



ENERGIA E ALIMENTOS

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

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



SERVIÇOS NO VAREJO: O PERFIL DO PROFISSIONAL DE VENDAS NA REGIÃO NOROESTE COLONIAL¹

Ariosto Sparemberger², Luciano Zamberlan³, Pedro Luís Büntenbender⁴, Adriano Wagner⁵, Romualdo Köhler⁶, Nelinho Davi Graef⁷, Joice Tatiane Becker⁸

Atualmente o varejo é responsável pela venda de bens e serviços ao consumidor final, sendo um setor que tem apresentado avanços significativos, mas que ainda carece de maior profissionalização em alguns aspectos relacionados ao processo de vendas. O varejo adiciona valor a produtos e serviços vendidos a consumidores para seu uso pessoal e familiar. Um varejista é o último negociante de um canal de distribuição que liga fabricantes a consumidores. Os varejistas encarregam-se de negociar e efetuar funções que aumentem o valor dos produtos e serviços vendidos aos consumidores. Neste cenário, as atividades do profissional de vendas contribuem para o bom desempenho das organizações do setor varejista. O presente estudo procura detectar as características e as opiniões dos vendedores e dos gestores a cerca das habilidades e dos fatores motivacionais dos profissionais de venda. O estudo feito na Região Noroeste Colonial teve uma abrangência de 139 Vendedores e 116 Gestores de 11 municípios em empresas da região. 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. 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; expandir e conquistar clientes, possuir habilidade na apresentação de benefícios de produtos e serviços e passar credibilidade e confiança àquilo que fala ou defende. Também, os gestores indicaram os itens que provocam motivação. Os principais são: remuneração adequada; ser reconhecido por um trabalho bem feito (ser elogiado); oportunidades de crescimento e promoção; ter boas condições de trabalho e realizar cursos/treinamentos periodicamente. Segundo a percepção dos vendedores, os principais itens sobre habilidades, estão relacionados ao fato do profissional conhecer profundamente os produtos e serviços que a empresa oferece; saber ouvir o cliente; possuir habilidade na apresentação de benefícios de produtos e serviços; expressar-se com clareza e objetividade e passar credibilidade e confiança àquilo que fala ou defende. Em relação aos fatores de motivação, os vendedores indicaram como principais: ser reconhecido por um trabalho bem feito (ser elogiado); remuneração adequada; oportunidades de crescimento e promoção; ter boas condições de trabalho e realizar cursos/treinamentos periodicamente. Em relação aos entrevistados, o estudo identificou a renda, nível de estudo, sexo, tempo em que atua na área de vendas e frequência de participação em curso sobre vendas. Conclui-se que o profissional precisa conhecer muito bem



ENERGIA E ALIMENTOS

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

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



o produto ou serviço que vende, além de saber ouvir o cliente. E para estar motivado, precisa ter seu trabalho reconhecido e receber oportunidades de crescimento e de promoção pessoal.

- 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 Professor Extensionista e Pesquisador do Departamento de Economia e Contabilidade da UNIJUI
- 7 Bolsista PIBEX, acadêmico do Curso de Administração da UNIJUI
- 8 Bolsista PIBEX, acadêmica do Curso de Administração da UNIJUI