

FELICIDADE NA DOSE CERTA

ATENDIMENTO "DE CORAÇÃO" É O PONTO FORTE DA FARMÁCIA **PAGUE MENOS**

Edson Camara, diretor de operações e vendas da rede de farmácias Pague Menos, visitou pessoalmente os pontos de vendas em todo o País para verificar se o ambiente está bom para os clientes. Ele checa 25 itens dos estabelecimentos, como a limpeza das calçadas, os sorrisos nos rostos dos funcionários, a disponibilidade e a disposição dos produtos nas gôndolas, entre outros. No final, se aprovada, a farmácia ganha uma certificação assinada por ele e pelo presidente da companhia, Deusmar Queirós.

Com iniciativas como essa a Pague Menos foi considerada pelos consumidores a empresa que mais os respeita, segundo a pesquisa da Shopper Experience. Os principais motivos apontados pelos próprios clientes foram "ter qualidade no atendimento ao consumidor", "compreender as suas necessidades", além de possuir "qualidade em produtos ou serviços".

"COMO LIDAMOS COM A SAÚDE DAS PESSOAS, TEMOS DE TER UM CUIDADO MAIOR EM DIVERSOS SENTIDOS"

CAMPEÃS DO RESPEITO	
PAGUE MENOS	7,70
PACHECO	7,53
ULTRAFARMA	7,52
DROGA RAIA	7,33

PONTOS FORTES TER QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, COMPREENDER AS NECESSIDADES DE SEUS CLIENTES E TER QUALIDADE DOS PRODUTOS OU SERVIÇOS.



REDE
A Pague Menos tem 570 unidades no Brasil e a expectativa é a de abrir cem lojas por ano até 2017

A viagem de Camara faz parte do programa "Zero Defeito". De agosto a outubro deste ano, o próprio diretor da rede farmacêutica, acompanhado de um gerente de operações, efetuou 90% das certificações em mais de cem cidades. Com as visitas, ele percebia o esforço das equipes em mostrar um bom trabalho. "Foi uma maratona para deixar nosso atendimento em um nível ótimo. O ponto principal era a verificação do clima no qual as pessoas são recebidas", considera o executivo.

Um curso avançado de operações foi ministrado por Camara no início deste ano. Participaram aproximadamente 800 pessoas de 36 regionais. "Como lidamos com a saúde das pessoas, temos de ter um cuidado maior em diversos sentidos", aponta. Há 12 anos na empresa, ele sabe qual o remédio certo para atrair clientes nas lojas em qualquer situação. O misto de preço baixo e bom atendimento está fazendo efeito. Certa vez, estava um calor escaldante em Terezina (PI) e o ar-condicionado de um dos estabelecimentos quebrou. Somente um ventilador não conseguia manter a temperatura adequada. Mesmo assim, ele verificou que as pessoas não trocaram a loja pela concorrência.

A Pague Menos tem 570 unidades Brasil a fora e a expectativa é a de abrir cem lojas por ano para que, em 2017, alcance o patamar de mil estabelecimentos. O investimento previsto é em torno de R\$ 150 milhões.