



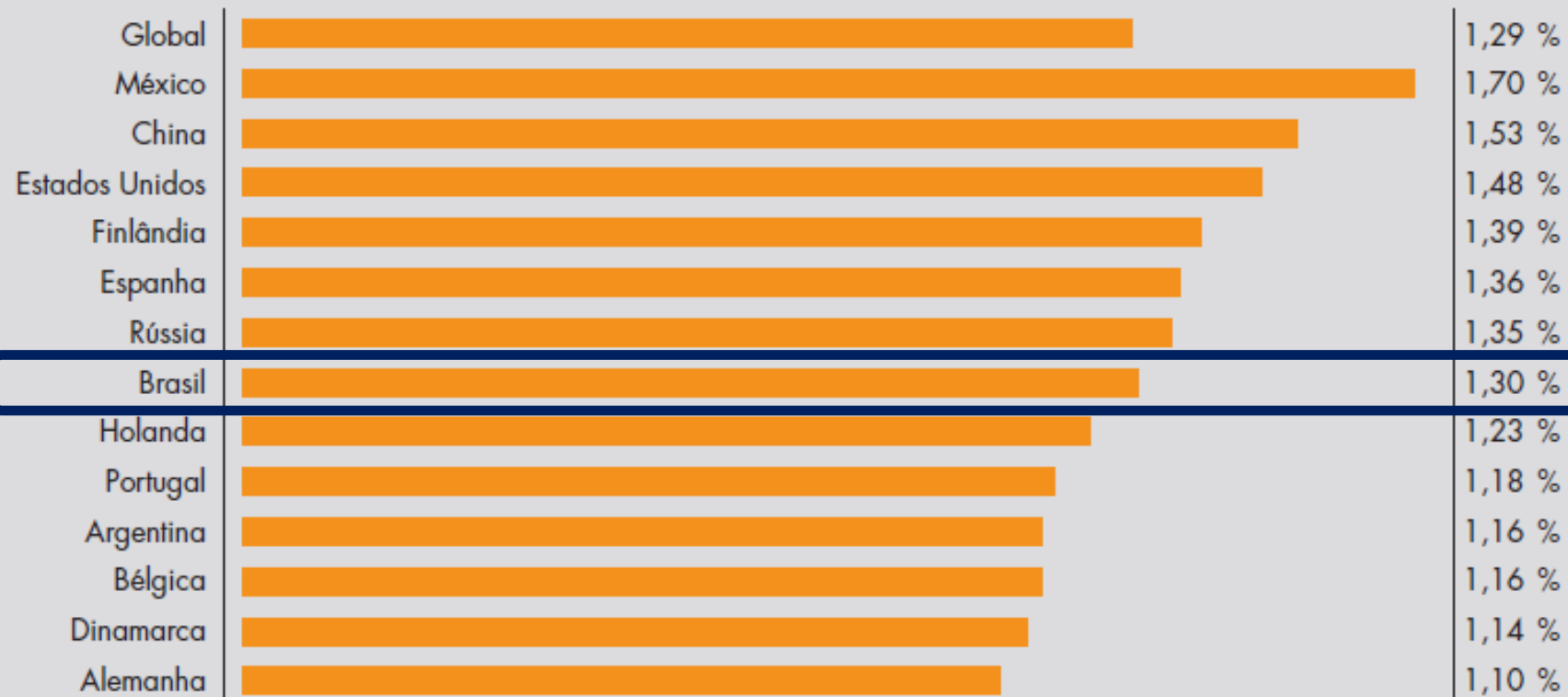
**VENDER MAIS  
PERDER MENOS**



**MELHORANDO  
A VIDA,  
PERTO DE VOCÊ**

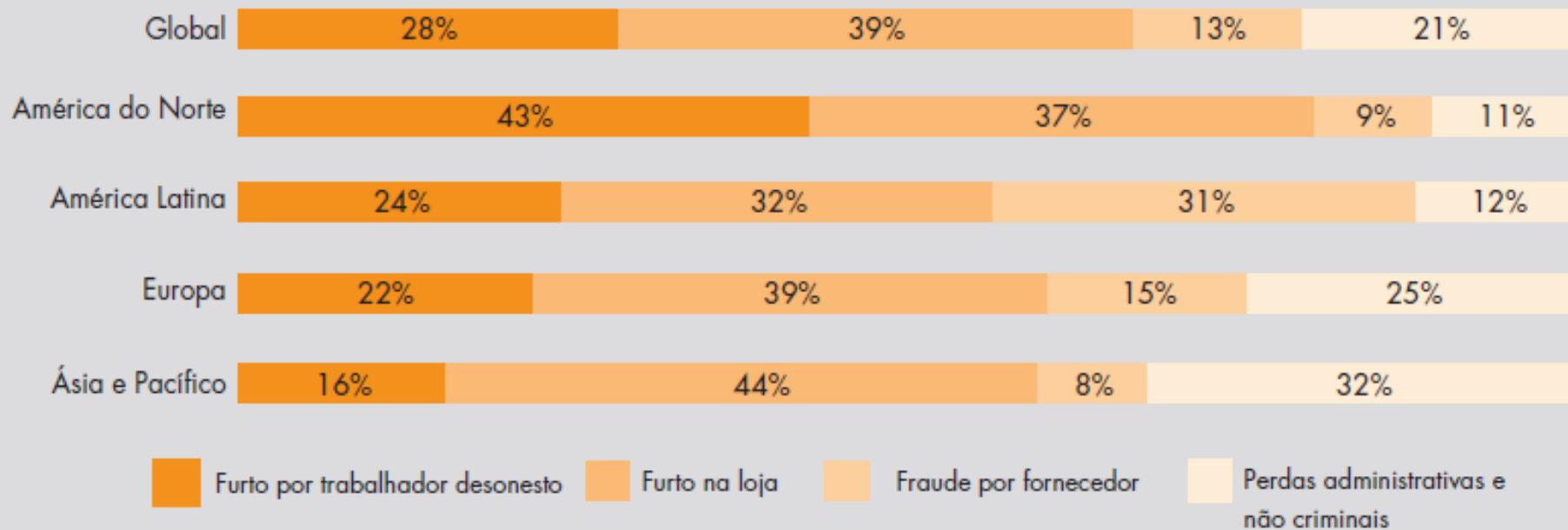
# PERDA DESCONHECIDA: NUMEROS EM TODO O MUNDO

Perda desconhecida global – por País, 2013–2014



# PERDA DESCONHECIDA: NUMEROS EN TODO O MUNDO

Fontes da Perda desconhecida global no retalho, 2013–2014

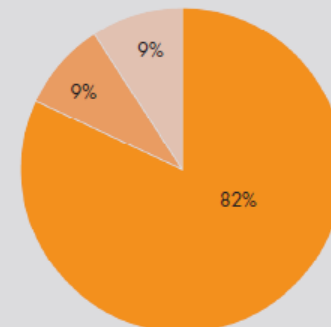


✓ Maior oportunidade na Am Latina é interna

# PERDA DESCONHECIDA: NUMEROS EN TODO O MUNDO

Mercadorias mais furtadas, 2013–2014					
	Vestuário e acessórios de moda	Bricolagem/ Artigos para o lar	Produtos eletrônicos	Alimentos e bebidas	Saúde e beleza
<b>1.º</b>	Acessórios de moda	Ferramentas elétricas	Acessórios de telemóveis	Vinhos e licores	Produtos de maquilhagem
<b>2.º</b>	Joalheria, calçado	Pilhas	iPhone/ smartphones	Fórmulas para lactentes	Lâminas de barbear, produtos de cuidados para a pele
