

A Grande Remodelação no Retalho

Como reter os trabalhadores
de primeira linha ao capacitá-
los com tecnologia digital





Índice

- 3 Ir de mal a pior.
- 4 Conheça-os melhor
- 5 Permitir a colaboração e comunicação na loja em tempo real
- 6 Simplifique o agendamento e a gestão de tarefas
- 7 Reinvente o retalho através de automatização e inteligência
- 8 Os dados tornam tudo melhor
- 9 O seu novo eu está com bom aspeto

Ir de mal a pior.

Assim que os revendedores pensaram que a pandemia da COVID-19 tinha abrandado, repentinamente tiveram de lidar com outro desafio: uma escassez inesperada de mão de obra global. Felizes por reabrirem as suas portas a um público entusiasmado por sair e começar a fazer compras novamente, os revendedores têm estado a aumentar as equipas para satisfazer as necessidades dos clientes. Poucas pessoas previram que um dos efeitos secundários da pandemia fosse as pessoas optarem por não voltar ao trabalho porque se aperceberam de que podiam procurar oportunidades melhores em relação a onde trabalham, porque trabalham, como trabalham e se estão realmente satisfeitas com o respetivo empregador atual. O Bureau of Labor Statistics dos EUA declara que existem 10,4 milhões de vagas de emprego (dados de agosto de 2021), com os recordes mais altos de taxas de demissão (4,3 milhões) desde dezembro de 2000.¹

Normalmente conhecido como a Grande Resignação, o retalho foi uma das indústrias mais atingidas, com um aumento colossal de 43% de demissões desde fevereiro de 2020.² Inicialmente, a pandemia da COVID-19 deixou as pessoas sem trabalho ou a trabalhar a partir de casa, o que permitiu que os trabalhadores repensassem as suas carreiras, condições de trabalho e objetivos a longo prazo. Muitos trabalhadores de primeira linha começaram a repensar não só a forma como trabalham, mas porquê, à procura de oportunidades de acordo com as suas necessidades, quer isso seja mais flexibilidade, oportunidades de carreira a longo prazo ou um sentimento de satisfação mais profundo.

A Microsoft acredita que isto é uma Grande Remodelação, e não uma Grande Resignação.

Há provas que sugerem que as empresas de retalho podem atrair e reter trabalhadores ao demonstrar que são respeitados e valorizados – 75% dos trabalhadores de primeira linha de retalho sentem que a respetiva empresa põe as necessidades dos clientes em primeiro lugar e as necessidades dos colaboradores em segundo lugar, enquanto 58% diz que a liderança não dá prioridade à criação de uma cultura no local de trabalho.³ No centro de tudo está o início de uma relação nova e mais dinâmica entre empregadores e colaboradores. As pessoas vão voltar ao trabalho, mas com expectativas novas. Querem que os empregadores respeitem o seu tempo, energia e talentos e invistam nelas. Querem um equilíbrio melhor entre a vida pessoal e profissional, reconhecimento pelos seus esforços e uma estrutura clara de apoio. No fim de contas, querem o que tornam os trabalhos de escritório tão apelativos.

Como a Microsoft tem sido tão essencial na transformação do trabalho de escritório, as nossas plataformas capacitam as empresas de retalho com soluções de trabalho modernas que fornecem aos trabalhadores de primeira linha o que eles querem e necessitam para terem sucesso e desfrutarem do próprio trabalho.

1. [Job Openings and Labor Turnover Summary \(Resumo de vagas de emprego e saída de mão de obra\)](#), US Bureau of Labor Statistics, 2021
2. [September 2021 JOLTS Report \(Relatório do JOLTS de setembro de 2021\)](#), Indeed Hiring Lab, 2021
3. [Índice de Tendência de Trabalho de 2021: Relatório Anual](#), Microsoft, 2021



10,4 milhões
de ofertas de emprego

Aumento de 43%
de demissões

Conheça-os melhor

Nem todos os trabalhadores de retalho são iguais, pois não estão todos a fazer o mesmo tipo de trabalho. A abordagem estratégica para apelar e reter cada equipa de retalho tem de ser tida em conta quando se investe em soluções.

Colaboradores de loja

Querem ser reconhecidos e sentirem-se parte de uma cultura de trabalho

Querem ter mais controlo em relação ao respetivo horário e tempo

Necessitam de ferramentas melhores para fornecer um bom suporte ao cliente

Querem mais oportunidades para aprenderem novas competências

Gestores de loja

Querem ferramentas melhores para agendamentos e supervisão da equipa

Necessitam de métodos mais fáceis para gerir tarefas

Necessitam de comunicações simplificadas

Querem ter uma voz na empresa

Preparação do stock da loja

Necessitam de formas mais fáceis de coordenar a recolha de encomendas

Querem ter acesso a informações empresariais facilmente

Querem sentir-se mais incluídos na equipa e serem reconhecidos no trabalho

Necessitam de ferramentas simplificadas para ver o estado do inventário nos bastidores

Empresários

Necessitam de comunicações melhores e bidirecionais com as lojas

Necessitam de uma execução melhorada da loja e formas melhores de interagir com os colaboradores

Querem tecnologia mais moderna para simplificar os processos através de automatização

Necessitam de mais agilidade para testar novos programas



1

1/3

dos trabalhadores de primeira linha dizem que não têm a tecnologia certa para fazerem o seu trabalho de forma eficaz.⁴

Permitir a colaboração e comunicação na loja em tempo real

O primeiro passo para capacitar as equipas da loja através de tecnologia é dar aos associados da loja as ferramentas de comunicação modernas de que necessitam para se sentirem mais ligados à empresa, aos colegas e aos clientes. Os associados da loja são o primeiro ponto de contacto para os compradores, por isso, são representantes da marca valiosos. Apesar de todos os benefícios que trazem,

eles são, muitas vezes, os últimos que a tecnologia alcança. Implementar ferramentas de comunicação modernas não só melhora as equipas da loja, mas também simplifica as operações da loja e adapta-se a alterações das necessidades dos clientes.

