



>> e-book

Gerência de loja



Introdução

A constante transformação do varejo no mundo atual exige que o profissional de vendas também evolua a cada momento. Uma equipe de vendas bem direcionada é um dos grandes segredos de bons resultados na loja. Por isto, a figura do gerente é fundamental para o bom desempenho da equipe de vendas.

O gerente deve ser uma pessoa de visão e atuação segura, capaz de fazer funcionar a estrutura de vendas e levar a sua empresa a um lugar de destaque.

Em qualquer estabelecimento de varejo, o(a) gerente é um personagem fundamental. É ele (ou ela) que deve ter a visão de conjunto do negócio, prestar atenção a cada detalhe, manter a equipe motivada em torno das metas estabelecidas e prestar conta aos donos.

Bons gerentes são muito disputados em todos os ramos. E os melhores gerentes são aqueles que se mantêm atualizados com as novidades de mercado, estimulam a criatividade para obter o máximo de cada membro da equipe e conquistam a liderança pelo exemplo – e não pela imposição.

Que tal agora a gente conferir algumas habilidades fundamentais dos melhores gerentes?



Habilidades do gerente



1- “Clínico geral”

Se o gerente de uma loja fosse um médico, seria um clínico geral, com capacidade de fazer uma leitura rápida do cenário e propor as melhores soluções. Isto é, uma pessoa que combine conhecimentos, habilidades e atitudes com muita criatividade. E que esteja sempre atento aos desejos e necessidades dos clientes, pronto para obter o melhor dos colaboradores e, claro, alcançar e superar as metas traçadas para o negócio.

O gerente deve estar atento como um radar para identificar as situações que necessitem de sua intervenção. A capacidade de analisar e responder problemas envolve muitas habilidades que podem ser desenvolvidas. Quando as atitudes complementam o conhecimento de forma criativa e proativa, temos um gestor. Acompanhe algumas delas listadas de forma prática para auxiliar nesta escolha tão importante.



2- Liderança conquistada:

O gerente de vendas é uma pessoa com iniciativa, devendo colocar-se à frente das oportunidades para levar seu grupo a atingir – e superar – as metas. O princípio de liderança não pode faltar no gerente, sob pena de comprometer seu sucesso profissional e de sua equipe.

Liderança não se impõe, mas se conquista. O líder cria um ambiente de entusiasmo e conquista o grupo pelo seu carisma e profissionalismo, tem um alto poder de persuasão, fazendo com que todas as regras sejam cumpridas. Ele é justo e imparcial nas suas decisões para com o grupo e valoriza o trabalho em equipe.

Ter empatia é fundamental para lidar com pessoas – colaboradores ou clientes. Para agir em circunstâncias difíceis, é necessário inteligência emocional e autoconhecimento de forma a reequilibrar a situação. Saber escutar antes de se posicionar faz toda diferença para manter a equipe unida.



3- Visão comercial:

Ter visão comercial significa estar antenado com o que acontece dentro da loja e fora, no mercado e na concorrência. O gerente, então, precisa:

- conhecer bem a sua equipe; as dificuldades e os pontos fortes de cada um);
- Estar familiarizado com os detalhes de todos os produtos (material, utilização, manutenção, grade, cores, tamanhos e preços);
- Ficar de olho nos os concorrentes (produtos, preços, forma de pagamento, promoções, atendimento, postura dos vendedores e clientela);
- conhecer muito bem os clientes: quem são os melhores e mais fiéis, suas preferências, o que procuram (e o que eu não tenho...), como gostam de ser atendidos, por que compram nesta loja;

- Controlar o estoque (o que tem no estoque, o que falta, o que não vende e por que, o que vende mais e quanto vende por mês, quantos pares tem no estoque, quantos sapatos vende por mês, quantas bolsas, quantos acessórios);
- Estar atento às tendências da moda. O cliente gosta de saber o que usar e como usar;
- Conhecer técnicas de vendas. Lembre-se que o gerente deve ser exemplo para sua equipe;
- Conhecer as novas tecnologias do varejo por meio de atualizações e conteúdos nesta área. Estar por dentro das novidades do nicho de mercado que atua e aplicá-las no negócio é sair na frente da concorrência.



4. Motivação: a chave da liderança

Gerenciar um negócio vai muito além das estratégias, do marketing e dos números porque lida também com a administração das expectativas das pessoas envolvidas. A missão do gerente é promover o engajamento das equipes no projeto. Para uma equipe atingir um alto padrão de desempenho é importante que ela queira fazer e acredite naquilo que faz.

