



## OTIMISMO E RESULTADOS- DIRETRIZES DO SERRANO EM 2019

O ano de 2019 começou agitado para os gestores da Rede Serrano. Já no terceiro dia do ano, as lojas foram divididas em dois grupos para exibição e discussão de diversos assuntos, como os resultados de 2018 e a projeção para o novo ciclo que se inicia, além de realizarem o questionário de avaliação pessoal e compromissos para o futuro.

No dia 09/01, tivemos uma reunião geral, na qual a primeira parte aconteceu junto ao serviço terceirizado de Segurança, em que reforçamos e ajustamos as questões de cada loja. Na segunda parte, nossos gerentes receberam um treinamento de técnicas de vendas dos produtos para Piscina da empresa GENCO, sendo instruídos para busca de produtos de melhor margem, vendas mais saudáveis e principalmente, ir além "saindo da caixa".

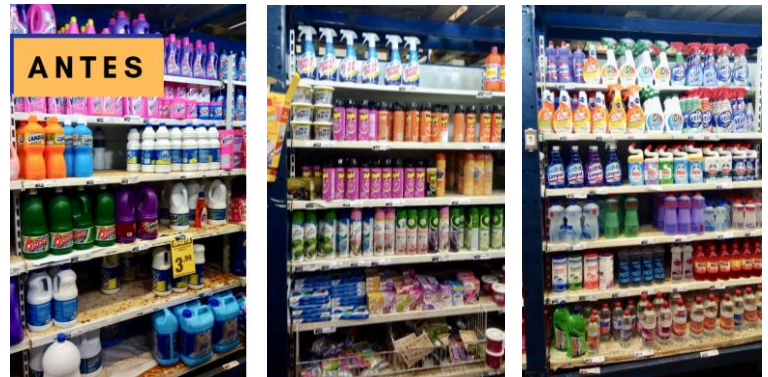
No terceiro horário mais uma vez foram discutidos assuntos gerais do ano de 2019 e divulgamos a pontuação por loja sobre as metas de vendas, cotas de compras, índice de perdas e números das avaliações administrativas e operacionais referentes ao último trimestre e de todo o ano de 2018.

A empresa começou o novo ano forte, buscando seus objetivos e procurando consolidar seu plano de ser o mais completo, prático e eficiente abastecedor de alimentos dos lares e dos negócios de nossos clientes na região em que atuamos.



## ORGANIZAÇÃO NA GESTÃO DE CATEGORIAS

Na segunda quinzena de Janeiro, foi retomado o trabalho de Gestão de Categorias. O Allan divulgou a nova agenda e reiniciou os trabalhos no setor de limpeza da loja do Atalaia, passando depois para bebidas quentes na loja JKC e no Tijuco, atuou também no setor de limpeza, tendo sempre o auxílio do gerente responsável e de um encarregado da mercearia. Confira o cronograma de implantação e algumas fotos do antes e do depois:



	JAN	FEV	MAR
SAS			
GRANJA			
SOLAR			
JKC			
CAUCAIA			
VGP			
AVENIDA			
RODOVIÁRIA			
PIEIDADE			
TIJUCO			
TNOVE			

SETORES LIMPEZA MOLHOS BEBIDA

## EVOLUÇÃO SERRANO

Como já previsto pelo Fórum Econômico Mundial, as novas tecnologias estão cada vez mais integradas a rotina de grande parte da população, o que significa que estamos chegando na era da indústria 4.0, a qual, junto com a internet das coisas e intensificação da robotização, impulsiona a Quarta Revolução Industrial. Nesse novo ambiente, se faz necessário que as empresas se adaptem e repensem suas estratégias para usar esse modelo tecnológico a favor de seu negócio, tanto na logística, quanto na distribuição, armazenagem, exposição de produtos e no contato e percepção do comportamento do cliente.

Essa nova era abre fronteiras e modifica mercados, aumentando a interação entre o

mundo físico e virtual e também mudando a forma de interação com os consumidores.

Seguindo esse caminho e buscando acompanhar essas evoluções, a Rede Serrano tem procurado se atualizar e crescer no mercado digital também. No dia 18 de fevereiro de 2019, vai entrar em funcionamento a nossa plataforma de e-commerce, com nossas vendas por internet, um grande avanço para toda a rede!

**FAÇA SUAS COMPRAS DE SUPERMERCADO NO CONFORTO DA INTERNET**

- Mesmo preço da loja física ✓
- Primeira entrega GRÁTIS ✓
- Entrega em até 3 horas ✓
- Retirada em até 1 hora ✓

Acesse o site e aproveite nossas ofertas

**WWW.SUPERSERRANO.COM.BR**

## SIMPLESMENTE HUMANO

Um homem estava dirigindo há horas e, cansado da estrada, resolveu procurar um hotel ou uma pousada para descansar. Em poucos minutos, avistou um letreiro luminoso com o nome: Hotel Venetia. Quando chegou à recepção, o hall do hotel estava iluminado com luz suave. Atrás do balcão, uma moça de rosto alegre o saudou amavelmente: "Bem-vindo ao Venetia!"

