

JANEIRO, 2020

PESQUISA:

**MULHERES
CURITIBANAS DE
ALTO PADRÃO**

CB CONSULTORIA

CB CONSULTORIA

SOLUÇÕES PARA BRILHAR

POR CELINA BÜHLER



NEGÓCIOS

Consultoria personalizada para empreendedores. Definição de estratégias de excelência para posicionar você e/ou sua marca.



MERCADO DE LUXO

Treinamento de equipes, palestras, aulas, estudos e consultoria para voltados ao segmento de luxo no Brasil. Temas: Hospitalidade e Varejo.



ETIQUETA INTERNACIONAL

Palestras, treinamentos e consultoria privada ou grupos. Etiqueta social e corporativa.



"Minha missão é desenhar Estratégias de Excelência para fazer sua trajetória brilhar."

CELINA BÜHLER

BRASIL - FRANÇA

+33 6 40 95 19 73

MERCADO DE LUXO

INTERNACIONAL

Em 2019 o mercado de luxo cresceu 4%. Foram 390 milhões de pessoas movimentando 281 bilhões de Euros em todo o mundo. A expectativa é englobar 450 milhões de pessoas até 2025 nesse segmento, segundo estudo realizado pela Bain & Company.

BRASIL

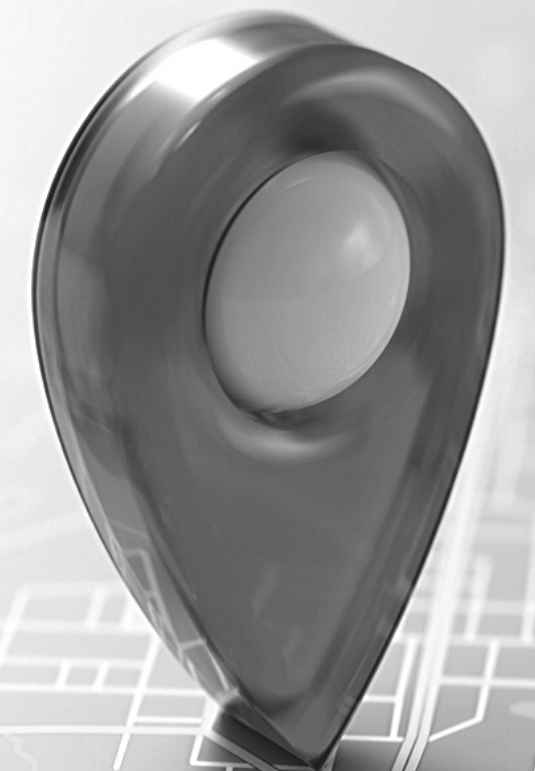
No Brasil, a crise política e a alta do dólar ocasionaram um consumo mais moderado. No entanto, houve aumento das vendas no mercado de luxo interno, ocasionado por dois aspectos principais: a) as variadas formas de pagamento; b) queda das viagens internacionais que resultam em compras de itens de luxo no país.

CURITIBA

Em Curitiba, segundo dados da Ademi-PR, o número de edifícios de luxo ou superluxo lançados em 2019, subiu 250% - evidenciando que o crescimento do setor de luxo não retrocedeu em meio às instabilidades do país.

FOCO

Com padrões de consumo cada vez mais elevados, consumidores exigem produtos mais acessíveis, criativos e sustentáveis. As marcas que atuam ou querem atuar no segmento de luxo deverão proporcionar cada vez mais **ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA**: Experiências, Qualidade e Personalização ao seu público.



A PESQUISA

No período de 16 à 23 de dezembro de 2019 foi realizada pesquisa intitulada "Mulheres Curitibanas de Alto Padrão" via formulário online.

A pesquisa tem como objetivo mapear as demandas de clientes potenciais de produtos alto padrão*.

- **PERFIL PESSOAL E FINANCEIRO**
- **PERCEPÇÃO DAS EXPERIÊNCIAS**
- **PRIORIDADES DE CONSUMO**

*Sig. alto padrão: algo que está numa categoria/classe muito elevada.