<b>3.º</b>	Lingerie/roupa interior	Parafusos e anilhas	Videojuegos y sistemas de navegación por satélite/GPS	Comida gourmet, carne fresca	Perfumes e fragrâncias

Latin America – Seasons witnessing most shrinkage (2013–2014)



■ Christmas/End-of-Year Holiday  
■ Back to School  
■ Easter

---

*Por que a* **P&G**

*está preocupada  
com as*



---

# P&G

*Tem como princípio  
básico a disponibilidade  
de produto na loja!*



# COMO PENSA O GERENTE DAS LOJAS

“Eu prefiro vender menos e perder menos porque as perdas são mais impactantes na minha avaliação”

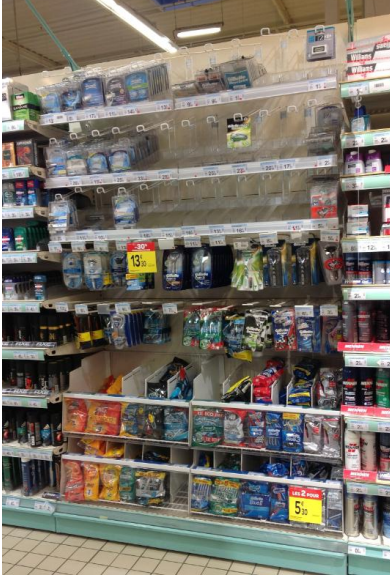


“A categoria de cuidados com a barba representa pouco nas minhas vendas, mas muito nas perdas. Por isso prefiro reduzir a disponibilidade de produto e encontrar outra maneira de aumentar as vendas”

“Clientes estão acostumados com o produto confinado, isso não é um problema”.