Três minutos após essa saudação, o hóspede já se encontrava confortável e instalado no seu quarto e impressionado com os procedimentos: tudo muito rápido e prático. No quarto, uma discreta opulência, uma cama impecável e limpa, uma lareira, um fósforo apropriado em posição alinhada sobre a lareira. Era demais!

O homem que queria um quarto apenas para passar a noite, começou a pensar que estava com sorte. Mudou de roupa para o jantar. A refeição foi tão deliciosa, como tudo o que tinha experimentado naquele local. Assinou a conta e retornou para o quarto. Fazia frio e ele estava ansioso pelo fogo da lareira. Qual não foi a sua surpresa! Alguém havia se antecipado a ele, pois havia um lindo fogo na lareira. A cama estava preparada, os travesseiros arrumados e uma bala de menta sobre cada um. Que noite agradável aquela!

Na manhã seguinte, o hóspede acordou com um estranho borbulhar, vindo do banheiro. Saiu da cama para investigar. Simplesmente uma cafeteira ligada por um timer automático, estava preparando o seu café e junto um cartão que dizia: "Sua marca predileta de café. Bom apetite!" Era mesmo! Como eles podiam saber desse detalhe?

De repente, lembrou-se: no jantar perguntaram qual a sua marca preferida de café. Em seguida, ele ouviu um leve toque na porta. Ao abrir, havia um jornal. "Mas, como pode?! É o meu jornal! Como eles adivinharam?"

Mais uma vez, lembrou-se de quando a recepcionista havia perguntado qual jornal ele preferia

O cliente deixou o hotel encantado. Feliz pela sorte de ter ficado num lugar tão acolhedor. Mas, o que esse hotel fizera mesmo de especial?

Apenas ofereceram um fósforo, uma bala de menta, uma xícara de café e um jornal.

Nunca se falou tanto na relação empresa-cliente como nos dias de hoje. Milhões são gastos em planos mirabolantes de marketing e, no entanto, o cliente está cada vez mais insatisfeito, mais desconfiado. Mudamos o layout das lojas, pintamos as prateleiras, trocamos as embalagens, mas esquecemos das pessoas. O valor das pequenas coisas conta, e muito. A valorização do relacionamento com o cliente. Fazer com que ele perceba que é um parceiro importante! Isto vale também para nossas relações pessoais (namoro, amizade, família, casamento) enfim pensar no outro como ser humano é sempre uma satisfação para quem doa e para quem recebe.

*"Seremos muito mais felizes, pois a verdadeira felicidade está nos gestos mais simples de nosso dia-a-dia e na maioria das vezes passam despercebidos".*

*Texto enviado pelo gerente Willian Cruz*





# ANIVERSÁRIOS DO MÊS

ADENILSON D CORDEIRO	05/02	LUCIANA R SILVA	04/02
ANTONIO J SANTOS	13/02	LUCIANO S SILVA	15/02
BRUNA S GONÇALVES	28/02	MAINE S SILVA	27/02
BRUNO AP MURATT	05/02	MARIA N O LIMA	25/02
CARLOS R DOS SANTOS	11/02	MARIA R G DOMINGUES	26/02
CATIA S RAFAEL	25/02	MICHELE BAHIA	22/02
CLAUDINEIA S LIMA	26/02	MIRELA R VICENTE	27/02
CLAYTON S CHAGAS	12/02	ROBERTO L S SANTOS	26/02
CLEIDIANE F DA SILVA	13/02	RODRIGO S ALVES	17/02
DAFNI C R MIRA	27/02	SILVANA M BATISTA	01/02
DANILO C OLIVEIRA	24/02	THALYTA P L CHAGAS	05/02
DIOGO F SANTOS	28/02	VALDEMIR V SILVA	28/02
EDILEUSA C ANJOS	12/02	VIRLENE M OLIVEIRA	07/02
EDNA M P SOUZA	23/02	WELLINGTON V DOMINGUES	22/02
ELIAS S AUGUSTO	18/02		
FELIPE M DA SILVA	02/02		
GENDALVA M SILVA	16/02		
GERALDO A DA SILVA	28/02		
GRAZIELE G P SANTOS	13/02		
HELENI TEIXEIRA	28/02		
IDAIANA R L LIMA	17/02		
ILMA B DOS SANTOS	21/02		
JHONATAN S B SOARES	10/02		
JULIANE G PEREIRA	12/02		
LUANA F GONÇALVES	21/02		
LUCAS R G RAMOS	19/02		

Quer participar da próxima edição do nosso Pasquim?  
Envie sua sugestão de publicação (textos, mensagens, recados e etc) para o e-mail [pasquim@superserrano.com.br](mailto:pasquim@superserrano.com.br)  
Contamos com a colaboração da nossa família Serrano!