



17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores

# Descobrir a excelência

## O poder dos funcionários motivados

---

Explore os resultados mais recentes de pesquisas e veja como os varejistas estão aproveitando a tecnologia, o treinamento e o suporte para capacitar suas equipes, promover um serviço excepcional, promover a fidelidade dos clientes e cultivar um ambiente de trabalho onde os funcionários prosperem.



## Melhore o atendimento: Capacitando as equipes da linha de frente

Os funcionários da linha de frente são essenciais para oferecer um excelente atendimento ao cliente, mas eles muitas vezes enfrentam barreiras que diminuem a eficiência e afetam a satisfação dos consumidores. Desafios como o tempo limitado para ajudar os clientes e o fato de que os consumidores encontram informações mais rapidamente em smartphones podem contribuir para o estresse no local de trabalho. Gerenciar artigos fora de estoque, embora seja uma tarefa comum, aumenta essas pressões e sublinha a necessidade de melhores ferramentas e suporte. Para manter altos padrões e resolver problemas como o esgotamento e a escassez de mão de obra, os varejistas estão investindo cada vez mais em treinamento tecnológico e ferramentas que aumentam a produtividade e capacitam funcionários para oferecer experiências de maior qualidade.

### Obstáculos para um ótimo serviço: O que mais frustra os funcionários das lojas



**1**  
Dificuldades com os pedidos de verificação de preços dos clientes



**2**  
O cliente encontra informações sobre preços e produtos em seu smartphone mais rápido do que os funcionários



**3**  
Pouco tempo para ajudar os clientes porque estão realizando tarefas de menor valor



**4**  
Ferramentas inadequadas para oferecer um atendimento personalizado ao cliente



**5**  
Reclamações sobre indisponibilidade de estoque

### Como automatizar a experiência nas lojas: Novidades no varejo

#### Porcentagem de tomadores de decisão que planejam implementar a automação das atividades nos próximos 1 a 5 anos

##### Simplificar operações básicas

**54%**

Implantação de terminais de ponto de venda (PDV) com base no tempo de espera na fila

**51%**

Precificação e promoções nas lojas

**51%**

Pesquisa para gerenciamento de preços

##### Aprimorar a experiência dos clientes

**58%**

Alerta de clientes fiéis chegando

**56%**

Alerta o funcionário para que ajude um cliente em certa seção da loja

**53%**

Alerta o funcionário que há um cliente esperando no estacionamento para a retirada de um pedido online

### Sinais mistos: Problemas de comunicação entre funcionários

**87%**

Dificuldade para garantir que a comunicação chegue até as pessoas certas

**83%**

Vários canais de comunicação geram confusão e prioridades pouco claras

**82%** ↑ +6pp ano a ano

Os gerentes têm dificuldade para verificar se o trabalho essencial foi concluído

**82%** ↑ +12 pp ano a ano

Dificuldade em acessar ajuda e suporte oportunos

# Das prateleiras ao inventário

## Supere os obstáculos operacionais e da força de trabalho do varejo

**Os tomadores de decisão do varejo no mundo todo enfrentam desafios críticos que afetam as operações nas lojas e nos armazéns.** No ambiente dinâmico do varejo atual, as exigências de gerenciamento de fluxos de trabalho complexos, garantindo uma comunicação eficaz e otimizando níveis de inventário, estão se tornando cada vez mais intensas. O gerenciamento da força de trabalho destaca-se como uma preocupação fundamental, e 85% dos tomadores de decisão concordam que os gerentes de operações gastam muito tempo com essas tarefas, destacando a pressão sobre as operações diárias.

Os problemas de inventário e de comunicação continuam sendo desafios significativos. A má comunicação pode resultar em atrasos, erros e dificuldades na localização de artigos, enquanto o gerenciamento de inventário ineficiente pode levar à falta ou ao excesso de estoque, afetando a satisfação dos clientes e a lucratividade. Considerando que 79% dos funcionários relatam sentir estresse devido à crescente complexidade de suas responsabilidades diárias, a necessidade de soluções simplificadas e orientadas por dados é evidente.

Os varejistas reconhecem que a integração da tecnologia, especialmente dos dispositivos móveis, é fundamental para enfrentar esses desafios. A tecnologia móvel auxilia no gerenciamento de tarefas e contribui para a satisfação dos funcionários: 87% dos funcionários se sentem mais valorizados quando equipados com ferramentas que os ajudam a trabalhar de forma eficaz. Esse investimento em tecnologia aumenta a produtividade e serve de estratégia para atrair e reter talentos, criando uma cultura de fidelidade e valor entre funcionários. Ao priorizar a integração tecnológica, os varejistas podem criar um ambiente de trabalho mais eficiente e de apoio, o que resulta em um melhor desempenho e mais lucratividade em todas as funções do varejo.