# O QUE É FEITO NAS LOJAS PARA EVITAR AS PERDAS

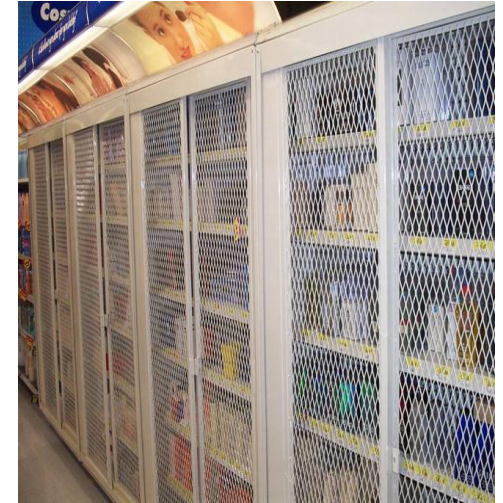
NAO EXPOE O PRODUTO



DISPLAYS FECHADOS



ARMÁRIO TRANCADO



EXPOSICAO ATRAS DO CHECK OUT



EMBALAGENS FICTÍCIAS

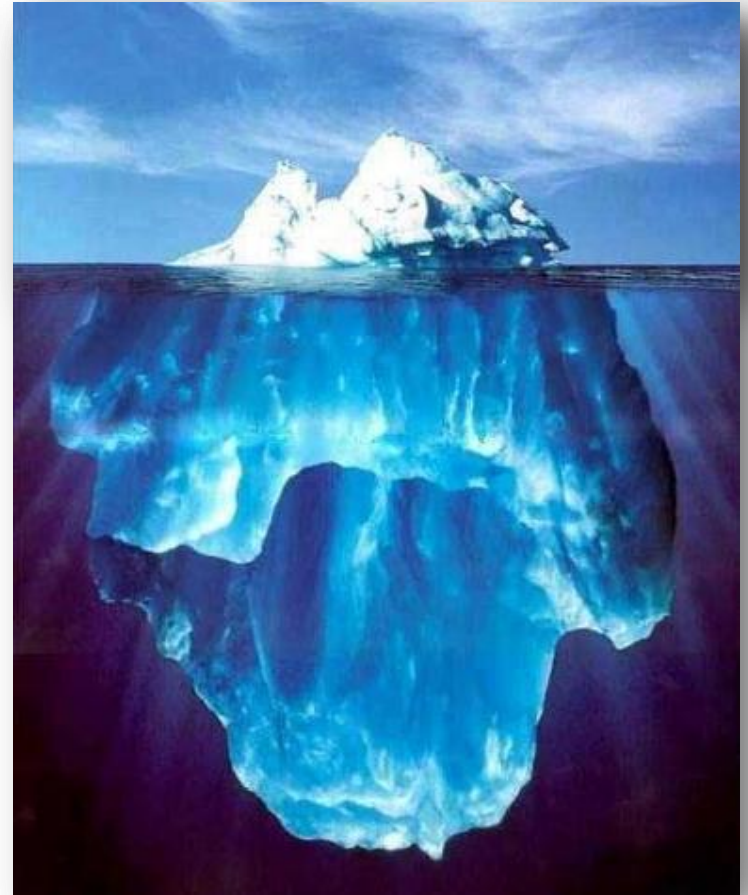




# ESSA É A MELHOR SOLUCAO?

---

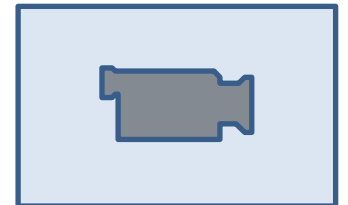
- ✓ O problema de perda nao acontece apenas na loja
- ✓ Nao existe uma solucao única e padronizada
- ✓ Olhar apenas para a “superfície” esconde a “profundidade” da oportunidade



# COMO.....

---

**VENDER MAIS  
PERDER MENOS**



# VOCÊ SABIA QUE....

---

- ✓ 1 de cada 2 shoppers não compra na loja se não há vendas abertas
- ✓ Passando de exibição fechada a aberta as vendas no mínimo **DUPLICAM**
- ✓ 70% dos shoppers nunca ou raramente interagem com funcionários da loja



# CAUSAS DAS PERDAS

---



# ORIGEM DAS PERDAS

Problemas com o processo

Problemas com transporte / armazenamento

Furto interno



Furto na gôndola



24%

8%

33%

35%

INTERNO

EXTERNO

**65% DA PERDA É INTERNA!**

Fonte: Instituto de Investigação global: contribuição de cada causa para a perda total da organização

# PERDAS MALICIOSAS

---

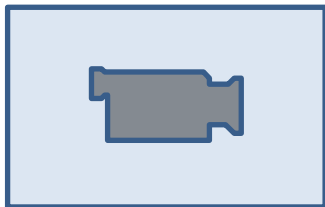
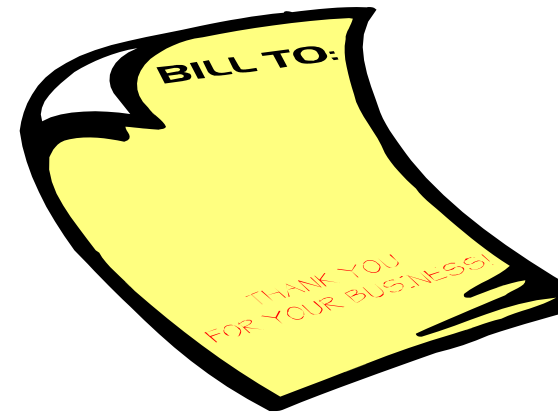
ROUBO EXTERNO



