

VENDAS

5 REVISTA

**SEBRAE** A GENTE SABE,  
A GENTE FAZ!



**ATENDER BEM  
É A ALMA DO  
NEGÓCIO!**

CONHEÇA O PERFIL  
DOS CONSUMIDORES  
E SAIBA COMO  
CONQUISTAR  
O SEU CLIENTE!



CURSO DE  
VENDAS EM  
8 REVISTAS

ISBN 1404-9805  
00005  
077189561008  
00005

*Zimba*

HISTÓRIA REAL: COMO HERNANDEZ CONQUISTOU  
SUA CLIENTELA E MELHOROU SUAS VENDAS!

# CONSUMIDOR DO SÉCULO XXI



HOJE, NA RÁDIO DO MERCADO  
BRASIL, VAMOS ENTREVISTAR OS  
CONSUMIDORES QUE ESTÃO  
CIRCULANDO POR AQUI!



QUE BONITO CASAL! É A  
PRIMEIRA VEZ QUE VISITAM  
NOSSO ESPAÇO?



NÃO! JÁ VIEMOS MAIS  
VEZES! MORAMOS AQUI  
PERTINHO!

SE VOLTARAM  
É PORQUE  
GOSTARAM!



SIM! NO GERAL, OS PREGOS  
E O ATENDIMENTO ESTÃO  
MUITO BONS! VOCÊS Vêm  
MELHORANDO A CADA DIA!



E O QUE VOCÊS  
COSTUMAM  
COMPRAR?

GOSTAMOS MUITO  
DOS QUEIJOS, HUM...  
E EU TAMBÉM COMPRO  
FERRAMENTAS NA LOJA  
DO ADAILTON!









ACHAMOS MUITO  
INTERESSANTES AS SUAS  
ENTREVISTAS, JULIANA!

VOÇÊ DEU UM RÁPIDO PERFIL  
DOS NOVOS CONSUMIDORES  
DO SÉCULO XXI!

OBRIGADA!  
A GENTE SE  
ESFORÇA!



OS HÁBITOS DE COMPRA  
ACOMPANHAM AS MUDANÇAS  
QUE OCORREM NO MUNDO!

HOJE, A INFORMAÇÃO  
ESTÁ MAIS FÁCIL, EXISTEM  
LEIS QUE PROTEGEM  
O CONSUMIDOR...

É... E O PESSOAL  
ESTÁ MAIS  
EXIGENTE, NÉ?!



LUI, O QUE  
VOÇÊ ACHA DA  
GENTE...

JÁ ESTOU  
ANOTANDO TODAS  
AS DICAS,  
ADAILTON!



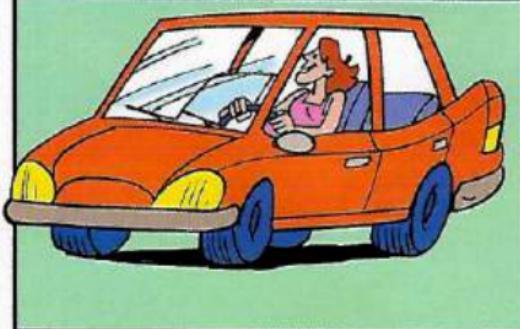
"ANTES NOSSA POPULAÇÃO ERA  
FORMADA POR MUITOS JOVENS E  
CRIANÇAS! AGORA EXISTEM MUITO  
MAIS IDOSOS..."





OUTRA GRANDE MUDANÇA  
FOI A CONQUISTA DA MULHER  
POR SUA INDEPENDÊNCIA!

"TRABALHANDO FORA, A MULHER TEM  
SEU PRÓPRIO DINHEIRO E, ASSIM, PODE  
COMPRAR O QUE QUISER SEM PRECISAR  
DA PERMISSÃO DO MARIDO!"



COMO A COMIDA CONGELADA?

SIM, E TAMBÉM ENTREGAS EM CASA, COMPRAS POR TELEFONE, LOJAS 24 HORAS, ESTACIONAMENTO...



BOM... ENTÃO, AMIGOS, VAMOS FICAR LIGADOS NESSES NOVOS CONSUMIDORES! BOAS VENDAS PARA TODOS! E OBRIGADA, SELMA E SÉRGIO!



PUXA! É UMA PENA... AS MULHERES NÃO COMPRAM MUITAS FERRAMENTAS...

ESTÁ MALUCO, ADAILTON?



ANDEI LENDO QUE NUNCA TANTAS MULHERES COMPRARAM FERRAMENTAS COMO AGORA!



SABIA QUE ATÉ OS FABRICANTES ESTÃO FAZENDO MODELOS MAIS LEVES E VERSÁTEIS PENSANDO NELAS?!



TEMOS UMA CLIENTE QUE FAZ ATÉ CURSO DE MECÂNICA DE AUTOMÓVEIS E BLÁ, BLÁ, BLÁ...

