

Vitrine

INFORMATIVO Nº 67 | JUNHO 2014

Impresso Especial
9912213367 - DR/RS
C.D.L.
...CORREIOS...



Cláudio Gomes

Os homenageados Rafael Somensi, Gustavo Cecon e Joel Pastore com o presidente da CDL BG, Marcos Carbone

Na galeria do varejo

Joel Pastore, Rafael Somensi e Gustavo Cecon foram homenageados com o Mérito Lojista 2013 nas categorias Comércio, Serviços e Jovem Empreendedor, respectivamente, pela gestão de seus negócios junto à comunidade e em suas entidades de classe.

Páginas 6 e 7

ESTE É O ORIGINAL SERVIÇO

DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO.



A maior rede de Recuperação de Crédito

54 3455-0555



**Marcos
Rogério
Carbone**

Presidente
CDL BG

Comércio qualificado e bem relacionado

comentário

O segundo semestre de 2014 se apresenta com muitas expectativas para os brasileiros, os empresários dos mais diversos setores buscam encontrar nichos que ainda possam ser explorados, devido à realização da Copa do Mundo e às eleições. Esses e outros fatores, como o controle da inflação, influenciam diretamente no aumento ou na queda do consumo. Diante disso, as entidades representativas do comércio do Rio Grande do Sul divulgam estimativas de crescimento que podem variar de 4,5% a 7% ao ano.

Para que o empreendedor varejista alcance o tão desejado crescimento sustentável, o trabalho fundamental precisa iniciar internamente, ou seja, por meio da qualificação e desenvolvimento dos colaboradores, com um relacionamento contínuo junto aos seus clientes, com mix variado de produtos e adaptados ao momento econômico, são fatores que tornam a empresa ainda mais atrativa aos consumidores.

A CDL BG, aplica uma visão empresarial, oportunizando programas que oferecem melhorias na gestão, com novas soluções. Entre essas ações está o QComércio, para o qual a CDL BG foi a pioneira na implantação no Estado no ano de 2011. Em Bento Gonçalves, no ano de 2013, das doze empresas agraciadas com o selo ouro, seis são da cidade. Vinte e duas empresas já foram certificadas no comércio e oito estão ingressando no programa em 2014.

As empresas que já participaram do pro-

grama de qualificação atestam as melhores práticas adotadas, as quais fortaleceram seus empreendimentos. E esse fortalecimento, coloca as empresas no cenário do desenvolvimento social, tornando-as economicamente ativas e atraentes, sob o ponto de vista dos consumidores de sua comunidade. A qualificação passa a ser constante nos processos de melhoria instalados e nos treinamentos aplicados. Nesse cenário, as empresas transformam culturas fazendo a diferença para seus clientes.

A qualidade – tema aplicado nas gestões, organizações e nas formas de agir e pensar – também é o foco da 45ª Convenção Estadual Lojista, dias 14 e 15 de agosto. Um evento preparado para trazer conhecimento e negócios, com a rodada elaborada pelo SEBRAE, onde ofertas podem suprir demandas. Estandes de produtos e serviços também estarão à disposição dos presentes no evento. Historicamente, Bento Gonçalves tem a oportunidade de receber pela quarta vez, a convenção estadual, significando o potencial qualitativo em receber eventos corporativos de grande porte.

Finalizo, fazendo um convite muito especial aos amigos e lojistas para que participem e sejam anfitriões de todos os lojistas do Estado, demonstrando a capacidade e o empreendedorismo nato desta cidade.

Ao integrar-se neste momento único, nosso lojista estará fortalecendo seu papel na comunidade e demonstrando que agrega ao seu negócio a arte de bem receber.

Fazendo a diferença

Ari Fachinetto é o diretor financeiro da CDL BG na gestão 2013-2014 e cabe a ele a missão de acompanhar e auxiliar no planejamento financeiro da entidade, além de participar das decisões coletivas com a diretoria e colaborar com as promoções lançadas como: campanhas, palestras e ações sociais. Fachinetto tem como meta a promoção no aumento do quadro social, acompanhar

e alavancar novas ações junto à comunidade e trabalhar no desenvolvimento de convênios que atendam às expectativas dos associados.

“Minha expectativa é que as ações desenvolvidas superem os anseios dos associados e a CDL tenha sempre sua imagem forte, sendo referência no nosso comércio e exemplo estadual”, enfatiza.



DIRETORIA EXECUTIVA 2013-2014

MARCOS ROGÉRIO CARBONE - Presidente | **JOEL ANTONIO RAZERA DA SILVA** - 1º Vice-Presidente | **GUSTAVO CECON** - 2º Vice-Presidente | **ARI FACHINETTO** - 1º Diretor Financeiro | **BRUNA BOCH OSMARIN** - 2ª Diretora Financeira | **CRISTIANE MILANI** - Diretora de Comunicação e Eventos | **ANDRÉIA ZUCCHI** - 1ª Secretária | **SOLANGE ROSSETTI** - Gerente Administrativa | **HELENIR BEDIN** - Diretora Distrital FC DL - 14º Distrito | **BRUNA FACHINETTO** - Presidente CDL Jovem | **CONSELHO FISCAL: HELENIR BEDIN, ADALBERTO BOMBASSARO E PAULO TRAMONTINI** | **CONCEITOCOM BRASIL** - Assessoria Comunicação e Marketing



