



**UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO:
INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS**

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo **Relato de Experiência** **Relato de Caso**

VIABILIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DE MOBILE CHECKOUT EM UMA LOJA DE CALÇADOS NA CIDADE DE PASSO FUNDO

AUTOR PRINCIPAL: Nathália Severo Santos
CO-AUTORES: Amauri Gomes de Moraes
ORIENTADOR: Anderson Hoose
UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo

INTRODUÇÃO

Para uma empresa se manter no mercado competitivo, seus administradores devem sempre buscar métodos de inovação. Segundo Drucker (2011) a inovação não precisa ser técnica, não precisa ser algo físico.

Com o intuito de inovar a forma de atendimento existente em uma loja do ramo calçadista, foi feita uma pesquisa com os clientes para coletar suas opiniões quanto ao método de atendimento buscando analisar desde a abordagem por parte das vendedoras até o momento em que a compra é efetivada no caixa.

Com isso, contatou-se a necessidade de maior agilidade no processo. Uma maneira que a cada momento ganha atenção pela eficiência e praticidade é o Mobile Checkout, onde é possível por meio de um software consultar quantidades de produtos em estoques e efetivar a venda. A empresa visa o estudo da viabilidade do sistema onde um trabalho de conclusão de curso foi executado abordando o tema.

DESENVOLVIMENTO:

A empresa apresenta uma maneira rígida de atendimento, porém muitas pessoas não se agradam com o método de abordagem existente. Sendo assim, no ano de 2018 foi



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



executada uma pesquisa onde 50 pessoas de diferentes faixas etárias relataram a necessidade de mais rapidez no atendimento por parte das vendedoras e pelos responsáveis do caixa. Segundo Arrighi, a mudança de processo de venda aumenta as pressões competitivas que, por sua vez, suscitam novas ordens costumeiras de inovação. A qualidade é entendida normalmente como um atributo de produtos ou serviços, mas pode referir-se a tudo que é feito pelas pessoas (MOREIRA, 2008).

Sendo assim, o Mobile Checkout foi apresentado como opção pela gama de informações que podem ser fornecidas tanto para os consumidores quanto aos vendedores. Com esse sistema é possível identificar via leitor de código de barras, a disponibilidade do produto em estoque de acordo com a numeração solicitada pelo cliente e caso não haja o modelo, o sistema gera uma lista de produtos que são parecidos esteticamente e podem vir a agradar. Além disso, o Mobile Checkout pode efetivar vendas, ou seja, a existência do balcão de caixa físico se torna dispensável.

No Rio Grande do Sul apenas três lojas implementaram o sistema e todas do mesmo grupo. Porém, em análise financeira com fornecedores do sistema, constatou-se que a empresa não possui faturamento anual de dois milhões de reais, o que é preciso para implementar o software.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Como a empresa não tem o faturamento necessário para implementar o Mobile Checkout, uma maneira alternativa é o desenvolvimento de uma plataforma digital, onde os clientes podem consultar os produtos, ver a disponibilidade e efetuar a compra, tudo isso via internet. Para aumentar a inovação de processo, é possível fazer entrega da mercadoria em qualquer endereço desde que seja na cidade de Passo Fundo. Com isso, a empresa se torna destacada em relação aos concorrentes na região.

REFERÊNCIAS

Inovação e espírito empreendedor: prática e princípios/ Peter F. Drucker; tradução de Carlos Malferrari. – São Paulo: Cengage Learning, 2011.

Adam Smith em Pequim: origens e fundamentos do século XXI/ Giovanni Arrighi,- São Paulo: Boitempo, 2008.

MOREIRA, D. A. Administração da produção e operações. 2 ed. São Paulo: Cengage, 2008. Disponível em:<



UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2012_TN_STO_158_925_19966.pdf.

Acesso em 20.Set2018

NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa):

ANEXOS