ROUBO INTERNO



FRAUDE NOS PROCESSOS



# PERDAS NAO MALICIOSAS

---

## ERROS MANUAIS



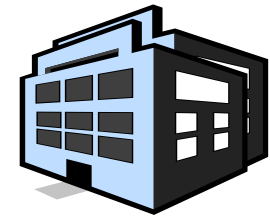
## FALHA OPERACIONAL



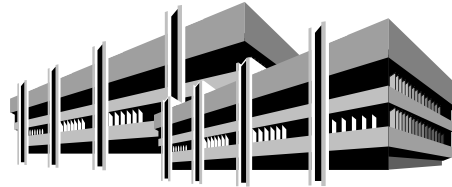
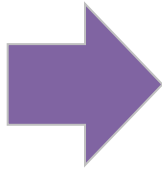
## VENCIMENTO / DESPERDÍCIO



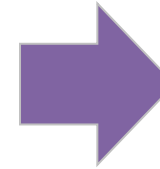
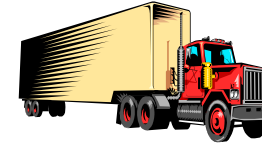
# A SOLUCAO PRECISA ENVOLVER TODO O PROCESSO



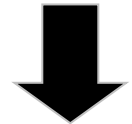
INDÚSTRIA



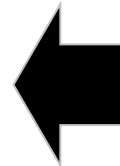
DEPÓSITO CLIENTE



DEPÓSITO DA LOJA



PONTO DE VENDA

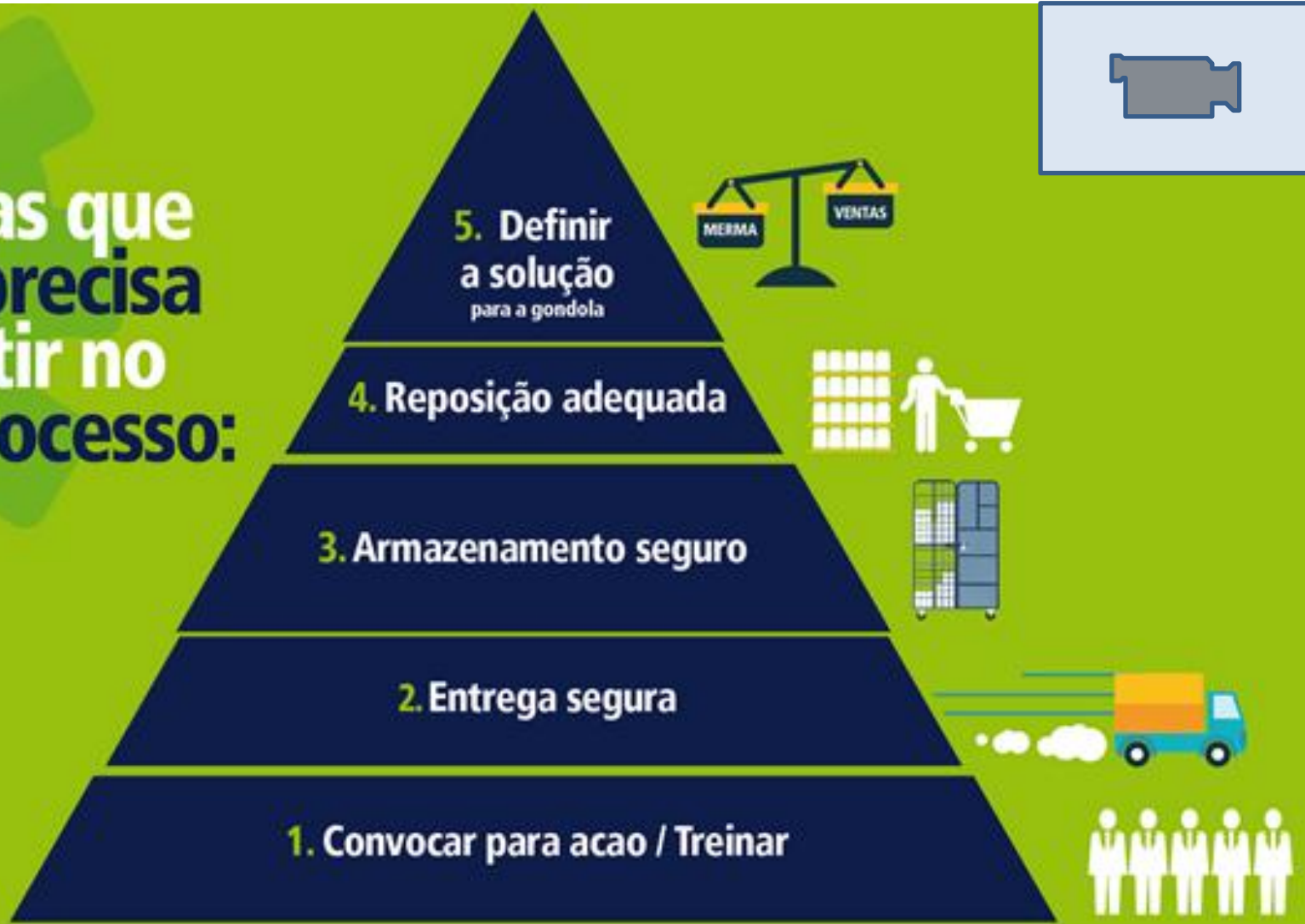


GÔNDOLA



# COMO REDUZIR AS PERDAS E AUMENTAR AS VENDAS?

5 coisas que  
você precisa  
garantir no  
seu processo:



# O QUE? 1. Convocar para ação / Treinar

## QUEM?

- **Líderes:** Prevenção de perdas + gerente de loja + operador de armazenamento
- **Participantes:** Os empregados do cliente e dos fornecedores envolvidos no armazenamento e reposição

## QUANDO?

- 2 vezes por ano (treinamento) / Comunicação diária sobre o processo de reposição

## COMO?

- Descrever como é o processo desde o CD até o check out para os SKUs de "alto risco"
- Descrever quais são as expectativas quanto a cada pessoa dentro do processo
- Informar como o empregado será avaliado



**Gillette**

Confidencial – Propriedade da P&G

# O QUE? **2. Entrega Segura**

## QUEM?

- Líderes: Logística + gerente da loja + prevenção de perdas + operador de loja
- Execução: Empregados do cliente que transportam e recebem os produtos na loja

## QUANDO?

- Sempre que são entregues SKUs de alto risco

## COMO?

- Separar os produtos de alto risco desde o transporte
- Confirmar se o informado no sistema é o mesmo que está sendo entregue
- Selecionar uma pessoa responsável pela entrega em cada loja
- Lacrar as caixas quando realizar o "picking" para as lojas
- Enviar rapidamente a uma zona segura os produtos com alto risco de perda



O QUE?

## 3. Armazenamento Seguro



QUEM?

- **Líderes:** Logística + gerente da loja + prevenção de perdas + operador de loja
- **Execução:** Os empregados do cliente que trabalham no depósito e os responsáveis pela segurança da loja

QUANDO?

- Diariamente

COMO?

- Armazenar os produtos em “gaiolas” trancadas
- Tanto no depósito como na loja, colocar os produtos em um lugar seguro, iluminado e de grande tráfego
- Fazer recontagens físicas periódicas do inventário (o ideal é que seja semanal; no mínimo, uma vez por mês)



**O QUE?**

## 4. Reposição Adequada



**QUEM?**

- **Líderes:** Logística + gerente da loja + operador de loja
- **Execução:** Promotores da indústria (fornecedor) e do cliente

**QUANDO?**

- Diariamente
- Manter os inventários alinhados com as vendas

**COMO?**

- **Reabastecer a gôndola diariamente: ZERO rupturas!**
- Semanalmente (o ideal é diariamente), fazer uma contagem do estoque na loja (gôndola, displays, check outs)



O QUE?

## 5. Definir a solução para a gôndola



QUEM?

- **Líderes:** Alta direção (proprietários / diretores) + prevenção de perdas + operador de loja
- **Execução da solução para a gôndola:** prevenção de perdas + operador de loja + promotores do fornecedor e do cliente

QUANDO?

- Sempre que necessário

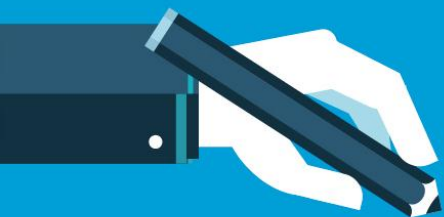
COMO?

- Buscar um fornecedor para ser parceiro na análise do processo e na definição da solução anti furto
- Focar nas lojas com níveis mais altos de perda
- **Optar por uma solução que:**
  1. Seja de fácil execução
  2. Tenha uma boa relação custo-benefício para o cliente
  3. Seja possível replicar em todas as lojas
- Medir os resultados para provar a eficiência da solução
- Promover uma "competição" entre lojas e entre empregados
- Realizar análise periódica: as vendas abertas são a MELHOR solução para os shoppers

**Gillette**

# Exemplo de soluções

## O que mais utilizamos na Região:



SOMENTE DPP\*

	 <b>GANCHO CONTRA ROUBO</b>	 <b>CAIXAS ACRÍLICA</b>	 <b>GANCHO CONTRA ROUBO CILÍNDRICO</b>	 <b>EMBALAGENS FICTÍCIAS (VAZIAS)</b>	 <b>DESLIZANTE FICTÍCIAS (VAZIAS)</b>
Custo	BAIXO	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	ALTO
Complexidade de execução	FÁCIL	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO
Impacto na produtividade	BAIXO	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	MÉDIO
Necessita tecnologia adicional	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Impacto para o Consumidor	BAIXO	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	ALTO

\*Somente DPP, já que requer ter estoque no check out e assistência directa de um funcionário

- 30% mais vendas Vs loja com exibição fechada\*\*
- A solução pode variar por tipo de loja e região
- Buscar 100% de exibição aberta: as vendas DUPLICAM!
- Medir resultados em venda e perda, e expandir a melhor solução!