Marechal Deodoro, 139 - Centro
95700-000 - Bento Gonçalves - RS
Tel.: 54 3455.0555
cdlbento@cdlbento.com.br
www.cdlbento.com.br

Vitrine

Publicação CDL BG
Edição: Conceitocom Brasil
Jornalista responsável: Lucinara Masiero
Editoração: Arte & Texto
Impressão: Gráfica Bento
Tiragem: 800 exemplares
Distribuição Gratuita

Relacionamento do comércio de rua com o cliente precisa ser valorizado para competir com o e-commerce

Proporcionar boas experiências dentro do espaço físico faz a diferença

Enquanto as vendas do e-commerce brasileiro cresceram 30% no primeiro trimestre deste ano, de acordo com o E-bit, o varejo registrou no mesmo período alta de 4,5%, de acordo com Pesquisa Mensal de Comércio, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Os percentuais demonstram a disparidade nas vendas, sendo assim é preciso que o comércio de rua crie estratégias para poder competir, porém sem fechar os olhos para canais de relacionamento virtual com os consumidores.

Para Brenda Linhares, analista de Mídias Sociais, estudar maneiras para alavancar o modelo físico a partir do virtual, e o virtual a partir do físico, é, sem dúvida, a grande sacada do marketing do futuro, em que prevalecerá o tão desejado ganha-ganha. O ideal é que as lojas de rua disponibilizem aos clientes websites ou outro tipo de presença on line eficaz para ampliar o relacionamento com os clientes, cada vez mais exigentes e conectados à internet.

Mas o varejista de rua precisa fortalecer seu relacionamento olho a olho com o cliente e convencê-lo de que essa é a melhor maneira de tocar, provar e conhecer novos produtos, já que os apelos sensoriais são diversos.

Dicas

- Crie canais de comunicação virtual com clientes, por meio de site, Facebook, Instagram, blogs e outros.
- Crie "tours virtuais", permitindo ao consumidor verificar portfólio, produtos e mostruários antes mesmo de sair de casa.
- Capriche na vitrine da loja, segundo estudos até 70% das vendas de uma loja pode ser motivada pela vitrine.
- Som ambiente também pode contribuir na venda, pois ajuda a manter o cliente na loja.



Contato pessoal

A loja Porta Azul, localizada na Avenida Planalto, em Bento Gonçalves, é um exemplo de que o relacionamento com o cliente por meio de diversos canais é importante. Além de o negócio contar com Facebook e Instagram, Inez Arioli, proprietária da loja, também promove eventos na loja, como coquetel, para apresentar as novas coleções às clientes. No último dia 6 de junho a Porta Azul completou 31 anos e para comemorar foi realizado um coquetel e uma exposição de fotos de vestidos utilizados pelas clientes. "O relacionamento é fundamental para manter e atrair novos clientes", destaca Inez.

Para Fernando Creado de Miranda, administrador de empresas, o consumidor está mais exigente, mais informado, mais criterioso. Para ele, o varejo deve valorizar a sua principal qualidade, que é o contato pessoal com o cliente, o relacionamento, sendo assim o bom atendimento é crucial para fidelizar o consumidor. "Os profissionais que estudam o comportamento do consumidor sugerem que hoje é necessário propiciar ao cliente uma experiência na loja. Cabe aos lojistas pesquisar o mercado, entender os hábitos de seus clientes e repensar suas estratégias continuamente num círculo virtuoso. Devem enxergar o e-commerce como uma oportunidade de se inovar, se diferenciar, se reinventar, atrair e fidelizar mais consumidores. Ao se tratar de oportunidades, o mundo real deve se interagir com o mundo virtual continuamente", enfatiza.

Brenda enfatiza que o marketing



digital é hoje o maior aliado das marcas, e os empreendedores precisam se aprofundar no conhecimento sobre novas estratégias. "Acreditar que uma loja virtual possa ser um percalço de crescimento para uma rede varejista é uma limitação do modelo de negócio, que estaria privilegiando um canal em relação a outro", ressalta.

O presidente da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), Maurício Salvador, enfatiza que o e-commerce deve ser visto pelas empresas como mais um canal de vendas. "As empresas precisam ter presença na internet para complementar seu canal de vendas físicas, se relacionarem com os clientes já existentes e descobrir novos mercados, uma vez que o e-commerce derruba a barreira da distância", conclui.



Eles fazem o Comércio

Fotos: Rosângela Longhi / Conceitocom Brasil



Daniel Dallmagro

IN Concert CD's

Ano de fundação: 1970 como Antonov e 2006 assumiu gerência IN Concert CD's

Área de atuação: entretenimento com foco áudio e vídeo

Localização: Rua Marechal Deodoro, 248, térreo do Shopping Bento Gonçalves, Centro

Metas 2014: expandir o mix no segmento de acessórios de áudio e vídeo, acessórios musicais como brindes e presentes promocionais. Atualmente a loja vende CDs e DVDs, fones, cabos, caixas de som (acessórios para áudio e vídeo) e vestuário da linha rock. "Conseguimos concentrar a tradição da venda de produtos na cidade e região e o desafio em época de transição de CD para mídia digital está em manter o catálogo e pessoal especializado", revela Dallmagro. A loja não trabalha apenas com CD e DVD como carro-chefe e a transição foi necessária para suprir a demanda, visto que muitas lojas concorrentes não se adequaram e fecharam justamente por não oferecerem variedade para os clientes.



