

A IMPORTÂNCIA DA LOJA NA EMPRESA E O COMANDO DE SUA OPERAÇÃO

Supondo que a loja seja única, nossa empresa será a própria loja, claro. Mas, caso tenhamos mais de uma loja, gradativamente precisaremos agregar outras unidades operacionais: departamento de compras, de administração, depósito central, etc.

Mas, em um ou outro caso, a loja SEMPRE será a geradora de receitas da empresa, enquanto o restante será centro de custos, isto é: geram despesas. Alguém poderá protestar: mas as compras que faço são para abastecer a loja, sem elas não haveria faturamento. Claro: mas tampouco haveria como transformar estas compras em vendas e lucros se não houvesse a loja, que é o local onde os clientes gastarão seu dinheiro adquirindo estes produtos...

Não se trata de julgar quem é mais importante na operação supermercadista mas de ter MUITO CLARO que será na(s) loja(s) onde a empresa se relacionará com o mercado e é lá onde faremos o garimpo por maiores receitas para a empresa!

Este conceito é fundamental para compreendermos a importância da função de GERENTE DE LOJA!

Se a loja será vital para o sucesso da nossa operação e para o resultado da empresa, o trabalho de quem a comanda, de quem a organiza, de quem a administra no dia-a-dia, também se constituirá em função decisiva para seu sucesso. Este será maior ou menor, dependendo da qualificação da pessoa que está gerenciando a loja.

Acredito que este raciocínio é bastante óbvio e muito claro para qualquer um de nós. Ninguém, em sã consciência, poderia afirmar, ou mesmo questionar, que a função de gerente de loja não seja fundamental para o resultado dela.

Contudo, especialmente em empresas familiares e com uma única loja, QUEM É ESTA PESSOA QUE DESEMPENHA ESTA FUNÇÃO?

Muitas, inclusive, nem têm um GERENTE DE LOJA, pelo menos no sentido e na dimensão que trataremos neste tema. Nestes casos, diversas atividades importantes da loja são divididas pelos membros da família, que poderão ter duas, três ou mais pessoas, diretamente envolvidas na operação, cada um assumindo a responsabilidade por uma área operacional.

Este tipo de estrutura funcional não constituirá, necessariamente, um problema e poderá não comprometer, pelo menos seriamente, o resultado final. Mas complicará bastante uma maior produtividade da loja, como se verá ao final dos vídeos que tratarão do tema...

Nunca podemos perder de vista a complexidade da operação de um supermercado: são centenas de atividades DIÁRIAS, algumas mais complexas do que outras, muitas delas devendo estar concluídas ANTES da abertura da loja, outras tantas ao FINAL do dia, etc.

Estas atividades abarcam produtos, gestão de pessoas, manutenção e reparos, administração de preços, limpeza e higienização das instalações, atendimento aos clientes, a fornecedores, a agentes públicos, rotinas administrativas, fiscais e trabalhistas, etc, etc.

Se a loja tiver mais de 20 pessoas trabalhando, por exemplo, já teremos um quadro de gestão destas atividades que envolverá delegação de responsabilidades (e de autoridade) para que elas sejam bem executadas.

E, evidentemente, os resultados da loja serão proporcionais à QUALIDADE e EFICÁCIA de COMO este conjunto de atividades SERÁ EXECUTADO!

E QUALIDADE e EFICÁCIA dependerão da CAPACITAÇÃO dos membros da família, ou de um profissional, em PLANEJAR, EXECUTAR e ACOMPANHAR a execução daquelas atividades, delegando a suas respectivas equipes as orientações necessárias para que elas sejam bem feitas.

Estes membros da família, cada um em sua área, terão nível similar de capacitação para isto? Ou cada um fará a “seu jeito”? Há um ditado antigo que diz: “panela em que todos metem a colher ou sai insossa ou sai salgada”!

Acredito que sempre, funcionário ou alguém da família, será desejável que apenas UMA PESSOA exerça a função de GERENTE DA LOJA. E esta deverá ser a pessoa que centralizará SUA GESTÃO, assumindo “ônus e bônus” pela autoridade e responsabilidade.

Na sequência do tema, esta questão ficará mais evidente.