



VIABILIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DE MOBILE CHECKOUT EM LOJA DO RAMO CALÇADISTA NA CIDADE DE PASSO FUNDO

Introdução

A inovação no método de atendimento é crucial para que as empresas mantenham seus clientes e consigam novos consumidores. Esta prática não é diferente em uma loja de venda de calçados no centro da cidade de Passo Fundo.

A inovação não precisa ser técnica, não precisa sequer ser uma “coisa”. Poucas inovações técnicas podem competir, em tempos de impacto, com as inovações sociais, como o jornal e o seguro (DRUCKER,2011).

O comércio exige aperfeiçoamento na comunicação entre cliente e vendedor. Para isso, estuda-se possível viabilidade de implementação do Mobile Checkout na empresa em questão. A pesquisa é de suma importância para instruir-se das variáveis existentes para implementação desse sistema que traz muita facilidade, agilidade e eficiência no atendimento ao público.

Objetivo Geral e Específicos

O trabalho tem como objetivo aumentar a eficiência de atendimento numa loja de calçados através da implementação do sistema Mobile Checkout.

Os objetivos específicos são definidos como:

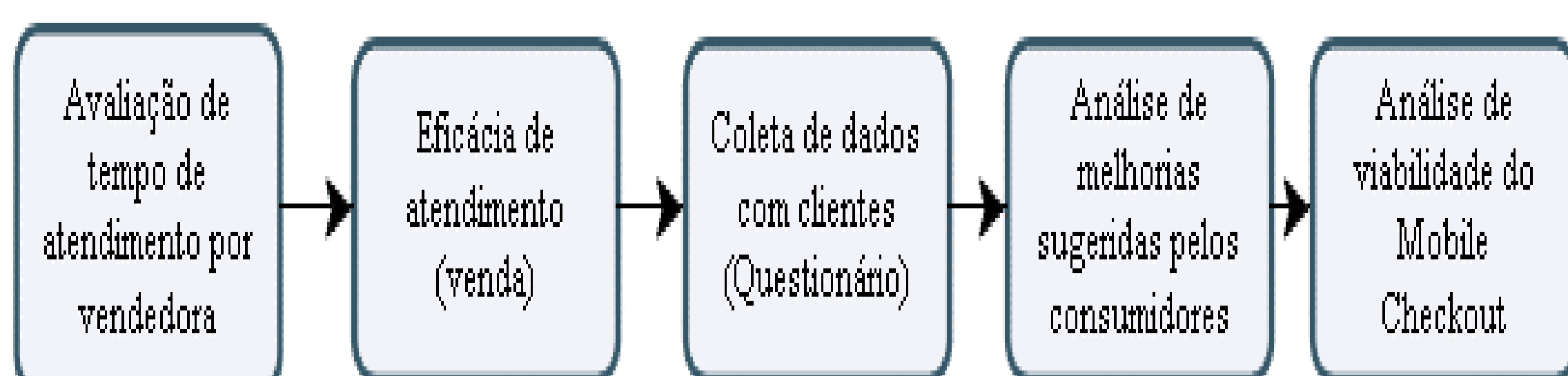
1. Reorganizar o estoque com base no sistema a ser implementado;
2. Reestruturar as funções dos colaboradores;
3. Implantar o sistema tecnológico Mobile Checkout;
4. Avaliar a velocidade no atendimento dos clientes.

Método do Trabalho

Para desenvolvimento, estudou-se variáveis para aplicação do Mobile Checkout. São elas: avaliação do tempo de atendimento dos funcionários, reorganização dos estoques, reformulação do quadro de funcionários, mudança na abordagem de atendimento aos clientes.

As etapas metodológicas auxiliam a chegar até a efetivação do resultado do estudo. Abaixo figura para melhor exemplificar os processos de avaliação de viabilidade do sistema Mobile Checkout.

Figura 1 – Metodologia de análise de implementação do Mobile Checkout.



Fonte: Autora (2019).

Análise e Discussão dos Resultados

Os resultados foram divididos de acordo com as variáveis da metodologia. Vejamos:

- **Reformulação do quadro de funcionários:** Na empresa em questão, havia discrepância entre o número de atividades entre as vendedoras. Pela agilidade proporcionada pelo Mobile Checkout, poderia haver redução no quadro de vendedoras, seria criada uma vaga para estoquista e existiria melhor distribuição de atividades entre as vendedoras;
- **Custo de implementação:** A empresa para utilizar o Mobile Checkout, necessita ter faturamento anual de pelo menos dois milhões de reais, o que não é apresentado pela realidade atual da loja de calçados;
- **Análise do questionário respondido por clientes:** Para averiguar se o atendimento presente ainda satisfazia os consumidores, criou-se um questionário. Pelas respostas obtidas, realmente existe a necessidade de mudança no atendimento.

Tabela 1: Resultado dos questionários respondidos por clientes

Grupo	Quantidade de pessoas questionadas	Faixa etária	Já eram compradores?	Média do grupo
A	14	15-55 anos	Sim	145
B	12	15-55 anos	Não	75
C	17	55- 90 anos	Sim	108
D	7	55- 90 anos	Não	84
Média do questionário				103

Fonte: Autora (2019).

Conclusão

Constatou-se que a empresa não dispõe de recursos financeiros para implementar o Mobile Checkout tendo em vista que o faturamento mínimo atual para aplicar o sistema é de dois milhões de reais.

Sendo assim, optou-se por uma plataforma digital *online* onde exista um catálogo de produtos. Os clientes poderiam entrar no *site* e escolher a mercadoria que mais lhe agrada. Uma vendedora entrega o produto no local de preferência do consumidor. O custo para implementar a plataforma digital é infinitamente menor.

Na cidade de Passo Fundo, não há nenhuma loja de calçados que dispõe desta maneira de atendimento ao público, o que traria inovação da empresa do estudo.

Referências Bibliográficas

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