Dorvalino Gobbi

Loja Globo Homem

Ano de fundação: 1963 em Nova Prata e 1981 em Bento Gonçalves

Área de atuação: moda homem

Localização: Rua 13 de Maio, 372, sala 103, Centro

Metas 2014: a intenção é crescer 10% devido aos investimentos realizados em 2013, mas a conquista de novos clientes também está no planejamento. Vários foram os desafios nos últimos 33 anos, entre eles a mudança de alfaiataria para loja de confecções com a proposta de manter a mesma qualidade e perfeição de corte e caimento dos produtos feitos sob medida. Isso foi possível graças a parceria com grandes fornecedores. Como diferencial, a empresa oferece o ajuste das peças para manter a personalização existente desde o início. "A dedicação, o empenho e a seriedade foram fundamentais para a manutenção dos resultados da empresa. É uma gestão séria e comprometida que garante a perpetuação do negócio", conclui Gobbi.



Dejour Debiase

Ótica Debianchi

Ano de fundação: 2003

Área de atuação: comercialização de óculos de sol, armações, relógios, joias e consertos em geral dos mesmos produtos

Localização: Rua Saldanha Marinho, 472, Centro

Metas 2014: novas filiais e investimentos na área de tecnologia, equipamentos e treinamentos nas diversas áreas da empresa. A Debianchi também conta com promoções mensais para agradar ainda mais os clientes. "O desafio é sempre nos mantermos como a melhor ótica de Bento Gonçalves e região, no que se refere à qualidade de atendimento e de produto, assistência técnica e tecnologia de ponta, tendo em vista que isso ocorre muito rápido no ramo de atuação", explica Debianchi. Entre os diferenciais, destaque para a preocupação com o cliente e o que há de melhor, por isso o treinamento na profissionalização da equipe de vendas, administrativo e laboratório com cursos de vendas, técnico em ótica entre outros.

Arquivo Pessoal



José Oro

Apolo Pisos e Revestimentos

Ano de fundação: 1994

Área de atuação: pisos especiais e revestimentos

Localização: Av. Osvaldo Aranha, 1150, Cidade Alta

Metas 2014: a grande expectativa fica por conta da Copa do Mundo, evento que tem servido de motivação para os consumidores investirem na construção, reforma e ampliação de residências, apartamentos e empreendimentos. A Apolo sentiu aquecimento nas vendas, em função de reformas e a busca de acabamentos. Entre os principais desafios está a concorrência com grandes redes e, para isso, Oro tem buscado trabalhar mais próximo do cliente. Entre os diferenciais da empresa está a oferta de mão de obra agregada, considerado um incremento perante as grandes lojas. "Esse serviços é uma forma de fidelizar clientes", aponta.

Ações da CDL BG aquecem o comércio

Páscoa e Dia das Mães permitiram levar consumidores às ruas para a compra de presentes

O Bento em Páscoa, uma ação em parceria com a Prefeitura de Bento Gonçalves, e a campanha de Dia das Mães foram ações da CDL BG que contribuíram para movimentar e ampliar as vendas do comércio de Bento Gonçalves. Durante a semana da Páscoa, entre os dias 14 e 21, a Praça Via Del Vino ganhou decoração com ovos de Páscoa, coelhos e diversas atrações culturais se apresentaram em um palco montado especialmente para o evento. A iniciativa inédita na cidade permitiu que pais, crianças e grupos escolares circulassem pela cidade, em especial pelo centro, para visitar as atrações. "Esperamos que essa inovação conste anualmente no calendário de eventos da cidade", comemorou Marcos Carbone, presidente da CDL.

No Dia das Mães, segunda principal data de vendas do ano, a CDL BG também lançou uma campanha com o sorteio de cinco prêmios para as mães e para incentivar ainda mais as vendas inovou ao premiar também os cinco vendedores que constassem em cada um dos cupons sorteados com um aparelho de celular. Neste ano foram sorteados para as mães um telefone celular, dois books fotográficos e dois pacotes relax.

A expectativa da CDL BG de registrar alta de 10% nas vendas de Dia das Mães em comparação aos demais meses do ano foi confirmada. Para o presidente da CDL BG, Marcos Carbone, por mais um ano o Dia das Mães trouxe bons resultados em todos os segmentos do comércio da cidade.

Divulgação CDL BG



Coelho chamou a atenção em especial das crianças

Sorteio de prêmios Dia das Mães

No dia 13 de maio, a CDL BG realizou o sorteio da promoção de Dias das Mães. Cerca de 50 mil cupons foram reunidos na sede da entidade para sortear os cinco consumidores vencedores de um telefone celular, dois books fotográficos e dois pacotes relax e também dos vendedores que serão contemplados com um aparelho celular.

