

SALA DE TREINAMENTO COMPLETA UM ANO

Criado especialmente para atender lojistas e colaboradores, o local atendeu dezenas de lojas e realizou 13 palestras no período de um ano

Parece que foi ontem, mas já faz um ano que a Sala de Treinamento destinada à lojistas e colaboradores de nosso shopping foi entregue. Neste período, já foi utilizada pela C&A, Copenhagen, Nadia Store, Maçã Rosa, Fast Shop, Bob's, Máxima, TVZ, Cell Azul, Concept, Grão Espresso, Polo Play, Linda Luz, Oscar e Collezione, entre outras, além de ter sido palco de dezenas de palestras promovidas pelo Completamente Você. No começo do mês a sala foi usada para beneficiar funcionárias com um curso de maquiagem promovido pela loja O Boticário e a partir deste mês será utilizada pela primeira vez para ministrar um curso de inglês para nossos colaboradores, promovido pela Jets Inglês, com preço promocional. Uma série de benefícios que não passaram despercebidos por nossos colaboradores (veja abaixo). A Sala de Treinamento se tornou realidade graças ao empenho do departamento de Marketing do Mogi Shopping e ao projeto "Completamente Você".

"As palestras são muito boas, abrem a mente. Também já utilizamos a sala para dinâmicas, treinamentos e apresentação de novos produtos. Basta atravessar o corredor e já estamos lá. É muito bom saber que temos este espaço". Emilli, monitora da lanchonete Bob's.

"Já realizei seleções e treinamentos lá, é um local confortável e bonito. Na loja não temos espaço, então para nós é excelente". Thays, assistente administrativa da C&A.

"Recebemos pessoal de São Paulo para treinamento e também costumamos acompanhar as palestras. Os encontros nos permitem conhecer as pessoas com quem trabalhamos todos os dias mas não temos contato". Marcelle, gerente da Mentha Pimentha.

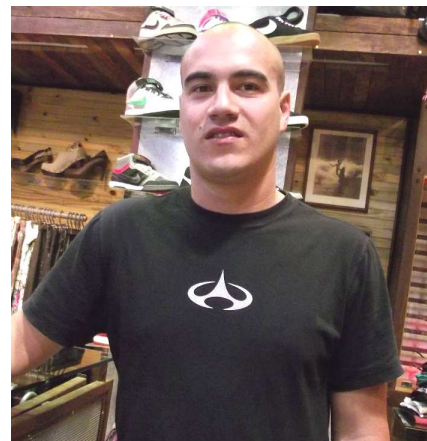


A pintura de Paulo Secomandi, e treinamento com funcionários: espaço valorizado

GILBERTO PEREIRA, A APOSTA DA STARPOINT

Por 11 anos, sua principal paixão foi o skate e continua sendo. Mas há seis meses o gerente da Starpoint GILBERTO PEREIRA JUNIOR ganhou um novo xodó: nasceu Vitor, seu primeiro filho. Agora sua rotina mudou: ele conta as horas para chegar em casa e curtir o filhão. “*Está sendo muito louco*”, confessa o novo pai. Outro sintoma de que a paixão é grande é que Gilberto deixou temporariamente de lado o grupo de amigos com quem pratica skate e está mais caseiro. Tudo para ficar perto da família que cresceu: “*Quando minha esposa Júlia voltar a trabalhar vou repartir os cuidados do Vitor com ela*”, planeja. Nem por isso Gilberto deixou de lado sua responsabilidade frente à Starpoint, onde assumiu o posto de gerente há dois anos. Com uma experiência de oito anos no varejo, ele conta que uma das tarefas mais difíceis do cargo é a de manter a equipe o tempo todo motivada: “*Dependo dos outros para mostrar meu de-*

sempenho”, avalia ele. Sua principal estratégia é atender bem, dar atenção ao pós-venda e fidelizar ao máximo o cliente. “*É a melhor coisa*”, garante ele. Além disso ele diz que para se dar bem na profissão é preciso ser comunicativo, ter força de vontade e correr atrás do cliente quando o movimento não está dos melhores. Além de planejar suas férias em janeiro próximo com a família, Gilberto pretende fazer faculdade em breve; Educação Física, Fisioterapia e Gastronomia estão entre suas opções.



Gilberto: mais responsabilidade com a chegada de Vitor

DESCONTO ESPECIAL PARA FUNCIONÁRIOS

Promoção incrível que o Posto Equipe Quality (Shell), nosso vizinho, está fazendo para os colaboradores do nosso shopping. Para abastecer, o posto oferece 3% de desconto sobre o preço da bomba, válido para todos os combustíveis (etanol comum, etanol aditivado, gasolina comum, gasolina aditivada, biodiesel e GNV). O desconto é para pagamento à vista (dinheiro ou cartão de débito/crédito). Para obter o desconto, o funcionário Mogi Shopping ou terceirizado precisa apresentar crachá de identificação da loja ou estar uniformizado. Válida somente para o Posto Equipe Quality próximo ao Mogi Shopping. Corra lá e aproveite!



COMO LIDAR COM UM CLIENTE FURIOSO

Se o cliente chegar furioso à loja, demonstre empatia e o estimule a contar o que o está aborrecendo. Ele tenderá a se acalmar só por alguém tomar conhecimento de sua frustração. Além disso, saber tudo sobre o que deu errado facilita muito para você descobrir a melhor maneira de resolver a situação. Depois que ele se acalmar, desculpe-se firmemente e transmita-lhe a noção de que você não se dará por satisfeito enquanto ele não estiver satisfeito. E faça o possível para que isso aconteça, procurando uma solução eficaz para o seu cliente. Ao ajudar o seu cliente a desabafar, você estará tirando a irritação do

caminho e demonstrando que você se importa com ele. Assim, ele perceberá que você está ao lado dele e será receptivo às suas soluções.

Fonte: Portal do Varejista

