

Case: VM Omnichannel: Exercendo o papel da área mesmo à distância

Categoria: Comunicação

Contexto (1000 caracteres)

Se vivenciávamos um 'mundo VUCA' antes da pandemia, os demais meses do ano de 2020 foram ainda mais desafiadores, confirmando que este termo já está obsoleto e que a virada para o 'mundo BANI' é o conceito que define este nosso novo tempo, novo normal.

Tivemos um ano realmente atípico, onde todos os segmentos de mercado aplicaram rapidamente ao seu planejamento o conceito de se reinventar. Tempos de incertezas e sobrevivência, tempos de distanciamento e aproximação, tempos de falta de tempo e mudanças constantes.

Neste cenário, o varejo nunca foi tão físico e digital, ao mesmo tempo. A Omnicanalidade ganhou sua maior força neste período. O online adquiriu a necessidade da demanda e assim a divulgação digital ganhou mais espaço. E o físico, que é feito de sentidos, onde o cliente tem a oportunidade de ativar o tato, é o despertar da impulsividade, é a possibilidade das sensações.

Problema (1000 caracteres)

O Visual Merchandising tem o objetivo de captar o cliente não apenas pela visão, mas por despertar um conjunto de experiências durante o processo de compra. Profissionais desta área querem sempre ir além, mas seu trabalho, normalmente, está atrelado às lojas físicas.

Até aplicam-se técnicas básicas para alguns conteúdos digitais, visto que hoje são armas de sobrevivência para boas postagens, em determinados assuntos, para os profissionais que cuidam de redes sociais.

Sendo assim, o que o time de VM pode fazer para cumprir bem o seu papel mesmo em home office? Como fazer um trabalho criativo e competente com equipes e jornadas reduzidas? Como superar os desafios da falta de infraestrutura com as lojas fechadas? Como promover o Visual Merchandising e apoiar a estratégia comercial neste novo modelo?

Solução (1500 caracteres)

A resposta para nossas dúvidas veio através do projeto 'VM Digital', que abriu caminhos para levar o VM às atividades mais digitais e não apenas físicas.

Criamos ações usando as equipes das lojas como protagonistas dos conteúdos e também influenciadores. Elaboramos treinamentos em vídeos, de curta duração, e dicas em "pílulas de conhecimento" com uma linguagem simples, 360º e de fácil compreensão.

Os Planogramas de exposição se tornaram realidade, driblando as adversidades do cenário atual, as rupturas de produtos e propondo alternativas para uma exposição atrativa e que conta histórias das tendências de moda e suas composições para o dia a dia das nossas clientes. O calendário promocional é omni e o nosso checklist se transformou.

As visitas do time do VM mais do que triplicaram. Além de levar informações, conteúdos e orientações, coletamos insumos para conteúdos digitais e, assim, a troca se tornou ainda mais rica.

Os destaques deste projeto são: a experiência durante a pandemia quanto aos trabalhos de conteúdo para fomentar vendas pelas redes sociais e o WhatsApp, que se mostrou uma grande reinvenção profissional. Além disso, vale ressaltar também a retomada dos nossos acompanhamentos através de Visitas Virtuais, uma inovação na nossa rotina. Os atendimentos são feitos por telefone, através de chamada de vídeo ou mensagens via WhatsApp, sem restrições, apenas ajustes de pauta para um atendimento de qualidade.

Desta forma, o VM encanta, fideliza e vende.

Resultado (1000 caracteres)


O VM Digital fortalece dois pilares importantes da empresa: estar presente e facilitar para surpreender. Valoriza nosso amplo mix de produtos e diferenciadas condições de pagamentos que permitem ao cliente comprar o que quiser, receber onde estiver e pagar como puder. No período de pandemia, foram elaborados internamente conteúdos em vídeos com receitas, dicas de moda, saúde, bem estar, home office, atividades com a família. O Visual Merchandising contou histórias, lançou coleções e inspirou composições de bags de roupas e calçados levados às casas dos clientes para facilitar suas compras. Mais do que triplicamos o número de atendimentos e orientações às lojas utilizando de reuniões virtuais, atendimentos rápidos via WhatsApp e vídeo chamadas. Mensalmente são elaboradas mais de 10 cápsulas de conhecimento em vídeos para capacitação da equipe de vendas. O VM Omnichannel expandiu seu alcance e atua sem fronteiras.

Resumo (500 caracteres)


O case VM Omnichannel expandiu seu alcance e atua sem fronteiras, podendo ter interações com outros times. Lojas positivadas corretamente, com produtos expostos com olhar estratégico e bem produzidos vendem mais. Somos multiplicadores de uma cultura, com papel de relevância para a marca e para o varejo. Times capacitados geram resultados de alta performance.

Imagens

VM MODA FL89
Tiago, +55 54 9265-1077, +55 54...





Onde está floral.colocar a saia tigrada e blusinha preta 09:37 ✓




Onde está a regata colocar uma camiseta preta com a jaqueta jeans e embaixo colocar short jeans 09:38 ✓

Na maniquim pode deixar esse short colocar a blusinha preta 09:54 ✓


Pode deixar o tênis também 09:54 ✓

VM MODA FL89
Tiago, +55 54 9265-1077, +55 54...



Essas são isca 15:49 ✓



Essa também 15:49 ✓

Depois coleção sem grupo por enquanto não vamos ter mais grupo 15:50 ✓

VM MODA FL89
Tiago, +55 54 9265-1077, +55 54...

Não tem saída 17:30

Ou tiago faz uma promoção 17:30 ✓

+55 54 9609-7282 ~Tamara Ferrari
Tá ok vou falar pro Tiago gerente falar direto com ele 17:31

Ou posso olhar ver com alguma filial 17:31 ✓


+55 54 9609-7282 ~Tamara Ferrari
Você
Ou posso olhar ver com alguma filial 17:32

Seria ótimo 🙌 17:32


Mas os até 4 pares vou pedir pro Tiago combinar com o gerente da fl 65 já deixei eles separado 17:33

Isso 🙌 17:38 ✓

+55 54 9609-7282 ~Tamara Ferrari



Tiaho Filial 89



08:55

0:16 08:56

Olha para nós está sensacional, tanto eu quanto as meninas, e até mesmo nosso regional já notou que mudou muito a nossa loja e para melhor, estão de parabéns pela iniciativa e com certeza é muito bom tem alguém interagindo, dando dicas, de o que fazer e como, olha para nossa filial está sendo nota 1000, parabéns ao VM e em especial a você Estefânia, pois temos que reconhecer um trabalho bem feito e tem sido o teu juntamente com as meninas da loja que compraram a ideia e já estão vendo como a nossa loja está bonita 13:44

👍👍👍👍👍👍👍👍👍👍

TOP TOP TOP

13:44

PIC-COLLAGE

Show ou que parados



Aponte o celular na
imagem ao lado e
**acesse nossa Playlist
Natalina no**





Vídeos

Vídeo 1: <https://youtu.be/LIIRRO4iYPM>

Vídeo 2: <https://youtu.be/DofAiogks7k>

Vídeo 3: <https://youtu.be/AnBPHLk7Hwo>

Vídeo 4: https://youtu.be/Y7s56-iH_Rs

Vídeo 5: <https://youtu.be/LOXZ4t74mp8>

Vídeo 6: <https://youtu.be/1pGaWBQVF04>