Rico ou pobre, cliente gosta de parcelar a compra
Maria Carolina Nomura

Consumidores de renda alta pagam em menos vezes

Em maior ou menor número de prestações e com ou sem juros, o fato é que o cliente gosta de parcelar as suas compras.

Os consumidores de rendas média alta e alta são os que mais fazem compras a prazo com base na concessão de mecanismos de crédito. Os de renda mais baixa também o fazem, mas com menor freqüência.

As conclusões são do estudo "Financiamento no Varejo: Processo de Tomada de Decisão do Consumidor na Aquisição de Crédito", feito pelo Provar-FIA (Programa de Administração de Varejo da Fundação Instituto de Administração) e pela consultoria Canal Varejo e obtido com exclusividade pela Folha.

As instituições ouviram 500 consumidores na cidade de São Paulo, em setembro de 2007, sobre suas preferências em relação a meios de pagamento.

Segundo o estudo, enquanto pessoas de baixa renda preferem parcelar com prazos mais longos, grupos com renda maior optam por um número menor de prestações.

"Isso permite identificar a preferência pelo financiamento em todos os grupos entrevistados", diz Renata Queiroz, 34, pesquisadora da Canal Varejo.

Na loja de roupas Maria Simone, os clientes pagam em até três vezes. "O nosso público é de renda mais alta e paga em menos parcelas", afirma a proprietária, Simone Andreta.

Comunicação

Saber informar o cliente das opções de pagamento influi na decisão de compra.

De acordo com o estudo do Provar-FIA e da Canal Varejo, consumidores de renda média alta e alta recebem informações sobre o parcelamento pelos vendedores (39% e 33%, respectivamente) ou as solicitam no caixa (32% e 27%).

Já da renda média à baixa, cerca de 80% dos clientes são comunicados sobre isso por encartes publicitários ou anúncios na própria loja.

O levantamento revela ainda que o pagamento com cartão de crédito é a opção mais freqüente entre os consumidores das rendas alta e média alta.

Sonia Vitaliano, sócia-proprietária da loja de artesanato Oficina de Agosto, diz que metade dos seus clientes prefere pagar com cartão. "É mais seguro para nós", avalia.

Consumidores da renda média à baixa, no entanto, preferem comprar com dinheiro.

Boris Hermanson, consultor jurídico do Sebrae-SP (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), diz que pequenas empresas têm buscado parceria com bancos de varejo para oferecer um cartão de crédito da loja aos clientes. "A medida dilui o risco de inadimplência e estimula a venda."

Leia mais:

Cartão de crédito agrada a freguês, mas gera custos

Relação entre taxa de administração e de inadimplência revela viabilidade

Aceitar cartão de crédito -forma de pagamento preferida pelos clientes mais ricos- é uma opção cujos benefícios e custos devem ser ponderados pelo empresário.

O sistema pode ser uma solução se a empresa não tem caixa para sustentar os pagamentos parcelados. Além disso, o empresário tem, na operação com cartão de crédito, a certeza de que receberá o valor.

"Ele transfere o risco da inadimplência para as operadoras financeiras", destaca Boris Hermanson, consultor jurídico do Sebrae-SP.

A segurança tem seu preço. "As taxas cobradas pelas operadoras de cartão variam entre 3% e 7% do valor de cada venda", diz Alexandre Assaf, pesquisador da Fipecafi (Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras).

A "mordida" poderá aumentar se a compra for parcelada e o empresário optar por receber o dinheiro da operadora à vista. "Nesse caso, além da taxa de administração, ele pagará juros", explica Assaf.

O uso do mecanismo deve, portanto, ser ponderado. "As taxas podem custar uma parte da margem de lucro", alerta Fernanda Della Rosa, diretora de assuntos econômicos da Federação do Comércio do Estado de São Paulo.

Na ponta do lápis

Para saber se compensa oferecer a opção do pagamento parcelado com cartão, Hermanson aconselha o empresário a fazer as contas: "Se a taxa de inadimplência é de 2%, e a taxa do cartão, de 5%, mais juros e aluguel de equipamento, talvez não valha a pena".

Della Rosa destaca ainda que os comerciantes demoram cerca de 30 dias para receber das administradoras, o que pode levá-lo a recorrer a um financiamento para repor seu estoque.

Na loja de confecções Guelt, apesar do custo, o proprietário Fábio Shoel optou por receber por cartão de crédito. "Os clientes ficam satisfeitos", diz.

O cheque é uma forma de parcelamento bem menos usada no varejo. O diretor comercial da rede L'Occitane do Brasil, Maurício Tadeu Caetano, diz que somente 10% da clientela opta pelo cheque. "É o freguês que está com o limite do cartão estourado."

Leia mais:

Pequena empresa tem acesso a cartão de crédito personalizado

Na Delyalem, loja de material de construção, os clientes podem pagar qualquer produto com um cartão de crédito com o logotipo da empresa.

Com o CredConstrução Amanco, pequenos varejistas de material de construção, como a Delyalem, têm acesso ao crédito que antes era reservado a grandes redes. "A mordida do cartão é menor. Se o lojista vende R$ 100, recebe R$ 97 em três dias", explica Juan Agudo, diretor de serviços da Amanco.

A utilização deste artigo é exclusivo para fins educacionais.

Outra novidade no setor é o Foneshop, da Redecard. Com ele, o pagamento pode ser feito pela rede do telefone celular do cliente. Ronaldo Varela, vice-presidente de marketing e produtos da Redecard, diz que o lojista vai ganhar em mobilidade. "Ele recebe como se fosse por cartão de crédito, e o cliente paga a fatura normalmente."

Antes do cartão

Faça uma pesquisa de mercado para saber quais são as bandeiras de cartão de crédito mais utilizadas pelos clientes

Consulte diversas financeiras para ver qual delas oferece a menor taxa de administração

Lembre-se de que, além da taxa da administração, o empresário paga o aluguel do equipamento

Verifique quanto a inadimplência interfere no faturamento e compare esse valor com a taxa cobrada pelo cartão

Contra a inadimplência, recorra a serviços de consulta de proteção ao crédito, que apontam consumidores devedores

Recorra ao Juizado Especial Cível, sem precisar de advogado, para cobrar dívidas de até 20 salários mínimos

Fonte: Folha de S. Paulo, São Paulo, 9 mar. 2008, Caderno de Negócios, p. 2-3.

A utilização deste artigo é exclusivo para fins educacionais