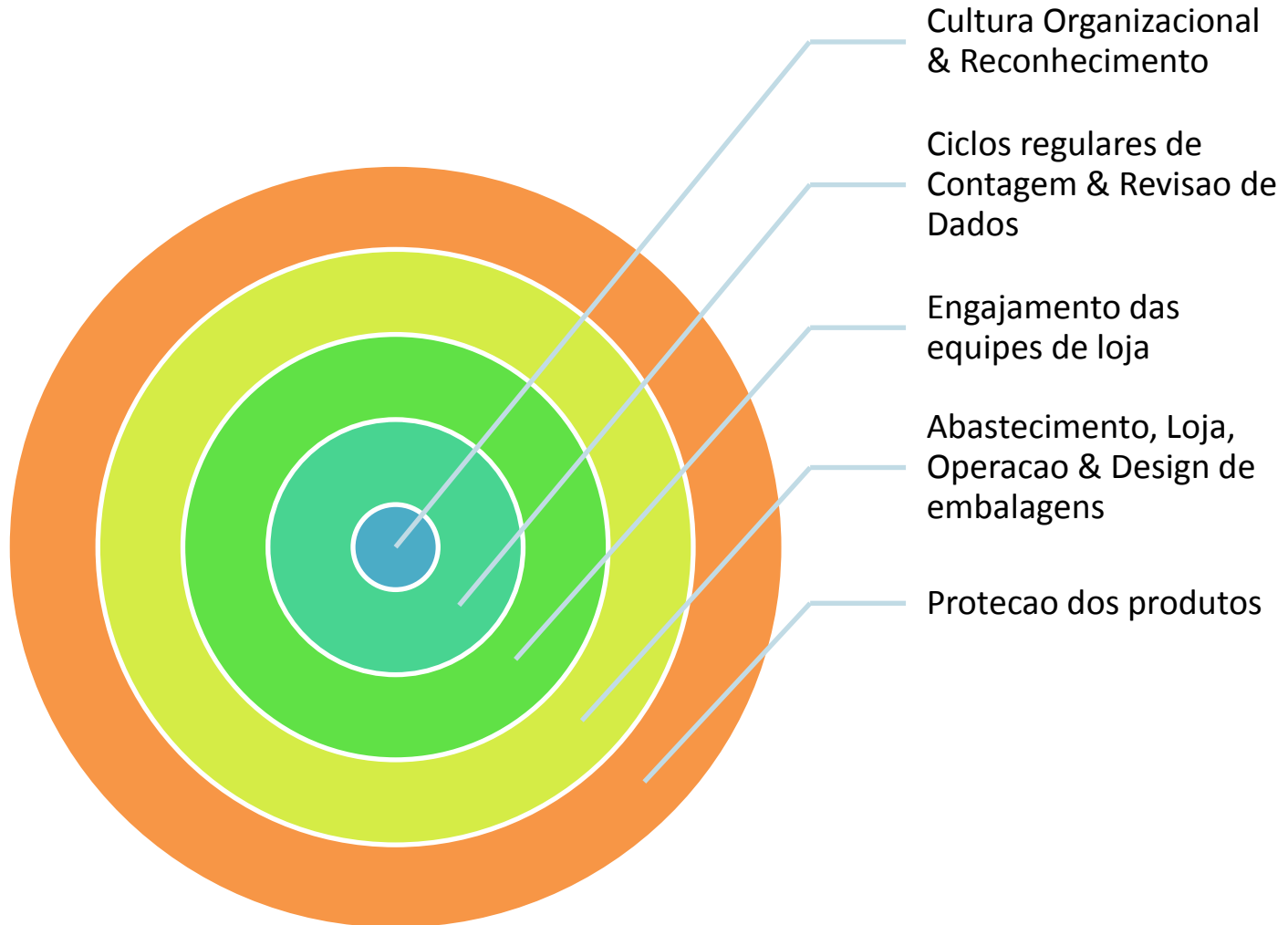
\*\*Resultados compartilhados por clientes na América Latina 3 meses após a implementação de uma solução anti furto

**Gillette**

Confidencial – Propriedade da P&G

# A SOLUCAO SÓ É EFETIVA QUANDO FAZ PARTE DE UM GRANDE PLANO

---





# 10 PASSOS PARA REDUZIR O RISCO DE PERDAS

01

## ENTREGA SEGURA

Coloque as lâminas em um local seguro no estoque, assim como é feito com outros produtos com alto risco de furto.

02

## RESPONSÁVEL PELA LOJA

Escolha uma pessoa de confiança, que deverá controlar o produto e o processo.

03

## ENCAMINHE OS PRODUTOS PARA ÁREA SEGURA

Produtos de maior valor agregado ficam vulneráveis se deixados por muito tempo em locais muito movimentados, como os depósitos.

