

IDADE DA INOVAÇÃO • Continuação da página 1

Desafio é estar mais próximo do cliente

Entender como essa faixa etária pensa é essencial para criar novas soluções e melhorar o atendimento

Apesar de a oferta de produtos e serviços direcionados para a Terceira Idade ainda ser pequena, diante do tamanho desse público, a preocupação em conhecer seus hábitos já começa a se incorporar às empresas mais antenadas.

Um dos reflexos dessa movimentação é o projeto "Peritos da Terceira Idade", da Shopper Experience, empresa de pesquisa que atua em diferentes segmentos do varejo por meio do método "cliente secreto", em que pessoas são recrutadas para analisar, anonimamente, o atendimento de um determinado estabelecimento.

Empresa cria projeto para idosos analisarem serviços

O objetivo é ajudar organizações que lidam com essa faixa etária — como bancos, companhias aéreas, hotéis, varejo têxtil e supermercados — a aprimorar seus serviços. Para isso, a Shopper tem aumentado sua base de "clientes secretos" com mais de 60 anos.

— Hoje, de 20 mil pessoas cadastradas no nosso banco de



Divulgação

LABORATÓRIO DA NATURA: investimento na produção de cosméticos sob medida para mulheres maduras

dados, 7% são da Terceira Idade — explica a presidente Stella Susskind. — Começamos a observar que, nos relatos de pesquisadores seniores, palavras como invisível e descaso se repetiam. Ou seja, o atendi-

mento ao idoso, de forma geral, tende a ser negligente e desrespeitoso. Foi quando pensamos em criar um projeto capaz de mostrar aos empresários os problemas causados por um atendimento equivocado.

Na opinião da executiva, o novo desafio do varejo é identificar não só as principais falhas de atendimento, mas também as oportunidades de melhoria.

— Ao compreender os anseios do cliente da Terceira

Idade, o empresário pode reduzir as perdas nas vendas atuais, além de antecipar produtos e serviços que possam potencializar seu desempenho no futuro — diz Stella.

Para Marcos Cavalcanti, coordenador do Centro de Referência em Inteligência Empresarial (Crie), da Coppe-UFRJ, o caminho para conseguir isso é não tentar adivinhar o que este público deseja. É preciso estar próximo do cliente e construir uma relação de cumplicidade e confiança com ele, garante:

— Se pensarmos em qualquer área, o mercado já existe, só não está explorado. Como o turismo: o público com mais de 65 anos é o que mais cresce, mas as operadoras, hotéis e empresas de transporte ainda não se deram conta disso.

A CVC não só já percebeu, como também tem usado essa tendência a seu favor. Ao longo do ano passado, a operadora embarcou mais de 100 mil pessoas com mais de 60 anos em viagens nacionais e internacionais. Público que corresponde, hoje, a cerca de 20% do volume

anual de seus passageiros.

— Descobrimos que são pessoas que não abrem mão de viajar com assistência e conforto. E por terem mais tempo para desfrutar do lazer, preferem fazer viagens mais longas, fora da alta temporada — diz o presidente Valter Patriani. — Como um dos destinos preferidos é a Europa, criamos uma programação com mais de 20 roteiros com acompanhamento de guias de turismo capazes de ajudar não só com o idioma, mas também no momento de ir às compras ou a um restaurante.

Já a Natura realiza levantamentos constantes — tanto técnicos quanto de hábitos de consumo — para lançar novos produtos sob medida para mulheres maduras.

— A falta de produtos para regiões do corpo que ressecam mais rápido com o avanço da idade, como pés e cotovelos, é uma forte tendência — revela Alessandro Mendes, gerente de Desenvolvimento de Produtos. — Trabalhamos para diversificar cada vez mais as opções para esse grupo. ■

NOTAS

• VAGAS NA CONSTRUÇÃO

A Quinta da Boa Vista recebe, neste sábado, das 9h às 16h, a 1ª edição do "Mega Feirão da Construção Civil", que tem como objetivo facilitar o ingresso de trabalhadores de nível operacional nas construtoras. Informações: www.seconci-rio.com.br.

• PARA JOVENS TALENTOS

Recém-formados ou estudantes no último ano da universidade podem se inscrever, de amanhã a 28 de agosto, no programa de trainee da Ambev. A seleção, que dura cinco meses, inclui dinâmicas de grupo, painéis de negócios e entrevistas. Informações no www.traineeambev.com.br.

• COLABORAÇÃO EM ALTA

A possibilidade de financiamento colaborativo para a realização de projetos audiovisuais será tema de seminário amanhã, às 18h, no auditório do Sebrae, no Centro. Gratuito, o evento vai mostrar como funcionam as plataformas de crowdfunding no país. Inscrições: 0800-570-0800.

• DE OLHO NA MODA

O Instituto Rio Moda promove, nos dias 29 e 30 de julho, o workshop "Moulage: Espaço e experimentação". A estilista Lena Santana vai ensinar a produzir peças de vestuário sem o uso de molde. O valor é R\$ 750. Informações: www.institutiomoda.com.br.

