



ESTUDO NO SETOR VAREJISTA: UMA AVALIAÇÃO DOS VENDEDORES E GESTORES¹

Luciano Zamberlan², Ariosto Sparemberger³, Pedro Luís Büntenbender⁴, Adriano Wagner⁵, Joice Tatiane Becker⁶, Nelinho Davi Graef⁷

Atualmente os vendedores desempenham um conjunto de tarefas que vão desde a prospecção, que se constitui na busca de clientes potenciais, até o pós-venda. Os profissionais da área de vendas servem de elo pessoal entre a empresa e os clientes. Entretanto, a maioria dos vendedores requer encorajamento e incentivos especiais para estar sempre motivados. Neste sentido, o presente estudo procura detectar as características e as opiniões dos vendedores e atendentes a respeito de sua atuação profissional e também dos gestores das organizações varejistas, a cerca das habilidades e dos fatores motivacionais dos profissionais de venda. O estudo feito na Região Fronteira Noroeste teve uma abrangência 361 Vendedores e 190 Gestores de 20 municípios. Os dados foram coletados através da aplicação de um questionário com questões objetivas para os vendedores e gestores. Foram selecionadas várias categorias de ramo de negócio, buscando atingir os diferentes tipos de empresa. As categorias forma assim distribuídas: Informática e Papelaria; Supermercados e Mercados; Veículos e peças; Bazar, Presentes e Decorações; Móveis e Eletroeletrônicos; Tecidos, Vestuário e Calçados; Combustíveis e Lubrificantes; Farmácias e Perfumaria; Ótica, Relojoaria e Bijuterias; Materiais de Construção e Ferragens. Num total de 18 itens, os vendedores tinham de escolher os mais importantes em termos de habilidades do profissional de atendimento/vendas. E considerando um conjunto de 14 itens, os vendedores tinham de escolher as mais importantes em termos de fatores de motivação. As mesmas questões foram feitas aos gestores. Após a coleta, os dados foram tabulados com o auxílio de programa estatístico. De acordo com a opinião dos gestores, os principais itens indicados em termos das principais habilidades, estão relacionados com o fato do profissional conhecer profundamente os produtos e serviços que a empresa oferece; saber ouvir o cliente; passar credibilidade e confiança àquilo que fala ou defende; expressar-se com clareza e objetividade e possuir habilidade na apresentação de benefícios de produtos e serviços. Em relação aos itens que gera motivação, os principais são: ser reconhecido por um trabalho bem feito (ser elogiado); oportunidades de crescimento e promoção; realizar cursos/treinamentos periodicamente; ter boas condições de trabalho e remuneração adequada. Segundo a percepção dos vendedores, as principais habilidades do profissional são: conhecer profundamente os produtos e serviços que a empresa oferece; saber ouvir o cliente; passar credibilidade e confiança àquilo que fala ou defende; expressar-se com clareza e objetividade e possuir habilidade na apresentação de benefícios de produtos e serviços. Quanto aos itens que provocam motivação, o estudo apresenta: 1- Ser reconhecido por um trabalho bem feito (ser elogiado); 2- Oportunidades de crescimento e promoção; 3- Remuneração adequada; 4- Possuir um bom relacionamento/entrosamento com os colegas; 5- Realizar cursos/treinamentos periodicamente. Conclui-se que os gestores precisam considerar os fatores de motivação indicados pelos vendedores, no desenvolvimento de suas estratégias de vendas.



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica
XIII Jornada de Pesquisa
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



- 1 Projeto de Extensão em Gestão de Varejo - PROGEV
- 2 Professor Extensionista e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI
- 3 Professor Extensionista e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI
- 4 Professor Extensionista e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI
- 5 Professor Extensionista e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI
- 6 Bolsista PIBEX, acadêmica do Curso de Administração da UNIJUI
- 7 Bolsista PIBEX, acadêmico do Curso de Administração da UNIJUI