É... EU TÔ MESMO POR FORA! DEZ A ZERO PRA VOCÊ, LU!



FIM

# FIDELIDADE

"ALGUNS CLIENTES SÃO PASSANTES: VOCÊ NÃO SABE SE ELES PODERÃO VIR COMPRAR NA SUA LOJA UM DIA!"



"TEM TAMBÉM OS COMPRANTES: VOCÊ OFERECE O PRODUTO,  
ELES GOSTAM E COMPRAM!"

ERA ISSO MESMO  
QUE EU QUERIA!  
VOU LEVAR!



"OS RECOMPRANTES: ATENDENDO CADA VEZ MELHOR, ELES VOLTARÃO SEMPRE!  
VIRAM FREQUENTES!"



"E OS RECOMENDANTES: ESTES SÃO SEUS TESOUROS!  
SE ESFORCE PARA RETRIBUIR ESSA FIDELIDADE!"

JÁ FALEI DE SUA LOJA  
PARA MINHA MÃE, MINHA  
SOGRA, MINHA FILHA... EU  
DISSE: VAI LÁ QUE TEM!



HÁ! HÁ! HÁ!  
ESSES NOMES  
SÃO ENGRACADOS:  
COMPRANTE,  
RECOMPRANTE...

MAS É EXATAMENTE O QUE  
ACONTECE, NÃO É?!

E COMO ISSO PODE  
NOS AJUDAR,  
SELMA?

BOM, AGORA VOCÊS  
PRECISAM RESPONDER:  
POR QUE O PASSANTE  
NÃO ENTRA?

HUM... PORQUE NÃO  
NECESSITA DO QUE  
TEM NA LOJA, OU NÃO  
GOSTOU DA VITRINE  
OU DA FACHADA...

QUIEM SABE SE ELE  
VISSE UM CARTAZ  
ESCRITO PROMOÇÃO  
ELE ENTRAVA?!

É! PODE  
SER...

E POR QUE ENTRANTE  
NÃO COMpra?

BOM, SÉRGIO! ACHO QUE  
ELE NÃO GOSTOU DO  
PREGO, DA MERCADORIA  
OU DO ATENDIMENTO!

OUI NÃO ACHOU O  
QUE ELE QUERIA!

TALVEZ... E, SE VOCÊ NÃO  
DESCOBRIR ESSE MOTIVO,  
ELE NUNCA VAI PASSAR  
PARA A FASE SEGUINTE...



O COMPRANTE!

SÓ ATENDENDO ÀS  
NECESSIDADES E DESEJOS  
DO CLIENTE É QUE  
CONSEGUIMOS A VENDA!

E SE ELE GOSTAR,  
VAI VOLTAR, VIRAR  
FREGUÉS E AINDA  
RECOMENDAR A LOJA!



NESSE CASO, VOCÊ  
CONQUISTOU A  
FIDELIDADE DO CLIENTE!

DEVE SER  
DIFÍCIL!



QUE NADA! MANTER  
A FIDELIDADE DE UM CLIENTE  
É MAIS FÁCIL DO QUE  
CONQUISTAR UM NOVO!  
TEMOS SÓ QUE ESCUTAR  
O QUE ELES DIZEM!



ENTÃO EU ESTAVA CERTA NA MINHA INTUição! EU SEMPRE CONVERSO, PERGUNTO...

A LU É ÓTIMA DE PAPO!



DIFÍCIL E GUARDAR TANTA INFORMAÇÃO NA MEMÓRIA!



VOÇê PRECISA DE UM CADERNINHO! ANOTE TUDO, NOME, TELEFONE, O QUE COMPROU, O QUE NÃO ACHOU, SUGESTÕES...



EU DEIXO NO BALCÃO UM LIVRO PARA OS CLIENTES DEIXAREM SUAS SUGESTÕES, RECLAMAGÕES...



EU FAÇO UM CADASTRO! QUANDO O CLIENTE PREENCHE, GANHA UM BRINDE!



ELI COLOQUEI UMA CAIXINHA DE SUGESTÕES NA MINHA LIVRARIA!



MUITO BOM! ESTAS SÃO VÁRIAS FORMAS DE ESCUTAR O MERCADO, NÃO É, SÉRGIO?

SIM MAS PARA FIDELIZAR O CLIENTE, VOCÊS TAMBÉM TEM QUE AGIR! SEGUIR A BOA SUGESTÃO, CORRIGIR O ERRO... DAR AO CLIENTE O QUE NÃO OFERECIAM ANTES!



ACHO QUE O MERCADO BRASIL TAMBÉM DEVERIA TER UMA CAIXA DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES ETC!

TÁ! VOLI PROVIDENCIAR E CHAMAR OS CLIENTES PARA PARTICIPAREM ATRAVÉS DA RÁDIO!