04

## GARANTA A CHECAGEM DAS ENTREGAS

O funcionário responsável deve checar os dados e garantir que não haja discrepâncias entre o que está registrado e o que está sendo efetivamente entregue.

05

## EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS

Produtos não disponíveis frustram o shopper e geram perda de vendas. Procure colocar os produtos em exposições abertas e de grande visibilidade.

06

## GANCHEIRAS ANTIFURTO

A inclinação dessas gancheiras aumenta o tempo necessário para retirar o produto, dificultando o furto.



07

## ABASTECIMENTO DA GÔNDOLA

Preencha a gôndola de acordo com o volume de vendas para que não ocorram rupturas, que também geram insatisfação dos shoppers.

08

## CONTAGEM REGULAR

Ajuda a fazer um acompanhamento das perdas e garante pedidos de volume mais precisos.

09

## FUNCIONÁRIOS ALERTAS

A atenção dos empregados a todos os processos ajuda a reduzir perdas.

10

## MENSURAÇÃO E AJUSTES

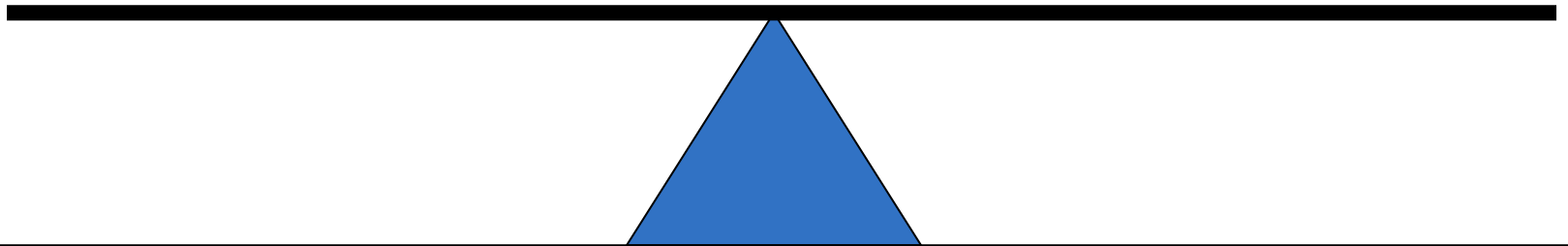
Garanta uma gerência proativa, preocupada em medir a efetividade das soluções adotadas e em ajustá-las quando necessário.

# OBJETIVO FINAL

---

VENDER MAIS, PERDER MENOS

- DESENHAR AS LOJAS PARA O SUCESSO
- TER UM CONTROLE ROBUSTO DO INVENTÁRIO
- SEGURANCA NA CADEIA DE ABASTECIMENTO
- VENDAS ABERTAS / AUTO SERVICO
- PRODUTOS PROTEGIDOS NA GÔNDOLA
- GERENTES DE LOJAS FOCADOS
- ENGAJAR TODOS OS EMPREGADOS/ TERCEIROS



# CONCLUSOES

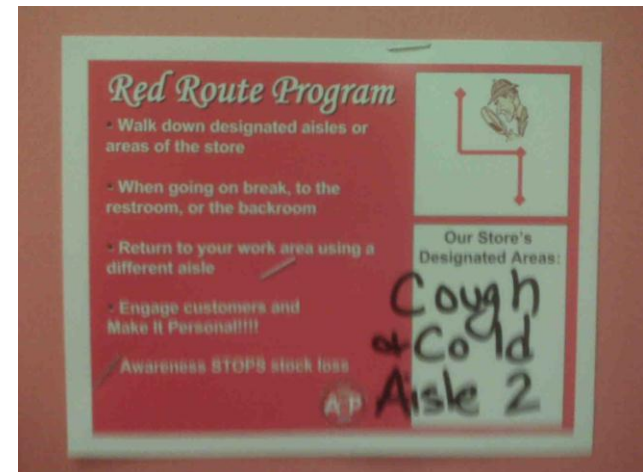
---

- ✓ A indústria precisa ser pró ativa e impulsionar o crescimento das categorias em que atua
- ✓ Investir em solucoes técnicas e para a loja sao prioridades para a indústria
- ✓ Pagar por solucoes na loja ou pela perda nao sao solucoes definitivas e sustentáveis

# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## LOCAIS DE ALTO TRÁFEGO E VISÍVEIS

- Pontas de gôndola
- Balcoes ou vitrines
- Gôndolas baixas
- Sinalizacoes de alerta
- Espelhos
- Itens de alto valor na altura dos olhos



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## DEMOS PRÓ ATICAS

- Demos dedicadas aos setores de saúde e beleza
- Demos de fornecedores
- Programa de reconhecimento para essa equipe
- Abordagem na entrada da loja
- Verificacao na saída da loja



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## ANÚNCIOS DE SEGURANCA E MONITORAMENTO