MERCADO DE LUXO
CURITIBA

PERFIL DAS PARTICIPANTES

50%

COM PÓS-GRADUAÇÃO
OU DOUTORADO

63%

SÃO EMPRESÁRIAS

50%

POSSUEM 1 OU 2
FILHOS

30%

COM ENSINO
SUPERIOR COMPLETO

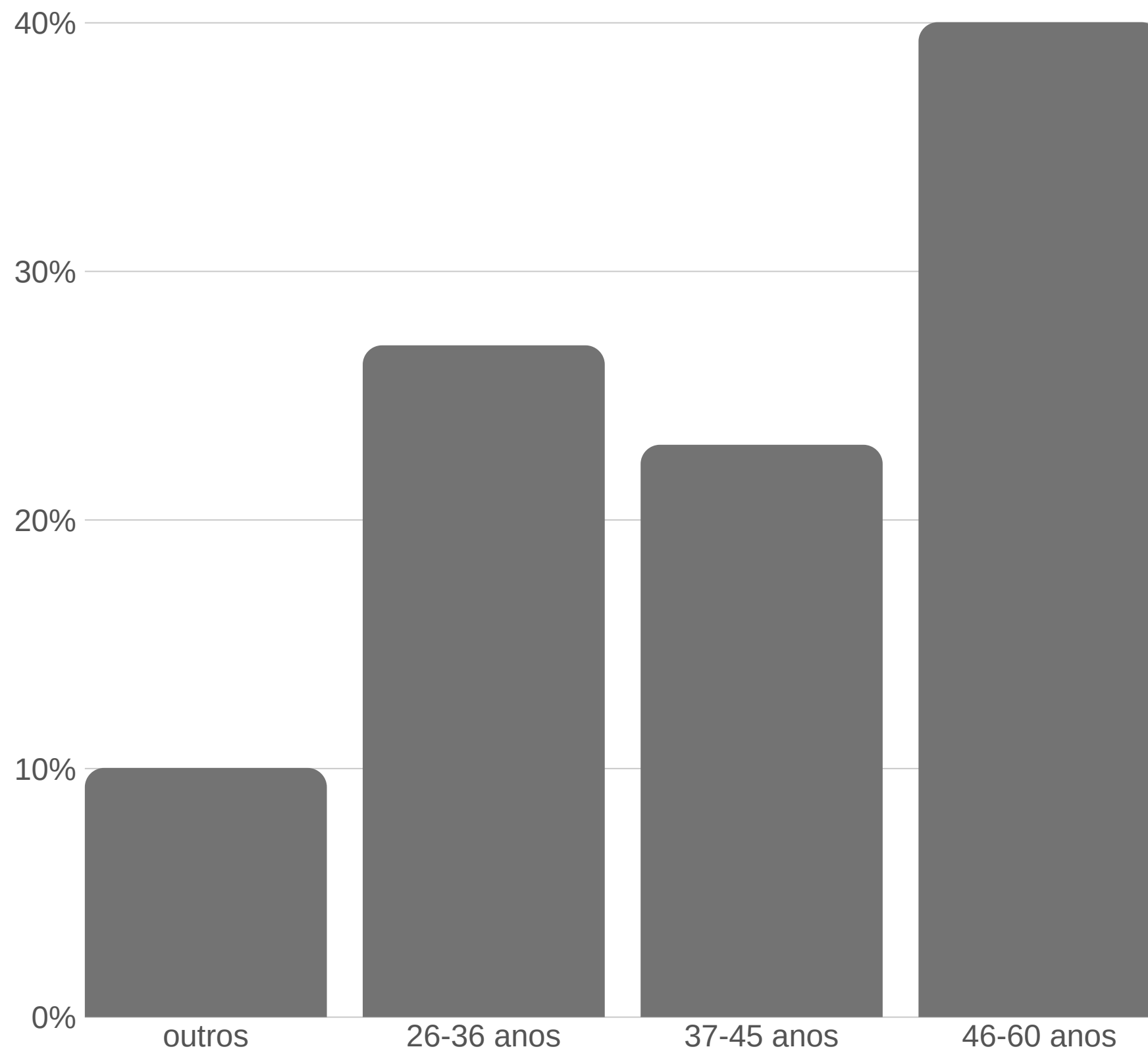
50%

ÚNICAS
PROVEDORAS NA
FAMÍLIA

36%

SEM FILHOS

IDADE

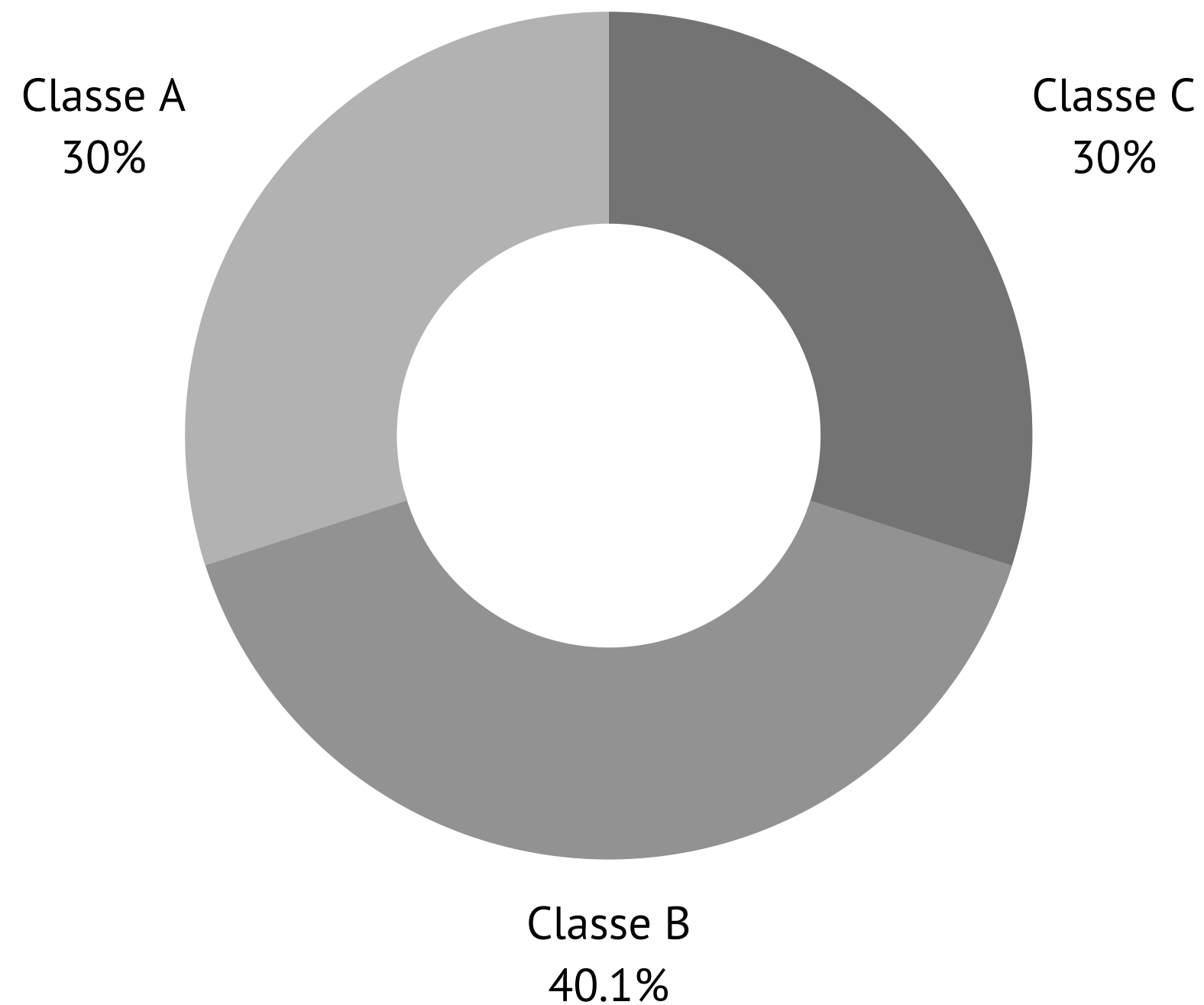


Maior representatividade de mulheres das Gerações X e Y.

Geração X: caracterizada pelo alto poder de consumo e empreendedorismo. Procura aproveitar sua condição econômica da maneira mais intensa possível.

Geração Y ou Millenials: são ávidos pela inovação e imediatistas. Valorizam a ousadia e a experiência. Priorizam a sustentabilidade e defendem o consumo consciente. Gostam de se engajar em causas sociais e possuem alto poder de influência no consumo.

RENDA



Considerando apenas as faixas salariais, as classes A e B configuram 70% das respostas recebidas pela pesquisa.

