

# ALTERAÇÃO DE ARRANJO FÍSICO PARA MELHORIA DE ATENDIMENTO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL.

**Autor:** Glaucia Fernanda Akemi Requia **Orientador:** Dr. Paulo Sérgio de Arruda Ignácio

**Palavras-chave:** Layout, Fluxo de Atendimento, Faturamento.

**Email:** galfernanda@r7.com

## Apresentação

A empresa J.A. Pereira Alimentos ME é uma empresa familiar, existe desde 2009 e está localizada na cidade de Indaiatuba. O espaço para atendimento ao público tem aproximadamente 42 m<sup>2</sup>.

O público mais atendido são A e B, com faturamento mensal próximo de R\$ 80.000, a média de gasto por cliente é de R\$ 50,00, são atendidos aproximadamente 120 pessoas nos finais de semana. Em horários de pico o cliente aguarda cerca de 10 minutos para ser atendido. O diferencial da empresa é a qualidade e diversidade dos produtos oferecidos.

## Método

A metodologia utilizada neste estudo foi pesquisa de estudos científicos, artigos publicados, e principalmente a análise do próprio estabelecimento, com medição dos indicadores abaixo antes e depois da mudança.

- \*Tempo de Espera
- \*Número de itens comprados por cliente
- \*Número de clientes na loja no período de pico
- \*Valor médio de compra por cliente
- \*Faturamento.
- \*Reorganização do layout.

