

EXPERIÊNCIAS DE LOJAS MODERNAS

# Insights de desempenho de loja

Lojas modernas priorizam a melhoria contínua da experiência e do desempenho, utilizando insights detalhados de vendas, operações e concorrência para impulsionar mudanças significativas.

 **Manhattan**



EXPERIÊNCIAS DE LOJAS MODERNAS

**Insights de desempenho de loja**

# O que compõe a loja moderna

Atualmente, o varejo físico evoluiu além da simples venda de produtos. As lojas modernas oferecem serviços personalizados e omnichannel, atendendo a todas as necessidades dos consumidores de hoje, tornando suas experiências mais convenientes e memoráveis.

A loja moderna deve ser capaz de unir vendas, varejo personalizado e fulfillment, além de analisar o desempenho e empoderar os colaboradores para oferecer um serviço excepcional.

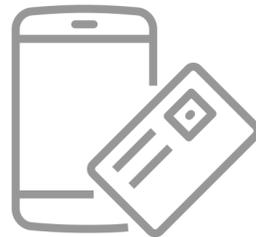


## Cinco elementos das experiências modernas de loja



### Colaboradores de loja empoderados

Permita que os colaboradores orquestram experiências modernas na loja, oferecendo serviços e suporte significativos que encantam os consumidores atuais.



### Vendas fluidas

Atenda aos clientes omnichannel com estoque flexível, opções ágeis de pedido, checkout e pagamentos convenientes, impulsionando as vendas e a fidelidade dos clientes.



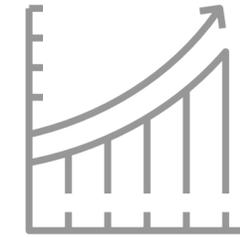
### Varejo personalizado

Ofereça experiências de compra imersivas e sob medida, com aconselhamento especializado sobre produtos e atenção individualizada, diferenciando a marca do varejista.



### Fulfillment otimizado na loja

Ofereça retirada de pedidos e envio a partir da loja de forma confiável, escalável e lucrativa, atendendo à demanda dos consumidores por imediatismo.



### Insights valiosos de desempenho

Priorize a melhoria contínua utilizando insights robustos de vendas, operações e comparações para impulsionar mudanças significativas.



## A loja moderna é orientada por insights

### As lojas modernas utilizam insights detalhados para promover melhorias contínuas.

O desempenho da loja é fundamental para os resultados de um negócio no varejo. Estratégias avançadas para otimizar vendas, personalizar interações com os clientes e executar fulfillment podem aumentar a produtividade da equipe e aprimorar a experiência do consumidor, impulsionando as vendas e os lucros.

Compreender o desempenho da loja é essencial para melhorar continuamente a produtividade e a experiência do cliente. Lojas modernas que utilizam insights detalhados de vendas, operações e concorrência podem impulsionar mudanças estratégicas e operacionais significativas, fortalecendo a confiança e a fidelidade dos clientes, além de aprimorar a eficiência e a precisão dos processos.

Priorizar a análise de dados nas lojas pode fazer toda a diferença para alcançar o sucesso e manter a relevância aos olhos dos consumidores modernos.

### Recomendações para se tornar uma loja moderna guiada por insights

Lojas modernas podem aprimorar o uso de insights de dados para melhorar o desempenho por meio destas técnicas essenciais de análise de desempenho:

- › Empodere toda a equipe da loja para melhorar o desempenho com base em insights.
- › Simplifique o uso de insights com acesso fácil e visualizações intuitivas.
- › Introduza insights comparativos para expandir a análise de desempenho e aprimorar a tomada de decisões.

**Líderes em dados superam seus pares em fidelidade e retenção de clientes, com 77% dos líderes indicando melhorias de desempenho em comparação com 45% de todos os outros.**



# Empodere toda a equipe da loja a melhorar o desempenho por meio de insights

Compreender o desempenho da loja é crucial nas lojas modernas. Os gerentes devem avaliar rapidamente e de forma consistente o desempenho em relação a vários indicadores-chave e fazer os ajustes operacionais necessários para melhorar a produtividade dos colaboradores, a precisão dos processos e o atendimento ao cliente.

No entanto, os colaboradores de loja também desempenham um papel vital na melhoria contínua do desempenho da loja. Eles podem se beneficiar significativamente de insights que os ajudem a atender melhor os clientes e a executar as tarefas da loja de forma eficiente. Organizações de varejo podem colher benefícios comerciais de uma força de trabalho de linha de frente empoderada com insights para influenciar decisões estratégicas e operacionais.

Insights confiáveis ajudam as equipes da loja a tomar decisões baseadas em dados para resolver problemas e melhorar o desempenho. Gerentes e colaboradores podem aproveitar totalmente os insights em tempo real para acompanhar mudanças no comportamento do cliente, avaliar vendas, monitorar a produtividade e gerenciar compromissos com clientes. Fornecer aos gerentes e colaboradores os insights certos aproxima a tomada de decisões dos clientes.