Classe A e B: poder aquisitivo e um padrão de vida e de consumo além do razoável. Suprindo suas necessidades de sobrevivência e formas variadas de lazer, cultura e educação.

Em 2018, as classes A e B representavam 14,4% da população brasileira, o correspondente a 30 milhões de pessoas, segundo dados da FGV Social.

PRIORIDADES

PARA AS
CURITIBANAS, A
QUALIDADE É A
PRIORIDADE
NÚMERO 1 NA HORA
DE ESCOLHER UM
PRODUTO DE ALTO
VALOR.

77%

QUALIDADE

18%

CONFORTO

4,5%

MARCA





60%

DAS PARTICIPANTES AVALIAM QUE:

**O ATENDIMENTO EM LOJAS DE
ALTO PADRÃO PRECISA MELHORAR.**

FATORES DECISÓRIOS

1

ATENDIMENTO

2

PREÇO

3

MARCA

A DECISÃO POR UM PRODUTO
NÃO SE LIMITA À MARCA.

NA PESQUISA REALIZADA, AS
PARTICIPANTES AFIRMAM
QUE O ATENDIMENTO AO
CLIENTE É O PONTO
DEFINIDOR PARA A DECISÃO
DE COMPRA.

EM SEGUNDO LUGAR É O
PREÇO E, POR ÚLTIMO, A
MARCA.



82%

DESISTEM DE EFETIVAR UMA
COMPRA DEVIDO AO MAU
ATENDIMENTO.



AS MULHERES CURITIBANAS DE ALTO PADRÃO QUEREM UM ATENDIMENTO COM MAIS:

- SIMPATIA, EDUCAÇÃO E DISPOSIÇÃO
- TREINAMENTO
- EMPATIA



ALERTA

PRINCIPAIS PROBLEMAS APONTADOS NO ATENDIMENTO EM LOJAS ALTO PADRÃO DE CURITIBA:



O PRÉ-JULGAMENTO POR PARTE DE VENDEDORES EM RELAÇÃO À APRESENTAÇÃO E APARÊNCIA FÍSICA DE CLIENTES POTENCIAIS.



FORMAS INCONVENIENTES DE ABORDAGEM.



FALTA DE INFORMAÇÕES DETALHADAS SOBRE OS PRODUTOS.



DEMORA NO ATENDIMENTO E NA EFETIVAÇÃO DA COMPRA.



PROBLEMAS NO PÓS-VENDA.

REPUTAÇÃO

98%

DAS PARTICIPANTES DA PESQUISA AFIRMAM QUE:
A REPUTAÇÃO DA MARCA É RELEVANTE NA HORA DE
COMPRAR UM PRODUTO.

VIVER OU ACUMULAR?

COMO
GASTARIA
R\$20 MIL
EM
APENAS 1
HORA?

72%

VIAGEM



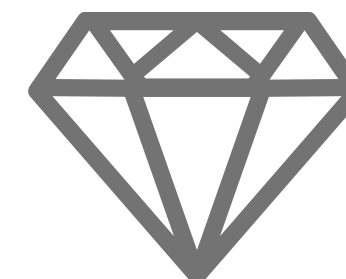
13%

ELETRÔNICOS



9%

JÓIAS



ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA



Experiências

Proporcionar experiências. Seja através das redes sociais, nos pontos de vendas, no atendimento ou no pós-vendas. Todas as ações da marca precisam estar alinhadas para despertar emoções coerentes ao seu público.



Qualidade

Qualidade é um pré-requisito. Produto e atendimento precisam estar acima das expectativas e surpreender o cliente. Atenção aos detalhes é fundamental. Treinamentos e especializações devem ser constantes para alcançar a excelência.



Personalização

Não há concorrência para produtos exclusivos no mercado. A personalização imprime identidade, estilo de vida, ideias e valores - construindo uma relação de lealdade. A boa reputação da marca é crucial para a credibilidade.

CB CONSULTORIA

SOLUÇÕES PARA BRILHAR
POR CELINA BÜHLER

NEGÓCIOS | ETIQUETA INTERNACIONAL | MERCADO DE LUXO

BRASIL - FRANÇA

+33 6 40 95 19 73

ETIQUETTE@CELINABUHLER.COM

@CELINABUHLER.CONULTORIA

WWW.CELINABUHLER.COM