



pasquim
SERRANO
SUPERMERCADOS E ATACADO

ALERTA 
COVID-19
O MELHOR CAMINHO É A PREVENÇÃO

Alerta: Coronavírus

A COVID-19 é uma doença infecciosa da família de vírus chamada de coronavírus. No Brasil, o número já passa de 66.896 casos confirmados.

Desde o início de março toda população tem sofrido com o confinamento e isolamento social necessário para conter o número de infectados. Nós, da linha de frente dos serviços essenciais, temos mantido nosso exército a postos para manter o abastecimento e oferecer o máximo possível de serviços para nossos clientes e cidadãos. Parabéns para toda nossa equipe que enfrenta as dificuldades e não se abala com os problemas.

Porém é necessário que tomemos as devidas precauções que foram indicadas, como sair apenas quando for **essencial**, higienizar as mãos sempre e utilizar as máscaras fornecidas pela loja. Essas medidas são de extrema importância para que a doença não atinja mais pessoas. Lembrando que a doença é transmitida pelo contato com secreções, gotículas de saliva, espirro, tosse, toque ou aperto de mão seguido de contato com boca, nariz e olhos, assim como uma gripe.

A Rede Serrano reforça seu compromisso com o bem-estar de seus funcionários e solicita que todos se previnam e busquem seguir as recomendações dos órgãos de saúde para que possamos combater mais esse desafio de forma segura para todos.

Quando bate em nossas portas

Eu venci a primeira batalha.

No dia 24 de março, comecei a passar mal, tive febre alta, tosse forte, mal-estar e senti meu corpo preguiçoso. No dia 25, fui ao pronto socorro onde fizeram testes e resultou positivo para o vírus. Tendo a confirmação médica, fui

internado e alguns dias depois, fui encaminhado para a UTI, onde precisei do auxílio de respiradores.

Quando a notícia chegou para todos, formou-se uma grande corrente de orações. As pessoas se uniram e, independentemente de religiões, colocaram meu nome em seus pensamentos e orações. Tenho certeza de que, com a força da energia de todos, Deus me ajudou em meu restabelecimento.

No dia 18 de abril, após 25 dias de internação, finalmente voltei para a casa e tenho previsão de retorno a minhas atividades presenciais no início de maio.

Venho aqui neste espaço, agradecer de coração todos que ajudaram e me mantiveram em seus pensamentos. Foi com essa força dos familiares, dos amigos e de meus colegas de trabalho que tive esse privilégio.

Cada mensagem, ligações e palavras de apoio empurraram-me para cima e me deram mais vontade de viver. Sou grato a todos! Que Deus nos abençoe e nos preserve com muita saúde.

Gilberto M. Martins Favero



CRM e FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

C.R.M. é a sigla em inglês para Customer Relationship Management (gestão de relacionamento com o cliente), que nada mais é que desenvolver mecanismos sobre os hábitos de compra dos clientes para melhorar o relacionamento, oferecer os produtos que ele costuma adquirir, direcionar ofertas com mais assertividade e oferecer vantagens, assim fidelizando o cliente e à loja.

O Serrano está há dois anos abastecendo a plataforma SERRANO CLIENTE VIP, chegando a quase 60 mil cadastros. Em abril, buscando diferenciação em meio a crise, o gerente de T.I. Rafael Galvão fechou com o diretor da empresa Izio, uma série de melhorias no sistema para aprimorar a comunicação e interação com os clientes.

Algumas novidades e recursos que serão implantados para melhor atender a todos são:

- **Cashback:** o cliente VIP poderá comprar produtos e receber um cupom de desconto para usar na próxima compra;
- **Geolocalização:** mapa da moradia dos clientes para saber de onde vem nosso público;
- **APP SERRANO:** acompanhamento de extrato do cashback, ofertas, comunicação por push, comercialização de espaços com fornecedores e IZIPAY;
- **IZIPAY:** o cliente poderá utilizar o crédito do Cashback e fazer o pagamento de suas compras via TEF, utilizando CPF + senha, sendo integrado ao APP;
- **Disparo de ofertas:** comunicações por SMS, whatsapp e pelo app;

O social media Allan Nicolau vai ter bastante trabalho nesse período de novidades e implantações, mas neste momento de dificuldades que estamos vivendo, é extremamente necessário buscar diferenciação e destaque para manter nossos clientes cada vez mais satisfeitos.

Imprensa e fiscalizações

Com o atual cenário a cobrança dos órgãos de fiscalização e principalmente dos nossos clientes em relação ao nosso trabalho tem crescido. Os holofotes estão nos serviços essenciais que continuam abertos atendendo a população. Por isso, é necessário que estejamos prevenidos e cautelosos não apenas com as normas e aos cuidados com a nossa loja, mas também com a atenção aos nossos clientes e a forma de lidar com a fiscalização.

É importante entender que a defesa do consumidor é um componente de relacionamento, precisamos nos aproximar e saber lidar com os problemas, evitando maiores conflitos, nos mostrando abertos ao diálogo, calibrando as questões e procurando entender quais são os procedimentos necessários para atender e resolver o problema.

Também temos que manter em mente que, na sociedade modernizada que vivemos, todo consumidor é fiscal e um agente de comunicação.

Denúncias, filmagens e fotografias tiradas pelos clientes podem prejudicar a loja e resultar em processos com a defesa do consumidor, então é necessário entender que pela lei, a imagem é patrimônio próprio e só pode ser divulgada com autorização.

Temos que estar atentos às imposições, ao que é certo e o que são exigências indevidas. O fiscal que se apresentar na loja precisa se identificar e ser devidamente atendido com respeito.