Motivação é prazer em fazer. Se alguém tem prazer no que faz, com certeza fará bem-feito. Cada colaborador tem seu jeito, seu estilo, suas maneiras de agir e pensar, a motivação pode ser diferente de pessoa para pessoa. Então, o(a) gerente eficiente conhece cada funcionário e coloca-se no lugar do outro para saber a melhor forma de motivá-lo

Saber quando e como agir com cada pessoa é usar a inteligência emocional para lidar com as pessoas.

Liderança não se impõe, mas se conquista. O líder cria um ambiente de entusiasmo e conquista o grupo pelo seu carisma e profissionalismo, tem um alto poder de persuasão fazendo com que todas as regras sejam cumpridas. Ele é justo e imparcial nas suas decisões para com o grupo e valoriza o trabalho em equipe.

Ter empatia é fundamental para lidar com pessoas – colaboradores ou clientes. Para agir em circunstâncias difíceis é necessário inteligência emocional e autoconhecimento de forma a reequilibrar a situação. Saber escutar antes de se posicionar faz toda diferença para manter a equipe unida.



5. Objetivos e metas:

Objetivos:

Você já se perguntou por que trabalhamos. Porque temos algum objetivo. Seja ele qual for. O gerente também deve ter objetivos muito claros para sua loja porque, se você não sabe aonde quer chegar, provavelmente não chegará a lugar nenhum. Uma das formas de traçar objetivos é analisando os resultados dos meses anteriores. Verifique suas falhas. Avalie o que pode ser melhorado.

O passo seguinte é mobilizar sua equipe em torno desses objetivos. O melhor caminho é a transparência: deixar claro aonde se quer chegar e quais serão os benefícios para cada um e para todos.



Traçados os objetivos é hora de mobilizar sua equipe. Use o seu poder de persuasão para envolver a equipe na conquista dos objetivos. Escreva esses seus objetivos e cole em locais visíveis para que todos os colaboradores possam ver, lembrar e engajar-se na conquista. Desta forma fica mais fácil alcançá-los.

Metas:

Com os objetivos definidos, está na hora de traçar as metas. As metas são as estratégias utilizadas para alcançar os objetivos. Defina quanto, quando e como atingi-los.

Atenção: toda meta pode ser ousada, mas deve ser viável. Se o colaborador não acreditar que é possível atingi-la ou não possuir as habilidades necessárias para o seu cumprimento, ele não se esforçará.

A melhor estratégia para obter o compromisso de sua equipe é envolvê-la nas metas. Compartilhe suas ideias e escute as sugestões dos colaboradores. Mostre a importância da participação de todos para o alcance dos objetivos traçados. Oriente e estimule sua equipe para que todos alcancem seus objetivos individuais e/ou coletivos.



6. Delegação de tarefas: 1+1 = 3

Delegar tarefas é realizar tarefas por intermédio dos seus funcionários. É pouco provável que um gerente consiga fazer tudo sozinho dentro de uma loja com eficiência, até porque ele não está presente desde a abertura até o fechamento da loja, que deve funcionar da mesma forma com ou sem a sua presença.

A delegação de tarefas é uma das maiores habilidades de um bom gerente e uma forma de desenvolver as habilidades dos membros de sua equipe.

Por que devemos delegar tarefas?

- Ter mais tempo livre para se preocupar com a venda.
- Motivar os vendedores (aumentando suas responsabilidades).
- Manter a equipe em movimento, mais produtiva e atuante.
- Fazer com que cada membro da equipe se sinta mais seguro.
- Valorizar o funcionário, mostrando que ele é capaz.
- Buscar maior comprometimento do funcionário.
- Avaliar o desempenho do colaborador.

Quando delegar tarefas?

Antes de delegar qualquer tarefa, o gerente deve capacitar (ensinar e ter certeza do aprendizado) o funcionário para desenvolver determinada atividade.

Avalie a habilidade e disponibilidade de cada um antes de delegar tarefas. É importante deixar claro para o funcionário como e quando fazer o que lhe foi solicitado.

As tarefas delegadas devem ser cumpridas dentro dos prazos estabelecidos pelo gerente. Mas nunca se esqueça que a prioridade da loja é vender. Sendo assim, nunca solicite nada ao vendedor quando este estiver atendendo ou na sua vez de atender.

Procure avaliar a habilidade e disponibilidade de cada um antes de delegar tarefas.

Conscientize a equipe sobre a importância e a responsabilidade de cada tarefa.

Analise cada tarefa antes de delegá-la, pois algumas delas não devem ser delegadas, ou colocarão em risco o papel do gerente. São os casos, por exemplo, da avaliação e seleção de pessoal, feedback, definição de políticas de descontos, folgas, mudanças de horários ou alterações nas formas de pagamento.