DEPOIS...

ESSE PESSOAL DO SEBRAE FOI LEGAL DANDO ESSAS DICAS PARA A GENTE!

A SELMA E O SÉRGIO SÃO GENTE FINA!



IH... DONA CELESTE! OLHA SÓ A JANAÍNA NO TELEFONE!



SERÁ QUE ELA  
ESTÁ FIDELIZANDO  
UM CLIENTE COM  
PÓS-VENDA?

MOCINHA,  
POR  
FAVOR...

DÁ PARA ESPERAR  
UM POLÍCIA? ESTOU  
NO TELEFONE!



PÓS-VENDA NADA!  
É BURRICE MESMO!

AÍ EU DISSE,  
BLÁ, BLÁ, BLÁ...

MAS O QUE  
É PÓS-VENDA,  
EXATAMENTE?



"É O EFORGO DE NÃO  
PERDER O CONTATO COM O  
CLIENTE! PODE SER POR  
TELEFONE, POR EXEMPLO..."

É PERGUNTAR SE O CLIENTE  
ESTÁ CONTENTE COM O  
PRODUTO, SE TEM ALGUMA  
DÚVIDA, SUGESTÃO...



DÁ ATÉ PARA APROVEITAR  
E FALAR SOBRE ALGUMA  
COISA QUE CHEGOU E VOCÊ  
SABE QUE ELE TEM  
INTERESSE...

GOSTEI! VOLI TENTAR!  
MAS VOLI EVITAR LIGAR  
MUITO CEDO, OU MUITO  
TARDE PARA NÃO  
CHATEAR NINGUÉM!

VAI FLINDO,  
LU!



ALGUM TEMPO DEPOIS...

VOÇÊ NÃO SE INCOMODA  
POR SUA ESPOSA FALAR  
AO TELEFONE COM TODAS  
ESSAS PESSOAS?

CLARO QUE NÃO, DONA  
CARMELITA! ELA ESTÁ  
TRABALHANDO MUITO  
BEM, EU CONFIO NELA E  
NÃO PRECISO TER  
CIÚMES... A LU É FIEL!



E QUIEM ESTÁ FALANDO  
DE FIDELIDADE? ESTOU  
FALANDO DA CONTA  
DE TELEFONE!



AI... MINHA SOGRA  
SABE COMO VER O PIOR  
LADO DAS COISAS!

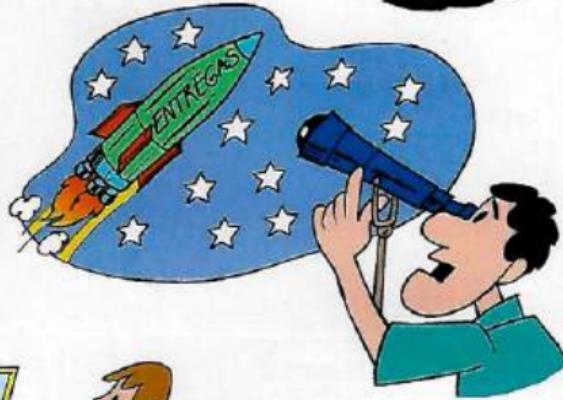


# O FUTURO É AQUI E AGORA!

UMA EMPRESA PRECISA SER CADA VEZ  
MAIS COMPETITIVA PARA GARANTIR A  
SUA PERMANÊNCIA NO MERCADO!



SER COMPETITIVO  
SIGNIFICA TER UMA BOA  
PRODUTIVIDADE, UMA  
ÓTIMA QUALIDADE E,  
PRINCIPALMENTE, FICAR  
ATENTO ÀS INovações!



ATRAVÉS DA TECNOLOGIA,  
SUa EMPRESA PODERÁ  
PRODUZIR CADA VEZ  
MAIS E COM MELHOR  
QUALIDADE!



QUEM SAI NA FRENTES,  
SE DESTACA ENTRE  
OS CONCORRENTES  
E CONQUISTA  
SEU MERCADO!

MUITAS VEZES UMA NOVA  
TECNOLOGIA EXISTE, MAS NÃO  
É MUITO DIVULGADA!

O SEBRAE QUER MUDAR  
ESSA SITUAÇÃO, DIVULGANDO  
TODAS AS INovaçõEs QUIE  
JÁ ESTÃO AO ALCANCE DE  
SUA EMPRESA!



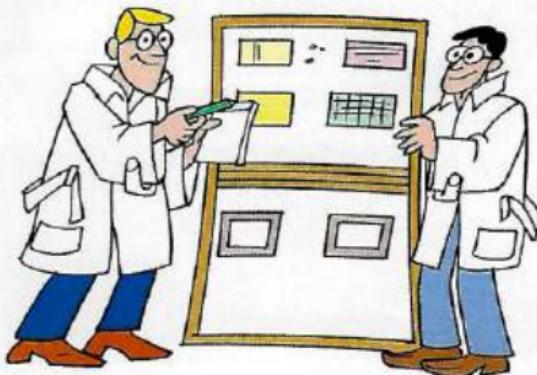
ASSIM, VOCÊ PODERÁ CONHECER  
NOVOS INSTRUMENTOS E MÉTODOS  
PARA QUE SEU NEGÓCIO NÃO FIQUE  
PARADO NO TEMPO!