Ao receber esses clientes e fiscais, nessas situações, é necessário lembrar da legislação e estar cumprindo estritamente as normas da vigilância sanitária e da defesa do consumidor, respeitando as leis vigentes no município e garantindo o melhor atendimento possível.

Na situação que estamos vivendo, o risco zero não existe, mas podemos estar preparados para o que vier, atentos às normas e nossas obrigações como um estabelecimento reconhecido nas famílias da nossa região.

ECOMMERCE E IFOOD

O isolamento social trouxe uma nova realidade para o comércio e uma necessidade de se adaptar rapidamente. Está cada vez mais claro e evidente que precisamos estar sempre atualizados e integrados nas evoluções do mundo. Aos poucos, a Rede Serrano vinha adaptando e modernizando as vendas por Internet na loja TNOVE. Sem muito retorno e com dúvidas sobre o resultado, o Serrano continuou apostando em uma operação deficitária, sempre com o incentivo de toda a equipe de T.I. e dos responsáveis pela execução dos trabalhos.

E não é que em tempos de pandemia o **e-commerce virou a bola de vez?!**

Os pedidos se multiplicaram e a Rede precisou montar uma equipe de emergência para atender a todos, provando a importância desse canal de vendas para o nosso negócio.

No final de abril também iniciamos os testes na loja da Granja. Com as entregas de compras feitas através do aplicativo IFOOD, os clientes podem pedir até quinze itens e receber no conforto de sua casa.

Parabéns para todos os envolvidos que sempre acreditaram e trabalharam duro. Novidades e melhorias estão por acontecer, com mais lojas atendendo este tipo de serviço e a Rede sempre buscando prosperidade.



Lixo Rico

Nas circunstâncias atuais, todos estamos lutando para nos mantermos firmes. Tem ficado cada vez mais claro que tudo aquilo que fazíamos de errado precisa ser corrigido imediatamente. Estamos em um cenário em que profissionais liberais, cabeleireiros, chaveiros, dentistas, restaurantes, lojas de serviços e comércio em geral estão fechados. De uma hora para outra, todos esses profissionais tiveram que fechar seus empreendimentos e estão ficando sem a suada renda que tinham.

Quem trabalha com Supermercado, tem uma facilidade enorme de jogar alimentos no lixo, deixar vencer sem fazer rodízio, estourar embalagens e causar perdas. Em todo o contexto que vivemos, deveríamos nos envergonhar disso.

Com pessoas sem recursos numa realidade cada vez mais pesada, devemos repensar nossas ações enquanto promovemos uma perda enorme nos veículos de descarte, alimentando o lixo rico.

Cada Gerente precisa reunir sua equipe atualizar a situação que vemos nas televisões, lemos nos jornais e revistas. O mundo mudou, a cultura agora é outra. Precisamos estar cada vez mais atualizados e atentos, pois cada grão vale muito! Cada litro de leite furado é alguém que deixou de se alimentar. O que sobra hoje pode estar faltando na mesa de alguém. Em algum momento a economia vai ter que voltar a girar, mas por agora podemos cuidar somente conscientização, austeridade e controles dos desperdícios.

O ano de 2020 ainda nem começou. Janeiro e Fevereiro foram meses fracos, com muita chuva. Março e Abril confinamento e isolamento social e todo comércio fechado.

O que virá pela frente?



Aniversários do mês



THAIS SALLES 01/05
EDISON OTA 01/05
EDIMAR MACEDO 01/05
GILBERTO FAVERO 02/05
VANILDA MARIANO 02/05
LUCIANA SILVA 02/05
APARECIDA SANTOS 03/05
ESTEFANI REIS 04/05
HENRIQUE DIAS 04/05
ADENIR SANTOS 04/05
GLEISSON PEREIRA 05/05
LUCIANA FAGUNDES 07/05
NATALIA SANTOS 07/05
GABRIEL TEIXEIRA 08/05
HILDA PEDROSO 08/05
LAISLA SOUSA 08/05
KARINA OLIVEIRA 08/05
ANTONIO RODRIGUES 10/05
MARCOS VICENTE 10/05
MARIA MATTOS 10/05
JAQUELINE BARBOSA 10/05
PEDRO LIMA 11/05
ELESSANDRA RIBEIRO 12/05
ROBERTA SANTOS 15/05
MARIA IVONETE 17/05
STTEFANNY PIMENTEL 17/05
ALEXIANE SANTOS 18/05

ANA CRISTINA 19/05
RAIMUNDO SANTOS 19/05
LAURA ALVES 20/05
SALETE FULFARO 20/05
ROGERIO SOUZA 20/05
ADELMA BARROS 20/05
GUILHERME RODRIGUES 20/05
GUILHERME SANTOS 21/05
JOEL MELO 21/05
ALEXANDRE LEITE 22/05
SANDRA PEREIRA 24/05
IRIAM IITA 24/05
JUDITE ALVES 24/05
ALEXANDRE MUNIZ 24/05
LUIS MATUMURA 25/05
MARCELO LIMA 25/05
JAQUELINE MACHADO 26/05
GILVANCY SILVA 27/05
ADRIELE RAMOS 27/05
BEATRIZ ALMEIDA 28/05
MARIA PIRES 28/05
VANESSA LOURENÇO 31/05

Quer participar da próxima edição do nosso pasquim?

Envie sua sugestão de texto, mensagem ou matéria no nosso email:

pasquim@superserrano.com.br

Contamos com a colaboração da família Serrano!