Confira os consumidores sorteados:

- **1º lugar** – Adejane Santos - telefone celular Samsung Galaxy Pocket Neo
- **2º lugar** – Audires Lagni - 1 book fotográfico em estúdio com 10 fotos (15x21) Foto Pavan
- **3º lugar** – Cristiane Bitarelo - 1 pacote Relax na Jane Beauty
- **4º lugar** – Rafael C. Frandoloso - 1 book fotográfico em estúdio com 10 fotos (15x21) Foto Pavan
- **5º lugar** – Laisa Civardi - 1 pacote Relax na Jane Beauty

Confira os vendedores sorteados:

- 1º - Lídia – Lojas Triunfante
- 2º - Rosane – Bazar Rampanelli
- 3º - Dilva – Valentini Pozza
- 4º - Veronica – Pastore Griffes
- 5º - Mari – Lojas Nady



Adejane Santos e Lojas Triunfante



Cristiane Bitarelo e Valentini Pozza



Laisa Civardi e Lojas Nady

Fotos: Divulgação CDL BG



Audires Lagni e Bazar Rampanelli



Rafael Frandoloso e Pastore Griffes

CDL BG começa organização da Campanha de Natal

Os 45 anos de fundação da CDL BG não poderiam passar em branco e os beneficiados serão os consumidores. A entidade já deu início aos preparativos e planeja sortear 45 prêmios em cinco

finais de semana até a véspera de Natal, quando acontecerá o grande sorteio.

Para o presidente da CDL BG, Marcos Carbone, a previsão é que entre os meses de outubro e novembro já sejam

distribuídos os cupons para que os lojas possam repassar aos consumidores. "Será uma grande festa e para isso precisamos agradecer ao nosso consumidor", destaca.



Fotos: Gilmar Gomes

Joel Pastore, Rafael Somensi e Gustavo Cecon estão na galeria do varejo de Bento Gonçalves

No dia 11 de abril, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves (CDL BG) anunciou os nomes dos empresários vencedores do prêmio Mérito Lojista 2013 diante de mais de 300 pessoas entre lojistas, autoridades e lideranças no Salão de Eventos Carmenère, no Dall'Onder Grande Hotel.

Os empresários Joel Pastore, Rafael Somensi e Gustavo Cecon foram homenageados nas categorias Comércio, Serviços e Jovem Empreendedor, respectivamente, por meio do voto de 60% dos associados da entidade. O evento foi prestigiado por representantes de diversas entidades de Bento Gonçalves e também contou com a presença do vice-presidente da FCDL-RS, Fernando Palaoro, do prefeito de Bento Gonçalves, Guilherme Pasin e do deputado federal, Jerônimo Goergen, representando o presidente da Câmara dos Deputados.

O presidente da CDL BG, Marcos Carbone, parabenizou os empresários agraciados com o Mérito Lojista 2013 e ressaltou que essa conquista deve ser seguida por todos nos negócios, na comunidade e na própria família. Carbone também enfatizou que entre os principais desafios da entidade está a qualificação de empresários e colaboradores e destacou programas como o QComércio para a melhoria da gestão e dos processos de qualidade. "Não existe futuro competitivo sem exaustivos processos de treinamento e melhoria. Neste mundo do qual falamos qualificar é a tarefa número um", alertou.

Neste ano, a CDL BG inovou na divulgação e divulgou os cinco nomes mais votados em cada categoria. Confira abaixo:

COMÉRCIO: Flávio Rizzi (Construbene), Ivalino Troian (Fruteira São Roque), Jair Bandeira (Nobrecasa), Joel Pastore (Pastore Car Collection) e Olinto Rizzi (BG Materiais de Construção).

SERVIÇOS: Daniel De Toni (De Toni Empreendimentos Imobiliários), Gerson Baldissera (Postos Serra Gaúcha), Rafael De Toni (De Toni Empreendimentos Imobiliários), Rafael Somensi (Cia do Micro) e Vicente Miranda (Panambra).

JOVEM EMPREENDEDOR: Gisele Gheno (Império Modas), Graziela Gheno (Império Modas), Gustavo Cecon (Modelo Pneus), Jair Bandeira (Nobrecasa) e Rafael De Toni (De Toni Empreendimentos Imobiliários).

Cenário social

Outra inovação desta edição e que demonstra a responsabilidade social da entidade é a cenografia confeccionada em sistema Eco 3D, desenvolvida e construída com insumos de papelão, tecido Pet, colagem e pintura à base de água, todos 100% recicláveis, atenuando os danos ao meio ambiente, respeitando uma cadeia de valor contínuo. Depois de utilizado, o cenário será doado para a Bento Reciclagem, instituição que gera o sustento de 18 famílias com a revenda deste material. "Estamos transformando, com isso, o lixo em riqueza", considera Carbone.



Joel Pastore, diretor da Pastore Car Collection, recebeu o prêmio na categoria Comércio. Fundada em 2012, a empresa também tem como sócia a irmã Joelma Pastore. Para Joel, o recebimento do Mérito Lojista representa um reconhecimento do trabalho realizado pela empresa, que vem se destacando e buscando um padrão de excelência. "Acredito que a escolha ocorreu pela qualidade dos nossos produtos, bem como pela forma que tratamos nossos clientes, visando sempre a satisfação e superação de suas expectativas", ressalta. Entre as ações sociais desenvolvidas pela Pastore junto à comunidade estão o apoio a entidades, escolas no pagamento de gastos com água e luz, além de participar de ações beneficentes.