- Lembrete para alertar as pessoas má intencionadas sobre sua punicao caso sejam flagradas cometendo furto



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## DISPLAYS COM UM TEMPO DE ATRASO

- Modulares ou displays que “atrasam” a retirada do produto da gôndola, o que torna mais arriscado o ato do furto e impede a “varredura” de produtos do gancho
- Exemplos
  - Ganchos espirais
  - Sistema de “empurrar” lento
  - Formato zigue zague



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## GANCHO ANTI FURTO

- Ganchos de baixo custo mas eficientes na inibicao do furto
- Requer “manobras” para retirar o produto da gôndola
- Requer o uso das 2 maos
- Itens nao podem ser facilmente retirados nem em grande quantidade



Fechado



Aberto

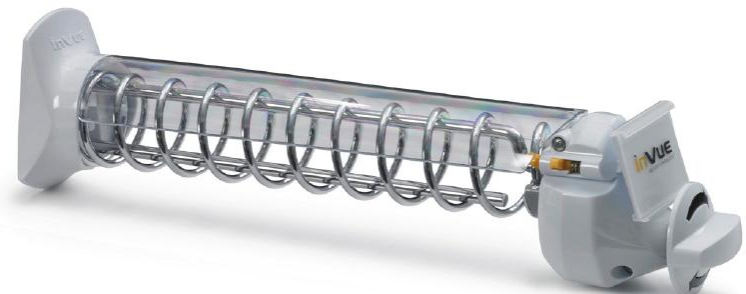




# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## GANCHO CILÍNDRICO ANTI FURTO

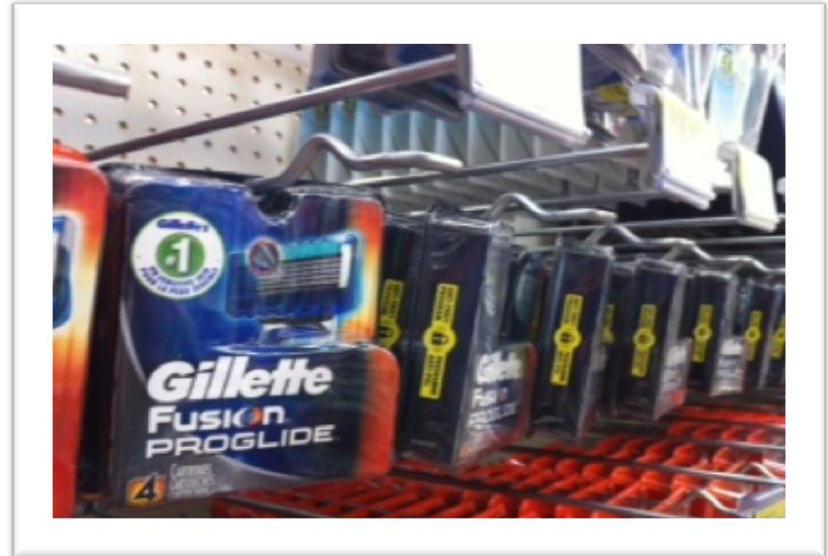
- Ganchos concebidos para reduzir o ritmo em que os produtos são retirados
- Dependência: requer embalagens ajustáveis que não podem ser facilmente furtadas



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## EMBALAGEM COM SINALIZACAO DE SEGURANCA

- Confeccao de alarmes de seguranca desde o momento da producao
- Só a comunicacao já inibe a acao do furto
- Ameaca para pessoas mal intencionadas (preferem nao arriscar)



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## EXPOSICAO NO CHECK OUT

- Exposicao dos itens de maior risco de furto no local mais visível e de maior tráfego na loja



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## DISPLAYS FIXOS COM ATRASO

- Exposicao de produtos de alto risco no check out (menor vulnerabilidade)
- Retirada individual de produto (inibe “varredura”)
- Limitacao de produtos acessíveis ao consumidor



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## ALARME RÍGIDO

- Aplicação de “pinos” rígidos como um elemento de dissuasão dos furtos: requer tempo extra e grande esforço para retirar o produto
- Dependência: embalagens não podem ser facilmente roubadas
- Inovação: tag mais simples e eficiente com sinalização preventiva / aviso de segurança



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## CENTRO DE SERVICO AO CLIENTE

- Itens de alto risco atrás do balcão de atendimento
- Comunicar o local de atendimento aos clientes via:
  - Cartoes fictícios
  - Embalagens vazias em caixas acrílicas



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## DISPLAY DE CHECK OUT (MANUAL)

- Produtos de alto giro com exposicao no check out
- Protecao especial para cargas (95% dos furtos)
- Produto protegido, mas acessível ao consumidor



# SOLUCOES MAIS USADAS NO MUNDO

## LOCAIS DE ALTO TRÁFEGO E VISÍVEIS

- Display aéreo para check outs
- Exposicao aberta, mas acesso restrito pela altura (baixa vulnerabilidade)
- Displays fechados para cartuchos





**P&G**

---

**Gillette®**

***OBRIGADA!***