



EDITORA
GLOBO

R\$ 1,50

**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**



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

CONSUMIDOR DO SÉCULO XXI!













ENTÃO, AGORA EXISTEM
MAIS CONSUMIDORES
DA TERCEIRA IDADE!



"ELES TÊM A RENDA GARANTIDA DA
APOSENTADORIA, SÃO INDEPENDENTES
E SEM DESPESAS COM FILHOS
PEQUENOS, POR EXEMPLO!"



SÃO
ÓTIMOS
CLIENTES!

E, NO ENTANTO, ELES
SENTEM FALTA DE OPÇÕES
DE COMPRA PARA SUAS
NECESSIDADES!



OUTRA MUDANÇA
DE HÁBITO IMPORTANTE SÃO
OS JOVENS INTERFERINDO
NAS COMPRAS DA CASA!



ELES SÃO
FOLGADOS, NÉ?

HÁ! HÁ! HÁ! NÃO É BEM ISSO!
É QUE ELES ESTÃO LIGADOS NAS
NOVIDADES... ENTÃO, NA HORA DA
COMPRA, DÃO PALPITE, MESMO!

ELES GOSTAM DE
ESCOLHER A
MARCA, O TIPO...
E FICAM DE OLHO
NA QUALIDADE!



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!"



É VERDADE! MINHA
MÃE NEM SABIA
DIREITO QUANTO MEU
PAI GANHAVA DE
SALÁRIO!

SEU PAI ERA
ESPERTO!
CONHECIA
BEM A DONA
CARMELITA!
ELA É FOGO!



BRINCADEIRINHA,
BRINCADEIRINHA!



"AS MULHERES TIVERAM GANHO
SALARIAL MAIOR DO QUE OS HOMENS
NOS ÚLTIMOS TEMPOS!"

HÃ! HÃ! HÃ! VOU
QUERER UM AUMENTO
DE SALÁRIO, ADAÍLTON!

NÃO ESTO!
GOSTANDO DESSA
CONVERSA!



E POR TER DUPLA JORNADA
DE TRABALHO, POIS AINDA
CUIDA DA CASA, ELA
PROCURA POR SERVIÇOS
QUE FACILITEM SUA VIDA!





FIDELIDADE



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



TOMARA QUE ALGUM DELES SE INTERESSE PELA MINHA LOJA!

"OUTROS SÃO ENTRANTES: FAZEM PERGUNTAS, ANALISAM, MAS NÃO COMPRAM!"



POSSO AJUDAR EM ALGUMA COISA?

OH! SÓ ESTO LI DANDO UMA OLHADINHA!

"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 FREQUÊNCES!"

POIS CHEGOU UM
PRODUTO DO JEITO
QUE VOCÊ GOSTA!

SEMPRE QUE VENHO
AQUI ACHO ALGUMA
COISA BOA PARA LEVAR!



"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... ELI
DISSE: VAI LÁ QUE TEM!







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

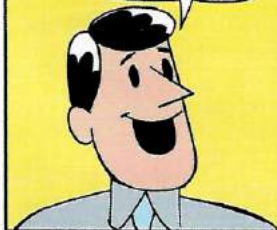
A LU É ÓTIMA DE PAPO!



DIFÍCIL É GUARDAR TANTA INFORMAÇÃO NA MEMÓRIA!



VOCÊ 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, RECLAMAÇÕES...



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



EU 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 TÊM 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!

TAI! VOU PROVIDENCIAR E CHAMAR
OS CLIENTES PARA PARTICIPAREM
ATRVÉS 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!







O FUTURO É AQUI E AGORA!

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



SER COMPETITIVO
SIGNIFICA TER UMA BOA
PRODUTIVIDADE, LIMA
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 FRENTE,
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 QUE
JÁ ESTÃO AO ALCANCE DE
SUA EMPRESA!



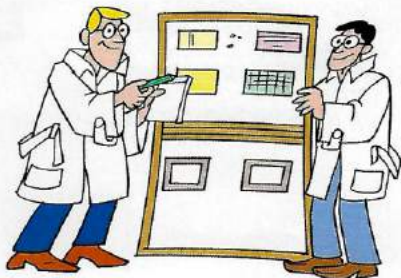
ASSIM, VOCÊ PODERÁ CONHECER
NOVOS INSTRUMENTOS E MÉTODOS
PARA QUE SEU NEGÓCIO NÃO FIQUE
PARADO NO TEMPO!



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!

LU, O DIA JÁ RENDEU 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, SEI NAHIM! HOJE EU TÔ NECESSITADO DE COMER O FRANGULINHO COM FAROFA, ARROZ E FEIJÃO QUE SÓ A DONA CELESTE FAZ!