O TURISMO SUSTENTADO, A INCLUSÃO DIGITAL,  
A RESPONSABILIDADE SOCIAL E O COMÉRCIO JUSTO  
SÃO ALGUNS DOS TEMAS ATUAIS QUE VOCÊ PODE  
CONHECER ATRAVÉS DO SEBRAE.



O SEBRAE TAMBÉM  
APOIA AS EMPRESAS  
QUE PRESTAM  
SERVIÇOS  
TECNOLÓGICOS  
PARA QUE SE  
FORTALEÇAM E POSSAM  
CUMPRIR SEU PAPEL!



COM O SEBRAE, VOCÊ E SUA  
EMPRESA PODERÃO ENTRAR EM  
UMA NOVA ERA! O FUTURO DO  
SEU NEGÓCIO COMEÇA AGORA!



# SEU DESEJO É UMA ORDEM!

LUI, O DIA JÁ RENDERU  
BASTANTE, QUE TAL FECHARMOS E  
IRMOS JANTAR NO RESTAURANTE  
DA DONA CELESTE?

NEM PRECISA FALAR  
DUAS VEZES! HOJE, NO  
ALMOÇO, COMI SÓ UM  
LANCHINHO!



OI, SEU NAHIM! HOJE EU TÔ NECESSITADO DE  
COMER O FRANGUINHO COM FAROFÁ, ARROZ E  
FEIJÃO QUE SÓ A DONA CELESTE FAZ!

OH! OH! OH! VOCÊ ESTÁ É  
COM VONTADE, COM DESEJO  
DE COMER TUDO ISSO!



UHE? NECESSIDADE,  
DESEJO, VONTADE... NÃO  
É TUDO A MESMA COISA?

NÃO! SUA NECESSIDADE É MATAR A  
FOME! SEU DESEJO É FAZER ISSO  
COM A COMIDA DA DONA CELESTE!



O DESEJO ENTÃO  
É LIMA QUESTÃO  
DE ESCOLHA!

EXATAMENTE!

SEU DESEJO  
É LIMA ORDEM,  
ADAÍLTON!

AH, DONA CELESTE!  
ME SINTO NAS  
NUVENS SÓ DE  
OLHAR O PRATO!



VEJA SÓ... A COMIDA ESTÁ  
COMO O ADAÍLTON QUERIA!  
ELE ESTÁ SATISFEITO!

NÃO... CHOMP, CHOMP...  
SÓ ESTAREI SATISFEITO  
QUANDO LIMPAR  
O PRATO!

NÃO FALA DE  
BOCA CHEIA,  
ADAÍLTON!

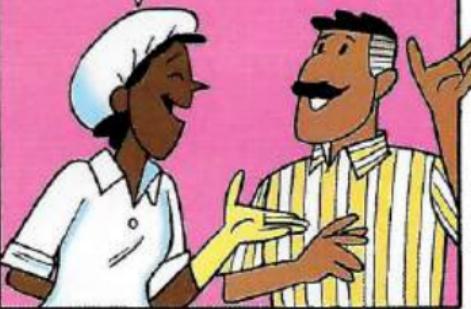


COMO EMPRESÁRIO DE VENDAS,  
TEMOS QUE COMPREENDER  
AS NECESSIDADES DE NOSSOS  
CLIENTES E OFERECER PRODUTOS  
E SERVIÇOS QUE ELES DESEJAM!



BOM, QUEM CHEGA NO  
MEU RESTAURANTE  
NECESSITA MATAR A  
FOME, E DESEJA UMA  
COMIDA CASEIRA!

DESEJA  
UM MANJAR  
DOS  
CÉUS!



SABIA QUE MATAR A FOME É UMA DAS  
NECESSIDADES BÁSICAS DAS PESSOAS,  
ASSIM COMO DESCANSAR, TER UM  
ABRIGO, SE AQUECER?...



"UMA PESSOA COM FOME OU COM  
SONO NÃO CONSEGUE DESEJAR  
MAIS NADA ENQUANTO NÃO SACIAR  
SUAS NECESSIDADES!"



EXISTE TAMBÉM A  
NECESSIDADE DE SEGURANÇA,  
DE COMUNICAÇÃO, DE SER  
AMADO E RESPEITADO...



AÍ ENTRAM OS  
CADEADOS,  
CELLULARES,  
BATONS...

BATONS?