Atenção: Cabe ao gerente acompanhar e conferir todas as tarefas delegadas. A equipe deverá estar consciente sobre a importância e a responsabilidade de cada tarefa. Mas não esqueça que tudo o que ocorre na loja é de responsabilidade do gerente.



7. Atenção permanente ao Treinamento:

Uma das características dos melhores gerentes é investir no treinamento permanente da equipe. Assim, os funcionários ganham segurança e motivação, tornando-se produtivos desde o primeiro dia de trabalho.

Um treinamento eficiente é aquele em que o gerente, não só passa as informações necessárias ao trabalho desenvolvido pelo novo funcionário, como também se certifica que ele compreendeu todos os pontos e já domina qualquer procedimento.

Desenvolva nos seus funcionários a capacidade de tomar decisões. Sempre que alguém perguntar como deve proceder ou o que fazer em determinada situação, devolva-lhe a pergunta e estimule-o a encontrar uma solução. Você poderá se surpreender positivamente ou negativamente. Nestes casos, elogie ou oriente conforme a resposta.

Não seja gerente-resposta, aquele que tem resposta para tudo e limita o desenvolvimento de sua equipe. Estimule a criatividade de sua equipe. Encoraje-os a pensar. Valorize suas ideias e faça com que eles participem. Desta forma você terá uma equipe de verdade!

Outro ponto muito importante: incluir sempre nos treinamentos uma checagem prática, ou seja, a cada ponto ensinado solicitar ao funcionário que demonstre o que aprendeu: MOSTRE-ME. Só assim é possível saber se o treinamento foi eficaz e evita as típicas respostas: “Desculpa”, “Eu não sabia”, “Eu não tinha entendido desta forma” ou “Ninguém me ensinou”.



O que um treinamento eficaz deve ser:

- 1 **Passo a passo** trabalhar cada assunto dividido por partes, observando coerência das etapas e grau de dificuldades.
- 2 **Constante** nunca termina, devendo ser reciclado a todo momento.
- 3 **Individualizado** com o objetivo de estimular e corrigir eventuais falhas de cada funcionário.



8. Feedback:

Todo colaborador tem direito a um comentário do gerente, elogiando suas atitudes ou corrigindo algo, quando necessário. Em inglês, esse retorno é conhecido como feedback. E ao apresentar um feedback justo e equilibrado, o gerente está formando um bom profissional e uma ótima equipe.

O feedback pode ser:



Feedback positivo: um elogio que tem por objetivo reconhecer um bom desempenho.



Feedback negativo: uma crítica que tem por objetivo corrigir uma falha.

Procure não dar feedback nos momentos de raiva. Lembre-se que o feedback é profissional, não perca a sua razão. Prepare-se com antecedência e procure se basear em fatos ocorridos e tome muito cuidado com as palavras que serão usadas. Tente sempre se colocar no lugar do funcionário e saiba ouvi-lo, demonstrando o seu desejo de ajudá-lo a superar suas falhas.

O pior feedback é a ausência dele. Nunca deixe de dar feedback aos seus funcionários, ele demonstra a sua preocupação em reduzir falhas e alcançar o sucesso.

Pense como se fosse o dono do negócio!



9. Avaliação de desempenho: como e onde estou?

Assim como o feedback, a avaliação é uma forma de treinamento e desenvolvimento do funcionário. Da mesma forma que o feedback funciona como uma fotografia do posicionamento do colaborador em uma determinada situação, a avaliação de desempenho é como um filme. Com ela, o gerente analisa as falhas e os sucessos do funcionário em um prazo mais longo, o que servirá como base para futuros treinamentos.

Muitas vezes o funcionário acha que está fazendo o melhor e mesmo assim não está alcançando o resultado esperado. Outras vezes o funcionário nem sabe o que a liderança gostaria que ele fizesse. Cabe ao gerente sinalizar onde o funcionário está errando e orientá-lo, mostrando de o que e como deve ser feito para chegar ao objetivo definido.



Recado Final

É no cotidiano que as necessidades da empresa, dos funcionários e clientes se materializam. O gerente reúne um mix de conhecimentos, habilidades e atitudes com muita criatividade. Seja com colaboradores ou clientes, o gerente está sempre resolvendo os problemas e colocando a empresa nos trilhos.

Gerenciar uma empresa exige muito estudo, dedicação, jogo de cintura e uma boa dose de intuição. E lembre-se, em tempos de profundas mudanças no varejo, o responsável pela gestão dos negócios precisa navegar por águas turbulentas, saber conduzir a tripulação e proporcionar a melhor experiência para os passageiros.

