

CASE LOJAS COLOMBO

O VALOR DO CLIENTE INTERNO

matéria sobre o Prêmio
Top de Marketing



DIAGNÓSTICO

A Lojas Colombo é a terceira maior rede varejista de eletrodomésticos e móveis do Brasil e tem hoje mais de 7 mil colaboradores operando em 362 lojas e dois centros de distribuição, nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo e Minas Gerais. O grande desafio de integrar e promover a comunicação com os colaboradores de forma ágil, eficaz, com o propósito da empresa foi enfrentado com a revitalização do Endomarketing, que passou a ser um setor estratégico da empresa, não servindo apenas para os setores de marketing e recursos humanos.



PLANEJAMENTO

O objetivo do setor de Endomarketing foi fazer que os clientes internos conhecessem perfeitamente o propósito da empresa e se sentissem engajados e motivados com o seu trabalho. Para isso, o planejamento contemplou o estudo dos conteúdos, canais de mídias e adaptação da linguagem para as cidades aonde possuía filiais, valorizando as identidades regionais.

A TV Colombo - com programas quinzenais - e a revista mensal Vitrine atingiam todos os colaboradores da rede, assim como o Colombo Flash - e-mail padronizado - e os murais. Já a rádio interna Bocão, foi criada no Centro Administrativo (CAD), em Farroupilha, para informar o desempenho de vendas, aniversários e valorizar as conquistas aos mais de 700 colaboradores que trabalham no escritório.

O envolvimento das famílias nas ações de endomarketing diminuiu o turn-over e gerou maior engajamento. Programas como o Prata da Casa, que visa reconhecer os colaboradores que completam de 5 a 50 anos de empresa, foram remodelados com o intuito de despertar o orgulho de pertencer a uma das maiores empresas de varejo do país. Assim, essas propostas e ações potencializam o envolvimento dos colaboradores, viabilizando o trabalho com prazer e orgulho.

RESULTADO

O setor de Endomarketing tornou-se primordial na gestão estratégica das Lojas Colombo. Com planejamento e métricas, conquistou, em 2002, o Prêmio Top de Marketing, na categoria Endomarketing, com o case O Valor do Cliente Interno, na ADVB.



FALE 
Consultoras em
Endomarketing

51 3211 0727
Rua Felipe Neri, 287 / 302
90440-150, Porto Alegre - RS
faleconsultoras.com.br