### O grande dilema da força de trabalho: desafios que os líderes do varejo não podem ignorar

Os tomadores de decisão concordam:

**83%** 

A contratação e a retenção de funcionários qualificados é um desafio significativo

**80%** 

O aperfeiçoamento e a requalificação da equipe atual da loja é um desafio significativo

**85%** 

Os gerentes de operações perdem muito tempo com o gerenciamento da força de trabalho

### Realidade regional: A sobrecarga e a complexidade de tarefas são altas no mundo todo

**79%** dos funcionários se sentem estressados com a complexidade crescente das responsabilidades diárias

**74%**  
Ásia-Pacífico

**81%**  
Europa

**83%**  
América Latina

**78%**  
América do Norte

### Dificuldades no setor: Pressões sobre a carga de trabalho e obstáculos para a priorização de tarefas

**83%** dos funcionários têm dificuldade para priorizar tarefas devido a cargas de trabalho excessivas e prioridades que competem entre si

**78%**  
Varejistas de alimentos

**84%**  
Grandes varejistas

**88%**  
Farmácias

**82%**  
Varejo diversificado



Tecnologia que inspira:  
Como os dispositivos móveis melhoram a percepção dos funcionários

**87%**  +9 pp desde 2022

se sentem mais valorizados pelo empregador quando equipados com tecnologia que os ajuda a realizar seu trabalho

**85%**  +11 pp desde 2022

têm uma percepção mais positiva dos empregadores que oferecem dispositivos móveis e tecnologia

# Capacitar os funcionários

## Aumente a produtividade e a retenção

**Os varejistas estão equipando cada vez mais funcionários com tecnologia móvel para lidar com desafios que dificultam a eficiência e o desempenho.** Conforme os funcionários lidam com fluxos de trabalho complexos, prioridades que competem entre si e interações de rotina com os clientes, a tecnologia está provando ser um elemento essencial. Ferramentas como aplicativos móveis e automação de tarefas estão simplificando os processos e ajudando funcionários a gerenciar suas responsabilidades diárias de forma mais eficaz. Isso afeta diretamente a retenção da força de trabalho, e 85% dos funcionários concordam que as lojas que utilizam tecnologia e dispositivos móveis para varejo são melhores em atrair e reter funcionários.

Além da retenção, a tecnologia móvel ajuda a simplificar o dia de trabalho dos funcionários, reduzindo o estresse e melhorando sua capacidade de se concentrar em tarefas de alto valor. Oitenta e cinco por cento dos funcionários agora preferem gerenciar suas escalas por meio de um dispositivo móvel ou aplicativo e 86% preferem a automação de tarefas para simplificar a priorização. Essas ferramentas ajudam os funcionários a gerenciar suas responsabilidades de forma eficaz e, ao mesmo tempo, a se adaptarem às mudanças nas prioridades. Por fim, isso cria um ambiente de trabalho mais produtivo e satisfatório.

Além da eficiência individual, a tecnologia móvel fortalece a colaboração entre as equipes. Considerando que 86% dos funcionários relatam que preferem colaborar por meio de um dispositivo móvel ou aplicativo da loja (um aumento significativo de 15 pontos percentuais desde 2022), as ferramentas móveis são cada vez mais vitais para a comunicação da equipe. Esse crescimento reflete a crescente importância de equipar funcionários com tecnologias que permitam responder rapidamente às necessidades dos clientes e às mudanças operacionais. Ao simplificar fluxos de trabalho e reduzir ineficiências, os varejistas aprimoram as operações diárias e capacitam funcionários para oferecer um serviço excepcional que promova a fidelidade dos consumidores e impulsione o sucesso a longo prazo.

### Simplificar os dias de trabalho com soluções móveis

Porcentagem de funcionários que preferem:



**85%** ↑ +12 pp desde 2021

Gerenciamento da escala de trabalho por meio de um dispositivo móvel ou aplicativo



**85%** ↑ +13 pp desde 2021

Atribuir tarefas automaticamente em vez de categorizá-las de maneira manual



**86%** ↑ +15 pp desde 2022

Colaborar com sua equipe através de dispositivo móvel ou aplicativo da loja

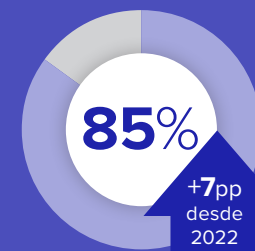
### Dispositivos móveis em ação: Melhor atendimento e economia de tempo

