

o portal da cadeia de
abastecimento

DISTRIBUIÇÃO

Abastecimento

home minha trade page convidar trade pages blogs

buscar



editorias

atacado

carreira

categoria

consumidor

economia

entrevista

gestão

indústria

legislação

livros

logística

sustentabilidade

tecnologia

varejo

cobertura feiras

coberturas especiais

trade pages



canais

blogs

agenda

no e-mail

envie sua notícia

no twitter

siga-nos!
@newtrade

varejo

NRF: Hospitalidade é a chave para ter um negócio bem sucedido

da Redação

20/01/2012



Divulgação

No almoço anual da indústria e varejo, realizado durante evento National Retail Federation 2012 (NRF), os participantes tiveram uma surpresa quando Danny Meyer, CEO do Union Square Hospitality Group, compartilhou algumas percepções do mundo dos restaurantes para abordar o tema varejo.

Tanto os donos de restaurantes quanto varejistas, não obterão sucesso se não realizarem um bom trabalho em fazer seus consumidores se sentirem bem. "O seu filé pode ser excelente, mas as pessoas podem consumir excelentes filés em muitos lugares.", disse o executivo. Os consumidores voltam pela maneira como fazem eles se sentir.

A hospitalidade é uma coisa intangível que é complicada de se explicar. Meyer descreve isso como fazer o consumidor sentir que você está "do lado dele".

A chave para realizar isso de forma correta é formar uma equipe com uma grande habilidade para lidar com o lado emocional, uma coleção de traços específicos que contribuem com o que CEO chama de "quociente de hospitalidade". Como um alto Q.I: ou você tem ou você não tem.

"Você não pode ensinar hospitalidade", avisou Meyer. "Isso significa que existem aqueles que são felizes fazendo outros felizes". O varejo da atualidade busca proporcionar uma experiência ao consumidor, mas toda tecnologia e ferramentas apresentadas no evento não ajudarão você a alcançar seus objetivos se não tiver as pessoas e culturas certas.

"Para aqueles que estão procurando o diferencial mais poderoso em termos de criação de experiência, você tem que estocar sua loja não apenas com os melhores produtos, mas ter em sua equipe pessoas que vivem para fazer outras pessoas felizes", finalizou o CEO

Compartilhar



imprimir | enviar por e-mail | comentários [0]

-A /+A

clique e deixe seu comentário

mais notícias de varejo

1. Magazine Luiza cria concurso inspirado em assunto mais comentado nas redes sociais
2. ZELO inaugura 5ª loja em Brasília
3. Campanha de verão da Villarreal destaca produtos sazonais
4. Vendas devem crescer 6,5% em janeiro
5. Sonda Supermercados adquire seis lojas em SP

mais notícias



PUBLICIDADE



RSS

Escolha o canal e fique informado.



no e-mail

Cadastre-se e fique informado.



no celular

Informação onde você estiver.



[Distribuição](#)

[Abastecimento](#)

[assinaturas](#)

[anuncie](#)

[minha trade page](#)

[convidar](#)

[trade pages](#)

[webftp](#)

[política de privacidade](#)

[fale conosco](#)



© 2010 EBC - Editora Brasileira do Comércio. Todos os direitos reservados.