



Benchmarking - Os maiores da América Latina

Conheça os dez maiores varejistas em vendas de alimentos e não alimentos da América Latina. São quatro do México, três do Chile e três do Brasil. Observem que suas posições no varejo mundial ainda são modestas, indo de um 80º lugar até um 218º lugar.



		VENDEDAS Euros \$	ORIGEM	RANKING NO MUNDO
1	CENCOSUD	11,226	Chile	80
2	PÃO DE AÇÚCAR	10,047	Brasil	92
3	SORIANA	8,672	México	104
4	CASAS BAHIA	6,524	Brasil	131
5	FALABELLA	6,410	Chile	134
6	COMERCIAL MEXICANA	4,746	México	168
7	FEMSA	4,276	México	190
8	LOJAS AMERICANAS	3,886	Brasil	200
9	D & S	3,849	Chile	202
10	EL PUERTO DE LIVERPOOL	3,637	México	218

Fonte: Deloitte

EXPERIÊNCIAS BEM-SUCEDIDAS

Caminhos para o sucesso

A rede americana Publix, com 1,023 mil lojas e 24 bilhões de dólares de venda, foca seu trabalho no que chama de "Customer Royalty" (Realeza do Consumidor), ao invés do popular Customer Loyalty (Fidelização do Consumidor).

Assim, há todo um esforço para tratar seus clientes como reis e rainhas.

Em adicional, busca fazer das refeições no lar o menos trabalhosa possível para eles.

"Somos uma companhia familiar e queremos oferecer tudo que leve as famílias a voltarem a ter suas refeições em casa."

E mais, diz seu presidente Todd Jones:

"As pessoas estão sempre se perguntando o que fazer para o jantar e se sentem bem quando sabem que alguém está sempre querendo ajudá-las."

Pelo bem da história

Convite de Bernard Shaw, enviado para Winston Churchill:

"Tenho o prazer e a honra de convidar o digno primeiro-ministro para a primeira apresentação de minha peça Pigmaleão. Venha e traga um amigo, se tiver." B. Shaw.

Resposta de Churchill:

"Agradeço ao ilustre escritor pelo honroso convite. Infelizmente, não poderei comparecer à primeira apresentação. Irei à segunda, se houver." W. Churchill.



Frases a ponderar

Está tudo bem em ficar bravo com Deus. Ele aguenta.
Regina Brett

ACREDITE SE QUISER...

Advertências em embalagens de alguns produtos (prefiro não informar o país)

- Na embalagem do sabonete Dial: "indicações: utilizar como sabonete normal"
- Numa touca de banho: "válido para uma cabeça"
- Na caixa de pudim Marks&Spencer: "atenção, o pudim estará quente depois de aquecido"
- Em um ferro de passar, marca Rowenta: "não engomar a roupa sobre o corpo"
- Em pastilhas para dormir Nytol: "advertência: pode produzir sonolência"
- Em caixa de luzes de decoração de natal: "usar apenas no interior e no exterior"

Excelência no varejo

A revista Supermarket News elege, anualmente, a rede americana de supermercados de melhor desempenho.

O "Prêmio Excelência no Varejo" de 2010 foi para o Publix Super Markets, com sede na Flórida. Vencedores dos anos anteriores:

2009 Stop & Shop, do grupo Ahold 2008 Kroger, de Ohio 2007 Safeway, da Califórnia 2006 Hy-Vee, de Iowa 2005 Hannaford, do Maine



Você sabia que...

...Qualquer que seja a fórmula e o sistema de cálculo, a determinação do Preço de Venda no varejo, na indústria e nos serviços será sempre esta:

"O maior preço que o mercado consumidor e o mercado competidor aceitarem." A. C. Ascar