Rafael Somensi é diretor comercial da Cia do Micro e recebeu o prêmio na categoria Serviços. Na empresa, fundada há 13 anos, Somensi também tem como sócios Alexandre

Manara, Romeu Carraro e Maicon Mocelin e ajudam indiretamente várias comunidades por meio de patrocínios ou doações. Para Somensi, a escolha de seu nome ocorreu pela simplicidade, honestidade, amizade e força de vontade. "O Mérito Lojista representa o reconhecimento da comunidade de todo um trabalho feito até aqui, de muitas conquistas e batalhas diárias. Fico muito feliz com a consideração e importância deste prêmio que me deixa ainda mais motivado para empreender e ir à luta daquilo que desejo", conclui.



Gustavo Cecon é diretor da Modelo Pneus, recebeu o prêmio na categoria Jovem Empreendedor. Fundada há 22 anos, a empresa é formada por três sócios e Gustavo é a segunda geração. Para Gustavo,

o Mérito Lojista representa um reconhecimento, retorno de todo trabalho realizado nos últimos anos e, ao mesmo tempo, um estímulo e um desafio para continuar a manter e melhorar as práticas do negócio. "Acredito que a escolha ocorreu pelo atendimento que prestamos, pela infraestrutura que criamos para melhor atender nossos clientes, além disso por estarmos em fase final de para abrirmos mais uma loja e por estar envolvido com entidades, como CIC/BG e CDL BG. Acredito que é um conjunto, em que a equipe conta muito, pois sem eles ninguém faz nada", observa.



Momentos Mérito Lojista 2013

Fotos Gilmar Gomes

Divulgação CDL BG



Prefeito de Bento Gonçalves, Guilherme Pasin



Presidente da CDL BG, Marcos Carbone, prefeito de Bento Gonçalves, Guilherme Pasin e deputado federal, Jerônimo Goergen



Diretoria da CDL BG



Ex-presidente Helenir Bedin foi homenageada pelo atual presidente Marcos Carbone e a esposa Giana Hoffmann Alves Carbone



Deputado federal, Jerônimo Goergen



Marcos Carbone entregou o troféu a Rafael Somensi



Marcos Carbone entregou o troféu a Joel Pastore



Marcos Carbone e Bruna Fachineto entregaram o troféu a Gustavo Cecon



Presidente da CDL BG Marcos Carbone durante pronunciamento



Apresentação do jovem Isaac Rodrigues

Novas estratégias de atendimento será tema de palestra da CDL Jovem

A coach Dulce Ribeiro será a palestrante no dia 22 de julho

Com o tema “Atendimento é relacionamento: o cliente compra uma boa experiência” a CDL Jovem promove palestra no dia 22 de julho e



Divulgação

será ministrado pela coach Dulce Ribeiro. São esperadas cerca de 750 pessoas no evento.

De acordo com a presidente da CDL Jovem, Bruna Fachinnetto, entre os objetivos da palestra está a sensibilização dos participantes para uma nova visão do cliente, sugerindo novas estratégias capazes de transformar o atendimento e consequentemente fidelizá-lo. Além disso, serão apontadas as atitudes para manter a equipe focada, com visão do todo e em prol da construção de uma boa imagem da empresa junto aos clientes.

Conheça a palestrante:

Dulce Ribeiro possui 30 anos de trajetória profissional. É coach, certificada pela International Coaching Federation, e consultora do Instituto Eco-social. Trabalha com o desenvolvimento de líderes e equipes por meio do coaching, de workshops e palestras. É professora da ESPM SUL, mestre em Antropologia das Organizações, com a formação de Consultores da Adigo e aluna em Biografia Humana pela Associação Sophia. Publicou os livros Ainda Temos Jeito – Uma nova atitude para o atendimento; VOCÊ – A diferença na era da relação; Amor com Amor se paga – A nova moeda no mundo do trabalho.

Seja integrante da CDL Jovem

Que tal fazer parte do grupo da CDL Jovem? Podem aderir empresários ou empresárias associados à CDL BG com menos de 35 anos ou jovens que trabalham em empresas familiares associadas. “O objetivo da CDL Jovem é desenvolver os jovens empresários e transmitir o espírito associativo”, ressalta a presidente da CDL Jovem, Bruna Fachinnetto. Interessados podem fazer contato pelo e-mail cdljovem@cdlbeneto.com.br.



INADIMPLÊNCIA

Nas relações contratuais pode ocorrer o descumprimento das obrigações assumidas por um dos contratantes. Quando ocorre este fato tem-se no direito brasileiro que ocorreu o inadimplemento das obrigações ajustadas entre os contratantes.

Considera-se em mora, ou seja, inadimplente o devedor que não efetuou o pagamento no lugar e forma que o contrato firmado entre as partes estabeleceu. Ocorrendo esta situação, o devedor responde pelos prejuízos a que sua mora causar, mais juros, atualização dos valores monetários segundo índices oficiais regularmente estabelecidos.

