

# A MODERNA GESTÃO DE VAREJO SOB A ÓTICA DOS "4 ASES"

DIRIGIDO À GERÊNCIA DA LOJA, ESTE MÓDULO DE APRENDIZADO OBJETIVA QUALIFICAR E QUANTIFICAR OS INDICADORES DE DESEMPENHO DA EQUIPE E QUANTIFICAR O RESULTADO DA OPERAÇÃO.

**A.** O **Abastecimento** com foco no cliente alvo e no mix de produtos | marcas da loja, envolvendo a metodologia para seleção e cadastramento de clientes especiais, bem como a metodologia de identificação e utilização do CAVABEN (CAracterísticas, VAntagens e BENefícios) dos produtos | marcas da loja.

**B.** A **Ambientação** com foco na arquitetura e na programação visual, envolvendo o equilíbrio conceitual e comercial do clima, vitrine e displays da loja.

**C.** O **Atendimento** com foco na capacitação e competência da equipe da loja, envolvendo a importância da metodologia de recrutamento e seleção, bem como a aplicabilidade contínua de módulos de treinamento e a metodologia de avaliação quantitativa e qualitativa da performance em relação ao conteúdo dos mesmos.

**D.** A **Administração** com foco no desempenho e na rentabilidade da loja, considerando a importância do giro de produtos e dos seguintes Indicadores de Desempenho:

- **C.A.** = Clientes Atendidos
- **C.C.** = Clientes Convertidos
- **T.C.** = Taxa de Conversão
- **T.V.** = Taxa de Vazamento
- **P.A.** = Peças por Atendimento
- **V.P.** = Volume de Peças
- **V.A.** = Valor por Atendimento
- **V.F.** = Valor do Faturamento
- **T.E.** = Taxa de Equilíbrio