

# CDLEMREVISTA

PUBLICAÇÃO DA CDL BENTO GONÇALVES | ANO 04 | Nº 04 | 2019



ESPECIAL CINQUENTENÁRIO

## DESAFIOS DO COMÉRCIO NOS PRÓXIMOS 50 ANOS

---

**MÉRITO LOJISTA**  
premia vencedores

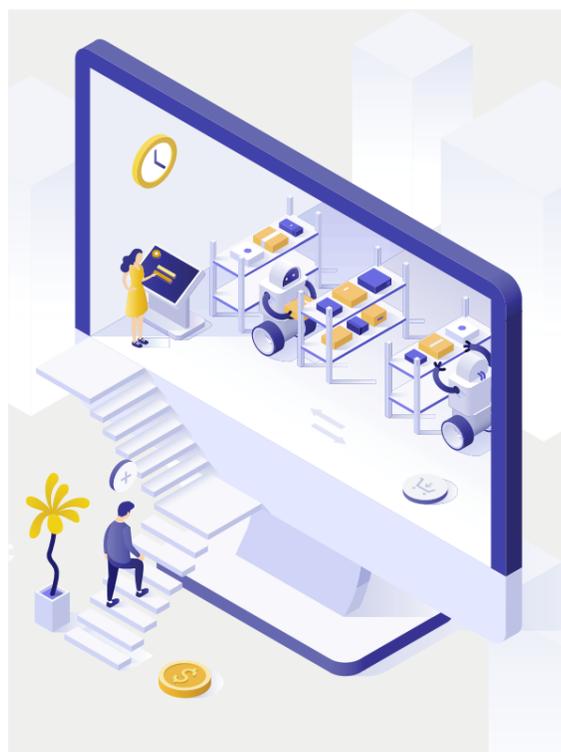
---

**AÇÕES E RESULTADOS**  
confira a participação da  
CDL na comunidade

# CDLEMREVISTA

## CAPA - pág 36

Desafios do comércio nos próximos 50 anos



## PRÊMIO MÉRITO LOJISTA - pág 12

30ª Edição revela os vencedores



Credito: Augusto Tomasi

## AÇÕES E RESULTADOS - pág. 44

Confira a participação da CDL na comunidade



Credito: Exata Comunicação

*Estamos constantemente oferecendo campanhas, cursos e práticas em prol do desenvolvimento da cidade, nos âmbitos econômico, social e comunitário*

Marcos Rogério Carbone  
Presidente

O ano de 2019 é sobremaneira especial para a CDL de Bento Gonçalves: é quando comemoramos o marco de 50 anos de história da entidade e todas as conquistas edificadas até aqui. Celebramos com grande alegria a 30ª edição do prêmio Mérito Lojista. Incentivamos o futuro do empreendedorismo lembrando, também, os 20 anos de criação da CDL Jovem em Bento Gonçalves. Em 2018, assinalamos o sucesso da décima edição do Armazém das Pontas. São inúmeras as passagens que enriquecem nossa trajetória e nos permitem compartilhar, com orgulho, os feitos de nosso passado.

Temos gratidão àqueles que construíram – e mantêm – nosso comércio. Por isso, prestamos homenagem e reconhecimento aos personagens dessa história. Essa expressão ocorre por meio de projetos especiais, como o livro que estamos editando para contar a História do Comércio em Bento Gonçalves – e como a CDL-BG está inserida nesse con-

texto. E também revivemos esse compromisso de valorização diariamente, em cada projeto e ação que protagonizamos em favor do desenvolvimento dos setores do comércio e serviço de nossa cidade. Faz parte da forma de trabalho de nossa diretoria manter, sempre, o olhar no futuro, atento aos desafios que ainda nos aguardam. Vamos, sim, celebrar nosso passado e brindar o legado que construímos. Mas não podemos esquecer de nosso compromisso com o hoje e com o amanhã. É nosso desafio dar continuidade a história que começou a ser escrita 50 anos atrás: continuar consolidando conquistas para o comércio; ampliando benefícios e serviços para nosso associado; criando mais oportunidades de desenvolvimento. Da mesma forma, é nosso dever, na condição de entidade representativa de uma classe, articular avanços que permitam ao nosso setor ganhar em competitividade, especialmente diante da nova realidade e dos desafios dos tem-

pos atuais.

É dessa forma que a CDL celebra a 30ª edição do Mérito Lojista e seus 50 anos de atuação. Prestando um tributo ao passado, mas comprometida com o futuro. Parabéns aos associados que ajudaram a construir uma CDL forte e representativa para Bento Gonçalves. Obrigado a todos que estiveram e permanecem ao nosso lado nessa caminhada!



## EXPEDIENTE

### DIRETORIA EXECUTIVA

Marcos Rogério Carbone: Presidente  
Joel Razera Da Silva: 1º Vice-presidente  
Gustavo Cecon: 2º Vice-presidente  
Ari Fachineto: 1º Diretor Financeiro  
Sirlésio Carboni Jr: 2º Diretor Financeiro  
Cristiane Milani Marin: Diret. p/Assunt. Com. e Eventos  
Francine V. Bergamo: 1º Secretária



### Conselho Fiscal

Helenir Bedin  
Andreia Zucchi  
Bruna Boch Osmarin

### Suplente

Adalberto Bombassaro

### CDL Jovem

Leonardo Carboni: Presidente CDL Jovem  
Camila Polónia: Diretor Administrativo Financeiro  
Bruna Fachineto: Diretor Planejamento e Secretariado  
Daniele Ferreira Frizzo: Diretor de Comunicação Social  
Priscila Bortolini: Diretor de Ação Social  
Demais Membros: Giseli Severgnini

Expediente Revista CDL Bento Gonçalves  
2018/2019 – Publicação CDL BG  
Edição: Exata Comunicação  
Projeto Gráfico e Diagramação: Agência 42  
Tiragem: 700 exemplares  
Distribuição gratuita, venda proibida

Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves  
Marechal Deodoro, 139, Centro  
Bento Gonçalves – RS  
54 3455.0555  
cdlbento@cdlbento.com.br  
www.cdlbento.com.br

# CDL-BG tem ano marcado por qualificações mensais

*Entidade promoveu em média, uma capacitação por mês durante o ano de 2018*



Crédito: Exata Comunicação

Profissionais do setor buscam treinamento por meio da entidade

A constante busca pelo aperfeiçoamento gera reflexos diretos no desempenho do comércio. Comprometida justamente com essa proposta de qualificação contínua, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves promoveu, em média, uma capacitação por mês durante o ano de 2018 – contabilizando, por vezes, mais de um curso mensal.

Intensificando essa oferta ao setor varejista do município, a entidade seguiu ampliando a oportunidade de qualificação de forma incisiva no segundo semestre do ano. Confira alguns dos principais temas abordados pelos treinamentos oferecidos pela CDL.

## **Crédito, cobrança e direitos do consumidor em pauta**

Realizado no mês de agosto, a qualificação teve como fator propulsor os alarmantes dados divulgados pela CDL sobre os percentuais de dívidas no comércio local – que havia crescido 5,85% no comparativo entre o primeiro semestre de 2018 com o mesmo período de 2017. Por isso, a entidade quis alertar os associados sobre o cuidado na hora de efetuar negócios, para que uma boa oportu-

nidade de venda não acabe se transformando em dor de cabeça ou, pior ainda, em prejuízo.

Sob orientação da administradora Lara Cristina Bussolotto, os encontros abordaram tópicos como crédito, crediário, cobrança, código de defesa do consumidor e formas de evitar golpes – tudo repassado com a expertise de Lara, atuando há mais de 24 anos como gestora nas áreas de finanças, assistência técnica, controle de estoque, recursos humanos e TI.



Crédito: Exata Comunicação

## **Curso de atendimento e vendas auxiliou comércio**

Entender – e atender – as necessidades do cliente, mantendo a postura ideal para bem recebê-lo e, então, consolidar negócios. Esse é o desafio diário dos profissionais que trabalham no comércio, e para o qual a Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves colocou-se na condição de aliada ao oferecer o curso de Atendimento e Vendas, durante o mês de agosto.

Ministrado por Leandro Notari Gatto, as aulas trataram da questão comportamental como um divisor de águas quando o assunto é atendimento. Tópicos como adequação do vocabulário, do caminhar e até da própria gesticulação foram abordados. “Um das dicas é que na fala, por exemplo, o vendedor deve manter o mesmo tom de voz do cliente”, conta. Além disso, foram tratadas questões de vivência no mundo competitivo; o papel do vendedor e constatações objetivas sobre a realidade dele na loja; técnicas de abordagem; identificação de necessidades; controle de objeções; acompanhamento do orçamento; a importância da prospecção de clientes; o pós-venda; entre outros aspectos.



Crédito: Exata Comunicação

## **Planejamento estratégico no comércio**

Essa qualificação trouxe um passo a passo rumo à eficácia das negociações. Para isso, apresentou ao participante a verdadeira importância e função do planejamento estratégico para o crescimento direcionado da empresa, com objetivos claros e plano de ação traçados de forma simples e focada, por meio de ferramentas disponíveis na administração. “Mais do que teorias, aplicamos a prática. O participante sai do curso com o planejamento traçado passo a passo e pronto para o uso em sua empresa”, destaca a instrutora Lara Cristina Bussolotto.



Crédito: Exata Comunicação

# Capacitações voltadas ao varejo

O ano de 2019 também começou seguindo a tônica de 2018. Com cursos em todas as épocas da temporada, a Câmara de Dirigentes Lojistas do município já iniciou, em janeiro, com uma oportunidade de qualificação para as empresas que desejam aprimorar o ambiente de trabalho e, com isso, melhorar seus resultados organizacionais. O curso sobre relacionamento interpessoal e conflitos tratou do desafio de lidar com a atitude humana no meio corporativo, aliviando tensões no trabalho e na vida pessoal.

Por meio de técnicas motivacionais, o curso buscou aprimorar as habilidades de comunicação dos participantes, enfatizando a comunicação verbal e a não verbal como condições de evolução nas relações humanas. A qualificação foi ministrada por Roberta Oselame.

No mês seguinte, o curso de marketing para redes sociais foi sucesso de público na CDL-BG. A capacitação oferecida em parceria com a UCS iniciou com mais de 20 alunos inscritos e apresentou uma visão 360° sobre as possibilidades e ferramentas do marketing no meio digital, abrangendo os principais pontos a serem trabalhados por quem deseja melhorar a imagem da marca na internet. Jean Michel Baú, especialista em marketing digital de alta performance, Google Specialist e mestrando em administração, esteve à frente da turma.

Por sua vez, março foi marcado por cursos sobre planejamento estratégico e formas de obter sucesso nas vendas por telefone, e-mail e whatsapp – três meios considerados essenciais para manter contato com a clientela e levar à fidelização. Já abril ficou marcado pela capacitação em gestão administrativa no varejo. Ao longo do ano, inúmeros treinamentos estão agendados.



Crédito: Exata Comunicação

# Armazém das Pontas consolida proposta de sucesso em sua décima edição



Consagrada por uma trajetória de consolidado sucesso, a mais atrativa ponta de estoque de Bento Gonçalves e região chegou a sua décima edição em 2018. O 10º Armazém das Pontas, promovido pela Câmara de Dirigentes Lojistas, ocorreu no mês de agosto, no Salão Paroquial do bairro São Roque.