Ao não ocorrer o pagamento da dívida o devedor poderá ter seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito e também ser demandado judicialmente para que efetue o pagamento do valor ajustado em contrato. Na ação judicial, o credor poderá requerer ao juiz que seja efetuado o bloqueio de ativos financeiros em contas bancárias do devedor ou que seja realizada a penhora de bens móveis ou imóveis para que se tenha o adimplemento do saldo devedor. Neste sentido, dispõe o art. 391 do Código Civil Brasileiro que: **“Pelo inadimplemento das obrigações respondem todos os bens do devedor”**.

Quando se trata de obrigação com prazo certo a mora do devedor é automática. Entretanto, nas obrigações em que

não há data certa para pagamento a mora dependerá de interpelação judicial ou extrajudicial, ou seja, o inadimplente deverá ser previamente notificado do atraso.

Os juros moratórios que incidem no caso de inadimplemento tratam-se de uma sanção e não de uma remuneração, eis que são uma pena para que o devedor em mora seja coagido a honrar o pagamento do ajustado. Já a atualização monetária que, também, incide sobre no caso de mora é o ressarcimento ao credor da desvalorização monetária do valor inadimplido.

Ao devedor é facultado o direito de purgar a mora, ou seja, quando oferecer a prestação mais a importância dos prejuízos decorrentes do dia da oferta.

No Código Civil Brasileiro, o inadimplemento é regido pelos seguintes artigos:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado.

Art. 390. Nas obrigações negativas o devedor é havido por inadimplente desde o dia em que executou o ato de que se devia abster.

Art. 391. Pelo inadimplemento das obrigações respondem todos os bens do devedor.

Nova Lei das Placas é discutida por associados

Estiveram presentes também representantes do Viva Bento, do segmento de publicidade e da Secretaria Municipal de Desenvolvimento

A lei que dispõe sobre publicidade e propaganda no perímetro urbano do município de Bento Gonçalves e dá outras providências, atual lei 5118/2010, está em fase de reformulação pela prefeitura e foi discutida no dia 23 de abril, entre a diretoria da Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves (CDL BG) e associados da entidade.

Também foram convidados a participar e ajudar a esclarecer dúvidas, Cristiano Buffon, da D&D e Justino Augusto da Silva, da Mídia Sul Comunicação Visual, ambos empresários do segmento de publicidade; Letícia Zanescio, coordenadora do Viva Bento; e Cristina Passaglia, da Secre-

taria Municipal de Desenvolvimento Econômico.

De acordo com o presidente da CDL BG, Marcos Carbone, esta é a oportunidade de apresentar sugestões ao poder público. “Queremos ter a oportunidade de apontar questões na lei que podem ser reavaliadas e outras que precisam ser melhoradas”, destacou. Entre as diversas contestações da entidade estão, por exemplo, a limitação do tamanho das fachadas de até quatro metros quadrados e a cobrança de novas taxas.

“Somos contra novas cobranças, quer seja para emissão de alvará ou qualquer outra taxa”, enfatizou o pre-

sidente.

Segundo Cristina, a nova lei pretende ser mais flexível e por isso está aberta para discussões. Entre as alterações em prol dos empresários, segundo ela, estão a ampliação de 1m para 1m20cm a altura máxima do painel, sendo que os letreiros podem ocupar até dois terços desse espaço. No caso de prédios inventariados ou preservados, que totalizam cerca de 200 na cidade, o tamanho da publicidade é diferenciado.

Quanto aos quatro metros quadrados relacionados a totem e letreiro na fachada e a cobrança de nova taxa, Cristina explica que ambas

já estavam contempladas na lei de 2010 e foram mantidas. “A metragem foi criada com base em pesquisas e avaliações técnicas e acima dessa metragem será necessária Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) e Registro de Responsabilidade Técnica (RRT)”, explicou.

Além dos itens citados acima, uma série de outros detalhes ainda geram questionamentos dos lojistas, portanto ao final da reunião ficou definido que o documento passará por uma avaliação do setor jurídico da CDL BG e, posteriormente, uma nova reunião com os associados será agendada para uma análise final da lei.

Rosângela Longhi / Conceitocom



Reunião entre CDL BG, associados, Viva Bento, empresários do segmento de publicidade e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico

Armazém das Pontas reunirá 27 lojistas da cidade

Entre os dias 22, 23 e 24 de agosto, a CDL BG promove a sexta edição do Armazém das Pontas, no Salão Paroquial São Roque. Neste ano o evento contará com 27 expositores, que devem apresentar produtos de qualidade, com preços atrativos nos estoques de moda inverno que incluem confecções femininas e masculinas, bolsas, acessórios, calçados e ótica. O evento é promovido pelo Viva Bento, que te como entidades in-

tegrantes a CDL BG, Sebrae RS, Sindilojas e CIC/BG.

