

Case: Protocolo de Inauguração

Categoria: Varejo

Contexto (1000 caracteres)

Abertura de novas lojas é muito importante para a expansão e a imagem da marca e, em meio a Pandemia, a empresa programou e planejou sua estratégia de expansão com outro olhar e posicionamento. Depois de meses, a Lebes retomou as inaugurações suspensas durante o período, com todos os cuidados e protocolos de contenção ao Covid-19. Após o impacto inicial da pandemia, foram abertas algumas lojas, como em São José do Norte e Canguçu, na metade sul do Rio Grande do Sul, e em Araranguá, Santa Catarina.

Problema (1000 caracteres)

Inaugurar lojas em Pandemia? Sim. Promover a abertura de novas lojas, com segurança para colaboradores e clientes, sem perder a essência do jeito Lebes. Um dos desafios foi proporcionar um momento em que os clientes se sentissem confortáveis e próximos à rede, tendo assim uma experiência agradável, mesmo com distanciamento social e todas as medidas sanitárias para a prevenção da Covid-19. Nos conectamos com os times e com a comunidade de forma humana e também digital.

Solução (1500 caracteres)

Foi estabelecido um protocolo diferenciado para as inaugurações, para que o atendimento aos nossos clientes fosse realizado com mais segurança e tranquilidade. O atendimento foi limitado, seguindo as especificações de cada município e realizado agendamento prévio pelo WhatsApp. Também nos preocupamos com os clientes que não haviam agendado, mas queriam conhecer e participar da inauguração. Visando um conforto de espera, foram colocadas cadeiras em formato de fila, obedecendo o distanciamento.

Foi realizada a aferição de temperatura e disponibilizamos máscaras e álcool gel na entrada e em diversos pontos no interior da loja, também para uso dos colaboradores.

Foram colocadas sinalizações de distanciamentos no interior e exterior da loja, cartazes informativos, além de higienizações constantes dos espaços e equipamentos da filial.

Ainda pensando na segurança, foram inseridos caixas próximos aos acessos das lojas, para facilitar a entrega de produtos e o pagamento das compras realizadas pelo WhatsApp, para evitar aglomeração dentro da loja.

A tradicional revista, com as ofertas de inauguração, foi exclusivamente na versão digital e pôde ser solicitada através do WhatsApp. Para quem não foi até a nova filial, gravamos vídeos, bastidores e fomos até a casa dos clientes com um tour virtual da nossa loja.

Com esse novo protocolo, já na primeira inauguração, em São José do Norte, foram superadas todas as metas estabelecidas, finalizando o primeiro mês com o equivalente a 204,67% da meta.

Resultado (1000 caracteres)

O plano de inauguração de loja com protocolos especiais no período de COVID-19 gerou resultados qualitativos: conhecimento técnico das equipes para uso das redes sociais como ferramentas de vendas, atendimento diferenciado, agendamento de visitas, caixa especial, curto período de espera com distanciamento, entrega de máscaras e álcool gel aos clientes. Em termos de resultados financeiros, as metas de vendas propostas foram superadas, o ticket médio e a taxa de conversão em

vendas foram muito além da média histórica de outros eventos. Os clientes foram impactados por diferentes canais em sua casa, abordados via internet pelas equipes e recebidos em loja com suas negociações encaminhadas para o fechamento das vendas. Equipes treinadas e capacitadas atingiram produtividade e resultados superiores nestas novas lojas da rede.

Resumo (500 caracteres)

Com as incertezas e preocupações deste período de pandemia, muitos sonhos tiveram de ser adiados por tempo indeterminado. A Lebes se preparou para a retomada das atividades e não deixou o sonho de abrir novas lojas em 2020. Para isso, foi criado um protocolo especial para as inaugurações tomando todas as medidas de prevenção e cuidados com os clientes e colaboradores, cumprindo o propósito de facilitar o acesso das pessoas aos seus sonhos.

Imagens