4. [Índice de Tendência de Trabalho de 2021: Relatório Anual](#), Microsoft, 2021

Seguem-se algumas formas através das quais as soluções de trabalho moderno da Microsoft para revendedores permitem a colaboração e comunicação na loja em tempo real:



Simplificar o acesso a informações importantes, tudo numa aplicação



Destacar informações urgentes e elogiar



Acelerar o suporte ao cliente na loja, nos bastidores ou na recolha em frente à loja com comunicação por voz instantânea



Tirar partido de dispositivos originais partilhados, pessoais ou premium com o início de sessão único e seguro



Alcançar todos os trabalhadores de primeira linha com a capacidade de segmentar audiências



Manter um local de trabalho interativo e inclusivo

2



Simplifique o agendamento e a gestão de tarefas

Uma das maiores razões apontadas para o descontentamento da equipa de trabalhadores de retalho é o agendamento e a falta de controlo que os colaboradores e gestores têm sobre isso. Isto é compreensível: no final de contas, os trabalhadores de primeira linha não são robôs. São pessoas que necessitam de controlo para planear de acordo com as circunstâncias das suas vidas, assim como todas as outras pessoas.

As empresas de retalho que querem demonstrar que valorizam os respetivos colaboradores vão conseguir mantê-los se melhorarem a gestão da equipa de trabalhadores dando aos gestores a capacidade de modernizar o agendamento e a execução de tarefas, enquanto permitem que os associados têm a flexibilidade de controlar os horários.

Seguem-se algumas formas através das quais as soluções de trabalho moderno da Microsoft para revendedores podem simplificar o agendamento e a gestão de tarefas:



Gerir turnos de forma simplificada com uma ferramenta móvel de gestão de colaboradores simples e segura



Simplificar a disseminação de tarefas, desde o nível empresarial até às lojas



Associar facilmente o seu sistema de gestão da equipa de trabalhadores existente



Ajudar os gestores e associados de loja a concluírem tarefas mais facilmente



■ Pela primeira vez, colaboradores de retalho e colaboradores da sede podem conversar facilmente sobre interesses partilhados. ■

Joey Northcott,
Vice-Presidente Divisionário dos
Serviços de Tecnologia, REI

Reinvente o retalho através de automatização e inteligência

A pandemia da COVID-19 mudou o retalho para sempre. Isso é incontestável. Com o estabelecimento de alterações estruturais a longo prazo, não há outra opção sem ser avançar e construir novos caminhos para o futuro do retalho. As empresas que estabelecerem percursos digitais com antecedência foram as que se conseguiram adaptar melhor às necessidades dos clientes. O lado positivo é que o mundo obteve

um lugar na linha da frente para assistir a quão poderosa e essencial a tecnologia pode ser quando se depende dela. As empresas de retalho que querem manter a competitividade têm de implementar, de modo rigoroso, tecnologia de transformação digital nas lojas e permitir que a primeira linha sirva os compradores de formas novas, desenvolva novas competências e se adapte às necessidades em mudança dos clientes.

Seguem-se algumas formas através das quais as soluções de trabalho moderno da Microsoft podem ajudar as empresas a reinventar o retalho através da automatização e inteligência:



Utilizar uma plataforma facilmente personalizável e extensível para capacitar os trabalhadores com tudo o que necessitam num único local



Reduzir o fardo na linha da frente ao tirar partido da automatização, para que os colaboradores se possam focar mais nos clientes



Implementar rapidamente novos casos de utilização com facilidade



Apoiar o crescimento e desenvolvimento dos colaboradores

Os dados tornam tudo melhor

Há outro benefício enorme para os revendedores em capacitar a equipa de trabalhadores de primeira linha e dar-lhes as ferramentas de que necessitam para fazerem o seu trabalho de forma mais eficiente e eficaz ao implementar tecnologia transformadora no ambiente do retalho: os dados.

Todas as ações e interações que acontecem em tempo real na área do retalho, desde fornecimento do stock até interações com clientes, tornam-se parte da infraestrutura digital e fornecem pontos de dados valiosos que podem ser aproveitados em informações acionáveis. O Microsoft Cloud for Retail tem funcionalidades individuais específicas para o retalho que permitem que todos os revendedores sejam mais produtivos.



1

Capacitar os trabalhadores de primeira linha com novas ferramentas e mais conectividade

2

Ganhar mais consciência sobre dados não utilizados em todo o local de trabalho

3

Microsoft Industry Cloud



Microsoft Cloud for Retail

O seu novo eu está com bom aspeto

As mudanças podem ser assustadoras. No entanto, a pandemia da COVID-19 ensinou-nos que temos o poder coletivo de enfrentar desafios aparentemente insuperáveis e ultrapassá-los. A escassez de mão de obra é outro desafio que, se for abordado da forma certa, pode ser muito positivo para os revendedores. Os trabalhadores de primeira linha necessitam de soluções

melhores para suportarem as formas únicas como trabalham, sentirem-se ligados à respetiva organização e terem os conhecimentos certos para executar decisões no terreno. Todas estas transições proporcionam benefícios melhores não só aos trabalhadores, mas também aos clientes. Afinal, é bom para toda a empresa quando os trabalhadores têm um melhor desempenho.

Para saber mais sobre como as soluções de trabalho moderno da Microsoft podem capacitar a sua organização, conheça o [Microsoft Cloud for Retail](#) ou o [Microsoft Teams para Trabalhadores de Primeira Linha](#).