Figura 1 – Layout Atual

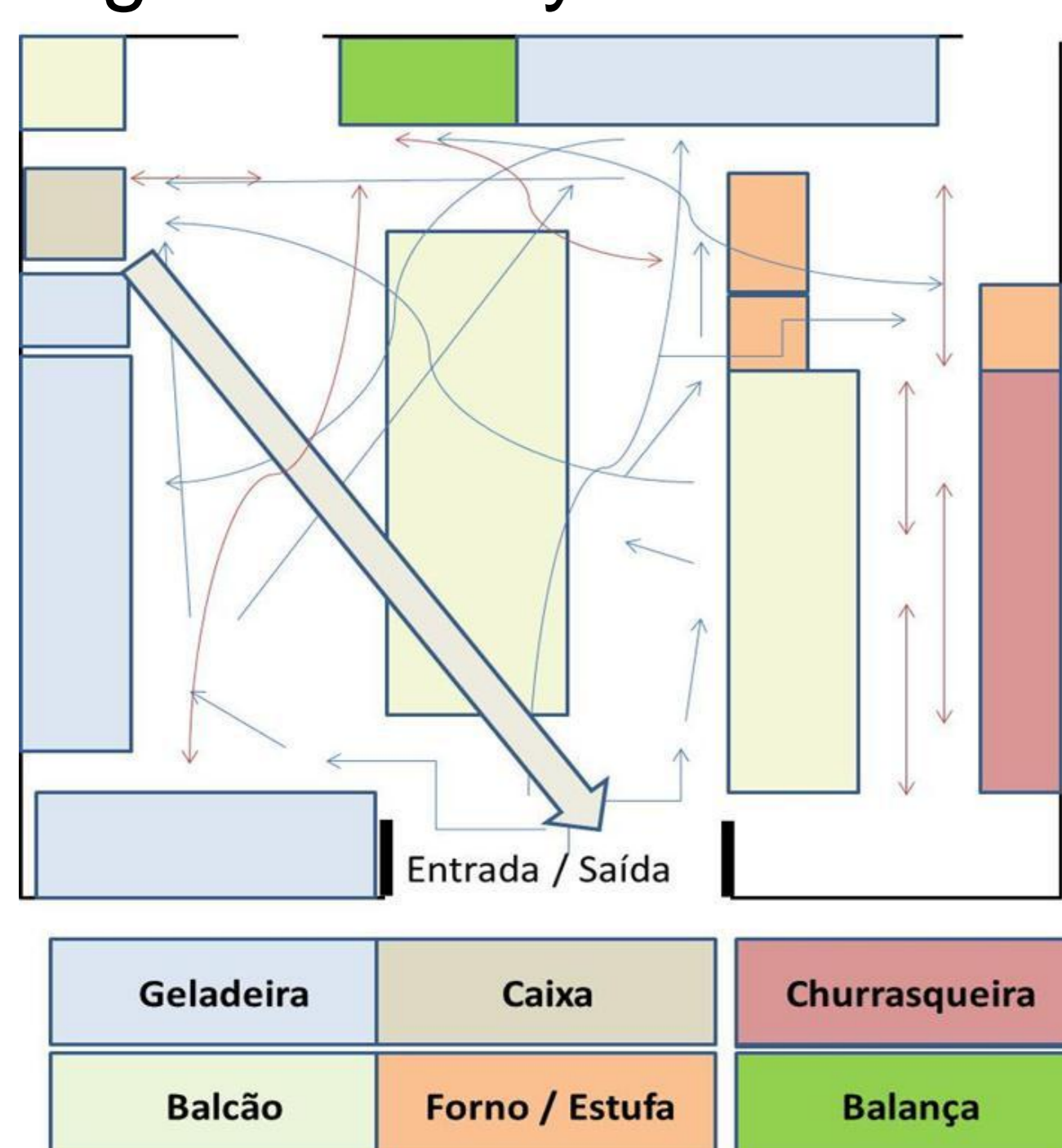
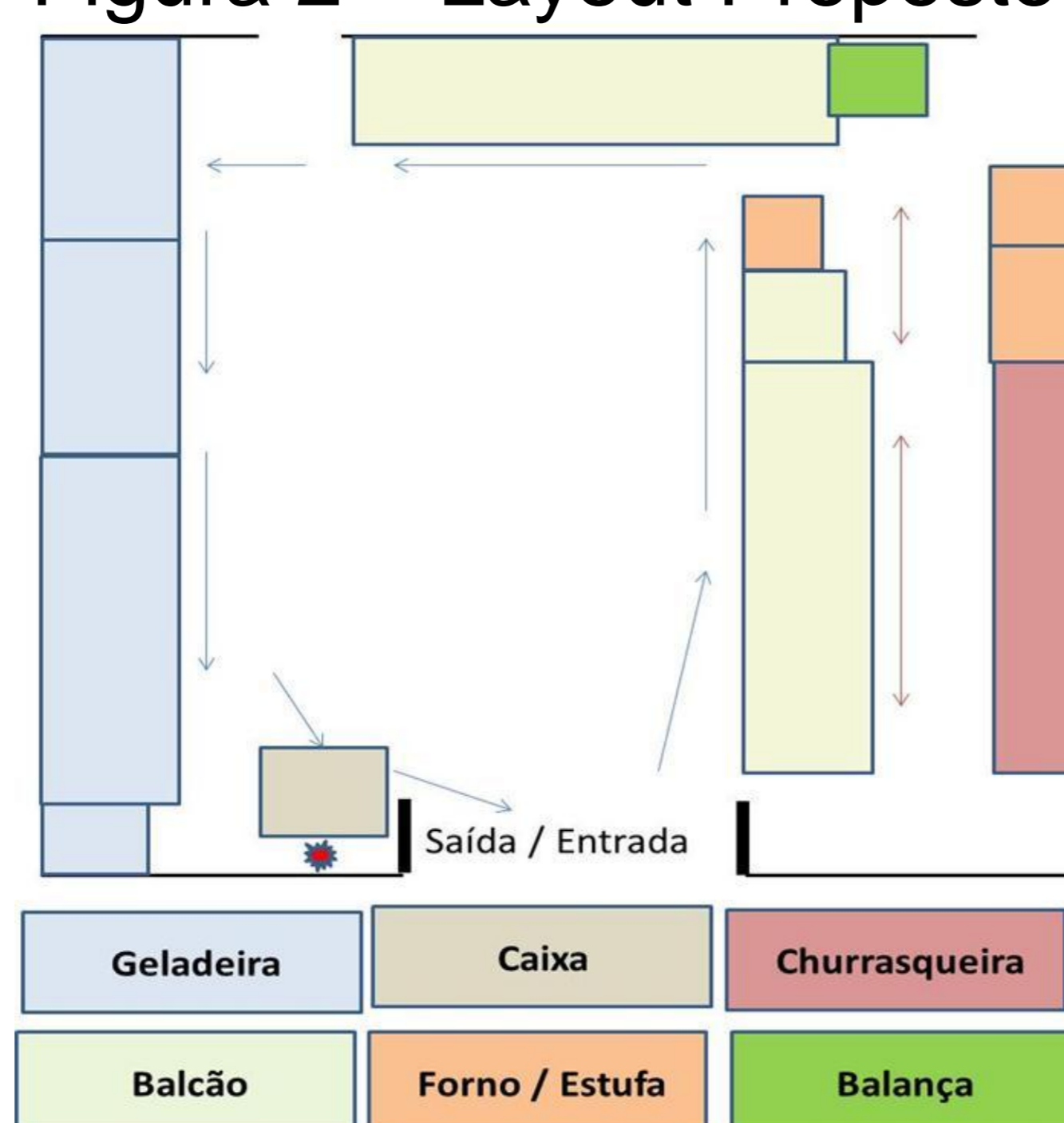


