



VAREJO DE MODA

A IMPORTÂNCIA DOS *SOFTWARES* DE GESTÃO

no varejo de moda

O sucesso ou fracasso de um negócio está diretamente relacionado à sua gestão. Portanto, investir nela é essencial. Na era da tecnologia e do conhecimento, essa gestão está cada vez mais automatizada, realizada com o auxílio de *softwares* completos e eficientes. Conhecidos como *Enterprise Resource Planning (ERP)*, os sistemas integrados de gestão auxiliam empresários de vários segmentos a controlar os dados da sua empresa e a tomar decisões mais assertivas com base neles. Para os varejistas de moda entenderem melhor como esse sistema funciona, o Boletim de Inteligência apresenta as características e as vantagens do ERP, os *softwares* disponíveis no mercado e exemplos de tecnologias que podem ser integradas a eles.

/ Sistemas ERP

Até o ano 2000, os *softwares* ERP tinham como principal funcionalidade a gestão de atividades internas, como pagamentos, recebimentos, estoque, entre outros. Atualmente, esse sistema já é capaz de tratar questões de relacionamento com o consumidor e fornecedores, até mesmo integrando-se com canais de *e-commerce*, por exemplo.

/ Características

ERP é um sistema de informação com diversos componentes integrados entre si, capazes de “coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações” específicas. Essas informações são monitoradas em tempo real e podem ser realimentadas. Para a gestão completa do varejo de moda, é possível atualizar o sistema com dados de produtos, clientes, fornecedores, estoques, trocas, financeiro e muitos outros. **Sistemas como esse são viáveis para empresas de qualquer porte e segmento.**



VANTAGENS

ERP e indicadores de performance

Para usufruir das vantagens de um ERP, a empresa precisa passar por um bom processo de implantação. Alguns requisitos que devem ser previamente avaliados são: revisão dos processos e das regras do negócio; necessidades e objetivos definidos; avaliação da aderência do sistema na empresa e o grau de customizações necessárias; equipe comprometida e competente; infraestrutura adequada e análise dos custos, que considera pontos como treinamentos, tempo, manutenção, suporte etc.

/Vantagens

Além de serem boas ferramentas de apoio para controle e tomada de decisão, os *softwares* de gestão oferecem outras vantagens para varejistas de moda:



Permite visualização rápida e em tempo real das movimentações feitas na loja, como volume vendido, margem de lucro e metas.



Otimização do tempo por conta da eliminação de atividades redundantes, permitindo que alguns colaboradores tenham mais tempo disponível para a criação de estratégias comerciais.



Permite o gerenciamento integrado de lojas que estão sob a mesma administração, como franquias, por exemplo.



Maior controle de questões tributárias e emissão correta de documentos exigidos pelo governo, como notas fiscais, por exemplo.



Melhor planejamento e controle de estoque. Permite que o empresário saiba quais produtos giram, quais não podem faltar na loja, quais podem ser vendidos de forma coordenada etc. Dessa maneira, ele consegue aumentar o *ticket* médio e sua rentabilidade.



Antecipação de informações que contribuem para ações mais assertivas. **Ao conhecer informações do cliente, como histórico de compras e preferências, é possível saber a melhor forma de abordá-lo.**

KPI - Indicadores de desempenho

Para potencializar os benefícios de *softwares* ERP, os varejistas podem incluir indicadores de performance, também conhecidos como KPI (*Key Performance Indicators*). Eles servem para mensurar o desempenho do próprio sistema de gestão, verificando o quanto a sua implantação foi útil para o negócio, além de monitorar metas de atividades específicas. No varejo de moda, o empresário pode utilizar o KPI para controlar diversos aspectos, como por exemplo:

Utilize os indicadores de desempenho para monitorar pontos críticos do varejo, que impactam diretamente o sucesso do negócio: atendimento, relacionamento, comunicação, localização, qualidade, variedade, formas de pagamento, preço, fornecedores e público-alvo.



