



COMPETITIVIDADE EM VENDAS NO SEGMENTO VAREJISTA NA REGIÃO FRONTEIRA NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL¹

Fabiano Puiatti², Ariosto Sparenberger³. UNIJUI

O avanço da tecnologia e da automação dos processos organizacionais e produtivos vêm ocasionando às organizações grandes transformações em função de pressões que recebem tanto do contexto externo quanto do interno. O varejo, um dos maiores setores da economia global, também está atravessando um período de profundas mudanças, principalmente no que tange às necessidades dos clientes, que vêm se tornando cada vez mais exigentes, tanto com relação aos produtos adquiridos quanto pelo atendimento a eles prestados. Sob este contexto, instigou-se em identificar a competitividade das organizações do setor varejista na região Fronteira Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul para verificar a eficiência das atividades dos vendedores que nelas atuam. Dessa forma, o objetivo do presente estudo consiste em avaliar as habilidades dos vendedores do comércio varejista da região tendo em vista a busca pelo melhor desempenho em vendas e competitividade das organizações. Esta pesquisa colabora para o aperfeiçoamento dos profissionais de vendas e pode, incentivar as organizações a buscarem sempre uma melhor performance de seus colaboradores a partir das competências e atitudes necessárias aos vendedores nos três estágios: venda, pré-venda e pós-venda. Para que o objetivo seja alcançado, a metodologia adotada é de caráter quantitativo. Em termos de objetivos a pesquisa é exploratória e descritiva e quanto aos procedimentos técnicos é bibliográfica e de campo. Os dados na pesquisa de campo foram obtidos por meio da aplicação de um questionário de múltipla escolha aos vendedores do comércio varejista das cidades da região. Para a interpretação dos dados será realizada a associação entre os resultados obtidos através da pesquisa de campo com os dados da pesquisa bibliográfica, possibilitando identificar as variáveis que resultem em uma análise do tema objeto deste estudo. Dessa forma foi possível disponibilizar informações sobre o desempenho dos vendedores, permitindo melhorar o atendimento dos desejos e necessidades dos clientes e promovendo a satisfação destes. Além disso, os dados contribuem para a eficiência das vendas e melhorar a competitividade das organizações. É neste sentido que este trabalho se propõe a identificar as habilidades apresentadas pelos vendedores nas três fases do processo de vendas, conhecer o comportamento dos vendedores no processo de venda no segmento varejista da região estudada e propor sugestões às atividades de vendas que garantam maior competitividade neste setor.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso

² Acadêmico de Administração Unijuí

³ Professor de Administração da Unijuí. Orientador do TCC.