



Novo perfil do consumidor

A Co-founder do Shop2gether acredita que o novo perfil do consumidor só será intensificado no pós-pandemia. "Temos acompanhado uma mudança crescente no jeito de se consumir moda antes mesmo do início da pandemia, ela só acelerou aquilo que nós já vínhamos percebendo no mercado. Sabemos que a partir de agora o consumidor estará ainda mais envolvido e engajado com aquilo que acredita e irá acompanhar de perto as mudanças que deseja ver nas marcas em que consome", salienta.



Com a pandemia causada pela Covid-19, a transformação digital foi acelerada nos mais diversos setores, incluindo o varejo. Com esta mudança no perfil do consumidor, as empresas precisaram readaptar seus processos para atender uma nova demanda. **Marcio Kumruian**, fundador e CEO da Netshoes (São Paulo/SP), acompanha esse movimento de perto. "Neste momento, sobrevivência nada mais é do que se adaptar a esse ambiente", ressaltou o empreendedor em uma live da escola de negócios StartSe (São Paulo/SP). O executivo acredita que diversas profissões serão ampliadas ou até mesmo criadas durante esse período, com grande foco no digital.

Vendas dispararam

Nas últimas semanas, as vendas no e-commerce dispararam. De acordo com um levantamento feito pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm) e pelo Movimento Compre&Confie, as vendas pela Internet de algumas categorias mais que dobraram seu crescimento no Brasil. Kumruian percebeu um movimento semelhante na Netsho-

es. "Estamos desde 2000 'evangelizando' as pessoas a comprarem no on-line. Pela primeira vez, em cinco anos, nosso número de clientes novos ultrapassou o número de clientes antigos da plataforma", ressaltou.

Vendas no pós-pandemia

É difícil prever com certeza como será o futuro pós-pandemia. Segundo Kumruian, neste exato momento estamos vivendo uma desaceleração do consumo em diversos segmentos — ao mesmo tempo, uma migração de pessoas, funcionários e negócios para o on-line. "Como o e-commerce está vendendo mais, as empresas estão precisando se estruturar. Um exemplo disso são as novas contratações de grandes companhias como Amazon e Alibaba", ressaltou o empreendedor.

Kumruian ainda acredita que, no futuro, os espaços poderão se transformar. "Por conta do vírus, locais pequenos podem se tornar grandes centros de distribuição e delivery, por exemplo, enquanto os espaços maiores continuam com a convivência", explicou.

Primeira grande onda de consumo

Os empreendedores também devem estar atentos e se preparar para a retomada no que chamamos de primeira grande onda de consumo, com um pico de demanda curto, porém intenso, no comércio em geral depois da quarentena. "Acredito que os setores estão sendo redescobertos com essa pandemia. No caso do varejo, o importante é sempre lembrar que o cliente está no centro de tudo. Temos que fazer o básico bem feito — entregando no prazo e atendendo muito bem o consumidor para que as compras possam se tornar recorrentes", ressaltou Kumruian. Em cinco anos, nosso número de clientes novos ultrapassou o número de clientes antigos da plataforma", ressaltou.