Faturamento diário, mensal ou no período estipulado.



Índice de rotatividade e clima organizacional, relacionados ao ambiente interno da empresa. Medir esse índice é importante, porque questões que impactam os colaboradores, acabam afetando o atendimento ao cliente também.



Vendas: produtos mais vendidos, produtos menos vendidos, curva ABC, taxa de conversão, número médio de peças por atendimento etc.

SOFTWARES DE GESTÃO

disponíveis no mercado

Há diversos *softwares* de gestão disponíveis no mercado. Alguns são gratuitos e devem ser avaliados para entender se são adaptáveis aos processos da empresa. Outros funcionam *online* e há até os que podem ser gerenciados pelo celular. É importante que os varejistas pesquisem as opções disponíveis para identificar o melhor modelo para o seu negócio.

Funcionalidades essenciais para o varejo de moda, que devem ser avaliadas na aquisição de um ERP:

- ✓ Gestão de pedidos, tanto para a loja física quanto para loja virtual, se existir: permite que informações gerenciais, como quantidade de pedidos e valor por pedido, sejam analisadas e avaliadas.
- ✓ Controle de estoque e grade de produtos: informam o gestor sobre o cadastro de novas peças e como elas estão alocadas no estoque, facilitando a avaliação de quais modelos, cores e tamanhos devem ser abastecidos, por exemplo.
- ✓ Cadastro de informações relacionadas aos clientes: auxilia o empresário a criar estratégias de relacionamento e atendimento.
- ✓ Gestão de vendas e metas: facilita o acompanhamento das vendas e permite identificar quanto falta para determinada meta ser atingida.
- ✓ Gestão de pagamentos: facilita o controle de pagamentos que devem ser realizados.
- ✓ Entre outros.

Exemplo de *software*:

MarketUP

Market UP: é um sistema ERP gratuito, direcionado às micro e pequenas empresas. Os recursos oferecidos por eles estão separados em quatro partes:

Estoque:

atende planejamento de materiais, movimentação dos produtos estocados, catálogo e relatórios que permitem ao varejista acessar informações específicas, além da gestão da grade de peças.

Compras:

gestão de orçamento, para o varejista planejar vencimentos, valores e fornecedores, recursos específicos para devoluções e uma central de compras, com ofertas destinadas especificamente aos usuários do ERP.

Financeiro:

oferece recursos relacionados a pagamento e recebimento de contas, fluxo de caixa e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), que permite ao empresário visualizar, de forma sintetizada, informações financeiras de um determinado período.

Vendas:

contempla aspectos como ponto de venda, e-commerce, cadastro e gestão de clientes, notas fiscais e até mesmo comissões aos vendedores.

Diante do aumento das tecnologias relacionadas ao varejo, é importante que os softwares ERP também façam a integração com canais virtuais, como e-commerce, aplicativos, redes sociais, entre outros. Assim, a gestão de todas essas plataformas fica centralizada em um único sistema, facilitando ainda mais a vida do empresário.

Customização

Como cada empresa tem uma necessidade diferente, os softwares normalmente são customizáveis, visando atender demandas específicas de cada negócio. Avalie o grau de customização do software que pretende adquirir e saiba personalizá-lo de acordo com o seu interesse.



TECNOLOGIAS NO VAREJO

integradas a ERP

Softwares de gestão também podem se integrar às tecnologias existentes no ponto de venda. Conheça algumas delas:



Provador inteligente

Como funciona: as peças levadas ao provador pelo cliente são identificadas por meio da tecnologia RFID¹ existente nas etiquetas. Quando isso acontece, o sistema automaticamente seleciona roupas e acessórios complementares, que tenham o mesmo estilo do produto selecionado.

Para que serve: criar uma nova experiência ao consumidor e tornar a venda mais agradável.

Benefícios para o negócio: aumenta as chances de fechamento de venda.