No evento, o público pôde conferir as novidades do setor, expostas por 28 lojas. Quem visitou o Armazém das Pontas 2018 encontrou uma variedade de lojas e um mix de produtos de qualidade, além de excelentes descontos em peças da estação – combinação que vem garantindo sucesso de público e também de negócios. “Um dos principais compromissos da CDL-BG, é trabalhar na geração de oportunidades que fomentem o desenvolvimento do comércio local. O Armazém das Pontas é um excelente exemplo disso, além de estreitar cada vez mais a relação do comércio com a comunidade. Por esses motivos, é um sucesso há mais de 10 anos”, diz o presidente Marcos Carbone.



## Dada a largada para a edição 2019

O 11º Armazém das Pontas iniciou a comercialização de espaços para os lojistas interessados em participar do encontro no mês de fevereiro de 2019. Neste ano, o evento ocorre nos dias 30 e 31 de agosto e 01 de setembro, das 9h às 19h, no Salão Paroquial do bairro São Roque. Nessa edição, são esperados mais de três mil visitantes durante a feira de estoque.

## Especialista dá 5 dicas de exposição aos lojistas

O especialista em marketing de moda Rafael Casagrande, do Brechó Cara de Nova, compartilhou sugestões válidas para quem deseja turbinar as vendas. Confira cinco dicas que podem transformar um negócio:

- 1) Utilize a legenda perfeita nas redes sociais: usar e abusar de emojis e hashtags em anúncios nas redes sociais aumentam o resultado da publicação em, no mínimo, 33%. “Saiba diferenciar os tipos que você vai fotografar em uma mesa, na manequim, etc. Também procure por digital influencers da sua região e divulgue seus produtos com eles”.
- 2) Up nos posts: utilize ferramentas online de edição de imagens para melhorar a qualidade dos anúncios. Rafael sugere a utilização do site Canva, um portal prático para a edição de posts. Outra ferramenta é o Freepik, que oferece aos usuários projetos gráficos que podem ser usado para fins pessoais e comerciais.
- 3) Organize as peças por cores ao invés de tipos: quando o cliente chega à loja, geralmente ele já tem a intenção de comprar um determinado tipo de peça, como, por exemplo, uma jaqueta. “Se a loja tiver uma arara apenas de jaquetas, o cliente só vai comprar aquela peça que ele tinha planejado. Já se for separado por cores, quando ele a encontrar poderá ver uma calça que já combina com o look”, comenta.
- 4) É importante ter uma mesa livre para que o cliente possa colocar as peças e se sentir mais a vontade no espaço. Também é fundamental estar atento ao que é colocado na vitrine e nas manequins. Outra questão é sinalizar adequadamente os descontos e promoções, com formas modernas e atrativas.
- 5) Inspire-se: buscar inspiração em referências no mundo da moda abre a mente e agrega valor às exposições tanto na loja quanto nas redes.

# Lojistas apostam no Armazém das Pontas 2019 para fazer boas vendas

*Expositores já confirmados na 11ª edição atestam a assertividade na locação do espaço, que pode ser feita diretamente com a CDL-BG*

Consolidado como uma das melhores e mais diversificadas pontas de estoque da região, o Armazém das Pontas 2019 confirma a tradicional premissa de gerar, ano após ano, boas oportunidades de vendas para os lojistas – e de compras para os consumidores. Sua 11ª edição ocorrerá nos dias 30 e 31 de agosto e 01 de setembro, no Salão Paroquial do bairro São Roque, e já está em fase avançada de comercialização de espaços.

Isso porque participar do Armazém das Pontas é uma decisão acertada para fomentar negócios – prova disso são os exemplos de quem há várias edições colhe bons retornos. “Chegando ao nosso 10º Armazém das

Pontas confirmando que o evento é, realmente, uma excelente oportunidade para os lojistas que desejam queimar os estoques, liquidar peças, tanto de verão quanto de inverno”, revela Zuleide Gabriel, proprietária da Loja Sgabi.

A Astro Modas garante sua terceira participação no encontro com grandes expectativas para as vendas. “O Armazém é uma ponta que já tem credibilidade no cenário regional e isso fortalece os lojistas que participam, pois é sinônimo da aliança entre preços baixos e qualidade. Cada ano conquisto novos clientes”, ressalta a proprietária, Maria Gessi.

## Inspiração para os estreados

Tantos casos de sucesso inspiram novas lojas a apostarem no Armazém das Pontas como forma de potencializar as vendas. A edição de 2019 já conta com quatro estabelecimentos estreados. A loja Quatro Estações, por exemplo, é uma das novidades. Logo no primeiro ano como associada à CDL, a loja decidiu confirmar presença pela possibilidade de divulgar a marca – que reinaugura um novo espaço no mês de maio. “Muitos lojistas que participam anualmente do evento comentam a validade da participação, por isso decidimos reservar nosso espaço prontamente”, relata a proprietária da loja, Diles Lago. A Fility Bijus e Acessórios compartilha esse ponto de vista. Completando um ano de mercado no mês de realização do Armazém, o espaço localizado no Centro do município espera divulgar a marca nesse primeiro contato com o público do evento. “Nós, lojistas, precisamos vestir a camisa da CDL e nos unirmos para apoiarmos esse tipo de iniciativa que tem o objetivo de fortalecer

o comércio local”, destaca Rozane Martins, dona do empreendimento.

Outra loja que estreia é a Mariliana Modas. “Nunca tive coragem de participar, mas escutando as opiniões positivas de outros lojistas decidi tentar expor pela primeira vez”, comenta a proprietária Mariliana dos Santos. Como diferencial, ela possui fabricação de moletons própria – que pode, segunda a empreendedora, atrair ainda mais quem passar pelo espaço.

Uma das principais características que rende ao Armazém das Pontas avaliações tão favoráveis por parte dos lojistas é a chance de expor a marca e, ainda, alavancar as vendas com a comercialização das pontas na saída do inverno, na opinião de Marcos Carbone, presidente da CDL-BG, entidade promotora do evento. “Os lojistas podem liquidar itens e, ainda, apresentar alguma tendência para as novas estações que se aproximam. É a oportunidade de renovar o mix e estar presente diante do consumidor”, reforça.

## Saiba como participar

Iniciativa encampada pela CDL-BG para fomentar a geração de bons negócios ao setor varejista, o 11º Armazém das Pontas oferece aos lojistas diferenciais como conforto do espaço (o Salão Paroquial do bairro São Roque), estrutura fechada, segurança, fácil acesso e disponibilidade de estacionamento – além de horá-

rio estendido neste ano. Ainda há espaços disponíveis para expositores na edição de 2019. A participação é restrita a empresas de Bento Gonçalves – associadas à CDL-BG têm facilidades no pagamento. Os interessados podem entrar em contato com a CDL pelo telefone (54) 3455-0555.

**O quê:** 11º Armazém das Pontas  
**Quando:** 30 e 31 de agosto e 01 de setembro de 2019, das 9h às 19h  
**Onde:** Salão Paroquial do bairro São Roque

**Quanto:** associado da CDL tem condições especiais, sob consulta na entidade  
**Como participar:** basta entrar em contato com a CDL-BG pelo fone (54) 3455-0555

# Liquida Bento movimentou início do ano

Campanha busca criar incentivo ao comércio local na entrada de 2019

O começo de 2019 ficou marcado por um período de liquidações e saldos de estoque no varejo bento-gonçalvese. Passada a mobilização para as vendas de fim de ano, os lojistas focaram a atenção em atrativos promocionais – com benefícios diretos aos consumidores, que puderam fazer boas compras com incentivo da campanha 'Liquida Bento', promovida pela Câmara de Dirigentes Lojistas do município.

Sucesso em 2018, a mobilização retornou em sua segunda edição neste ano – com ações concentradas de 16 de janeiro a 16 de fevereiro. A Vizia Óptica, por exemplo, se movimentou desde o início de janeiro para atrair os clientes e ofertar produtos mais em conta. Descontos de até 50% em peças selecionadas com pagamento à vista ou em até três vezes no cartão foram o foco na campanha de liquidação lançada para a temporada de verão. "Nós sempre buscamos aproveitar este período. Em comparação com o ano passado, superamos a nossa meta de vendas, com 25% a mais em movimento", celebra Cristiane Marin, diretora de marketing da loja. Segundo ela, a chegada da iniciativa reforça ainda mais o período promocional.

As lojas associadas participantes do 'Liquida Bento' foram identificadas com o visual da campanha. O material promocional foi distribuído gratuitamente pela CDL-BG a seus associados, criando um movimento forte de incentivo ao comércio local. "Temos, em Bento Gonçalves, lojas com excelente padrão, amparadas por um mix completo e variado de produtos, e cada vez mais qualificadas em diferenciais como atendimento. Esses fatores, aliados ao estímulo de campanhas como o 'Liquida Bento', são responsáveis pelo clima positivo e otimismo que acompanhou o setor no início do ano", avalia o presidente da entidade, Marcos Carbone.



Crédito: Exata Comunicação



## Expectativa x realidade:

Após um período de forte recessão no país, a atividade econômica dá sinais de melhora. No comércio, o crescimento nas vendas em 2018 confere um ar otimista ao setor. De acordo com a Confederação Nacional de Dirigentes (CNDL) e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), houve um aumento de 2,8% nas negociações envolvendo o varejo – essa é a maior alta desde 2014, quando houve um aumento de 2,2%. O Indicador de Atividade do Comércio é construído a partir das consultas de CPFs e é um termômetro da intenção de compras a prazo por parte do consumidor. Ele abrange os segmentos de supermercados, lojas de roupas, calçados e acessórios, móveis e eletrodomésticos.

Para além, a projeção, segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), é que o varejo tenha um aumento de 5,2% em relação a 2018. E se o panorama nacional é positivo, o reflexo se dá no mesmo tom em outros níveis, como o municipal. Em Bento Gonçalves, as expectativas foram boas ao longo do último ano – o que confere um ar otimista para 2019. Somente no último semestre, segundo levantamentos feitos pela Câmara de Dirigentes Lojistas, as três datas de maior movimento no varejo alavancaram as vendas – Dia dos Pais, com expectativa de crescimento de 8,5%; Dia das Crianças, com estimativa de 15% de aumento; e Natal, quando a grande maioria dos lojistas entrevistados estimavam vendas acima da média.

Para o presidente da CDL-BG, Marcos Carbone, o otimismo coroou um ano de muito trabalho e dedicação do setor. "Durante todo o ano o comércio trabalhou na qualificação do atendimento, na oferta de mix atrativo e em uma série de diferenciais que fidelizam o cliente. Na reta final, pôde colher os resultados desse esforço e prospectar um 2019 otimista", avalia.

# Campanha Bento Natal Premiado contempla sorteados com televisores e automóvel

Campanha obteve distribuição recorde de cupons



Diretoria da CDL-BG entregando carro 0km ao ganhador do sorteio, Ângelo de Souza

Em dezembro, a campanha que distribuiu 500 mil cartelas em mais de 80 estabelecimentos comerciais de Bento Gonçalves selou a entrega de dez prêmios especiais destinados aos clientes que fizeram suas compras no comércio local e privilegiaram as lojas participantes da ação – destaque para o automóvel Mobi Easy 0km (veja relação completa abaixo).

Nesta edição, houve distribuição recorde de cupons. "Fi-

camos muito satisfeitos com a adesão dos lojistas nesta campanha, em especial, e em todas as ações que a CDL-BG encampa de forma permanente para contribuir com a geração de negócios e a qualificação do setor. Essa soma de esforços nos permite encerrar o ciclo de 2018 com uma avaliação positiva e projeções otimistas para o próximo ano", comenta o presidente da CDL-BG, Marcos Carbone.