Funcionários destacam os benefícios dos dispositivos móveis

- 1 Responder às perguntas dos clientes
- 2 Fornecer um cupom ou desconto para um cliente
- 3 Melhorar a experiência de compra do cliente
- 4 Encontrar o preço correto
- 5 Pedir artigo fora de estoque em qualquer lugar da loja
- 6 Receber pagamentos na fila do caixa
- 7 Poupar tempo para o cliente



Tecnologia que resiste: Soluções móveis para impulsionar a fidelidade dos funcionários



dos funcionários concordam que as lojas que utilizam tecnologias de varejo e dispositivos móveis conseguem atrair e reter mais funcionários

## Fortalecer as conexões

### Conciliação entre vida pessoal e profissional por meio da tecnologia

O equilíbrio entre vida pessoal e profissional é a maior prioridade dos funcionários, e a tecnologia desempenha um papel fundamental para satisfazer essa necessidade. Os varejistas estão fazendo investimentos estratégicos em ferramentas que permitem que os funcionários gerenciem suas responsabilidades com eficiência e, ao mesmo tempo, ajudem a reduzir o estresse. Ferramentas como dispositivos móveis de ponto de venda, scanners de código de barras, computadores de mão e tablets robustos simplificam fluxos de trabalho e permitem que funcionários se concentrem nas tarefas significativas, que criam valor ao consumidor.

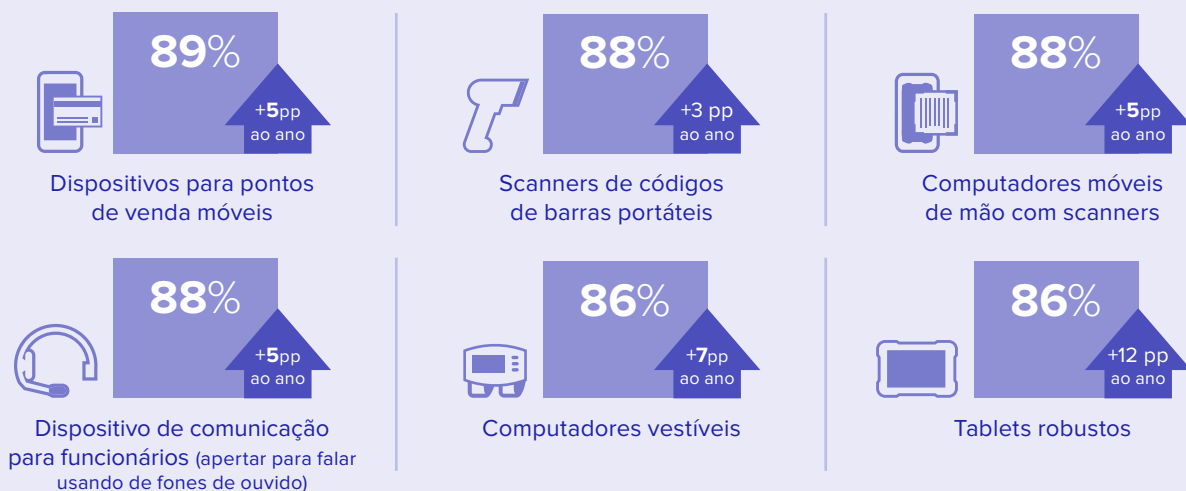
Os resultados são convincentes: 89% dos funcionários concordam que os dispositivos móveis em pontos de venda melhoram a experiência do consumidor, enquanto 88% destacam os benefícios dos scanners de código de barras portáteis e computadores móveis para oferecer um melhor atendimento ao cliente. Tablets robustos, escolhidos por 86% dos funcionários, registraram um aumento significativo de 12 pontos percentuais na preferência ano a ano, refletindo a crescente importância de ferramentas duráveis e versáteis para o gerenciamento de tarefas. Os varejistas promovem equipes mais motivadas e capacitadas ao alinhar os investimentos em tecnologia às necessidades dos funcionários.

Os varejistas também estão abordando as prioridades mais amplas dos funcionários ao aumentar seus investimentos em treinamento e tecnologia. Quase oito em cada dez tomadores de decisão (77%) planejam aumentar os gastos com formação, enquanto 75% se concentram em impulsionar os investimentos em tecnologia para capacitar funcionários. Essas tecnologias melhoram os fluxos de trabalho, ajudam os funcionários a gerenciar suas responsabilidades de forma mais eficaz e a enfrentar seus desafios diários.