QR Code

Como funciona: o cliente pode ler imagens codificadas por meio de um dispositivo móvel, e ser direcionado para sites, campanhas ou outros ambientes digitais de interesse do empresário. A imagem codificada é o próprio QR Code, e essa é uma tecnologia de baixo custo para o varejo.

Para que serve: criar uma maior interação entre usuário e marca.

Benefícios para o negócio: demonstra que a empresa tem espírito inovador e está atualizada com relação à tecnologia.



Catálogo virtual

Como funciona: as imagens dos produtos comercializados pela loja podem estar reunidas em um único arquivo digital, que pode ser visualizado em um tablet ou de forma lúdica, com sensores localizados na frente da tela, que identificam o movimento das mãos do cliente.

Para que serve: despertar a atenção do consumidor. No catálogo virtual, algumas peças podem se tornar mais atraentes que as expostas em araras.

Benefícios para o negócio: aumenta as chances de o cliente encontrar um produto de que goste, portanto, aumentam as vendas.



Provador com Kinect

Como funciona: Kinect é um jogo com sensor de movimentos. Quando ele é instalado em um provador de roupas, é possível identificar a silhueta do cliente e montar looks virtuais em tempo real, com as peças disponíveis da loja. Esses looks podem ser compartilhados nas redes sociais.

Para que serve: tornar a experiência de venda mais divertida e possibilitar a interação da compra com amigos que não estão juntos presencialmente.

Benefícios para o negócio: a marca ganha visibilidade nas redes sociais.



Recepção inteligente

Como funciona: a tecnologia RFID é instalada em cartões de visita ou fidelidade, que são lidos assim que o consumidor, portador desse cartão, entra na loja. Assim que o sistema lê o cartão, consegue identificar o nome e perfil do cliente que entra na loja, caso ele já tenha sido previamente cadastrado.

Para que serve: direcionar melhor o atendimento

Benefícios para o negócio: um bom atendimento reflete em maior satisfação da marca. A tendência é de que os consumidores se tornem mais fiéis à marca com esse tipo de atendimento.

Fique atento!

Ao buscar novas tecnologias para a sua loja, esclareça com os dois fornecedores - da tecnologia e do software ERP - se existe viabilidade para a integração dos dois produtos. Caso não exista, as duas empresas podem trocar ideias para buscar uma solução conjunta, que favoreça o empresário.



Fontes: [Conheça nossas soluções para varejo!](#) Vip Systems. 2015. [Identificação por radiofrequência \(RFID\)](#). Vip-Systems. 2016. [Varejo](#). Vip-Systems. 2016. Informações de Regiane Relva Romano, CIO da Vip Systems, em entrevista ao Sebrae Mercados.

¹RFID: Radio Frequency IDentification. Tecnologia que funciona por meio de sinais de rádio que transmitem dados armazenados em um microchip.



AÇÕES RECOMENDADAS



Estabeleça, de forma clara e organizada, os principais objetivos e metas que deseja atingir com a implantação de um sistema ERP. Converse com os responsáveis por cada área, como financeiro, vendas e estoque, para identificar as principais necessidades de cada um. Explique a importância desse sistema para o negócio e a necessidade da participação dos colaboradores. Investir nessa etapa de pré-implantação é essencial para o sucesso do *software* no empreendimento.



Troque ideias com outros empresários e identifique problemas relatados por eles no uso de *softwares*. Dessa forma, você fica atento aos pontos de atenção e busca soluções para eles.



Mantenha-se informado sobre as novas tecnologias disponíveis no varejo visitando eventos como o [Congresso e Exposição TI & Varejo, Br-Week, LATAM](#) no Brasil e [Retail's Big Show](#), em Nova York.



Busque orientação do [Sebrae](#) sobre dicas e melhorias no seu negócio. Para se manter atualizado sobre notícias, eventos, estudos e pesquisas do setor de varejo de moda, acesse o portal [Sebrae Mercados](#) e a Fan Page [Sebrae no Varejo de Moda](#).