

Serviços como café e bom atendimento atraem o consumidor de baixa renda

Não basta comprar a preços mais baixos. O consumidor de baixa renda também quer ser tratado com mimo, sob o risco de sair da loja sem levar nada.

Segundo o estudo do Provar, os principais fatores que inibem a compra são o vendedor insistente (40,3%), o atendimento ruim (30%) e a falta de atenção do vendedor (29,5%).

"Ir para a loja é um programa. Por isso, ser bem tratado é essencial", afirma o consultor de negócios Walter Bueno.

Na briga cada vez mais acirrada por clientes, sai na frente quem oferece algum tipo de serviço, ainda que simples -como um café ou um "lounge" para descanso com televisão.

"É importante que o lojista dê a esse consumidor uma oportunidade de conforto e de entretenimento", diz Bueno.

Para chamar a atenção do público de uma maneira diferenciada, a loja Beira Mar oferece música ao vivo toda vez que há troca de coleção, segundo Mauro Rocco, 52, gerente-administrativo. "É uma ação que não é cara e traz bastante resultado. O pessoal adora música."

Fonte: Folha de S.Paulo, São Paulo, 1 fev. 2009, Negócios, p. 2-3.

A utilização deste artigo é exclusiva para Filadelfias