Quando os funcionários estão equipados com as ferramentas certas, eles podem se concentrar no que é mais importante: equilibrar suas responsabilidades e oferecer interações humanas, que os consumidores de hoje valorizam. Os varejistas que priorizam esses investimentos têm condições de garantir o sucesso em um cenário cada vez mais competitivo.

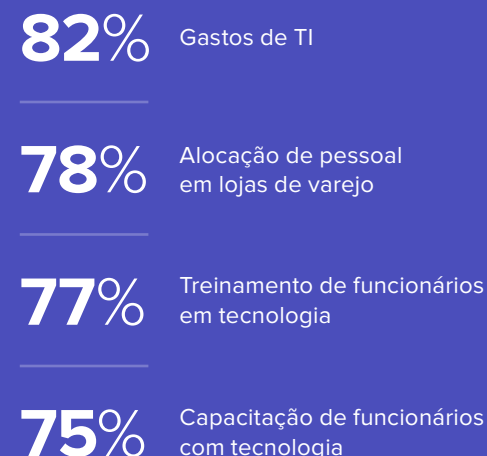
#### O que dizem os funcionários: A tecnologia transforma as experiências dos consumidores

Os funcionários concordam que podem oferecer uma melhor experiência ao consumidor usando tecnologia



#### Investimentos voltados para o futuro

Áreas de investimento em que os tomadores de decisão do varejo planejam aumentar os gastos em 2025



# O caminho a seguir

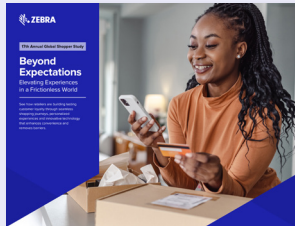
## Transformar o varejo com funcionários motivados e tecnologia estratégica

Os tomadores de decisão do varejo reconhecem que o investimento em tecnologia móvel otimiza os fluxos de trabalho e desempenha um papel fundamental na atração e retenção de talentos. Ao equipar funcionários com as tecnologias e ferramentas necessárias para desempenho efetivo, os varejistas desenvolvem um senso de valor e fidelidade, fortalecendo a relação entre empregado e empregador. Adotar a tecnologia para melhorar a comunicação e o gerenciamento de tarefas fortalece as operações de lojas, capacitando os funcionários para oferecer um nível mais alto de serviço e contribuindo para uma experiência mais consistente e satisfatória para os consumidores.

### Sobre a pesquisa

A Zebra Technologies encomendou uma pesquisa global realizada com consumidores adultos (a partir de 18 anos), tomadores de decisão e funcionários para analisar as tendências e tecnologias que transformam o setor de varejo. Distribuída online pela Azure Knowledge Corporation, a pesquisa deste ano contou com mais de 4.200 entrevistados em diversos assuntos, como experiência do consumidor, uso de dispositivos e tecnologias, entrega e processamento de pedidos em loja e online. A 17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores da Zebra relata as atitudes, opiniões e expectativas que estão moldando o futuro do setor.

A série se concentra em três temas principais:



#### Além das expectativas

Aprimorar as experiências em um mundo simplificado



#### Aumentar a lucratividade

Enfrentar os maiores desafios do varejo



#### Descobrir a excelência

O poder dos funcionários motivados

Para visualizar a série completa da 17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores, acesse [zebra.com/shopperstudy](https://zebra.com/shopperstudy)

Para saber como a Zebra pode ajudar os varejistas a melhorar a experiência do cliente, aprimorar as operações omnicanal e proteger os lucros, acesse [zebra.com/retail](https://zebra.com/retail)

### Sobre a Zebra Technologies

A Zebra (NASDAQ: ZBRA) capacita as organizações de varejo e seus funcionários para que tenham sucesso na economia sob demanda, fazendo com que cada ativo e colaborador da linha de frente esteja visível, conectado e totalmente otimizado em meio às operações. Com um ecossistema de mais de 10.000 parceiros em mais de 100 países, a Zebra atende a clientes de todos os portes, incluindo 94% das empresas listadas na Fortune 100, com um portfólio premiado de hardware, software, serviços e soluções que digitalizam e automatizam os fluxos de trabalho.



Sede Corporativa  
e América do Norte  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

Sede Ásia-Pacífico  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

Sede EMEA (Europa,  
Oriente Médio e África)  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

Sede América Latina  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)

ZEBRA e a cabeça de Zebra estilizada são marcas comerciais da Zebra Technologies Corp., registradas em muitas jurisdições no mundo todo. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários. ©2024 Zebra Technologies Corp. e/ou suas afiliadas.