## Resultados

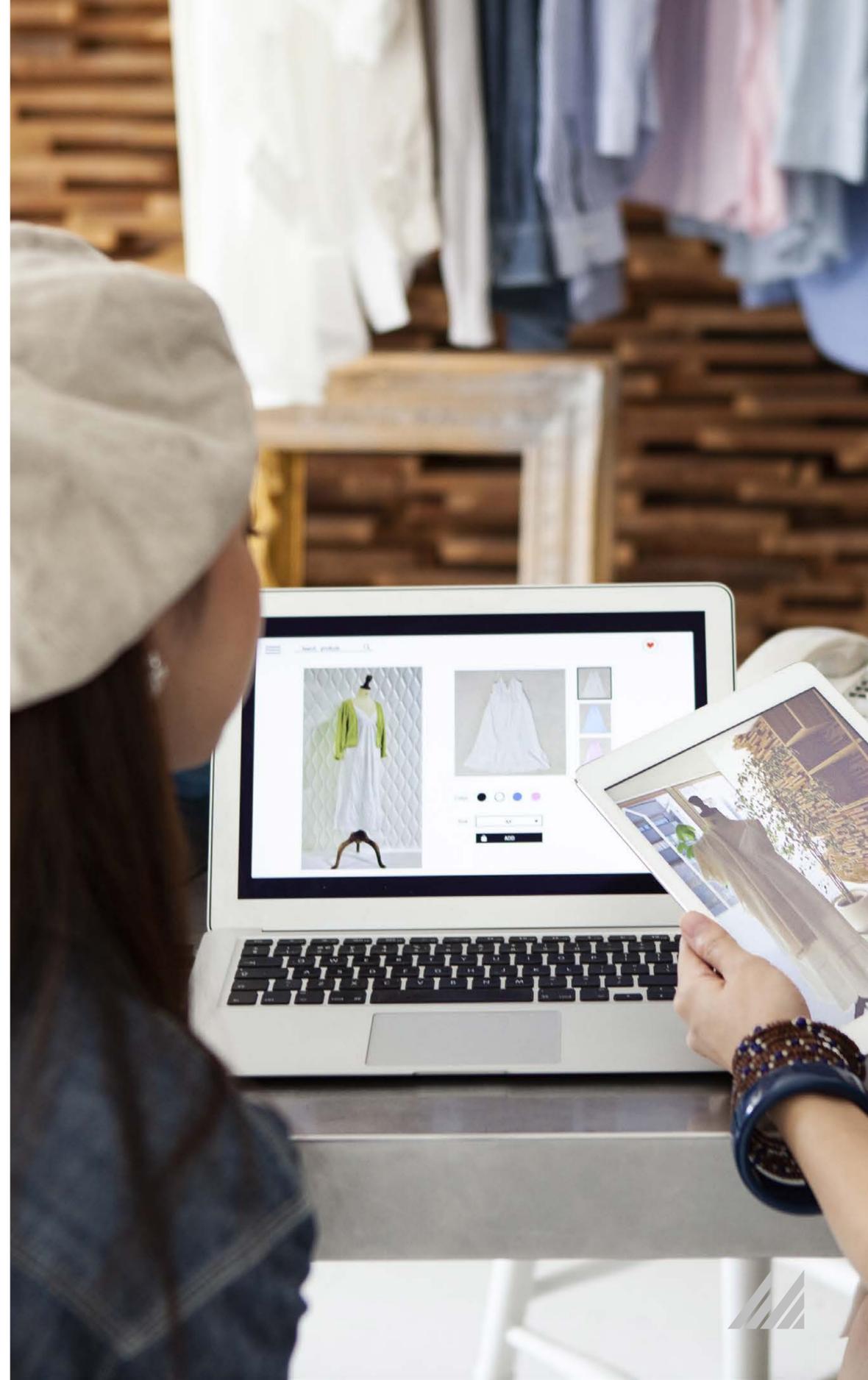
### **Maior engajamento dos colaboradores:**

Empoderar os colaboradores com insights para tomar decisões pode promover o engajamento no trabalho, ajudando a melhorar o desempenho da loja.

**Aumento da produtividade e precisão:** Insights mais profundos sobre o desempenho das tarefas e os resultados da loja podem influenciar decisões para melhorar tarefas operacionais, como gestão de estoque e picking de pedidos, aumentando assim a produtividade e a precisão.

**Melhor experiência do cliente:** Ao fornecer aos gerentes e colaboradores da loja insights mais abrangentes e em tempo real sobre o desempenho da loja, decisões informadas podem ser tomadas no momento, aprimorando a experiência do cliente.

**Menos de um quarto (24%) das organizações afirmam que atualmente possuem uma força de trabalho verdadeiramente capacitada, e 86% concordam que seus trabalhadores da linha de frente precisam de melhor tecnologia e mais insights para tomar boas decisões.**



## Simplifique o uso de insights com acesso fácil e visualizações intuitivas.

Eliminar barreiras ao acesso a dados pode tornar mais fácil acessar insights sobre o desempenho da loja. Quando os usuários podem visualizar insights dentro das aplicações que utilizam para realizar seu trabalho, em vez de precisarem acessar ferramentas de análise separadas, é mais provável que adotem e utilizem insights de dados em seu trabalho diário. Essa abordagem simplifica o uso dos insights e os torna parte da rotina diária.

