

SÉRIE DE ENTREVISTAS COM LOJAS CERTIFICADAS

FARMÁCIA CHINESA CHONG KIU

Estabelecido em 2001, o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada” tornou a “Loja Certificada” numa opção confiável entre os consumidores no decurso dos anos da sua implementação. Como o projecto marcante do CC, o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada” vem evoluindo ao longo do tempo, com a organização da actividade “Melhor Loja Certificada” que visa honrar anualmente 20 “Lojas Certificadas” com o título de “as Melhores”. Visto isto, a editora do boletim “O Consumidor” vem entrevistar as “Melhores Lojas Certificadas” do ano 2023 e relatar as suas experiências de sucesso no exercício de actividades, de modo a incentivar as “Lojas Certificadas” a examinar-se e aperfeiçoar-se de forma contínua. Nesta edição, vem a entrevista da Farmácia Chinesa Chong Kiu (adiante designada por Chong Kiu) – reconhecida como “Melhor Loja Certificada” – que nos permite a conhecer o seu modo de exercício de actividades e a história da sua marca.

Na cultura chinesa diz-se que “na Primavera e no Verão se nutre o *Yang*, e no Outono e Inverno se nutre o *Yin*”. Os médicos tradicionais chineses seguem o princípio de cuidar da saúde conforme as estações do ano. Com longos anos de história em Macau, a Chong Kiu empenha-se em lançar variados produtos de cuidados de saúde em resposta às necessidades de diferentes grupos de pessoas. A representante da Chong Kiu, Lam Ines Tek Yan assinalou que possui uma equipa de conselheiros de cuidados de saúde muito experientes que, a partir de dar atenção a cada dos clientes, procura partilhar a sabedoria e cultura de cuidados de saúde da medicina chinesa tradicional e beneficiar mais pessoas. “Para fazer negócios, é importante ser honesto com os clientes, sendo a honestidade, portanto, um valor nuclear que a nossa empresa tem salvaguardo ao longo dos anos de actividade. Asseguramos a transparência de preços e os nossos colegas são profissionais. De facto, os clientes podem observar facilmente se estão a ser atendidos de forma sincera e carinhosa. Por isso, é extremamente importante cuidar da

saúde deles com toda a sinceridade.”

Após a epidemia, os consumidores passaram a dar maior importância à saúde e ao equilíbrio do corpo e da mente. A Lam Ines Tek Yan apontou que os cuidados de saúde não só se referem aos seus produtos derivados, como também à teoria e às experiências nessa matéria. “Como por exemplo, vê-se se consegue manter uma mente calma e tranquila. Na medicina chinesa, não só se destacam os seus produtos, mas também a sua filosofia de alcançar a harmonia entre a humanidade e a natureza e o equilíbrio de *Yin Yang*”. Nesse sentido, os conselheiros de cuidados de saúde da Chong Kiu comunicam profundamente com cada cliente, fornecendo-lhe os produtos mais adequados. “Podemos tomar como exemplo o ninho de andorinha, que, de facto, se pode combinar com diferentes alimentos. Qual é o melhor alimento que se combina com o ninho de andorinha para uma grávida? E para um homem? Acho que a oferta no mercado é um pouco monótona. Portanto, é importante promover os cuidados de saúde e procurar combinações de diferentes alimentos para

ajudar os clientes, e tudo isso é o que a Chong Kiu está a fazer.”

Desenvolvendo actividades em Macau há várias décadas, a Chong Kiu conquistou o título de “Melhor Loja Certificada” em 2023. A Lam Ines Tek Yan viu-o como motivação. “É um reconhecimento oficial aos nossos trabalhos, particularmente à dedicação de cada dos nossos colegas, por isso é muito significativo para nós. Continuaremos a esforçar-nos por prestar os melhores bens e serviços aos consumidores.” Ela frisou que há sempre espaço para melhorar na exploração de negócios e, hoje em dia, pode aperfeiçoar-se com recurso a alta tecnologia, como a inteligência artificial. Acrescentou ainda que a promoção realizada pelo CC em cooperação com as associações de consumidores do Interior da China tem surtido efeitos positivos, bem como existe um mecanismo de tratamento de reclamações do consumidor bem maturo que de certo modo traz confiança ao consumidor, assim como deixa os consumidores do Interior da China saberem que são bem protegidos quando fazem compras em Macau.