SANTA CASA RJ
CURSO HIPNOSE ERICKSONIANA
Início 30/7
Público: Médicos, Psicólogos, Odontólogos, Fisioterapeutas e Estudantes, a partir 4º período.
© 2256-3410 / 2549-2861
contato@imhep.com.br

CLASSIFICADOS DO RIO
2534-4333
www.classificadosdorio.com.br

PETROBRAS
ANALISTA DE SISTEMAS, ARQUITETO, QUÍMICO. Início 11/07/11
ENGENHEIRO: Elétrica, Eletrônica, Petróleo, Produção.
CURSO DEBRET 2220-2010 / 2240-7377
www.cursodebret.com

Multiplus
Áreas: Processo de Negócios, Engenharia de Software, Infraestrutura
PETROBRAS - Saiu o edital
Analista de Sistemas
Turmas Intensivas - Início: 09/07
Avenida Calógeras, 6B - Centro
Tel: 2533-0520 • 2524-4137
www.cursomultiplus.com.br

FUNCEFET
FUNDAÇÃO DE APOIO CEFET
Excelência em Educação
Inscrições até 15/07/11: 20% de desconto
Rua Professor Gabizo, 367
Maracanã (SEDE)
Tels: 3872-5502 / 3872-5517
Visite nosso site: www.funcefet.com.br

PÓS-GRADUAÇÃO / MBA

- GESTÃO AMBIENTAL
- QUALIDADE E PRODUTIVIDADE
- ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
- ENGENHARIA ECONÔMICA E FINANCEIRA
- LOGÍSTICA EMPRESARIAL
- COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL
- SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (ênfase em Banco de Dados)
- QSMS - Qualidade, Saúde, Meio Ambiente e Segurança
- MARKETING ESPORTIVO
- GERENCIAMENTO DE PROJETOS - Visão PMI

CURSOS NA SEDE DA FUNCEFET

UFRJ - TURISMO
Curso de Pós-Graduação Lato-sensu
Local: Campus da Praia Vermelha - Urca
Informações: www.ie.ufrj.br/turismo
E-mail: turismo@ie.ufrj.br **3873-5264**
Início em 20 de agosto

UFF
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
ESCOLA DE ENGENHARIA
ESTUDE EM UMA ESCOLA DE NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

- ✓ MBA Gestão de Pessoas (14ª Turma) - Niterói e Rio
- ✓ MBA Gestão pela Qualidade Total (31ª Turma)
- ✓ MBA Gestão de Negócios Sustentáveis (16ª Turma)
- ✓ MBA Gerenciamento Avançado de Finanças - 24ª Turma
- ✓ MBA Gestão Estratégica da Produção e Manutenção (10ª Turma)
- ✓ MBA Gestão de Serviços de Saúde (4ª Turma)
- ✓ MBA Gestão de Energia e Eficiência Energética - Niterói e Rio
- ✓ MBA Gestão e Produção de Edifícios Ecoeficientes - Niterói e Rio
- ✓ Especialização Engenharia de Segurança do Trabalho (34ª Turma) - Niterói - Macaé - Rio
- ✓ Especialização em Engenharia de Produção (3ª Turma)

Latec
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
Módulo Internacional na Alemanha - opcional
veja no site: www.latec.uff.br
INFORMAÇÕES: (21) 2629-5617 / 2629-5619 / 2629-5610 / 2717-6390 / 9609-1789

English Teachers
Cultura Inglesa has been actively engaged in the field of ELT for over 75 years. It is an institution which provides teachers with many opportunities for personal and professional development.

We are hiring teachers to work in Barra, Madureira, Méier, Nova Iguaçu, Recreio, Taquara, Vila da Penha and Vila Valqueire.

We are looking for teachers with university degrees (preferably in Languages) or CELTA. Candidates should have a very good command of the English language (CAE / CPE level or equivalent). We offer an attractive salary package (including medical insurance, luncheon vouchers) and employee participation in profits.

Send CVs to: rh.cultura@culturainglesa.net

CULTURA INGLESA

SELLER
CONSULTORIA IMOBILIÁRIA
CRECI: 0055720

Corretores de Imóveis
autônomos para comercialização de imóveis

A Seller Consultoria Imobiliária, empresa do Grupo RJZ Cyrela, seleciona profissionais autônomos para seu quadro de vendas.

Se você é uma pessoa determinada, comprometida, responsável, ética e ambiciosa, venha fazer parte da nossa equipe. Não exigimos experiência no segmento imobiliário, pois a empresa acredita no desenvolvimento das pessoas e investe constantemente em treinamentos.

Oferecemos:

- Ótimas oportunidades de produtos de estoque e lançamento.
- Toda a infraestrutura para desenvolver suas atividades.
- Treinamento diferenciado.
- Amplo apoio publicitário.

Enviar CV para: giselleramos@rjzcyrela.com.br

O início da atuação do profissional dependerá de sua regularidade perante o Creci, seja como corretor formado, seja como estagiário. Imagens Ilustrativas.

TURMAS CENTRO E BARRA

PÓS-GRADUAÇÃO IBMEC 2011
SEU TALENTO EM MOVIMENTO

RANKING OS MELHORES MBAS DO BRASIL 2010
Você SA

SÓ UMA INSTITUIÇÃO NO RIO DE JANEIRO OFERECE OS CERTIFICADOS INTERNACIONAIS AMBA E LL.M GUIDE E OCUPA A MELHOR COLOCAÇÃO NO RANKING DOS MELHORES MBAs, PUBLICADO PELA VOCÊ S/A. MAIS UMA RAZÃO PARA VOCÊ ESCOLHER A PÓS QUE COLOCA O SEU TALENTO EM MOVIMENTO.

CURSOS

- MBA
- CBA
- LL.M. DIREITO CORPORATIVO

NOVO CURSO

- PÓS-GRADUAÇÃO EMBA EM GESTÃO DE SAÚDE

CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA MATRÍCULAS ATÉ 15/7

WWW.IBMEC.BR • (21) 3284-4000

ibmec