A visualização de dados também é uma maneira eficaz de melhorar o uso dos insights pelos colaboradores. Os usuários podem identificar rapidamente padrões nas áreas-chave de desempenho e destacar alertas e tendências significativas ao visualizar insights de dados em gráficos, tabelas e mapas. Esse entendimento aprimorado ajuda as equipes da loja a tomar decisões informadas que reduzem custos, aumentam vendas, influenciam melhorias na qualidade dos processos e aceleram a eficiência dos processos. A análise visual oferece insights acionáveis e simplifica a compreensão dos dados, facilitando a tomada de decisões e a melhoria de todos os aspectos do desempenho dos negócios.

### Resultados

**Maior adoção de insights de dados pelos usuários:** O acesso mais fácil e a melhor compreensão dos insights de dados aumentam a probabilidade de adoção pelos usuários, ampliando o uso dos insights para tomar decisões informadas nas operações diárias da loja.

**Maior engajamento dos colaboradores:** Empoderar os colaboradores com insights para tomar decisões pode promover o engajamento no trabalho, ajudando a melhorar o desempenho da loja.

**Melhor desempenho da loja:** O uso mais amplo de insights de dados oferece novas oportunidades para as equipes da loja melhorarem o desempenho, aprimorando assim a experiência do cliente e aumentando a produtividade.

# 50%

**dos entrevistados afirmam que a visualização de dados é o principal motivo pelo qual os varejistas estão investindo em analytics**



# Introduza insights comparativos para expandir a análise de desempenho e melhorar a tomada

Dados e insights confiáveis em tempo real sobre indicadores-chave de desempenho permitem que os varejistas e suas equipes de loja tomem decisões baseadas em dados para resolver problemas e melhorar o desempenho. No entanto, no varejo ultracompetitivo atual, é preciso ir além do desempenho interno e comparar seus resultados com os concorrentes para identificar oportunidades adicionais de melhoria.

Insights comparativos são uma ferramenta estratégica que beneficia significativamente os varejistas que buscam aprimorar seu desempenho e competitividade. Eles ajudam a identificar as melhores práticas e padrões do setor, permitindo que os varejistas compreendam sua posição relativa no mercado. Por exemplo, ao analisar o desempenho de fulfillment das lojas concorrentes, os varejistas podem descobrir áreas em que estão com desempenho abaixo do esperado e identificar oportunidades de melhoria, como aprimorar o desempenho de retirada no horário.

Ao comparar o desempenho com os concorrentes, os varejistas podem entender claramente seus pontos fortes, fracos e diferenças. Essas informações os ajudarão a impulsionar mudanças significativas no desempenho da loja, como ajustar a alocação de mão de obra para melhorar o desempenho de fulfillment da loja e se manter à frente do desempenho de fulfillment dos concorrentes.

## Resultados

**Vantagem competitiva:** Varejistas que utilizam insights comparativos podem obter uma vantagem competitiva ao tomar decisões mais rápidas e informadas para melhorar o posicionamento e o desempenho em relação aos concorrentes.

**Melhor experiência do cliente:** Compreender como os processos e padrões da loja impactam a experiência do cliente é essencial. Os varejistas podem usar insights comparativos para medir a satisfação do cliente, identificar pontos críticos e implementar mudanças para melhorar a experiência do cliente.

**Melhoria na tomada de decisões baseada em dados:** Insights de desempenho da loja aprimorados por benchmarking competitivo fornecem aos varejistas e gerentes de loja informações valiosas sobre diversos aspectos de suas operações. Esses dados possibilitam a tomada de decisões informadas, permitindo que os gerentes otimizem processos e mão de obra para melhorar o desempenho.

“[Líderes em dados e analytics] têm ferramentas e processos estabelecidos para identificar as principais tendências tecnológicas e priorizar aquelas com maior potencial de impacto na vantagem competitiva.”

Rita Sallam  
Vice-presidente na Gartner



## As lojas modernas impulsionam mudanças significativas por meio do uso de insights valiosos

No competitivo cenário do varejo atual, a melhoria contínua da experiência e do desempenho é essencial para se manter à frente. Ao utilizar insights valiosos de vendas, operações e comparações, as lojas modernas podem impulsionar mudanças significativas e estabelecer uma posição mais forte no mercado. Priorizar esses esforços pode fazer toda a diferença para alcançar o sucesso e se manter relevante aos olhos dos consumidores modernos.

---

Fontes:

Harvard Business Review

ThoughtSpot

Jabil

Gartner



Saiba como a Manhattan pode ajudar suas lojas a serem orientadas por insights em [manh.com/modern-stores-are-insight-driven](https://manh.com/modern-stores-are-insight-driven)