O evento apresentará algumas mudanças, com a ampliação no número de provedores e a ampliação do horário no primeiro dia do evento. Na sexta-feira, dia 22, os consumidores poderão circular das 12h às 20h, enquanto que nos dias 23 e 24 o horário será das 9h às 19h. O valor do ingresso no Armazém das Pontas será de R\$ 1,00.



a toque de caixa

Horário do comércio para a Copa do Mundo

A Copa do Mundo FIFA 2014 ocorrerá no Brasil no período de 12 de junho a 13 de julho e a Lei nº 12.663/2012 dispõe sobre as medidas relativas ao evento. Conforme artigo 56, durante a Copa do Mundo, a União poderá declarar feriados nacionais os dias em que houver jogo da Seleção Brasileira de Futebol.

A exemplo das últimas Copas do Mundo, as empresas devem deliberar sobre o procedimento em dias de jogos, sendo usual optar entre as seguintes alternativas:

- Trabalho normal, com avaliação de possíveis impactos no clima interno;

- Disponibilização de espaço para os empregados assistirem os jogos na empresa;

- Dispensa do trabalho, no horário do jogo ou turno do jogo, normalmente com

compensação das horas (nesse caso, para garantir a segurança jurídica, recomenda-se amparo por Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho).

Mais informações na lei citada anteriormente.



revistapegn.com.br

Cuidados com o cadastro de clientes

Tomar alguns cuidados no momento da venda de produtos nos estabelecimentos é muito importante por parte do lojista para evitar dor de cabeça futura. Entre as precauções está a solicitação do maior número de informações possíveis para o preenchimento do cadastro tanto de pessoa física quanto jurídica.

O indicado também é que o lojista fique com cópias dos documentos apresentados no momento da compra e também do comprovante de endereço do consumidor.

No caso de consumidores pessoa física, o indicado é solicitar:

1 - nome completo (fiador/

avalista),

2 - CPF,

3 - data de nascimento,

4 - endereço completo,

5 - valor do débito,

6 - data de vencimento,

7 - número do contrato,

8 - assinatura do consumidor.

Já no caso de consumidores pessoa jurídica, sugere-se solicitar:

1 - razão social da empresa,

2 - CNPJ,

3 - contrato social,

4 - endereço completo,

5 - valor do débito,

6 - data de nascimento,

7 - número do contrato,

8 - assinatura do proprietário ou sócio da empresa (que esteja citado no contrato social).

Dicas para um bom atendimento

1 - Treine sua equipe e o atendimento ao consumidor é um bom começo;

2 - Compartilhe o risco e o prêmio para objetivos alcançados ;

3 - Elogie quem encanta e recompense o funcionário e elogie-o publicamente;

4 - Priorize o serviço, pois relação com o consumidor que pode se estender por muitos anos;

5 - Antecipe-se à demanda e tente prever qual será a demanda futura dos consumidores;

6 - Dê o exemplo, pois o bom atendimento começa pelo líder da empresa;

7 - Entre em contato, mande lembretes, notas de agradecimento escritas a mão.

Dicas sobre

layout de lojas

O layout de uma loja é responsável pela organização e divisão do ambiente e contribui para selecionar categorias de produtos para que os clientes encontrem diferentes itens que estão procurando em um só lugar.

O desenho do layout da loja pode determinar quais emoções são evocadas na experiência de compra. Fatores como arranjos de mercadorias, cores dos objetos e espaço no corredor podem influenciar o gosto do cliente e definir se ele frequentará a loja.

Confira dicas da arquiteta **Mônica Ferrari**:

- Objetos altos restringem a visibilidade e podem causar ansiedade nos consumidores.

- Em lojas de roupas, um layout congestionado ou mal projetado pode criar tensão.

- Os layouts abertos, onde a mercadoria é visível, podem eliminar a tensão.

- Agrupar os produtos que atendem a um cliente similar é uma maneira de trazer vendas adicionais através da mistura de categorias ou marcas.

- Prevenir furtos e roubos é outra finalidade do layout da loja. Os itens mais caros são, por vezes, mantidos em vitrines fechadas na parte de trás da loja.



No total
15 jovens
carentes serão
beneficiadas
com o projeto

CDL BG participa do projeto 'Sonhos de Menina Moça - Um Conto Real'

Em abril a CDL BG participou do lançamento do projeto da Prefeitura de Bento Gonçalves chamado de 'Sonhos de Menina Moça - Um Conto Real' que beneficiará 15 meninas carentes da cidade a realizarem o sonho de um Baile de Debutantes.

Ana Paula Ostrzyzek Machado, de 15 anos, é a apadrinhada da CDL BG e poderá realizar o sonho de participar da primeira edição do Baile de Debutantes, que será realizado no dia 30 de agosto. Para a adolescente, que está no oitavo ano no Caic, no Loteamento Zatt, realmente é um sonho realizado. "Ligaram na escola pedindo uma

estudante que completaria 15 anos em 2014 e que fosse estudiosa e eu fui indicada. Eu pensava em uma festa de 15 anos, mas ganhei muito mais", ressalta.

Desde abril foi criado um cronograma de atividades que consiste em palestras, orientações, visitação a pontos turísticos, aulas de maquiagem, comportamento, dança, boas maneiras e sobre a história do município, oficina de redação e, fechando, o Baile de Debutantes. "Já participei de vários encontros e estou gostando muito das orientações e da experiência", destaca Ana Paula.