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





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
SUA NECESSIDADE!"



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



AI ENTRAM OS
CADEADOS,
CELULARES,
BATONS...

BATONS?







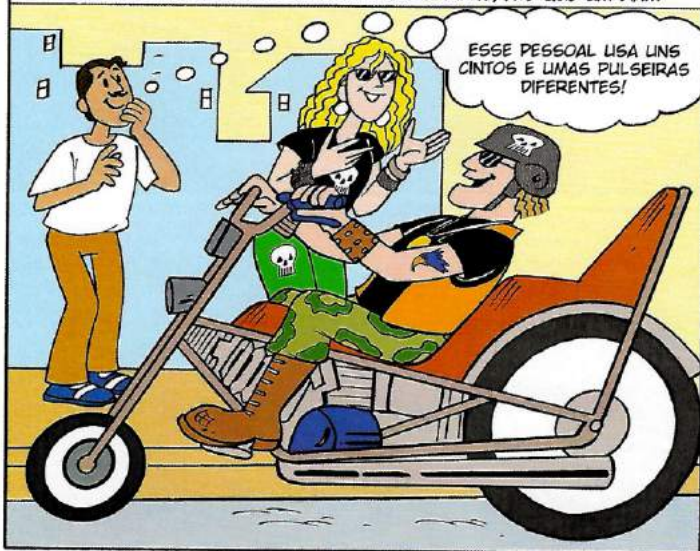




ESTA HISTÓRIA É BASEADA NAS EXPERIÊNCIAS DE HERNANDEZ,
UM CARIOCA QUE VIVE EM FLORIANÓPOLIS E TEM MUITA
VONTADE DE FAZER O MELHOR, SEMPRE!

LIGADO NO MERCADO !

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



QUANDO FICOU PRONTA, ELE MOSTROU PARA TODOS!

GOSTEI, CARA!

SE TIVESSE MAIS LINS REBITES AQUI E ACOLÁ, IA FICAR DEMAIS!



ELE FOI OLIVINDO 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!

E AI? GOSTOU?

UAI! FICOU DO JEITO QUE EU QUERIA!



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

BOM DIA! COMO VAI?

MUITO BEM! E VOCÊ? SEMPRE DE BEM COM A VIDA, NÃO É?



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





E SE O PRODUTO NÃO
FOI VOCÊ QUE FEZ?

EU TAMBÉM
CONSERVO! MAS
AÍ 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 OLIVIR O MERCADO!

OBRIGADO! VOLTE
SEMPRE E LEVE
MEU CARTÃO!

OBRIGADO!

HERNANDEZ





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

Gerente da Unidade de Atendimento Individual
Enio Pinto

Coordenação
Clarice Veras
Marcus Vinícius Bezerra

Equipe Técnica
Alexandre Ayres
Marta Lúcia Scarpini Wickert
Nélla Del Bianco

Equipe de Apoio
Fábio Fernandes
Romilda Torres

Roteiro Original
João Abdalla Saad



DIRETORIA: Diretor-Executivo Juan Ocerin
Diretora Unidade de Negócios Infância Lúcia Machado
Diretor Comercial e Marketing Angelo de Sá Jr.
Diretor de Finanças e Recursos Frederic Zoghbi Kuchar

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

© 2005 ZIRALDO. Todos os direitos reservados.

Redação

Editora: Ariete Alonso - aalonso@edglobo.com.br
Editoras-assistentes: Cecília Bassarani - mbassarani@edglobo.com.br,
Luciane Ortiz de Castro - lcastro@edglobo.com.br
Chefe de Arte: Adriana Bertolli Silveira
Diagramadores: Elias A. Azevedo, Erick Santos,
Fernando Makita, Silvana Papa
Coordenadora de Produto: Arianne G. Castilha
Assistente de Redação: Cláudia Amada
Assistentes Administrativas: Jaqueline de Lima S. Lopes,
Taniaris Aparecida de Araújo
Pintura Eletrônica: Emília M. Brito (coordenadora),
Lourdes V. Tiedem
Colaboradores: Roteiro - Artécitera Desenho - Delgado
Redação: Adriana Milani, Ana Paula Perovano, Martha Lopes
Diagramação: Érico R. M. Rosa **Secretário de Produção:** Marcos
L. Gimenez **Pintura Eletrônica:** Luzia Pereira, Roseli T. F. Oliveira,
Rozil Teixeira França.

The-valdo Estúdio de Arte e Propaganda

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

Endereço

Sede Administrativa, Redação e Correspondência
São Paulo: Av. Jaguaré, 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: Ariete 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

Impressão:
Globo Cochrane Gráfica e Editora Ltda



ANER

ONDE ESTÁ O SEBRAE?

