



Leia a nova edição da revista

Especial



Por Redação

17 de junho de 2025

Qualificação como estratégia

Programas de treinamento alinhados à realidade do setor e focados na formação de jovens contribuem para um atendimento mais empático, eficiente e conectado com o consumidor

Qualificação é fundamental para que supermercados ofereçam um atendimento que vá além do básico e se torne um verdadeiro diferencial competitivo. E para essa finalidade, nada mais indicado que os programas de treinamentos, mas para que sejam realmente eficazes, é essencial que estejam alinhados com a realidade do setor, das lojas e do público atendido. Isso envolve entender o dia a dia do supermercado, identificar quais competências são mais valorizadas e acompanhar as tendências do varejo. Realizar pesquisas de satisfação e estudar o perfil dos clientes também é uma etapa essencial nesse processo, pois só assim é possível garantir que o atendimento evolua conforme as expectativas de quem consome.

[LEIA TAMBÉM](#)
[Liderança estratégica para equipes em transformação](#)
[Como engajar em um setor de alta rotatividade](#)

Uma estratégia que tem se mostrado bastante eficaz é investir na formação de jovens que ainda estão em processo de aprendizado. Ao iniciar esse público com práticas modernas e voltadas para o engajamento com o cliente, é possível moldar profissionais com uma visão mais ampla e empática do atendimento. Além de desenvolver habilidades técnicas, esse contato com a diversidade de clientes ajuda os jovens a entenderem melhor as diferenças culturais, sociais e econômicas, o que enriquece tanto seu crescimento pessoal quanto sua atuação profissional no supermercado.

Essa abordagem formativa também contribui para a criação de uma cultura organizacional voltada para a excelência no atendimento. Quando os colaboradores são treinados para compreender o cliente como indivíduo, com necessidades e expectativas próprias, o resultado é um serviço mais humanizado e eficiente. Ao apostar em programas de qualificação contínua, os supermercados conseguem manter suas equipes motivadas, atualizadas e preparadas para oferecer uma experiência de compra positiva, fortalecendo a fidelização dos clientes e o posicionamento da marca no mercado.

“Quando falamos sobre programas de treinamento no setor supermercadista, penso que eles são um dos pilares para o desempenho das equipes de atendimento, que, inclusive, estão presentes em quase todas as áreas da loja”, explica Eduardo Carvalho, diretor da Checkout RH, empresa especializada em gestão e seleção de pessoas para o varejo alimentar. Ele conta que a experiência mostra que o treinamento impacta diretamente na eficiência, na satisfação dos clientes e, consequentemente, na fidelização. Para o diretor, equipes bem preparadas conseguem lidar melhor com os desafios do dia a dia, são mais produtivas e fortalecem a imagem da empresa.

[• Receba as notícias da SuperVarejo no WhatsApp.](#)

“Mas tem um ponto que considero essencial destacar”, pondera. “Mais do que simplesmente treinar, é preciso formar pessoas internamente, principalmente os mais jovens, que já chegam com valores mais alinhados à atualidade”, alerta. Para o especialista, os jovens têm o perfil que possibilita transmitir os valores da empresa e moldar o atendimento ao perfil específico dos clientes de cada supermercado e da comunidade em que ele está inserido. “Isso cria um atendimento próprio, com identidade, atualizado com a dinâmica contemporânea, gerando empatia e acolhendo o cliente. É um processo que humaniza o atendimento e o aproxima do cotidiano da comunidade”, acredita.

[Acesse o Especial do Mês de junho e confira todas as matérias sobre: Gestão de pessoas e desenvolvimento de talentos](#)

Compartilhe!



Deixe seu comentário

[Enviar](#)

Notícias Relacionadas

[Especial](#)

8 de julho de 2025

[Como fortalecer o abastecimento com fornecedores no varejo moderno](#)[Leia Mais →](#)[Especial](#)

10 de ju

[Como engajar em um setor com alta rotatividade](#)[Leia Mais →](#)[Newsletter](#)
Receba notícias, direto no seu email.[Assinar](#)