## Conheça os ganhadores

10º prêmio: Caixa de som  
Ganhador: Maira Lucia da Ré. Onde comprou: Super Apolo

9º prêmio: Caixa de som  
Ganhador: Clóvis Masutti. Onde comprou: Super Apolo

8º prêmio: Caixa de som  
Ganhador: Elisi Lorenzini. Onde comprou: Super Apolo

7º prêmio: Bicicleta 18 marchas  
Ganhador: Luciano Diaz. Onde comprou: Super Apolo

6º prêmio: Bicicleta 18 marchas  
Ganhador: Bárbara Favreto. Onde comprou: Maria Mariá

5º prêmio: Bicicleta 18 marchas  
Ganhador: Nadine Barbosaa. Onde comprou: Super Apolo

4º prêmio: Televisor Led 32"  
Ganhador: Edson Lazzarotto. Onde comprou: Super Apolo

3º prêmio: Televisor Led 32"  
Ganhador: Gabrieli Kiling. Onde comprou: Shopping Bento

2º prêmio: Televisor Led 32"  
Ganhador: Merest Mezaroba. Onde comprou: Subway

1º prêmio: automóvel Mobi Easy 0km  
Ganhador: Angelo de Souza.  
Onde comprou: Mercado e Padaria Zorzetto (COHAB)



Entidade outorgou lojistas cujas vitrines conquistaram o júri no último Natal

## CDL-BG promove concurso decorativo de vitrines no Natal

Campanha busca criar incentivo ao comércio local na entrada de 2019

O Natal representa uma grande oportunidade para o varejo – potencial que pode ser ampliado no caso de lojistas que observam certos detalhes na exibição de seus produtos e fazem uso de dicas técnicas na hora de preparar seu estabelecimento para receber – e encantar – os clientes. Para ajudar nesta tarefa, a CDL promoveu, em 2018, um painel, que ensinou como melhorar a exposição comercial de produtos, e um concurso de vitrines, premiando as melhores decorações natalinas.

Na capacitação, realizada em novembro, três experts no assunto apresentaram dicas e truques para deixar as lojas mais atrativas aos olhos dos consumidores. Francine Valentini, stylist; Giovanni Carlet, administrador, e Rafael Casagranda, que atua com marketing e comunicação digital, compartilharam conhecimentos na sede da entidade. O painel teve acesso gratuito para os lojistas participantes da campanha Bento Natal Premiado.

No concurso, foram mais de 30 estabelecimentos participantes, avaliados em cinco quesitos: estética; originalidade, criatividade e inovação; harmonia estética do conjunto; iluminação/formas e cores; e impacto visual da decoração. Para cada aspecto, os jurados técnicos – a arquiteta Juliana Pereira; o administrador Giovanni Carlet; e a administradora e decoradora Margot Dreher Longo – atribuíram uma nota de cinco a dez, extraíndo o resultado pela soma de todas elas.

A avaliação sagrou como vencedores a Floricultura Cristo Rei, eleita primeira colocada e também contemplada na categoria 'Escolha do Cliente', onde os consumidores apontam, por votação online, suas preferências; e as lojas Ideias e Presentes e Horos, em segunda e terceira posição. Além do troféu, os estabelecimentos premiados receberam prêmios de R\$ 2 mil; R\$ 1,5 mil e R\$ 1 mil, respectivamente.



### Confira algumas dicas para vitrines

Mesmo que o foco tenha sido na decoração natalina, as dicas dos profissionais são perenes e podem ser aplicadas no dia a dia dos lojistas. Confira:

#### Negócios na moda

Quem atua com o segmento fashion precisa ficar atento a essa dica: para tornar as peças desejáveis aos olhos do consumidor, é preciso explorar as vitrines das lojas como cartões de visita. Por isso, precisam ser bem pensadas para transmitirem uma comunicação clara aos clientes. "Uma vitrine deve contar uma história, ter harmonia de cores e de combinações e, assim, criar desejo no consumidor. Ele precisa enxergar a proposta de look pronta na vitrine para que se enxergue vestindo aquela roupa", ensina Francine.

#### Seja atrativo aos olhos

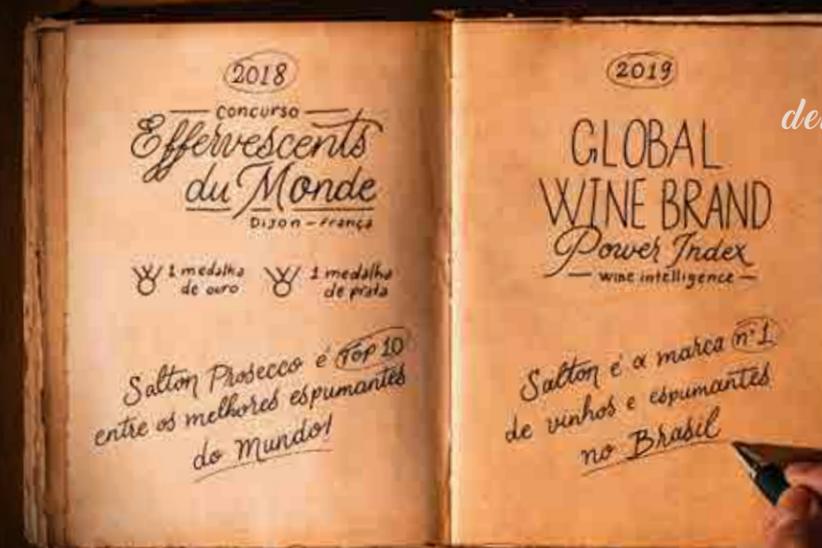
A dica de exposição vale não só para quem trabalha com vestuário – mas para todo estabelecimento comercial. Rafael Casagranda destaca que, para serem mais atrativos aos consumidores, os produtos devem dialogar com a vitri-

ne. "É preciso estar atento para que os produtos expostos sejam desejados. O item realmente é necessário na vitrine ou irá poluí-la?", questiona. A pergunta é fundamental para se chegar à proposta ideal projetada para divulgar determinado produto. "O estado de conservação dos produtos precisa estar impecável e também "conversar" com a vitrine, observando o tamanho dela, a cor, o estilo", opina.

#### Banho de luz

Em todos esses aspectos, a iluminação da vitrine ocupa um lugar importante. Por isso, Giovanni Carlet mostra como o projeto luminotécnico pode agregar esteticamente para a concepção da loja. "Muitas vezes, os lojistas iluminam o estabelecimento de maneira geral, esquecendo-se de destacar pontos específicos", comenta Carlet, que tem pós-graduação em Projetos de Iluminação. Outro aspecto é a aplicação de alguns produtos específicos. "A vitrine passa por constantes mudanças, e muitas vezes a iluminação é muito rígida a ponto de, quando você troca um manequim de lugar, a iluminação ficar irregular", explica. "Então, é importante trabalhar com elementos que possam ter flexibilidade de luz", avalia.

APRECIAR COM MODERAÇÃO.



Tradição centenária com reconhecimento dentro e fora do Brasil.

# PRÊMIO Mérito Lojista 30<sup>ª</sup> EDIÇÃO

UMA NOITE DE RECONHECIMENTO E  
HOMENAGEM AO EMPREENDORISMO  
DE BENTO GONÇALVES



Agraciados receberam outorga da CDL-BG em quatro categorias

*CDL promoveu evento  
duplamente rico em  
significado: 30ª edição  
do Mérito Lojista no  
ano em que completa  
50 anos de fundação.*

A emblemática 30ª edição do Mérito Lojista da CDL de Bento Gonçalves premiou seus vencedores na noite de 11 de abril, em solenidade que reuniu 300 pessoas no Dall'Onder Grande Hotel. Foram reconhecidos pela excelência de sua atuação Cai-tá Supermercados (categoria comércio), Iva Espaço da Beleza (categoria serviços) e Felipe Henrique, da Casa do Pintor (categoria Jovem Empreendedor), além do empresário Plínio Mejolaro, outorgado com o Troféu Personalidade.



Mais de 300 pessoas acompanharam a premiação dos agraciados com o Prêmio Mérito Lojista 30ª edição no Dall'Onder Grande Hotel

**A** entrega das homenagens ocorreu em um momento histórico, duplamente rico em significado para a entidade, que promove a 30ª edição do Mérito Lojista no ano em que completa 50 anos de fundação. “Temos muito orgulho de nosso passado, repleto de momentos marcantes que a CDL ajudou a protagonizar e que em muito contribuíram para o fortalecimento dos setores do comércio e serviços, bem como colaboraram para o desenvolvimento de Bento Gonçalves. Da mesma forma que somos gratos àqueles que construíram a história do nosso comércio, prestando homenagem e reconhecimento às suas contribuições, também mantemos o olhar no futuro, atento aos desafios que ainda nos aguardam”, disse o presidente da CDL-BG, Marcos Carbone. Renovando o compromisso da entidade com o futuro do setor, Carbone reafirmou a missão de dar continuidade a história que começou a ser escrita 50 anos atrás. “Cabe a

nós estudarmos as lições de nosso passado e utilizarmos cada uma dessas passagens como combustível para renovar nossa motivação em busca de fazer sempre mais e melhor, continuar consolidando conquistas para o comércio, ampliando benefícios e serviços para nosso associado, criando oportunidades de desenvolvimento, articulando avanços que permitam ao nosso setor ganhar em competitividade, especialmente diante da nova realidade e dos desafios dos tempos atuais. É dessa forma que a CDL celebra a 30ª edição do Mérito Lojista e seus 50 anos de atuação: prestando um tributo ao passado, mas comprometida com o futuro”, disse Carbone.

#### **TRAJETÓRIA RECONHECIDA**

Tradição e credibilidade mesclam-se à história do Mérito Lojista da CDL de Bento Gonçalves e fazem da premiação motivo de orgulho junto à comunidade. “A CDL além de premiar três empresas de Bento Gonçalves, reconhece negócios que atuam em uma das melhores cidades do

O presidente da CDL-BG, Marcos Carbone, destacou a trajetória de 30 anos do Mérito

Brasil para se empreender. Podemos dizer que o Mérito Lojista de certa forma, é uma premiação nacional dado aos inúmeros destaques e premiações que Bento Gonçalves já conquistou a nível estadual e nacional a exemplo do melhor Índice de Desenvolvimento Socioeconômico, e uma das 20 cidades mais bonitas e acolhedoras para se viver”, disse o Presidente da Câmara de Vereadores, Rafael Pasqualotto.

Desde 1989, quando foi instituída pelo então presidente da entidade, Ildoíno Pauletto, a premiação vem evidenciando um dos principais atributos que projetam Bento Gonçalves: o empreendedorismo. “O Mérito Lojista chega a sua 30ª edição valorizando o trabalho desenvolvido com dinamismo, criatividade e a garra de nossa gente, que tornam ainda mais fértil o chão dessa cidade, profundamente identificada com trabalho e empreendedorismo. Mais do que gerar grandes números, essas ações modificam vidas. Parabéns a todos que fazem o setor crescer e auxiliar no desenvolvimento da nossa cidade”, disse o Prefeito de Bento Gonçalves, Guilherme Pasin.





Credit: Augusto Tomasi

Juliano Zandonai,  
proprietário  
do Caitá  
Supermercados

## *Categoria Comércio*

Caitá Supermercados

Há menos de um ano em Bento Gonçalves – inaugurado em junho de 2018 - o Caitá Supermercados idealizou a quarta unidade da rede justamente no berço de sua família fundadora. Como reconhecimento à história há 21 anos nos mercados gaúcho e catarinense, o empreendimento é o outorgado com o Prêmio Mérito Lojista 2018 na categoria Comércio. Presente também nas cidades de Concórdia - SC, Joaçaba - SC e Erechim - RS, o complexo de compras localizado na Avenida Osvaldo Aranha impressiona pela grandeza de sua estrutura e pelos serviços oferecidos.

O mercado possui um mix com mais de 20 mil produtos locais, nacionais e de importação própria - com itens exclusivos e diferenciados como os funcionais, orgânicos, naturais e veganos. A adega, inspirada nos padrões internacionais, dispõe de mais de 800 rótulos de vinhos e espumantes e conta com um sommelier para auxiliar os clientes na escolha do produto. Além de 21 caixas tradicionais, os clientes do Caitá encontram quatro selfie-checkout - tecnologia para facilitar as compras do dia-a-dia. Isso sem contar o estacionamento para mais de 300 veículos, 17 lojas de apoio e praça de alimentação. O empreendimento aposta em ações diversificadas para melhor atender o público, com realização de sorteios e promoções relâmpagos. Com milhões de reais investidos em uma obra grandiosa e inovadora para a cidade, o Caitá gera mais de 200 empregos diretos e 500 empregos indiretos – fomentando o desenvolvimento econômico local.



Credit: Augusto Tomasi

Iva Vivan,  
proprietária do  
Iva Espaço da  
Beleza

# *Categoria Serviços*

Iva Espaço da Beleza

Para coroar as mais de três décadas no mercado bento-gonçalvense, o Iva Espaço da Beleza é agraciado, pela primeira vez, com o Prêmio Mérito Lojista na categoria Serviços. Idealizado pela empreendedora e cabeleireira Iva Vivan, no ano de 1986, o estabelecimento oferece inúmeros serviços de estética para todos os públicos e sustenta, de forma paralela, uma escola técnica para formação de novos profissionais.

Em 2018, a empresa passou por vários processos de melhorias na prestação de serviços – com ênfase no treinamento de funcionários e reestruturação na parte de gestão visando melhorar os processos intralogísticos. O Iva Espaço da Beleza também promoveu algumas mudanças de estrutura interna, como readequação do local de recepção e espaço de café, que otimizaram o recebimento e o conforto dos clientes. Como principal destaque, 2018 marcou, ainda, a abertura da primeira filial da empresa que, pelo planejamento inicial, estava prevista para 2020. Hoje, o Iva Espaço de Beleza conta com 30 parceiros diretos. A participação em projetos sociais é outro ponto forte da atuação do empreendimento – como atendimento a projetos voltados a crianças carentes, arrecadação de alimentos e ajuda em eventos de entidades assistenciais do município.



Credit: Augusto Tomas

## *Categoria Jovem Empreendedor*

Felipe Henrique  
Casa do Pintor

Fundada em 1985, a Casa do Pintor recebeu o Prêmio Mérito Lojista na categoria Jovem Empreendedor por meio do empresário Felipe Henrique. Com início de sua trajetória na empresa em 2006, Felipe agregou ideias inovadoras ao negócio. No ano de 2017, a empresa investiu forte no treinamento de seus vendedores para oferecer o produto adequado a cada necessidade. Em 2018, observando uma nova demanda por parte dos clientes, a empresa passou a ofertar serviços de mão de obra. Empreendimento varejista de tintas e vernizes, atende também a domicílio com vendedores externos. Por isso, pensando sempre em se relacionar cada vez melhor com seus clientes, a Casa do Pintor segue inovando e aliando a experiência já adquirida com novas tendências do mercado.



Crédito: Augusto Tomasi

# Mérito Lojista Personalidade

Plínio Mejolaro

Apaixonado pelo movimento empresarial – é assim que se auto define o empreendedor bento-gonçalves Plínio Mejolaro, umas das mais expressivas lideranças do setor comerciário do município e o agraciado, com meritocracia, pelo Prêmio Mérito Lojista 2018, na categoria Personalidade. Seu currículo impressiona: foi um dos fundadores da CDL-BG e do Sindilojas, vice-presidente do CIC-BG e um dos idealizadores da ExpoBento. Também ajudou a liderar projetos encabeçados pela iniciativa Viva Bento, como a concepção da Via Del Vino e do Aeroclube municipal. Somado a esse legado de contribuições, mantém-se ativo como sócio proprietário de um dos mais tradicionais empreendimentos comerciários do município, a loja Mejolaro.

Seu Plínio, como é conhecido, iniciou sua trajetória profissional em 1966, na então ‘Casa de Móveis Mejolaro’, fundada por seu pai, Basílio Mejolaro (in memoriam), há mais de sete décadas. O crescimento do negócio sempre acompanhou, também, sua evolução na carreira empresarial. Com um salto de 44m<sup>2</sup> para 3750m<sup>2</sup> no tamanho do empreendimento, a Mejolaro e Cia Ltda se tornou o símbolo que representa a valorosa contribuição de Plínio para o desenvolvimento local. “Lembro que meu pai fabricava os móveis no porão de casa e comercializava os produtos na parte de cima. Com o tempo, fomos ampliando o espaço, sempre no mesmo endereço, e nos adequando às demandas do mercado”, recorda. A empresa também foi umas das pioneiras na cidade em comercialização de eletroeletrônicos. Hoje, está focada em móveis populares e decoração.

## **CONQUISTAS PARA O SETOR VAREJISTA**

São muitas as melhorias no município, tanto estruturais quanto sociais, conquistadas por iniciativas lideradas ou apoiadas por Mejolaro. Além de participar da fundação das principais entidades empresariais de Bento, participou do grupo que projetou e fez acontecer o Armazém das Pontas – uma das mais diversificadas pontas de estoque da região criada há mais de 10 anos. Também atua da Ação Lojista, movimento que surgiu do desmembramento do Viva Bento. “A Ação Lojista é um elo entre as entidades comerciárias do município, que busca defender os interesses do setor e fortalecer o varejo local”, reitera.

Para reforçar ainda mais o engajamento com a área que representa, já participou de duas edições da NRF, a principal convenção do mundo para o varejo, que ocorre em Nova York. Em paralelo com as atividades do setor, seu Plínio atua como membro do Conselho Econômico da Diocese de Caxias do Sul e da Paróquia Santo Antônio – além de já ter participado, também, de movimentos patronais, como a Comissão de Negociação Salarial do Sindicato Patronal e Laboral, na qual faz parte desde a fundação do Sindilojas.



Fotos: Augusto Tomasi



Fotos: Augusto Tomasi



Fotos: Augusto Tomasi

# ESPECIAL CDL 50 ANOS

*Neste espaço especial sobre o cinquentenário da entidade, será possível acompanhar o seu desenvolvimento por meio dos principais fatos que marcaram sua trajetória.*



**I**nstituída há cinco décadas para ser um agente de fortalecimento do setor varejista, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves é uma entidade comprometida com o crescimento, a qualificação e a profissionalização do varejo da cidade, sendo uma das mais atuantes entidades de classe do município. A CDL-BG nasceu como Clube dos Diretores Lojistas, uma associação fundada no dia 12 de agosto de 1969 por um grupo de empresários, com o propósito, ainda, de ter mais força para defender os interesses da classe, bem como para reivindicar melhorias – até então, a CDL estava vinculada à Associação Comercial, embrião do Centro da Indústria, Comércio e Serviços (CIC-BG). Seu surgimento trouxe uma série de benefícios ao comércio local. Um

dos principais, que revolucionou a forma da compra e venda logo nos anos iniciais da entidade, foi a chegada do SPC (Serviço de Proteção ao Crédito). Mas esse não foi o único serviço que surgiu com a CDL. Uma série de outras atividades foi disponibilizada em prol do associado. Entre elas está o serviço de cobrança da entidade, que recupera valores e reposiciona o cliente no mercado. Além disso, a CDL-BG atua também como agência de empregos, inserindo talentos no mercado ou reposicionando comerciários em novas vagas. Também é referência na emissão de certificado digital, espécie de identidade no meio digital. Em paralelo, oferece, ainda, cursos visando o aumento da profissionalização, demonstrando sua constante preocupação com aperfeiçoamento do setor em quesitos como atendimento, gestão, comunicação e financeiro.

Como forma de destacar o empreendedorismo do comerciante de Bento Gonçalves, a CDL criou, há 30 anos, o prêmio Mérito Lojista. A distinção, cuja votação para escolha dos vencedores é feita pelos próprios lojistas filiados, é entregue aos destaques nas categorias Comércio, Serviços e Jovem Empreendedor, além do Troféu Personalidade.

Em meio a tudo isso, a CDL-BG age como ator de estimular o comércio e os consumidores a aderirem a promoções e campanhas específicas, como forma de tornar mais forte nossa economia. Atualmente com cerca de 500 associados dos setores do comércio e serviços de Bento Gonçalves, a entidade cumpre também sua função social, já que, ao incentivar compras na cidade, os impostos gerados permanecem no município, sendo utilizados em benefício do morador de Bento Gonçalves.

# LINHA DO TEMPO



1970 - 1971  
Nestor Ângelo  
Arioli



1969 - 1970  
Hilário Pozza



1971 - 1972  
Júlio Antônio  
Fianco



1972 - 1973  
Valdir  
Peliccioli



1973 - 1974  
Ivo De Gasperi.



1974 - 1975  
Lívio D'Arrigo



1975 - 1976  
Plínio  
Mejolaro



1976 - 1977  
Delmar  
Demari



1977 - 1978  
Gentil T.  
Pompermayer



1978 - 1979  
Firmino  
Jacques da  
Silva



1979 - 1980  
Wilson Ivo Milani



1980 - 1982  
Vanius  
Lorenzini



1982 - 1984  
Aparício Pressi



1984 - 1986  
José E.  
Morgan Oro



1986 - 1988  
Beder Koff



1988 - 1989  
Ildoíno  
Pauletto



1989 - 1990  
Wilmar  
Bucco



1990 - 1992  
Antônio Natal de  
Barba



1992 - 1994  
Jovino  
Antônio  
Demari



1994 - 1996  
Antônio Cesa Longo



1996 - 1998  
Sérgio Luis  
Gallina



1998 - 2000  
Silvênio Ruaro



2001 - 2004  
Alcides de  
Gasperi



2005 - 2007  
Carlos Lazzari



2007 - 2009  
Solange Pavan



2010 - 2012  
Helenir Bedin



2012 - Atualmente  
Marcos Carbone

Relembre os fatos marcantes de cada gestão e as conquistas das diretorias que ajudaram a construir a história da CDL-BG no livro temático, alusivo aos 50 anos da entidade, que será lançado em agosto. Veja mais a seguir.

Fotos: Arquivo CDL-BG

# Livro comemorativo de 50 anos narra trajetória da CDL-BG e do comércio local

Obra produzida pela jornalista Paula Valduga será lançada este ano

A trajetória cinquentenária da Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves – mesclada ao desenvolvimento do comércio local – ficará eternizada nas páginas do livro que narra a história de 50 anos da entidade. Redigido e produzido pela jornalista bento-gonçalvesense Paula Valduga, a obra, em processo de desenvolvimento, resgata os principais fatos dos mandatos de todos os 27 presidentes da CDL e a trajetória de diversas lojas – algumas já fechadas e outras que seguem em funcionamento. O lançamento ocorrerá na semana do aniversário da entidade, fundada em 12 de agosto de 1969.

O trabalho iniciou ainda em 2018 – totalizando um ano de produção até chegar às bancas. “O livro mistura a história da entidade com a do comércio de Bento Gonçalves, pois o desenvolvimento de ambos aconteceu unido, um ajuda o outro a crescer. Dessa forma, acreditamos que ele se integra também à vida de grande parte dos moradores locais, já que comprar no comércio faz parte do dia a dia das pessoas” destaca a jornalista.

Além de Paula, há uma equipe de curadoria que participa da seleção de estabelecimentos comerciais e contribui com relatos e indicações para comporem a obra. “É um trabalho de equipe”, reforça. Segundo a autora, a maior parte das informações apresentadas no livro foram obtidas por meio de entrevistas com ex-presidentes e lojistas. São mais de 60 pessoas ouvidas e quase 30 horas de gravação. Há também pesquisa bibliográfica,

principalmente porque alguns dos ex-presidentes já faleceram. “O foco é ouvir e contar histórias que marcaram a trajetória da entidade e do comércio, entrevistando pessoas e oferecendo aos leitores relatos emocionantes”, completa.

Para ela, a importância de fazer parte e contar a história de uma entidade tão representativa para Bento Gonçalves está tanto no lado profissional quanto no pessoal. “Escrever esse livro, para mim como jornalista, é uma oportunidade especial na minha carreira e uma grande responsabilidade. Ouvindo ex-presidentes, aprendi muito sobre o quanto uma entidade pode fazer pelo segmento em que atua e tenho um grande respeito pela trajetória de 50 anos da CDL. Só tenho a agradecer a confiança que a diretoria da entidade teve em mim”, reitera.

Pessoalmente, de acordo com Paula, as entrevistas para o livro despertaram memórias de infância, já que ela frequentava as lojas que terão a sua história relatada na obra. “Nesse quase um ano de trabalho, voltei a lugares que há tempos não passava, vi lojistas chorarem lembrando a história do seu comércio e também me emocionei. O comércio e a CDL-BG foram construídos por pessoas corajosas, que arriscaram e enfrentaram tempos bastante difíceis. Se as histórias delas emocionarem e servirem de inspiração para os leitores, especialmente os comerciantes atuais, a minha missão estará cumprida”, enfatiza.

## Memórias

por Paula Valduga

*Eu sou capaz de desenhar agora, em detalhes, o lugar onde eu ia com a minha mãe comprar material escolar a cada início de ano. Lembro dos lápis a mais que, às vezes, ela pegava para a minha coleção. De sair das lojas de calçados com o tênis velho na caixa e o novo no pé. Do mostruário de uma ferragem me encantar e ficar marcado até hoje como a primeira noção que eu tive de organização. Das idas ao centro com minhas amigas depois da aula pra procurar uma cartela de adesivos e, anos depois, um colar novo para a festa de sábado à noite.*

*Tenho claro na memória quando entrava na Galeria Zanoni, junto com o meu irmão, para digitar linhas seguidas de asdfg das 13h à 14h. Do meu pai nos apressando no almoço, depois do colégio, para nos levar à datilografia. Por dias seguidos, eu subi aquela escada, entrei na CDL e fiz os exercícios da aula com responsabilidade, algo que me foi ensinado a levar a sério desde cedo.*

*Mais de duas décadas depois, a carreira que eu construí me levou a subir*

*novamente aquela escada para começar a escrever uma das histórias mais importantes da minha vida. O livro dos 50 anos da CDL me leva, em pensamento, para os lugares que estão no primeiro parágrafo deste texto, porque ele sai das paredes da entidade e conta, também, a história do comércio. As lojas fazem parte da vida de todo mundo que vive em uma cidade. Tenho certeza que você, assim como eu, tem memórias afetivas com diversas que abriram, fecharam ou ainda funcionam em Bento Gonçalves.*

*Além de reforçar (e muito!) aquela palavra que eu aprendi cedo a levar sempre comigo, o livro dos 50 anos da CDL me possibilita ouvir e escrever histórias de pessoas que começaram uma entidade e uma loja do zero em um tempo em que tudo era difícil. Ousadas, corajosas e dispostas a arriscar, elas merecem páginas e páginas de reconhecimento, e eu me sinto lisonjeada por escrever o livro que dará isso a elas. Ao lado da responsabilidade, que é muito grande, eu escrevo outras duas palavras. A primeira é privilégio. A segunda, obrigada.*

**"AS LOJAS FAZEM PARTE DA VIDA DE TODO MUNDO QUE VIVE EM UMA CIDADE. TENHO CERTEZA QUE VOCÊ, ASSIM COMO EU, TEM MEMÓRIAS AFETIVAS COM DIVERSAS QUE ABRIRAM, FECHARAM OU AINDA FUNCIONAM EM BENTO GONÇALVES".**



Creditor: Acervo pessoal

ucstec.com.br

**UCSTEC**  
BENTO GONÇALVES

**GRADUAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO**  
CABE NO SEU BOLSO, CABE NO SEU TEMPO!

PROCESSO SELETIVO CONTÍNUO  
#INSCREVA-SE JÁ!

Cursos presenciais de graduação para você se qualificar mais rápido para o mercado de trabalho.

**• Gestão Comercial**

*"Associados CDL tem desconto especial."*

Ingresso por aproveitamento da nota de redação do Vestibular UCS de 2013 a 2018 ou do ENEM de 2012 a 2017 ou por nova prova.

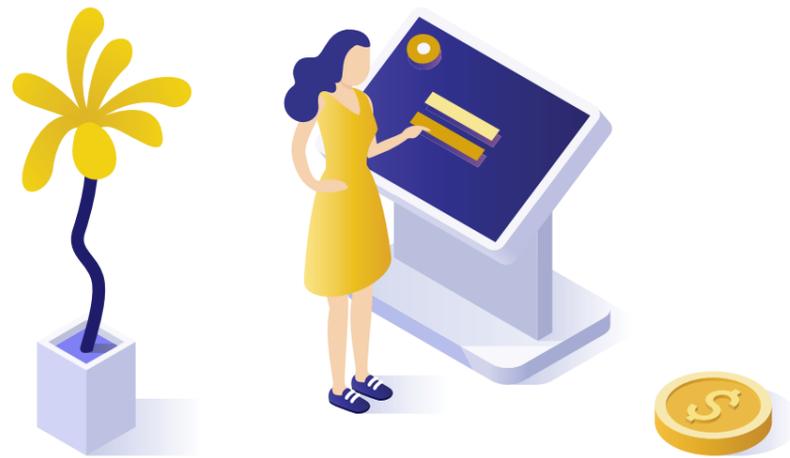
**UCS Tec**  
CURSOS SUPERIORES DE TECNOLOGIA

**CDL**  
Bento Gonçalves

Relações com o Mercado - UCS/Carvi  
Catiane Zembruski - 3449.5203 / 99935.6719  
czembruski@ucs.br

# DESAFIOS DO COMÉRCIO NOS PRÓXIMOS 50 ANOS

Mesmo em longo prazo, as projeções sobre o futuro varejista já são traçadas por especialistas – e eles garantem: o meio digital será o maior divisor de águas daqui para frente



**O** quê esperar dos próximos 50 anos? Incerto em sua essência, o futuro gera inúmeras expectativas. Nos mais diversos segmentos sociais, as dúvidas sobre como se preparar – e se reinventar – para estar inserido nas novas mudanças estimulam a reflexão e o planejamento. Em alusão ao cinquentenário da Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves, traçamos um panorama dos desafios do varejo para as próximas

cinco décadas – a curto, médio e longo prazo. A maneira como o consumidor vai às compras está mudando drástica e rapidamente. O crescimento das vendas pela internet – e da consequente exigência consumista – somado ao avanço da tecnologia, como um todo, fazem com que os empreendedores tenham que transformar seus modelos de negócios e, até mesmo, suas mentalidades. “A tendência é não mais existir a separação entre varejo físico e online. Os dois canais, na visão do consumidor, serão únicos e ele utilizará um ou outro de acordo com a sua conve-

niência”, comenta José Roberto Resende, administrador de empresas, com foco em varejo, inteligência de mercado e gestão empresarial. Segundo ele, com o conceito de IOT (internet das coisas), os equipamentos estarão conectados virtualmente. “Com aplicações de inteligência artificial e machine learning, grande parte das compras será realizada de forma automática de acordo com os hábitos de consumo de cada pessoa. Nesse novo mundo, com a utilização de muitos dados e novas tecnologias, o varejo será totalmente diferente, entregando produtos e serviços de forma personalizada”, relata.



José Roberto Resende, administrador de empresas, com foco em varejo, inteligência de mercado e gestão empresarial



Fabiano Zortéa, coordenador estadual do Sebrae-RS

Para Fabiano Zortéa, coordenador estadual de Projetos de Varejo do Sebrae-RS, o modelo tradicional de negócios pelo qual estávamos acostumados não vai mais existir. “Vai deixar de ser venda apenas por preço, tem que haver algo mais humanizado e digital”, destaca. Essa era das conexões, da compra por propósito e da imersão em experiências, exige um olhar atento dos lojistas. “A internet só vai acabar com as lojas físicas que não oferecerem nada além do que um simples produto”, enfatiza. Mesmo que seja necessário se adaptar às mudanças, o grande desafio é que, com tantas inovações, não há uma receita para o sucesso – pois é um processo que faz parte de um movimento pelo qual o varejo ainda não havia passado. Especialistas garantem que essa é a quarta onda pelo qual o setor comercial está atravessando. Segundo eles, a primeira foi a das lojas familiares de bairro. Depois, vieram vendas por catálogo. Lojas gigantes e que ofereciam preços muito baixos, como a norte-americana Walmart, foram a onda seguinte. Agora, o protago-

nismo é da transformação digital. “É preciso estar presente no meio online para coexistir no físico, um canal leva a outro”, lembra Zortéa. Nesse sentido, é essencial identificar os novos perfis de venda e relação de consumo. “Aqueles lojas que envolverem o cliente na atmosfera da marca e proporcionarem uma experiência de compra relevante, com informações que possam conectar pessoas de valores semelhantes, serão as bem-sucedidas nesse novo contexto”, comenta. Portanto, a tendência é aumentar a participação dos grandes varejos em função do uso acelerado das tecnologias de ponta – principalmente aquelas que permitem estudar e entender os hábitos de vida e consumo da população.

## ADAPTAÇÃO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS

Em regiões interioranas, como é o caso de Bento Gonçalves, além do processo contínuo de atualização tecnológica, a chegada de grandes franquias pode influir nos modelos

de negócio dos pequenos empreendimentos – mas não necessariamente de forma negativa. Segundo o coordenador do Sebrae-RS, a principal ‘sacada’ dos pequenos empresários é oferecer alternativas à um determinado nicho de público. “É sobre não querer ser tudo, mas sim ser bom e apresentar ao cliente um atendimento diferenciado e, principalmente, humanizado”, frisa.

Para ele, o foco na personalização do relacionamento e no aprimoramento da compreensão das demandas consumistas é a chave para o sustento do varejo – não apenas do interior, mas também como um todo. “O pequeno não pode convencer o mercado pelo preço, mas sim pelo valor agregado”, reforça.

Em uma perspectiva semelhante, Resende entende que o pequeno varejo não deve brigar com os grandes, mas sim procurar formas de se unir a eles, de fazer parte do seu universo, como já está acontecendo em larga escala na China, por exemplo. “Os grandes varejos estão criando grandes ecossistemas tecnológicos que permitem acoplar milhares de pequenos varejos – conseguindo operar dentro destas plataformas e usufruindo de todos os benefícios tecnológicos existentes”, infere. No Brasil, o Magazine Luiza, Mercado Livre e B2W estão caminhando nesta direção, de acordo com ele.

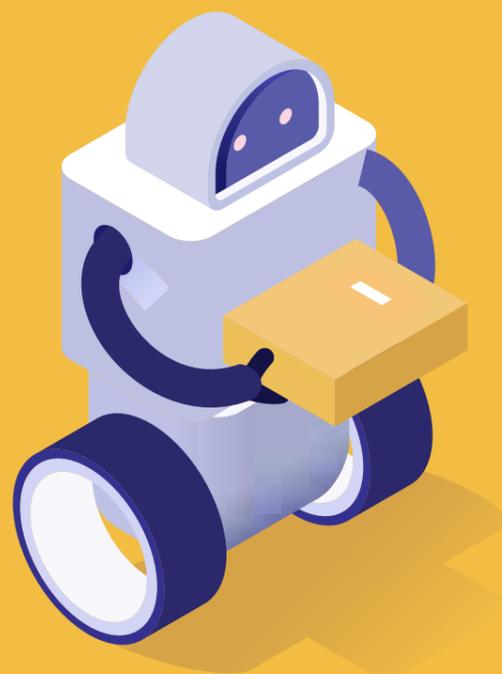
O presidente da CDL-BG, Marcos Carbone, também vai ao encontro das colocações e destaca o engajamento varejista nesse constante processo de atualização. “O comércio precisa seguir buscando qualificação, pois é por meio de cursos, workshops e encontros, por exemplo, que há a troca de conhecimento fundamental para garantir o sustento do setor”, enfatiza Carbone.



Marcos Carbone, presidente da CDL-BG

# As principais tendências do novo varejo

Em meio ao rol de possibilidades que a tecnologia oferece, alguns passos podem ser considerados fundamentais para o lojista do futuro. Confira sete tendências que têm tudo para conduzir o setor nos próximos anos, segundo especialistas:



## 1 - Aproximar a marca do público

A fluidez da fidelidade do consumidor ficou mais evidente com o advento das compras online – afinal, a concorrência está só a um clique de distância. Por isso, as empresas precisam criar novas maneiras de engajar o consumidor e, assim, se aproximar dele.

## 2 - Transformação das lojas físicas

Sem dúvidas, o e-commerce, ou comércio eletrônico, já está obrigando as lojas a se transformarem – e a tendência é que isso se intensifique cada vez mais. Por isso é necessário criar novos papéis para os locais físicos. “Além de serem um ponto de contato do consumidor com a marca, as lojas físicas também podem ser um apoio para as vendas on-line. Muitos estabelecimentos apostam na compra via internet e retirada no local. Assim, o consumidor não paga o frete e ainda frequenta o comércio”, evidencia Zortéa.

## 3 - Entender o consumidor

O montante de informações que as redes sociais fornecem ao varejista é enorme. Com ele, é possível conhecer o cliente por inteiro – gostos, perfis, entre outros. Isso permite ao lojista direcionar o foco ideal para a oferta de produtos e serviços certos – o que não era possível nas lojas tradicionais, quando o único dado que a empresa tinha sobre seu consumidor eram os números de vendas.

## 4 - Vendas por celulares

As compras feitas pelo smartphone crescem a passos largos. Em 2020, segundo estimativa da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), 50% das compras via internet serão por aparelhos celulares. Isso evidencia

que as lojas físicas já não são mais a primeira opção do brasileiro na hora de fazer suas compras – que mostra muito como o mercado vem se moldando e oferecendo mais facilidades na hora de ter o próprio negócio. E-commerces oferecem mais facilidade para abertura de empresa e menos custos mensais fixos.

## 5 - Fragmentação da jornada consumista

O varejo tradicional tem uma linearidade definida: o consumidor se conecta a marca, conhece o produto, decide comprar e, por fim, recebe sua compra. Hoje, porém, o cliente pode, por exemplo, conhecer o produto pela internet e, ao retirar na loja, ter seu primeiro contato com a marca. “A pessoa cria o roteiro que lhe convém melhor: ir à loja para conhecer o produto e depois compra-lo ou pesquisar na internet e adquiri-lo no estabelecimento”, comenta Zortéa.

## 6 - Mais informações ao consumidor

Com os smartphones, redes sociais e sites de compra, o consumidor tem nas mãos um mundo de conhecimento sobre os produtos. Contudo, as empresas podem usar isso ao seu favor. Seja na internet ou no meio físico, a marca pode fornecer informações sobre seu produto de forma a construir uma história e envolver o cliente.

## 7 - Uso da inteligência artificial

Ainda mais distante do modelo tradicional de lojas físicas – mas cada vez mais próximo – o chamado chatbot, ou conversa com robôs, permite que o consumidor possa pedir a uma inteligência artificial que procure opções de um determinado produto – e até que faça a encomenda. A novidade já é utilizada pelas grandes redes e tende a figurar de maneira mais incisiva no cenário dos próximos anos.

# Elevando a nossa vocação

por Guilherme Pasin

O comércio é o termômetro mais verdadeiro da economia. Em suas diversas frentes, reflete com precisão a saúde do país, do estado e das cidades, em seus bons e maus momentos. É a economia que pulsa lá na ponta, quando a produção do nosso campo e das nossas indústrias se encontra com o consumidor final – e, assim, tem seu propósito concretizado.

Com grande capacidade de geração de oportunidades, o setor é marcado pelo potencial empreendedor. Dos negócios que vêm de gerações até as novas empresas, todos refletem a vontade de fazer acontecer e a disposição de superar os desafios. São características que estão no próprio DNA dos bento-gonçalvenses.

Para que o comércio se desenvolva de forma sustentável, organizada e cooperada, é preciso uma entidade atuante. E a CDL Bento Gonçalves tem cumprido com excelência essa missão ao longo de sua história, que chega ao cinquentenário em 2019. A CDL é um orgulho para o nosso município, traduzindo de forma plena o ideal empreendedor que nos move diariamente.

Aproximando os dirigentes lojistas e firmando laços com a comunidade e o poder público, a CDL/BG tem papel essencial não somente para o comércio, mas para o crescimento de toda a cidade. Com suas atividades de classe, qualificações e reconhecimentos, como o Prêmio Mérito Lojista, fortalece o setor, preparando-o para os desafios e valorizando o empenho dos nossos empreendedores.

A CDL é, também, um parceiro fundamental na construção de ações e políticas públicas em Bento Gonçalves. Mantemos um diálogo permanente, atuando lado a lado em iniciativas como a Lei de Incentivo ao Desenvolvimento Econômico, que permitiu a expansão e criação de novos empreendimentos.

Celebramos com entusiasmo o trabalho realizado pela CDL-BG, que torna ainda mais fértil o ambiente econômico do nosso município – tão identificado com o empreendedorismo. Fazer o comércio avançar é promover desenvolvimento, renda e empregos. Significa elevar a nossa vocação e valorizar a nossa essência.

**"CELEBRAMOS COM ENTUSIASMO O TRABALHO REALIZADO PELA CDL-BG, QUE TORNA AINDA MAIS FÉRTIL O AMBIENTE ECONÔMICO DO NOSSO MUNICÍPIO – TÃO IDENTIFICADO COM O EMPREENDEDORISMO".**



# Convênios garantem facilidades aos associados da CDL-BG

*Medicina do trabalho, consultas médicas e consultoria elétrica são os mais novos convênios firmados pela entidade*

Entre o final de 2018 e o início de 2019, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves ampliou a oferta de convênios que beneficiam seus associados. A área da saúde foi a mais contemplada: as parcerias com a Prevterra – Assessoria em Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho e Bentomed Consultas Médicas reforçam o compromisso da entidade com o bem-estar de quem trabalha no setor varejista. Já o convênio com a AGE Assessoria visa viabilizar descontos em serviços de consultoria elétrica. Confira.

## Prevterra

Com atendimentos personalizados e integrados, concentrados em um único espaço, a Prevterra é um centro que atende empresas pequenas, médias e de grande porte. São ofertados exames de medicina do trabalho e complementares, como audiometria, espirometria, eletroencefalograma, eletrocardiograma, acuidade visual, laboratoriais - contando com agilidade no atendimento e entrega de resultados.

A empresa trabalha também com um sistema de gestão de softwares integrados e oferece, ainda, serviços terceirizados em diversos setores: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais; Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional; Perfil Profissiográfico Previdenciário; Laudo de Insalubridade e/ou Periculosidade; Laudo Ergonômico e Ginástica Laboral; Segurança do Trabalho em Máquinas e Equipamentos; gestão ambiental (com licenciamentos, relatórios, avaliações e auditorias); Plano de Prevenção e Combate a Incêndios; entre outros treinamentos e assistências.

A sede da Prevterra fica na Rua 13 de Maio, no Centro de Bento Gonçalves. Mais informações sobre as facilidades oferecidas aos associados da CDL-BG podem ser obtidas pelos telefones (054) 3055-3009 ou 99603-1566, pelo e-mail contato@prevterra.com.br ou pelo site www.prevterra.com.br.

## Bentomed

A parceria estabelecida com a Bentomed Consultas Médicas fixou desconto de 20% aos associados da CDL-BG no agendamento de consultas por meio da clínica. Além disso, no primeiro atendimento com o clínico geral o associado terá 40% de bonificação no valor do atendimento.



Convênio com a Bentomed

to. Podem aproveitar esse benefício todos os associados que estejam com a documentação em dia.

No dia da consulta, apenas é necessário apresentar um voucher de desconto e usufruir as condições especiais. A clínica oferece atendimentos especializados nas áreas de cardiologia, cirurgia geral, clínica geral, dermatologia, ginecologia, infectologia, medicina do trabalho, neurologia, nutrição, ortopedia, pediatria, psicologia, psiquiatria, traumatologia, urologia e estética – por meio de uma equipe multidisciplinar composta por profissionais da área.

A Bentomed atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, sem fechar ao meio dia, na Rua Pará, 65, bairro Humaitá, em Bento Gonçalves. O contato para agendamentos pode ser feito pelos telefones (54) 3075-0800 e 9.9932.9852 ou pelo e-mail contato@bentomed.com.br. Mais informações podem ser obtidas no site www.bentomed.com.br.

## AGE Assessoria em Energia

Receber a conta de luz tem sido um aborrecimento para boa parte dos consumidores – as elevações do tarifário têm resultado em valores cada vez mais altos para pagar a utilização do serviço. No meio corporativo, esse acréscimo de despesas acende o sinal de alerta: é preciso encontrar alternativas para economizar. Por isso, a parceria

com a AGE Assessoria chega para viabilizar descontos em serviços de consultoria elétrica.

Entre as possibilidades, a empresa realiza a análise da fatura mensal de energia elétrica - verificando a tarifa mais adequada ao estabelecimento, o consumo de energia, o fator de potência e a carga máxima suportada pela instalação. Além disso, a AGE intermedia negociações entre o consumidor e a concessionária, buscando uma negociação justa e o ressarcimento de cobranças indevidas. A grande vantagem desses serviços é a correta interpretação e identificação dos potenciais de economia por parte dos consumidores. Dessa forma, é possível corrigir irregularidades no consumo. Segundo a AGE, é possível

obter uma redução significativa no consumo de luz com uma reavaliação no uso e horários mais econômicos da carga elétrica utilizada.

A parceria é indicada para empresas que possuem consumo médio de 3 mil kWh mensais, ou seja, fatura de em torno de R\$ 2.500. A meta é oferecer até 10% de desconto aos comerciários, de acordo com a avaliação prévia feita pela AGE, e que estuda a situação e as demandas do estabelecimento. Os associados interessados no serviço podem entrar em contato com a CDL-BG pelo fone (54) 3455-0555 – para que uma triagem possa ser feita - ou diretamente com a AGE Assessoria, pelo número (54) 3451-5556.

A CDL-BG dá as boas-vindas aos novos parceiros



## Demais convênios

Além dos novos convênios, a CDL-BG também mantém parceria para postagens via Correios; facilidades de financiamento pelo Sicredi; assessoria jurídica com o escritório Invernizzi Cesca & Advogados Associados; com a operadora de telefonia Vivo, no qual o associado pode obter descontos em planos empresariais; com a clínica odontológica Sorrvida; com a Clínica Vaccinare, garantindo condições especiais nas vacinas realizadas pelos associados e seus dependentes em descontos de até 10%; além de parceria com uma empresa prestadora de serviços para a terceirização de entrega de cartas, aviso de inclusão no SPC, entre outros.

Os associados podem aproveitar, também, os serviços de CDL Cobrança, CDL Emprego, CDL Treinamento e CDL Certificado Digital. Complementando o rol de atrativos, os sócios usufruem de forma especial do calendário de ações de promoção social realizadas pela entidade: Noite Iluminada, Armazém das Pontas, Liquida Bento, Mérito Lojista, Black Friday e Bento Natal Premiado.



A máquina de cartões do Sicredi que traz mais facilidade aos seus negócios.

Aceita cartões de crédito, débito e voucher. Modelos de máquina adaptáveis ao seu negócio. Plataforma de gerenciamento exclusiva. Facilita a antecipação de recebíveis.

Peça em sua agência ou saiba mais em [sicredi.com.br/maquinadecartoes](http://sicredi.com.br/maquinadecartoes)



## Consulta ao SPC Brasil permite maior segurança ao lojista

Um dos mais completos serviços de verificação de crédito do consumidor é o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC). Esse serviço funciona como um banco de dados de informação sobre crédito, que possui caráter público – sendo um sistema de dados utilizado pelas Câmaras de Dirigentes Lojistas de todo o país e é alimentado, também, por associações comerciais.

Para garantir a efetivação de bons negócios, a recomendação da CDL-BG é que os comerciantes analisem criteriosamente a concessão de crédito em seus estabelecimentos. “Não pode haver constrangimento por parte do lojista em avaliar o perfil do cliente. É importante que ele adote essa prática como um procedimento padrão em seu comércio, principalmente como forma de evitar prejuízos decorrentes da inadimplência”, lembra Marcos Carbone, presidente da CDL-BG.

Com o intuito de auxiliar seus associados nessa missão, a entidade opera com exclusividade no município os serviços do SPC Brasil. O sistema de informações consolidado-se como o mais completo banco de dados da América Latina em referências creditícias sobre pessoas físicas e pessoas jurídicas, auxiliando na tomada de decisões para concessão de crédito em todo país. Por meio do SPC Brasil, o usuário tem acesso ao banco de dados com mais de 2.200 entidades presentes em todas as capitais e nas principais cidades de todos os estados. Para acessar o serviço, basta comparecer na sede da CDL-BG na Rua Marechal Deodoro, Ed. Zanoni, no centro do município, e solicitar a consulta.

### Inadimplência em bento-gonçalvense cresce e alerta comerciantes

Os números divulgados pela Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves sobre a inadimplência no município foram expressivos em 2018 – reforçando a necessidade da consulta na hora de conceder crédito ao consumidor. Os registros lançados no SPC somaram R\$12.850.188,00 em dívidas, somente no último ano. Se comparado com 2017, o crescimento é de 14% - já que naquele ano o endividamento dos bento-gonçalvenses era de R\$ 11.269.781,99.

É verdade que o montante da dívida aumentou. Mas o número de devedores, considerando as pessoas físicas no SPC, pelo contrário, retrocedeu 3,9%. Porém, o valor da dívida pela qual esse grupo responde cresceu 6,08% (no comparativo de 2018 com 2017). “Isso nos permite



Crédito: divulgação

afirmar que menos pessoas estão devendo mais, valores maiores”, destaca o presidente da entidade, Marcos Carbone. Refinando a observação dos indicadores é possível perceber que, em 56,47% dos casos, as dívidas têm o ticket médio de até R\$ 250. Em 24,10% deles, a inadimplência ocorre em compras com valores superiores aos R\$ 500. “Nota-se que o consumidor deixa de pagar aquelas contas com valor da parcela mais alto. Esse comportamento deve ser levado em consideração pelo lojista no momento de avaliar a concessão de crédito”, destaca o presidente.

### Acumulado da inadimplência é ainda maior

Se considerarmos os dados trazidos pela inclusão da Prefeitura de Bento Gonçalves no rol de clientes do SPC da CDL-BG, o total da dívida em 2018 sobe para impressionantes R\$ 15.159.629,00. A Prefeitura passou a utilizar o SPC Brasil e ali fazer seus registros de inadimplência, no final de 2017 – isso adicionou à contabilidade do levantamento os devedores de taxas e tributos como o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), por exemplo. “Em 2017, a Prefeitura não era usuária do SPC Brasil. Por isso, não podemos considerar esse indicador no comparativo deste ano com o resultado acumulado em 2018, que já contabiliza tais números. Mas podemos analisar os valores absolutos e alertar o lojista para que faça cada vez mais vendas inteligentes, ou seja, aquelas pelas quais efetivamente recebe o pagamento”, pondera o presidente da entidade, Marcos Carbone.

## CDL-BG é referência na emissão do certificado digital

*Serviço garante opção segura com garantia e idoneidade*



Crédito: divulgação

O mundo online trouxe agilidade às transações administrativas e financeiras, proporcionando comodidade em diversas negociações, mas ao mesmo tempo expôs à insegurança os usuários dessas facilidades. Uma boa maneira de se precaver desses riscos é através do certificado digital, um arquivo eletrônico que comprova a identidade de pessoas físicas e de empresas no mundo virtual e ainda tem validade jurídica, como se fosse reconhecida em cartório.

Em Bento Gonçalves, a Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL-BG) é referência na emissão dessa assinatura eletrônica, em parceria com a Safeweb. O dispositivo garante proteção às transações comerciais e à troca de dados via internet, além de assegurar a autenticidade da assinatura de documentos. Isso significa que o certificado funciona como uma identidade no meio digital, com o benefício da segurança no universo eletrônico.

O certificado é um importante meio de desburocratizar processos, eliminando papéis e reduzindo o tempo gasto em transações. Além disso, pode ser usado para várias situações, como procurações eletrônicas, envio de FGTS para a Caixa, declarações de IR e petição eletrônica para advogados, entre outros.

### Como funciona

A solicitação do Certificado Digital pode ser feita via telefone, mas o procedimento só se dará por completo após a quitação do boleto gerado pelo sistema ([www.safeweb.com.br](http://www.safeweb.com.br)). Os valores dependem do tempo de vigência do documento eletrônico e do tipo adquirido - para um ano, o investimento gira entre R\$ 150 e R\$ 355. Após o pagamento, o agendamento com o cliente é feito automaticamente, bastando ele comparecer na CDL-BG portando, obrigatoriamente, documentos originais - no caso de pessoa física, um que contenha foto e, no caso de pessoa jurídica, o contrato social e outro documento de identificação. Após, o certificado criptografado é armazenado em uma mídia digital (arquivo, cartão inteligente ou token, uma espécie de pen drive). A emissão dos certificados é feita pela Autoridade Certificadora (AC) credenciada junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) - no caso, a CDL, através da Safeweb. A CDL-BG, com seus quase 50 anos de tradição, é uma opção segura para você realizar esse serviço com garantia e idoneidade. Informe-se pelo telefone 3455-0555 e obtenha facilidades nas suas operações bancárias, comerciais e administrativas.

## CDL-BG compartilhou momentos com a comunidade e apoiou iniciativas em 2018

*Do tradicional apoio ao 'Eles na Cozinha', da Liga de Combate ao Câncer, até a presença de uma representante na escolha das soberanas da 16ª Festa Nacional do Vinho, a CDL-BG brindou 2018 com apoio a projetos pertinentes à comunidade e proporcionou troca de conhecimentos entre lojistas de diferentes municípios. Fique por dentro de algumas das ações apoiadas pela entidade no ano que passou.*



Crédito: Exata Comunicação

### ▼ **Experiências com lojistas de Pinto Bandeira**

O propósito de contribuir para o fortalecimento do setor comercial vai além dos limites geográficos do município onde a entidade está sediada – e ganha expressão, também, por meio de ações colaborativas visando o desenvolvimento de toda a microrregião. Exemplo desse compromisso foi o bate-papo realizado na cidade de Pinto Bandeira, reunindo cerca de 20 lojistas da localidade e representantes do poder público para um encontro de troca de informações na Câmara de Vereadores. A reunião teve espaço para esclarecimento de dúvidas acerca do associativismo no comércio e debate de situações desafiadoras que se apresentam no dia a dia dos varejistas, compartilhando dicas e orientações sobre como lidar

com cada uma delas.

A oportunidade foi, também, de compartilhar detalhes acerca da atuação da CDL – e de que forma a entidade consegue, por meio de suas ações, auxiliar as empresas do segmento a ganharem mais competitividade e eficiência na gestão de seus negócios, investirem em qualificação para suas equipes e, também, colocarem em prática ações diferenciadas para alcançar e surpreender o público consumidor. No encontro, o presidente Marcos Carbone apresentou, também, o amplo leque de serviços oferecidos pela associação aos lojistas – mostrando com destaque as ferramentas que auxiliam o dia a dia do comércio.

### ▼ **Luta contra criminalidade e ilegalidade**

Na defesa de um comércio legal, a Câmara de Dirigentes Lojistas, em aliança com as entidades parceiras CIC-BG, Sindilojas, SEC-BG e SEGH, foi incentivadora permanente de ações que gerem desenvolvimento para o município – seja por meio da expansão econômica, fomentada pelos

negócios no varejo, pela prestação de serviços ou promoção do turismo. Da mesma forma, a entidade orientou, e segue alertando, o comércio a aderir a práticas seguras – tanto em transações negociais quanto em processos de proteção dos estabelecimentos.

## Certificado digital SAFEWEB é na CDL



**safeweb**  
Você tranquilo e seguro na rede

**CDL**  
Bento Gonçalves



Crédito: Evana Comunicação



### ▼ **Palestra com Clóvis de Barros Filho reúne cerca de mil pessoas**

O que faz a vida valer a pena? Esse dilema que cerca a existência humana desde os seus primórdios foi o tema central da palestra de Clóvis de Barros Filho - que utiliza a filosofia como fio condutor de sua fala --, promovida pela Câmara de Dirigentes Lojistas, em 2018. Cerca de mil pessoas acompanharam a explanação no Pavilhão E do Parque de Eventos de Bento Gonçalves.

Durante aproximadamente 90 minutos, o público ouviu o professor incitar importantes reflexões. A primeira delas foi mostrar que quando o indivíduo não sabe para onde ir, todos os caminhos se equivalem. Dessa análise surgiu a pergunta central: que valores da vida são tão valiosos que servem para a reflexão universal? Ou seja, o que torna uma vida bem vivida? Citando renomados filósofos, como Epicteto e Aristóteles, o palestrante despertou o poder cada um na tomada de decisões que apontam para o sentido da existência - já que nem tudo depende do acaso. "Você não pode influenciar a metade da sua vida que lhe é alheia, mas a outra, sim. Então gaste todas as

suas fichas nas coisas que dependem de você", exalta. Essa recomendação ganha apelo ainda mais forte a partir de outra constatação trazida à pauta por Clóvis: a vida pode ser boa nesse exato momento. "A vida é agora. O lugar certo é onde você gosta de estar". Por isso, aconselha o professor, já passou da hora de pararmos de colocar na conta do acaso aquilo que é de nossa responsabilidade. As escolhas que fizemos durante a vida podem ser questionadas, e compreender se elas foram boas ou não depende do que esperamos da existência.

Conduzindo o público pelo caminho da reflexão, ele fez uso da filosofia para ajudar a responder o que torna uma vida bem vivida. A resposta não é simples. "A felicidade acontece em um determinado lugar e instante toda vez que você, realmente, deseja que aquele momento que está vivendo pudesse durar um pouco mais. A felicidade é uma característica da vida que acontece quando você tem uma alegria tal que anseia por compartilhar. Se você teve um momento assim, foi genuinamente feliz", disse.



Crédito: Evana Comunicação

### ► **Representante na escolha das soberanas da 16ª Fenavinho**

A jovem Andriele Rigotti, de 24 anos, representou a Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves na disputa pelo título de Imperatriz da 16ª Fenavinho. Natural do município, ela estuda administração na Universidade de Caxias do Sul e trabalha como atendente de locação de imóveis em uma imobiliária local. Andriele disputou a coroa com outras 17 meninas, em abril deste ano.



Crédito: Evana Comunicação

### ▼ **Encontro com Fabiano Zortéa debate o novo varejo**

Com o auxílio de vídeos, fotografias e dados colhidos durante a principal convenção mundial do varejo - a NRF -, em Nova York, Fabiano Zortéa mostrou a lojistas de Bento Gonçalves que canais de vendas físico e digital precisam coexistir de modo a um potencializar o outro. Na palestra promovida pela CDL, em abril deste ano, o coordenador estadual de Projetos de Varejo do Sebrae-RS disse ser necessária a interação do varejo com seu público para oferecer experiências em ambos os canais de relacionamento. "Não precisa necessariamente vender no digital, mas tem que interagir", aconselha.

O encontro de qualificação ocorreu no mês de abril deste ano, na Fundação Casa das Artes, em Bento Gonçalves. Na oportunidade, Zortéa compartilhou a análise de que, a partir do advento das redes sociais e dos smartphones, os consumidores passaram a exigir das marcas com as quais se relacionam outros tipos de convivência. "Um deles é um modelo diferente de jornada de compra", observa.

Segundo ele, esses dispositivos romperam com o comportamento padrão das pessoas, que já não saem mais de casa exclusivamente para consumir. "A jornada não é mais linear, as compras acabam acontecendo por alguma interação, seja ela no âmbito digital ou no físico", opina. Embora seja notório o avanço das transações por meio de plataformas online, apenas 6% das compras no Brasil, atualmente, são realizadas por meio digital - para efeito

comparativo, esses números chegam a 13% nos Estados Unidos e a 24% na China. "O digital é muito importante, mas ainda assim a convenção das vendas ocorre na loja física. O digital acaba impulsionando a loja física", avalia Zortéa.

Entre as práticas observadas durante sua passagem pela NRF, o gestor do Sebrae destacou a personalização como diferenciais nas experiências proporcionadas pela Nike e pela Amazon, por exemplo. A gigante esportiva subdividiu sua principal loja no mundo, na 5ª Avenida (NY), em seções para tratar de forma especial os clientes mais conhecedores de seus produtos. "A marca mostra um reconhecimento, e o consumidor se sente valorizado: clientes diferentes são tratados de formas diferentes. Essa forma de tratamento supera a antiga máxima de tratar todos os clientes da mesma maneira", comenta Zortéa.

Maior e-commerce do mundo, a Amazon dispôs uma loja física em NY na qual presta uma espécie de serviço de curadoria. Ali, estão à venda apenas produtos ranqueados a partir de quatro estrelas no site da companhia - daí o nome da loja Amazon 4-Star -, ou seja, os mais bem avaliados pelos clientes. "É uma forma de atingir um público que não é tão especialista. Além disso, integra canais de venda. É provável que mesmo quem nasceu apenas vendendo no digital acabe indo para o mundo físico também. Os dois canais estão sendo exigidos", avalia Zortéa.

## Cumprindo seu papel social com orgulho e satisfação

*O engajamento da Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves com a promoção do desenvolvimento social aparece, de forma prática, por meio de diversas iniciativas: além de oferecer cursos, treinamentos e palestras que ajudem a potencializar a atuação dos profissionais ligados ao comércio, a CDL-BG se debruça sobre ações de solidariedade com a comunidade bento-gonçalvese.*



### ► Lar do Ancião

A CDL-BG arrecadou cerca de 150 quilos de alimentos não perecíveis e destinou ao Lar do Ancião de Bento Gonçalves. “Junto da realização de eventos, procuramos proporcionar uma contrapartida social para a comunidade local por meio da arrecadação de donativos. Esse momento é muito importante para a entidade, pois podemos levar carinho às pessoas e reforçar o cunho social da CDL-BG”, comenta o presidente da CDL Jovem, Leonardo Carboni. Fundada em 1981, a entidade assistencial sem fins lucrativos atende mais de 50 idosos. “É importante receber doações de todas as pessoas e entidades, mas a parceria com a CDL é muito importante para nós. Por isso, registramos nossos profundos agradecimentos à entidade”, frisa a presidente Lourdes de Souza.

### ► Projeto Transformando Vidas

O poder da solidariedade é grande o suficiente para promover mudanças radicais na sociedade – motivo pelo qual a Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves incentiva permanentemente seu exercício junto à comunidade onde está inserida. Seguindo esse ideal, a entidade confirmou seu apoio à 5ª edição do projeto Transformando Vidas (anteriormente conhecido como Sonho de Menina Moça). Quem apadrinhou a iniciativa foi o representante da entidade, o diretor Ari Fachinetto – tendo como afiliada a jovem Andrine Capello, de 15 anos, aluna do 9º ano da EMEF Professora Maria Borges Frota (Caic). O projeto coordenado pelo Gabinete da Primeira Dama da Prefeitura de Bento Gonçalves foi destinado a jovens – meninas e, pela primeira vez, meninos – quem tinham ou completavam 15 anos em 2018 e eram provenientes de famílias inscritas no CAD Único (Programa Bolsa Família). A iniciativa ofereceu atividades como oficinas, visitas e acompanhamentos.



### ◀ CDL Jovem promove agenda com a APAE

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves demonstrou como é possível exercer a responsabilidade social de forma prazerosa e divertida – sem abrir mão da relevância das ações solidárias. Integrantes da diretoria Jovem da entidade promoveram uma agenda de integração com os alunos atendidos pela Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) do município, agregando a sua rotina momentos de lazer e diversão. A programação teve apresentações musicais – do presidente da CDL Jovem, Leonardo Carboni, do músico Gustavo Bottega e dos próprios alunos da APAE – e atividades de pintura desenvolvidas pelo grupo. A CDL Jovem também ofereceu lanches aos atendidos – pipoca, cachorro quente, bolo e bebidas.



### Entidades enfeitam árvore natalina na Praça Achyles Mincarone

Acreditando que a solidariedade é o elemento especial capaz de tornar as festas de fim de ano ainda mais ricas em significado, a Câmara Jovem de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves viabilizou, junto à Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais do

município, a decoração natalina de uma árvore localizada na Praça Achyles Mincarone, no bairro São Bento. A confecção dos adereços se deu pelos alunos e usuários da APAE, com doação de material oriunda da CDL Jovem.

### Páscoa com a comunidade

Compartilhar os bons sentimentos do amor e do cuidado com o próximo: esse é o lema e também o propósito da ação especial de Páscoa promovida pelos integrantes da CDL Jovem de Bento Gonçalves. Um dos braços da Câmara de Dirigentes Lojistas do município, a entidade compartilhou momentos de fraternidade com lojistas associados e comunidade na Páscoa deste ano.

O fortalecimento dessa corrente do bem presenteou quem passava pelo Centro da cidade. Acompanhada do coelho da Páscoa, a comitiva jovem da CDL percorreu o comércio local distribuindo aos lojistas ovinhos de chocolate e mensagens carregadas de significado – eram duas metades: uma para o agraciado e outra para ele presentear quem desejasse, estimulando uma troca solidária.

O retorno é igualmente expressivo para quem dedica seu tempo e sua energia à causa. “Para nós, da CDL Jovem, é muito gratificante estar participando de mais uma ação solidária, pois quando nos doamos de alguma



forma, com qualquer gesto de amor, a alegria que nos dá em fazer isso é inexplicável. Todo ato de amor não é em vão, gerando coisas positivas para a sociedade, e isso a entidade sempre vai buscar em prol da comunidade em que está inserida”, destaca a integrante da CDL Jovem, Giseli Severgnini.

# José Salibi Neto palestra sobre ‘Gestão do Amanhã’ pela primeira vez em Bento Gonçalves

Encontro promovido pela CDL-BG e CIC-BG será dia 06 de junho, no Centro Empresarial do município

Quem comanda um negócio certamente já se deparou pensando na seguinte questão: que desafios o futuro reserva para os empreendedores e como se preparar adequadamente para eles? Em busca de reflexões e respostas, José Salibi Neto vem a Bento Gonçalves, pela primeira vez, trazendo a palestra “Gestão do Amanhã: tudo o que você precisa saber sobre inovação, gestão e liderança para vencer na 4ª revolução industrial”. A apresentação ocorre no dia 06 de junho, às 19h30, no Bento Gonçalves Centro Empresarial.

Baseado nas experiências adquiridas enquanto cofundador da HSM, empresa líder em Educação Executiva, Salibi abordará uma das características mais marcantes da sociedade atual: a imprevisibilidade. A união da tecnologia com a conectividade impactou os pilares sociais – que estão se movendo, segundo Salibi, tal qual ‘placas tectônicas’. Nesse contexto, o palestrante trata a incerteza do futuro como uma excelente oportunidade de explorar novas possibilidades no meio corporativo, de forma especial. Para ilustrar essa perspectiva serão apresentadas referências de organizações líderes da nova economia, bem como uma visão tangível dos elementos que devem ser geridos nesse contexto por qualquer empresa ou em-



preendedor – visando uma integração adequada a esse cenário. No encontro, Salibi também expõe panorama completo dos modelos de gestão ao decorrer da história e qual deve ser o adotado no novo momento. A palestra é uma promoção da Câmara de Dirigentes Lojistas de Bento Gonçalves (CDL-BG) e do Centro da Indústria, Comércio e Serviços do município (CIC-BG).

#### Sobre o palestrante

José Salibi Neto é cofundador da HSM, empresa líder em Educação Executiva. Seu nome é associado à introdução no Brasil dos principais conceitos da Gestão Contemporânea nos últimos 25 anos. Conviveu e trabalhou por mais de duas décadas com os principais pensadores da gestão, como Peter Drucker, Jack Welch, Michael Porter e Philip Kotler, e líderes mundiais como Bill Clinton, Tony Blair, Al Gore e Rudolph Giuliani. Salibi é coautor do livro *Gestão do Amanhã*, obra que alcançou o primeiro lugar na lista dos mais vendidos da Folha de São Paulo, e também do best-seller *Movidos por Ideias*.

#### Serviço

O quê: Palestra com José Salibi Neto, sobre ‘Gestão do Amanhã’

Quando: 06 de junho, às 19h30

Onde: Centro Empresarial de Bento Gonçalves, na Alameda Fenavinho, 481

Quanto: Associados ao CDL-BG e CIC-BG: R\$ 90,00 (individual) ou R\$ 350 (lote de 05 ingressos)

Não associados: R\$ 120,00 (individual) ou R\$ 500,00 (lote de 05 ingressos)

Informações: na CDL-BG, pelo fone (54) 3455.0555, ou no CIC-BG, pelo (54) 2105.1999

RESPEITAR E APRENDER COM O PASSADO



PROJETAR E CONSTRUIR O FUTURO

Sistema CNDL



**CDL BENTO GONÇALVES 50 ANOS.**

Gerando oportunidades para o comércio  
e valorizando o talento empreendedor.