AMAPÁ
Av. Ernesto Borges, 243
Barro do Laguito
CEP 08082-010 - Macapá - AP
Tel.: (96) 274.1800

ACRE
Rua Rio Grande do Sul, 378, Centro
CEP 68942-429 - Rio Branco - AC
Tel.: (62) 3216.2190

RO DE JANEIRO
R. Santa Luzia, 495, 8º andar, Centro
CEP 20030-049 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: (21) 70.2029

PARANÁ
Rua Centro, 152,
Praça Velho
CEP 80220-909
Curitiba - PR
Tel.: (41) 3330.5800

MATO GROSSO DO SUL
Av. Mato Grosso, 1801, Centro
CEP 79002-450
Campo Grande - MS
Tel.: (670) 703.8311

MARANHÃO
Av. Prof. Carlos Cunha,
s/nº, Jureraty
CEP 65074-820 - São Luís - MA
Tel.: (98) 3216.1150

PARAÍBA
Av. Maranhão, 283, Bairro dos Estados
CEP 53030-261 - João Pessoa - PB
Tel.: (31) 3218.1000

PERNAMBUCO
Rua Taboão, 300,
Ile do Retiro
CEP 50710-230
Recife - PE
Tel.: (81) 2191.9409

PIAUÍ
Av. Campos Sales, 7640,
Centro/Norte
CEP 64090-300 - Teresina - PI
Tel.: (86) 3216.1900

RIO GRANDE DO NORTE
Av. Lima e Silva, 76,
Linha Nova
CEP 59075-520 - Natal - RN
Tel.: (84) 3215.4800

MATO GROSSO
Av. Heraldo de Rêgo de
Mendonça, 589, CMA
CEP 78000-904 - Cuiabá - MT
Tel.: (85) 648.1200

RIO GRANDE DO SUL
Rua Sete de Setembro,
558, Centro
CEP 91020-100
Porto Alegre - RS
Tel.: (51) 2134.3008

ALAGOAS
Rua Dr. Máximo de Góes,
46, Centro
CEP 31005-565 - Maceió - AL
Tel.: (32) 3216.1610

SERGIPE
Av. Tenente Nelson, 5590,
Araújo - S/Nº
CEP 45000-400
Tel.: (72) 2164.7706

BAHIA
Avenida Horácio Costa, 64,
Largo do Atílio
CEP 40050-350 - Salvador - BA
Tel.: (71) 3232.4000

SÃO PAULO
Praça Vergueiro, 117, 2º andar,
Pavilhão - CEP 01534-001
São Paulo - SP
Tel.: (11) 3177.4500

MINAS GERAIS
Av. Barão Homem de
Melo, 212 - Pólo Politécnico
CEP 30482-900
Belo Horizonte - MG
Tel.: (31) 3249.0160

PARÁ
Rua Municipalidade, 1447,
Bairro Os Venturais
CEP 66099-358 - Belém - PA
Tel.: (91) 3161.9900

CEARÁ
Av. Monsenhor Teófilo, 777,
Praça de Jacintho
CEP 30105-010 - Fortaleza - CE
Tel.: (85) 3255.5900

RORAIMA
Av. Major Wilkens,
580, Rua Pedro
CEP 69351-710
Boa Vista - RR
Tel.: (68) 3217.5900

SANTA CATARINA
Av. Rio Branco, 611,
Centro
CEP 88015-303
Florianópolis - SC
Tel.: (48) 221.9900

ESPÍRITO SANTO
Av. Garibaldi Monteiro, 836, Centro
CEP 28010-903 - Vitória - ES
Tel.: (71) 3331.6500

AMAZONAS
Rua Luciano Marinho, 324, Centro
CEP 69010-110 - Manaus - AM
Tel.: (92) 2123.6000

RONDÔNIA
Av. Campos Sales, 3421,
Bairro Santa
CEP 78000-000 - Porto Velho - RO
Tel.: (67) 823.1700

GOIÁS
Av. T-3 N. 1000,
Setor Bueno
CEP 74210-240
Goiânia - GO
Tel.: (62) 3240.2000

TOCANTINS
312 Norte, Av. E-6, 64,
N. 01 - Plano Diretor Norte
CEP 77005-005 - Palmas - TO
Tel.: (63) 3223.3500

DISTRITO FEDERAL
EIA Teófilo, 64, Lote 1589
CEP 71200-030 - Brasília - DF
Tel.: (61) 2362.1600

O Sebrae está sempre perto de você.

www.sebrae.com.br

SEBRAE

Parceiro dos brasileiros