CLARO, UMA MULHER BEM-ARRUMADA SENTE-SE MELHOR CONSIGO MESMA, ENTÃO TEM MAIS CHANCES DE ARRANJAR UM NAMORADO!



SIM, ESSES PODEM SER BONS MOTIVOS QUE LEVAM UMA MULHER A COMPRAR BATOM! SENTIR-SE BEM E SACIAR SUA NECESSIDADE DE SE SENTIR AMADA!



MÃE... O CONJUNTO DE MAQUIAGEM QUE A SENHORA ENCOMENDOU DA VAVON ACABOU DE CHEGAR!



SÓ UM MINUTINHO!  
COM LICENÇA!

SERÁ QUE EU  
DISSE ALGUMA  
COISA ERRADA?



AH, SE DONA CELESTE SOLBESSE...

O QUE DISSE,  
SEU NAHIM?



EU DISSE... ER... AS PESSOAS SEMPRE ESCOLHEM COMPRAR ONDE SENTEM QUE SEUS DESEJOS SERÃO MELHOR ATENDIDOS!



A GENTE PRECISA DESCOBIR  
O QUE NOSSOS CLIENTES  
NECESSITAM E DESEJAM QUANDO  
COMPRAM UMA FERRAMENTA!

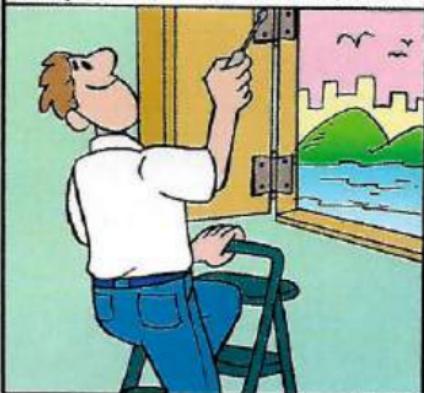


ACHO QUE ELES NECESSITAM  
CONSERTAR COISAS GASTANDO  
O MENOS POSSÍVEL!

É... FAZER PEQUENOS  
CONSERTOS SAI MAIS BARATO  
DO QUE CONTRATAR ALGUÉM!



"E TEM TAMBÉM AQUELES QUE  
GOSTAM DE ARRUMAR SUA PRÓPRIA  
CASA, COMO FORMA DE DISTRAÇÃO!"



COMO VOCÊ  
SABE TUDO  
ISSO, LU?

CONVERSANDO  
COM OS CLIENTES,  
ORAS!



ENTÃO, QUANTO MAIS O PRODUTO ATENDER  
ÀS NECESSIDADES E DESEJOS DOS SEUS  
CLIENTES, MAIS SATISFEITO ELE FICARÁ!



ENTÃO, CONVERSANDO COM  
OS CLIENTES, TEREMOS A  
FACA E O QUEIJO NAS  
MÃOS! HÉ! HÉ! HÉ!



ISSO É IMPORTANTE,  
POIS A CONCORRÊNCIA  
ESTÁ POR TODA PARTE!

NEM ME  
FALE! AQUELE  
CAMARÃO VIVE  
ME TIRANDO O  
SONO!

PENSE MAIOR, ADAILTON! SE  
O CLIENTE TEM UM SALÁRIO  
PEQUENO E DIVERSAS  
NECESSIDADES E DESEJOS, ELE  
VAI TER QUE DEIXAR ALGUMA  
COISA DE LADO!



NO LUGAR DE COMPRAR UMA  
FERRAMENTA, ELE PODE ESTAR  
COM FOME E GASTAR O  
DINHEIRO EM COMIDA!

MELI SÃO MIGUEL ARCANJO!  
SE DONA CELESTE É MINHA  
CONCORRENTE, EU TÔ PERDIDO!



NA VERDADE, TODO  
MUNDO ESTÁ ATRÁS  
DA PREFERÊNCIA DO  
CLIENTE... E DO SEU  
DINHEIRINHO!

É MESMO! COM  
O MESMO SALÁRIO,  
ELE TEM QUE  
PAGAR CONTAS,  
PEGAR ÔNIBUS,  
SE VESTIR...



AI... NUNCA MAIS  
VOLI CONSEGUIR  
PREGAR O OLHO!