De acordo com o presi-

dente da CDL BG, Marcos Carbone, o apadrinhamento é mais uma forma da entidade estar integrada com a comunidade. "Transformar em realidade o sonho da jovem Ana Paula é mostrar a ela que nada é impossível, basta termos persistência".

Para participar do projeto, as adolescentes precisam completar 15 anos em 2014 e estar inscritas no CAD Único, instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, com renda mensal de até três salários mínimos. Para a seleção das participantes, alguns critérios foram levados em conta, como a obrigação de estar estudan-

do, não ter filhos e não estar em união estável ou casada. A menor renda per capita familiar foi usada como critério de desempate.

Rosângela Longhi



Ana Paula Ostrzyzek Machado realizará seu sonho

QComércio tem sete novas empresas

Pioneira na implantação do QComércio no Estado, em 2011, a CDL BG comemora o ingresso de sete novas empresas em 2014 para a primeira etapa do processo de qualidade em busca do selo Bronze. Até o momento, 22 empresas de Bento Gonçalves já foram certificadas pelo programa.

O selo da qualidade tem validade de um ano e sua concessão e manutenção dependem do resultado da avaliação. O tempo de participação no programa determina o tipo do selo: Bronze, Prata ou Ouro. Neste ano, além das sete empresas que estão ingressando, uma empresa está ingressando no

selo Prata e quatro no selo Ouro.

Empresas em busca do selo Bronze:

- Confecções Cadoro
- Excense Comércio de Perfumes
- Hélio Pneus Ltda
- Idéias e Presentes Ltda - ME
- Luiz Pasini - Lojas Pasini
- Mauro Marcos Moro Vestuário ME - Loja Maria Mariá
- N&N Comércio de Chocolates Ltda - Divine Chocolates



Nova identidade visual

A Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) anunciou no mês de maio a nova identidade visual da entidade e também das FCDLs, CDLs, CDL Jovem e SPC. Com visual renovado, as marcas padronizadas

trarão mais força para o negócio, imprimindo inovação, visibilidade, seriedade, além da consolidação de uma imagem única para o Movimento Lojista. Por sinal, este informativo já traz em seu layout o novo visual.

Sistema CNDL



45ª Convenção Estadual Lojista tem programação definida

Entre os dias 14 e 15 de agosto são esperados mais de mil convençionais

Os 45 anos da CDL BG serão comemorados em grande estilo ao sediar a 45ª Convenção Estadual Lojista e as inscrições para participar já podem ser feitas por empresários do comércio de todas as regiões do estado por meio da FCDL-RS pelo telefone (51) 3213-1777.

A programação do evento foi definida e no dia 14 o credenciamento iniciará a partir das 8h30. Das 9h30 às 16h30 acontece o 44º Seminário de SPC. No mesmo dia ainda está prevista palestra com Chico Ferraz intitulada "Mudança de postura", o 15º encontro de CDLs

Jovem. Às 20h acontece a solenidade de abertura e show com o grupo Ragazzi Dei Monti.

Na sexta-feira a recepção acontece às 8h, às 9h palestra com Larissa Kummel intitulada "A Revolução do consumo no Brasil", 10h30 palestra com Gabriel Carneiro "A vida que você faz", às 12h almoço, às 13h15 debate com candidatos ao governo do estado, às 15h palestra com João Stringhini sobre "Marketing para quem quer sucesso no varejo". Por fim, às 17h palestra com Clóvis de Barros Filho intitulada "Mudança: um convite a realidade".

Diretoria da CDL BG prestigia a ExpoBento 2014

Jeferson Soldi



Diretoria da CDL BG foi recepcionada pelo presidente da ExpoBento

A maior feira multisetorial do Brasil, a ExpoBento, contou com estande da CDL BG para atendimento a associados e também para interessados em realizar novas adesões.

Na noite de quarta-feira, 11 de junho, o presidente da entidade, Marcos Carbone, acompanhado de sua diretoria e CDL Jovem, esteve presente na feira, que foi recepcionada pelo presidente

da ExpoBento 2014, Rafael De Toni.

Na oportunidade foi realizado um jantar de confraternização entre os diretores e, aproveitando a véspera de Dia dos Namorados, houve uma homenagem, como forma de valorizar o apoio das esposas e esposos à dedicação dos diretores para a entidade. A homenagem foi organizada pela gerente executiva, Solange Rossetti.

14 e 15/08/2014

O MAIOR EVENTO LOJISTA DO RIO GRANDE DO SUL EM BENTO GONÇALVES.

COM A PRESENÇA DE GRANDES PALESTRANTES!

- Chico Ferraz - Mudança de Postura
- Tiago Mattos - Empresas Fluidas " O Novo Modelo Empresarial"
- Larissa Kummel - A Revolução do Consumo no Brasil
- Gabriel Carneiro - A Vida que Você Faz
- João Stringhini - Marketing, Sucesso no Varejo
- Clóvis de Barros Filho - Mudança: Um Convite a Realidade

ESPERAMOS VOCÊ LÁ!

MAIS INFORMAÇÕES: 51 3213 1777 - eventos@fcdl-rs.com.br



QUALIDADE NO VAREJO

Realização:



Apoio:

