

# Como encantar os Clientes

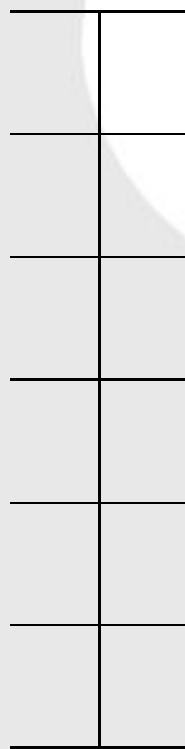
## Case Lojas Renner





# A organização voltada para o cliente

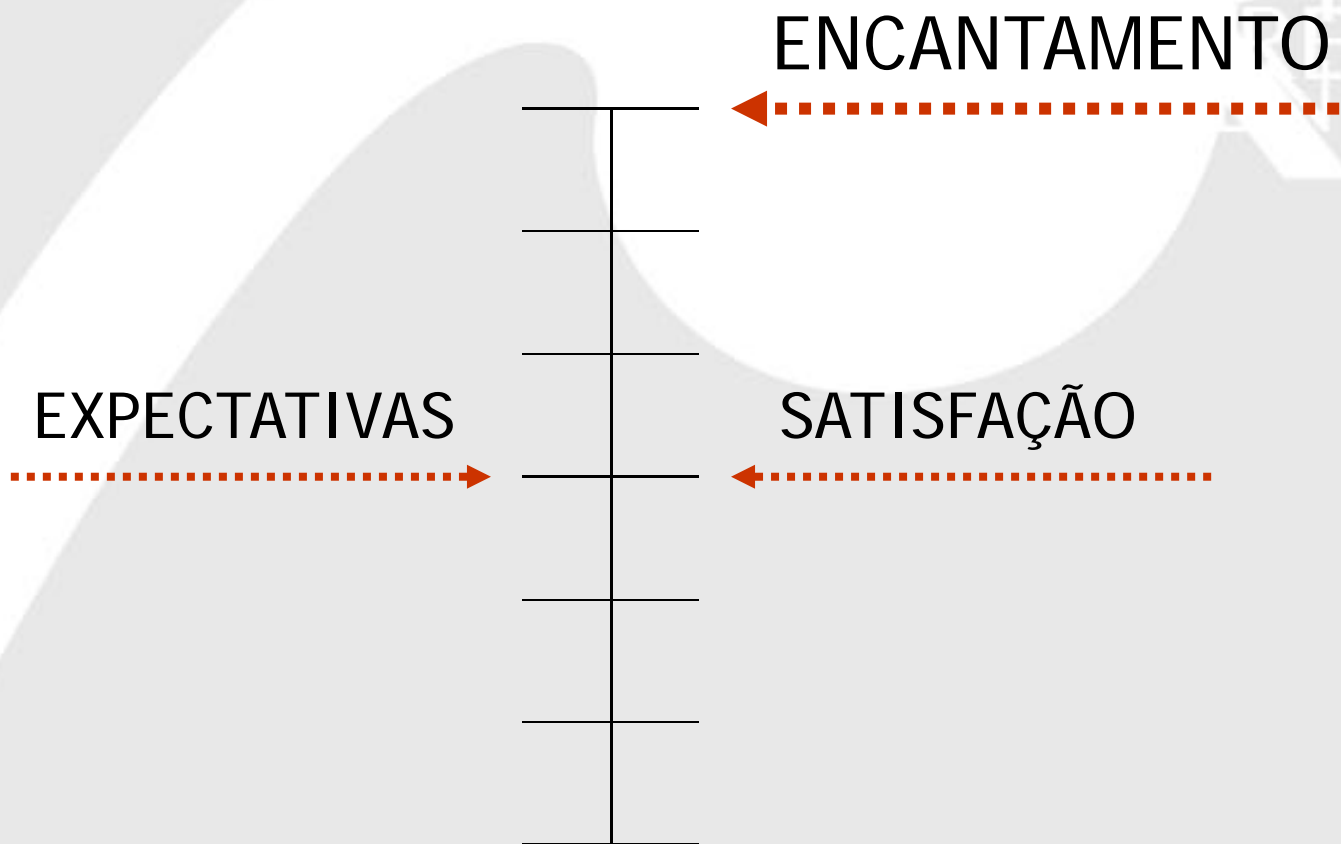
EXPECTATIVAS





## DE ONDE VEM AS EXPECTATIVAS??

- ✓ De sua experiência anterior como cliente. "Lá, eu não volto mais."
- ✓ De seu círculo de relacionamentos: "Você viu....?" "Você tem...?"
- ✓ Da concorrência: Mostra aos seus clientes o que podem esperar.
- ✓ Do que a publicidade diz às pessoas.

# ENCANTAR O CLIENTE



## DESENVOLVER

- ✓ Uma organização que rotineiramente surpreenda o cliente.
- ✓ Encantamento  Emoções Positivas  
 Engenharia dessas relações

## ENCANTANDO O CLIENTE

- ✓ Identifique o seu cliente.
- ✓ Descubra o que ele deseja.
- ✓ Seja o melhor a fazer e/ou oferecer o que ele deseja.
- ✓ Faça certo da primeira vez.



# VISÃO

Encantar a todos é a nossa  
realização.

# MISSÃO

Comercializar produtos de moda com qualidade a preços competitivos e excelência na prestação de serviços, conquistando a liderança, sempre orientados pelo mercado.

# PROPOSIÇÃO DE VALOR DA EMPRESA

A loja cúmplice da mulher moderna:  
variedade de estilos com moda,  
qualidade e preços competitivos em  
ambientes práticos e agradáveis.

# PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS

- **Encantar o cliente é nosso ponto de honra**

É fundamental que todos os colaboradores tomem ações visando sempre superar as expectativas de seus clientes externos e internos.

- **O valor pago pelo cliente deve proporcionar o máximo em produto e serviço**

Todos os produtos e serviços oferecidos pela empresa devem ser percebidos como a melhor relação custo/benefício no mercado.

- **Valorização de nossos colaboradores e incentivos ao seu desenvolvimento profissional e pessoal**

Devemos possibilitar a todos um clima de trabalho saudável, com respeito ao ser humano, estimulando o desenvolvimento através do treinamento e do próprio trabalho, com reconhecimento das atribuições, competências e habilidades.

# PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS

- **O profissional Renner faz acontecer**

Todo profissional Renner, em suas ações, deve ter uma atitude dinâmica e empreendedora, usando de iniciativa para conquistar sempre melhores resultados.

- **Lucro é fundamental para o crescimento e continuidade da empresa**

Somente a rentabilidade adequada da empresa garante os investimentos que vão possibilitar a sua modernização, competitividade e crescimento no mercado.

# PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS

- **Busca contínua da inovação e competitividade**  
Ações pró-ativas são necessárias para o aperfeiçoamento da empresa diante das constantes mudanças do mercado.
- **Qualidade em todas as nossas ações**  
Através da excelência nas atitudes e no trabalho de cada um é que será alcançado o padrão da qualidade da empresa.
- **A responsabilidade social e ambiental orienta as nossas ações**  
A empresa estimula ações voltadas para a preservação do meio-ambiente e desenvolvimento da cidadania.

# VALORES EMPRESARIAIS

- Respeito aos clientes, aos colaboradores, aos fornecedores, ao patrimônio e aos princípios da empresa.
- Honestidade e verdade em todas as ações e atitudes.
- Humildade, estando sempre aberto a sugestões, novas idéias e conceitos.
- Austeridade no uso de recursos da empresa.
- Lealdade, seriedade e franqueza entre todos os colaboradores da empresa.
- Sigilo no tratamento das informações da empresa.
- Justiça nas decisões, baseando-se nos princípios e valores da empresa.
- Igualdade no tratamento com as pessoas.

# IMPLANTAÇÃO DO ENCANTAMENTO

- ✓ Estabeleça uma visão.
- ✓ Sature a empresa com a voz do cliente.
- ✓ Envolver, comprometa, motive toda a empresa.
- ✓ Delegue autoridade total.
- ✓ Reconheça os heróis.



# ENCANTÔMETRO

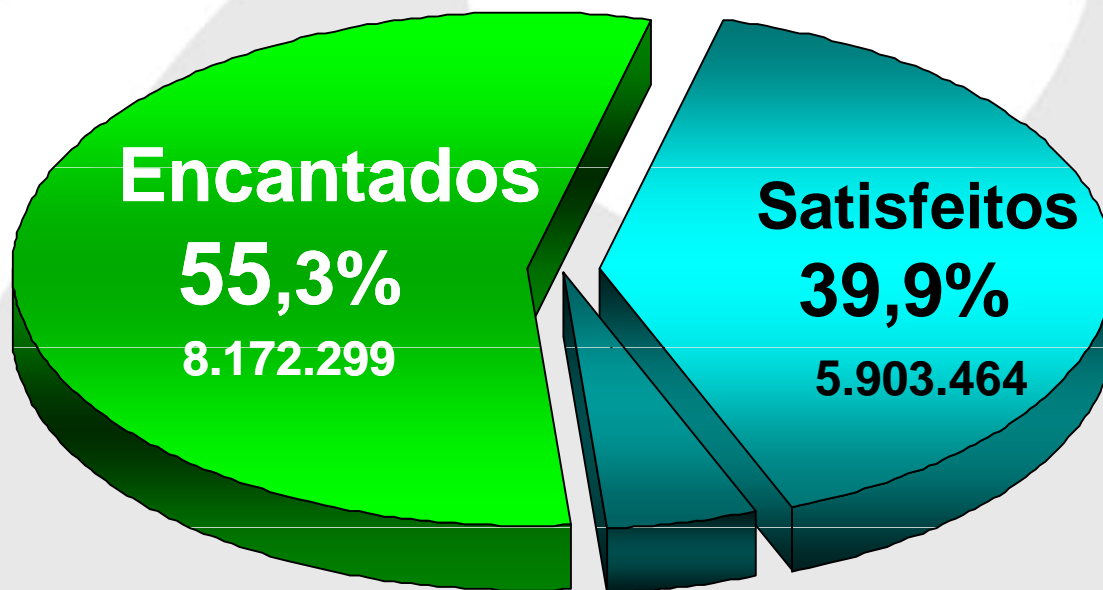


Você tem um estilo, a Renner tem todos

# RESULTADOS DO ENCANTÔMETRO

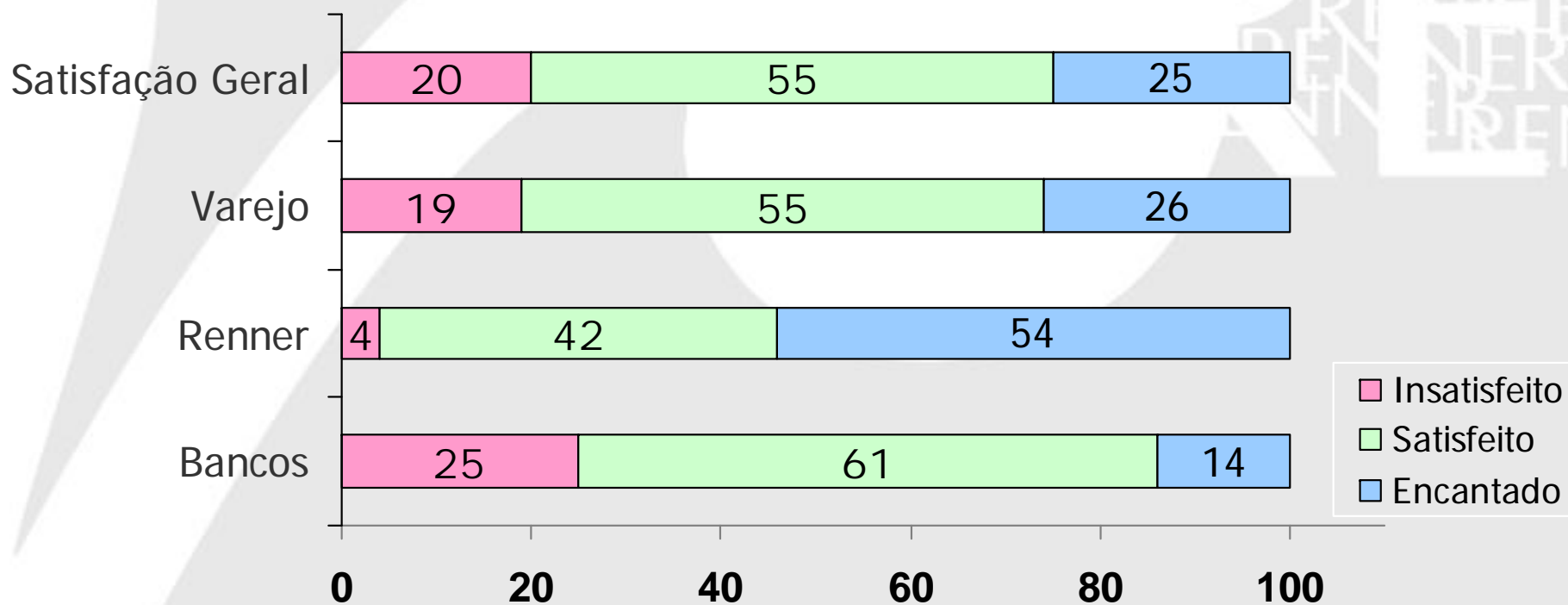
**2006**

**14.790.335 opiniões registradas**



**Insatisfeitos: 4,8%**  
**714.572**

# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO



**QUEM ENCANTANTA...**



**...E ENCANTADO**

# **Área de Recursos Humanos dando Sustentação à Cultura Organizacional**

# A ÁREA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Atua dentro dos conceitos de Educação Corporativa.

Aprendizado contínuo em busca dos resultados empresariais.

# PREMISSAS BÁSICAS

- Gestor como educador;
- Instrutores de treinamento são Supervisores / Gerentes / Diretores;
- Área de Desenvolvimento: consultor em metodologia de ensino;
- Treinamento de instrutores em métodos e técnicas de ensino;
- Montagem dos Treinamentos de forma participativa (reuniões com instrutores e profissional de Desenvolvimento);
- Treinamento operacional descentralizado;
- Treinamento Comportamental (Desenvolvimento) coordenado pelo profissional de RH, mas com participação dos gestores e sempre com participação da Diretoria.



# Academia **Renner** de Varejo

## **OBJETIVO:**

Proporcionar a todos os colaboradores  
uma formação em varejo.





# Academia **Renner** de Varejo

Cada cargo de acordo com as  
competências e atitudes tem sua  
grade de treinamento.



Programa de Integração

**RENNER**

O n o s s o r e f l e x o é v o c ê .

Objetiva a integração do novo colaborador à  
filosofia Renner.

(Visão / Missão / Princípios / Valores)



# TREINAMENTOS TÉCNICOS

Visam a atualização tecnológica do nosso colaborador, nos diversos processos correspondentes ao seu cargo.

# MAGIA RENNER



Você tem um estilo, e Renner tem todos



É um programa de treinamento comportamental que objetiva:

- Reforçar comportamentos importantes para a cultura Renner;
- Desenvolver a essência do ser humano.





Objetiva promover a formação e o desenvolvimento das lideranças para a gestão do negócio, com foco em desenvolvimento das pessoas e a busca de resultados.

## EIXOS DA UNIVERSIDADE

- Cidadania corporativa
- Ser humano
- Programa de Trainees
- MBA
- Atualização
- Competência crítica
- Reciclagem
- Liderança empreendedora
- MBA Sênior
- Competência diretiva



# DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

- Gestão do Negócio
- Gestão de Pessoas



# PROGRAMA DE TRAINEE GERENCIAL

**Objetivo:** Prover a organização de gestores preparados para o crescimento do negócio.

**Duração:** 1 ano

**Formação:** Teórico (executivos são os instrutores)  
Prático (nas Lojas e Compras)





# PROGRAMA DE TRAINEE DE SUPERVISÃO

Esta é a porta de entrada para se começar a desenvolver uma

carreira executiva, uma vez que a empresa dá a oportunidade do colaborador ser um líder, sem a necessidade de uma experiência anterior.

Os Trainees ficam em treinamento durante seis meses e neste período realizam vários treinamentos teóricos e práticos na loja.



# CONVENÇÃO ANUAL



É um encontro anual, com todos os Diretores e Gerentes, buscando o compartilhamento do direcionamento estratégico que deverá nortear nossas ações no ano seguinte.



Você tem um estilo, a Renner tem todos

# MBA



**Objetivo:** Promover um salto qualitativo significativo nos conhecimentos dos líderes em gestão do varejo.

**Duração:** 400 horas

**Parceria:** Fundação Getúlio Vargas - SP

**Total de executivos formados:** 120





# E - LEARNING



São treinamentos virtuais com objetivo de:

- Transmitir novos conhecimentos
- Reforço de conhecimentos

A Aventura da **Liderança** »

**Mentoria**  
©Copyright

**Administrando o Tempo**  
© Copyright

**Motivação e Gestão de Pessoas**  
Copyright

**CRIATIVIDADE**



PENSANDO  
ESTRATEGICAMENTE

# REMUNERAÇÃO

- Remuneração por Competências (salário base)
- Premiação por Resultados (PPR)
- Bônus Retenção de Talentos
- *Stock Option*
- Benefícios

## AVALIAÇÃO 360º

É um sistema de avaliação realizado totalmente via web.

Através desta avaliação é possível medir o desenvolvimento profissional do colaborador, fornecendo suporte à Gestão de Desempenho e demais sub-sistemas de Recursos Humanos.

# COMUNICAÇÃO INTERNA



Os canais corporativos têm duas dimensões que representam seus objetivos:

- Informação
- Integração

# Planeta Renner

O Planeta Renner é nosso jornal interno com circulação mensal. É um dos principais veículos de comunicação, onde são divulgados por exemplo:

- Notícias de Mercado
- Giro pela Renner (pequenas notícias de cada unidade)
- Resultado das Campanhas
- Perfil de um colaborador
- Novos projetos
- Histórias de Encantamento



**Tudo o que é notícia e acontecimento está presente no jornal!!**





O Canal Renner são vídeos internos que possuem circulação mensal.

Estes vídeos são gravados com o Presidente da Empresa, Diretores e Gerentes Gerais.

O objetivo é o repasse de informações estratégicas que tenham importância para o negócio.

# Ponto de **PARTIDA!**

É um canal de comunicação em formato de reuniões rápidas nos horários de abertura da Loja ou troca de turno. O conteúdo são informações diárias, importantes para a operação diária da loja ou área administrativa como: vendas, metas, principais notícias e informações. Objetiva também, dar um início motivacional ao dia de trabalho de cada um.



# JORNAL DE PAREDE



Objetivo:

- Comunicações Corporativas
- Comunicações Locais (“Importante Saber” e “Acontece Aqui”)



## OBJETIVOS

- Proporcionar um meio de comunicação ágil e moderno
- Garantir a confiabilidade e transparência das informações
- Possibilitar ao colaborador acesso aos dados de seu Cadastro, Demonstrativo de Pagamento, Benefícios, Treinamento, Programas de Qualidade, Oportunidades Internas e várias outras consultas
- Buscar a melhoria da Comunicação Interna, permitindo o fácil acesso a informações da Empresa
- Esclarecer dúvidas e estar mais próximo do RH



- Abertura
- Aniversariantes
- Cliente Oculto
- Pesquisas / Enquetes
- Notícias
- Planeta Virtual
- Encantômetro do RH
- Perguntas Frequentes
- Biblioteca
- Equipe Renner
- Grandes Links
- Responsabilidade Social
- Diretrizes de Relacionamento
- Fale com o RH
- Sair do Portal RH

Busca no Portal:

Desenvolvido por ABSIS  
Versão 3.3.196

Usuários OnLine: 78



**VOCÊ É MUITO BEM-VINDO AO PORTAL RH**

OPORTUNIDADE INTERNA

TRAINEE DE SUPERVISÃO DE MERCHANDISING

VAGAS

➔ 1 VAGA PARA SÃO PAULO

- Aniversariantes**
- 18/07 GARCIA
  - 19/07 ISABEL
  - 19/07 CAROL
  - 19/07 PAREDES
  - 19/07 VANESSA
- [1](#) [2](#) [3](#)

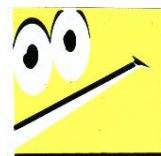


Planeta Virtual  
Maio/2007

## CAFÉ DA MANHÃ COM A DIRETORIA



Periodicamente é realizado um café da manhã que reúne o Presidente ou Diretores e alguns colaboradores com o objetivo de conversar sobre assuntos diversos, tirar dúvidas, dar sugestões e proporcionar integração e maior proximidade com os principais executivos da Empresa.



## DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO

É um painel que permite verificar como estão acontecendo as relações dentro de cada unidade. Ele é administrado pelo gerente e supervisores que, junto com os colaboradores, analisam o ambiente e discutem formas de melhoria. Alguns itens são:

- *Não existe "a empresa"; existe "nós empresa"*
- *Qualquer rancor deve ser eliminado em 24 horas*
- *Fofocas, intrigas, inveja e traições são definitivamente proibidas*
- *Os méritos serão reconhecidos e as vitórias celebradas*
- *Excelência na comunicação, checando envio e recepção de mensagens e idéias*
- *A crítica será construtiva, e a verdade falada com amor*

# PESQUISA DE CLIMA

## PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL RENNER 2007

Anualmente realizamos uma pesquisa de Clima Organizacional (Hewitt).

Este trabalho objetiva avaliar como nossos colaboradores estão percebendo a Empresa, seus colegas e sua chefia. Com este trabalho buscamos cada vez mais aprimorar nosso ambiente de trabalho.



## **PLANETA FLASH** - Informativo rápido

**Periodicidade:** de acordo com a necessidade

**Conteúdo:** informações que precisam de repasse rápido

**Público:** para todos os colaboradores

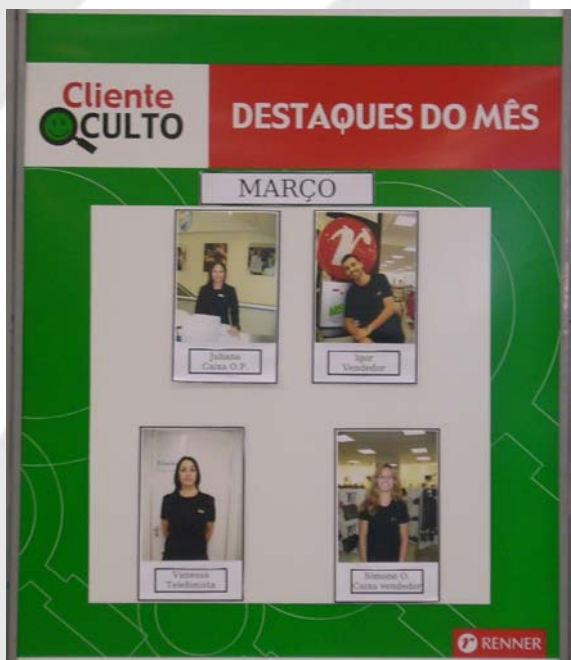
**Formato:** impresso



# RECONHECIMENTO DOS HERÓIS

## CAMPANHAS MOTIVACIONAIS

- Cliente Oculto



- Histórias de Encantamento



## CAMPANHAS MOTIVACIONAIS

- Cuidando do que é nosso



- Campanha de Incentivos-Aventura Premiada

- Menos Despesas mais Resultados



# RESULTADOS

	<b>1992</b>	<b>2006</b>
Colaboradores	915	7.764
Lojas	8	81
Faturamento	R\$ 57 Milhões	R\$ 1,9 Bilhão
Número Cartões	457 mil	10,2 Milhões
Valor da companhia	U\$ 916 Mil	U\$ 1,7 Bilhão

# PREMIAÇÕES RECEBIDAS

## Gestão de Pessoas