Figura 2 – Layout Proposto



No Layout proposto, o cliente circula pela loja visualizando todos os produtos, se serve do que desejar e faz o pagamento no caixa que ficará próximo a saída. Teremos um único funcionário em cada posto facilitando o trabalho e agilizando cada processo.

## Resultados

Com a melhor exposição dos produtos e o fácil acesso, o objetivo é melhorar a qualidade e agilidade no atendimento, facilitar o trabalho dos funcionários, aumentar assim a satisfação e fidelização do cliente.

A meta é passar de 120 para 156 atendimentos em média e aumentar o gasto por cliente para R\$ 60,00, tendo assim um aumento de 30% no atendimento, 56% no faturamento.

Indicador de Desempenho	Situação atual	Situação futura	Resultado
Tempo de espera	10	4	- 6 min (60%)
Clientes Atendidos	120	156	+ 36 (30%)
Valor medio de vendas	R\$ 50,00	R\$ 60,00	+ R\$10,00 (20%)
Itens comprados por cliente	3	6	+ 3 (100%)
Valor medio de faturamento	R\$ 6.000,00	R\$ 9.360,00	+ R\$ 3360,00 (56%)

## Conclusões

Após conclusão do estudo pode-se constatar que o planejamento do Layout nos estabelecimentos comerciais interfere diretamente nos resultados.

No caso estudado, com algumas alterações obtivemos melhora na qualidade e agilidade de atendimento, maior satisfação e fidelização dos clientes, aumento do número de novos clientes, itens comprados por clientes e consequente aumento do valor médio de compra e faturamento da empresa.

Por ser uma empresa familiar e de pequeno porte, as alterações foram rapidamente executadas, sem qualquer burocracia.

Mesmo com pouco investimento as mudanças realizadas no arranjo físico, atenderam e superaram as expectativas propostas no estudo, houve um crescimento de 56% no faturamento e 30% no atendimento. Concluiu-se que, mesmo em pequenos estabelecimentos comerciais pode-se ter melhorias com pequenos investimentos e grandes resultados financeiros.

## Referências Bibliográficas

- Martins, Petrônio G.; Laugeni, Fernando Piero. Administração da Produção, 2ª ed. São Paulo, Saraiva, 2006.
- Chilenato Filho, João. O & M Integrado à Informática. Rio de Janeiro: Editora S/A, 1987.
- Tompkins, James. Facilities planning. 2ª ed. Nova Iorque: John Wiley & Sons, 1996
- Matos, Antonio Carlos. Artigo: Layout, 1998
- Costa, Mário Bestetti. Artigo: Layout comercial: Dicas para o cliente entrar na loja e não sair de mãos vazias, 2013
- Lima Junior, Fausto Alcântara, 2008
- Lubianca, Arlete. Artigo: Ponto de Venda, 2012
- Silva, Diego Feijo Cabral. Artigo: Como fazer um fluxograma do processo de atendimento ao cliente, 2012
- Camarotto, João Alberto - Estudo das relações entre o projeto do edifício industrial e a gestão da produção, 1998
- Prajogo, Daniel: Departamento de Gestão da Monash University, Clayton, Austrália,
- Christopher M. McDermott, 2006
- Ulrich e Probst 1986