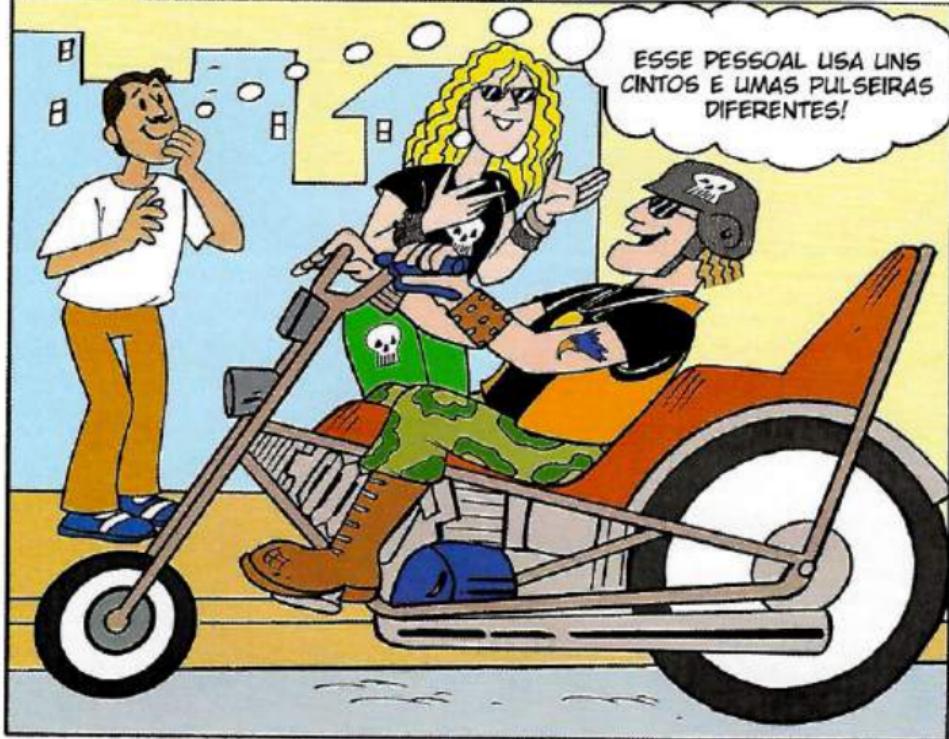


FIM

ESTA HISTÓRIA É BASEADA NAS EXPERIÊNCIAS DE HERNANDEZ,  
UM CARIOSO QUE VIVE EM FLORIANÓPOLIS E TEM MUITA  
VONTADE DE FAZER O MELHOR, SEMPRE!

# LIGADO NO MERCADO !

HERNANDEZ TRABALHAVA COM BIJUTERIAS COMUNS, ATÉ QUE UM DIA...



QUANDO FICOU PRONTA, ELE MOSTROU PARA TODOS!



ELE FOI OLVIDO AS SUGESTÕES E PRODUZINDO MAIS PEGAS!

COMO É MESMO QUE ELE FALOU?  
MAIS REBITES AQUI E ACOLÁ...



E NUNCA DEIXOU DE PESQUISAR COM SEUS CLIENTES! ELE APRENDE MUITO COM ISSO! E O CLIENTE SÓ TEM A GANHAR!



HERNANDEZ TEM UMA DOR NA COLUNA QUE ÀS VEZES PEGA ELE DE JEITO! COMO SERÁ QUE ELE TRATA SEUS CLIENTES QUANDO ESTÁ ASSIM?



SEMPRE DIGO AO MEU FILHO: O CLIENTE MERECE EDUCAÇÃO E CORTESIA, SEMPRE!



TEM TAMBÉM AQUELES  
QUE NÃO SÃO MEUS  
CLIENTES... AINDA!

"AQUELES QUE OLHAM, OLHAM  
E NÃO COMPRAM NADA!"

VOLTE QUANDO  
QUISER! É A  
LOJA 11!

VALEU!

GOSTO QUE MESMO QUIEM  
NÃO COMPROU FIQUE COM  
UMA IMAGEM POSITIVA DA  
LOJA! AI, OUTRO DIA ELE  
VOLTA E COMPRA!

E PARA AQUELES QUE COMPRAM...  
HERNANDEZ TEM SEMPRE  
UMA SURPRESA!

QUAL CARTELINHA DE  
ADESIVO VOCÊ GOSTOU?  
PODE LEVAR  
PRO SEU FILHO!

SEUS PRODUTOS SÃO FEITOS PARA  
DURAR BASTANTE, MAS SE APARECE  
UM PROBLEMINHA...

O QUE FOI,  
DESCOLOCOU?  
DEIXE QUE EU  
CONserto  
AGORA!

E QUANTO  
É O  
CONserto?

NÃO É NADA!

MUITO OBRIGADA,  
HERNANDEZ!

100

E SE O PRODUTO NÃO  
FOI VOCÊ QUE FEZ?

EU TAMBÉM  
CONSENTO! MAS  
AI COBRO UM  
VALORZINHO, NÉ?...

QUANDO CHEGA EM CASA SERÁ QUE ELE DESCANSA?

EU LIGO A TV NO  
NOTICIÁRIO E COMEÇO  
A TRABALHAR EM NOVOS  
PRODUTOS! QUERO  
MELHORAR SEMPRE...

MAS, PARA MIM,  
CRIAR E FAZER  
ESSAS PEGAS É  
UMA TERAPIA!

UMA TERAPIA  
RENTÁVEL! O  
QUE É AINDA  
MELHOR!

MAS NÃO EXISTE MAIOR SATISFAÇÃO  
DO QUE VER O CLIENTE FELIZ  
COM MEU TRABALHO!



SEMPRE VALE A PENA ATENDER BEM O CLIENTE, FAZER O MELHOR PRODUTO,  
PESQUISAR E OLIR O MERCADO!

OBRIGADO! VOLTE  
SEMPRE E LEVE  
MEU CARTÃO!

OBRIGADO!

VERNADEZ

E, SE ALGUÉM  
GOSTAR, MANDA  
PRA CÁ!

MANDO, SIM!  
JÁ INDIQUEI  
VÁRIAS PESSOAS  
PARA CÁ!

"E É VERDADE, POIS SEMPRE  
APARECE ALGUÉM DIZENDO, FULANO  
ME INDICOU SEU TRABALHO..."



"OS COMPRADORES DE MEUS PRODUTOS  
SEMPRE FORAM ROQUEIROS,  
O PESSOAL QUE GOSTA DE MOTO...  
MAS DE LINS TEMPOS PRA CÁ SURGIU  
OUTRO TIPO DE CLIENTE..."

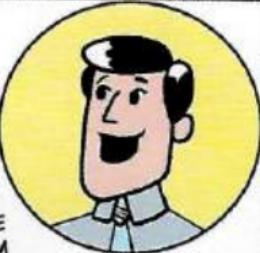
"MÃES, PAIS, TIOS...  
TRAZEM CRIANÇAS DE ATÉ  
8 ANOS PARA COMPRAR  
MEUS PRODUTOS..."



"É! MEUS CLIENTES FORMAM  
MEU MAIOR PATRIMÔNIO...  
E MEU PRODUTO FAZ SUCESSO  
DE 8 A 80 ANOS!"



HERNANDES  
QUER  
OFERECER  
O MELHOR E,  
POR ISSO,  
SEMPRE OLVE  
O MERCADO! ELE  
CONVERSA COM  
SEUS CLIENTES, FAZ  
PESQUISA E VAI ALÉM:  
ATENDE AOS PEDIDOS  
E SUGESTÕES QUE OLVE!  
ISSO É O QUE CATIVA  
E TRAZ A FIDELIDADE!



FIM



**Presidente do Conselho Deliberativo Nacional**  
Armando Monteiro Neto

**Diretor Presidente**  
Paulo Tarciso Okamoto

**Diretor de Administração e Finanças**  
César Rech

**Diretor Técnico**  
Luiz Carlos Barboza

**Goronto da Unidade de Atendimento Individual**  
Enio Pinto

**Coordenação**  
Clarice Veras  
Marcus Vinícius Bezerra

**Equipe Técnica**  
Alexandre Ayres  
Maria Lúcia Scarpini Wickert  
Nélia Del Bianco

**Equipe de Apoio**  
Fábio Fernandes  
Romilda Torres

**Roteiro Original**  
João Abdalla Saad



**DIRETORIA:** Diretor-Executivo Juan Ocerin  
Diretora Unidade de Negócios Infantis Lucia Machado  
Diretor Comercial e Marketing Angelo de Sá Jr.  
Diretor de Finanças e Recursos Frederic Zoghal Kochur



© 2005 ZIRALDO. Todos os direitos reservados.

#### **Redação**

**Editora:** Arlete Alonso - [al Alonso@edglobo.com.br](mailto:al Alonso@edglobo.com.br)  
**Editoras-assistentes:** Cecília Bassurani - [mbassurani@edglobo.com.br](mailto:mbassurani@edglobo.com.br),  
Luciane Ortiz de Castro - [lcastro@edglobo.com.br](mailto:lcastro@edglobo.com.br)  
**Chefe de Arte:** Adriana Bertolla Silveira  
**Diagramadores:** Elias A. Abevedo, Erick Santos,  
Fernando Makita, Silvana Papa  
**Coordenadora de Produto:** Arianne G. Castilho  
**Assistente de Redação:** Cláudia Arnuda  
**Assistentes Administrativos:** Jaqueline de Lima S. Lopes,  
Tânia Pires de Araújo  
**Pintura Eletrônica:** Emidia M. Britto (coordenadora),  
Lourdes V. Teodom  
**Colaboradores:** Roteiro - Artecetera Desenho - Delgado  
Redação - Adriana Milani, Ana Paula Peronano, Martha Lopes  
Diagramação - Érico R. M. Rosa Secretário de Produção - Marcos  
L. Gimenez. Pintura Eletrônica - Luzia Pereira, Roseli T. F. Oliveira,  
Rozel Teixeira Fraga.

#### **Theiraldo Estúdio de Arte e Propaganda**

**Direção:** Ziraldo Alves Pinto  
**Criação e Arte:** Ziraldo, Miguel Mendes, Sérgio Martins,  
Charles Bertho, Marco Antonio J. Ferreira, Victor Klier, Fábio  
Fernau, Vanderlei Souros.  
**Administração:** Regina Martins, Yvonne Prieto, Nilton Sampaio.

#### **Endereço**

**Sede Administrativa, Redação e Correspondência**  
São Paulo: Av. Jaguari, 1.485, São Paulo, SP CEP 05346-902.

#### **REVISTA SEBRAE - A GENTE SABE, A GENTE FAZ**

é uma publicação da EDITORA GLOBO S.A.  
Distribuidor exclusivo para todo o Brasil: Fernando Chinaglia S/A.

**Editora Responsável:** Arlete Alonso

#### **Atendimento ao Leitor**

Procure o Sebrae mais próximo  
da sua cidade ou escreva para  
Caixa Postal 9686, CEP 70040-976.  
e-mail: [revistasebrae@edglobo.com.br](mailto:revistasebrae@edglobo.com.br)

**Impressão:**  
Globo Cochrane Gráfica e Editora Ltda



# ONDE ESTÁ O SEBRAE?

**AMAPÁ**  
Av. Ermílio Borges, 240  
Barro do Lagozinho  
CEP 68301-010 - Mampá - AP  
Tel.: (91) 234-1400

**ACRÉSCIMO**  
Rua Rio Grande do Sul, 378, Centro  
CEP 06901-029 - Rio Branco - AC  
Tel.: (68) 3216-2100

R. Santa Ifigênia, 1005 - 8º andar, Centro  
CEP 20000-040 - Rio de Janeiro - RJ  
Tel.: (21) 8600-78.2000

**RVETE**

**RIO GRANDE DO SUL**  
Praça Sete de Setembro, 159 - Centro  
CEP 90001-000 - Porto Alegre - RS  
Tel.: (51) 2214-5000

**SEIXAL**  
Av. Teixeira Soares, 58/90  
Arruda, 20 - Aracruz - ES  
Tel.: (27) 2148-7700

**BAHIA**  
Av. Presidente Dutra, 64  
Candeias, 409 - Alívio - Salvador - BA  
Tel.: (71) 3224-4000

**MINAS GERAIS**  
Av. Rui Barbosa, 110 - Nova Suíte  
Bela Horizonte - MG  
Tel.: (31) 2349-0100

**RORAIMA**  
Av. Major Williams,  
Sul, Bloco Pedro  
CEP 68301-110 - Boa Vista - RR  
Tel.: (68) 3217-2903

**AMAZONAS**  
Rua Fernando Machado, 324, Centro  
CEP 69010-110 - Manaus - AM  
Tel.: (92) 2121-4000

**TOCANTINS**  
N. 01, Norte, Av. ED - 64 -  
N. 01 - Plano Diretor Norte  
CEP 77000-005 - Palmas - TO  
Tel.: (63) 3223-3305

**DISTRITO FEDERAL**  
Estrada 01, Lote 158  
CEP 70190-030 - Brasília/DF  
Tel.: (61) 2342-1600

**PARANÁ**  
Rua Coelho, 155,  
Prado Velho  
CEP 80220-000  
Curitiba/PR  
Tel.: (41) 3330-5820

**PARAÍBA**  
Av. Maranhão, 261 - João Pessoa/PB  
CEP 58050-260  
Tel.: (83) 3218-1000

**PERNAMBUCO**  
Rua Tabajara, 260 -  
Ipojuca - PE  
CEP 56710-230  
Recife - PE  
Tel.: (81) 2191-8409

**PIAUÍ**  
Av. Campos Sales, 1640 -  
Centro/Norte - Teresina - PI  
CEP 64000-100  
Tel.: (86) 3218-3300

**MATO GROSSO**  
Av. Herculano Rubens de  
Mendes, 1692 - CPA  
CEP 78050-902 - Colinas/MT  
Tel.: (65) 844-7200

**SÃO PAULO**  
Praça Vergueiro, 1117, 21º andar  
Pavilhão - CEP 01084-001  
São Paulo - SP  
Tel.: (11) 3273-4500

**SANTA CATARINA**  
Av. Bento Gonçalves, 1447  
Bairro do Imigrante - Blumenau - SC  
CEP 88050-350 - Blumenau - SC  
Tel.: (41) 3187-5000

**ESPIRITO SANTO**  
Av. Otávio Monteiro, 1050 - Centro  
CEP 29010-000 - Vitória - ES  
Tel.: (27) 3233-4524

**GOIÁS**  
Av. T-3 N. 1060 -  
Setor Bueno  
CEP 74700-240 - Goiânia - GO  
Tel.: (62) 3210-2000

O Sebrae está sempre perto de você.

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

**SEBRAE**

Parceiro das brasileiras