

SÉRIE DE ENTREVISTAS COM LOJAS CERTIFICADAS



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”, no sentido de 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, vêm as entrevistas da “Relojoaria Tai Fung” e da “Joalharia Fu Va” – reconhecidas como “Melhor Loja Certificada 2023” – que nos permite a conhecer o seu modo de exercício de actividades e a história da sua marca.

RELOJOARIA TAI FUNG

Muitas pessoas adoram utilizar relógio, por ser um instrumento de saber as horas e ainda um símbolo que reflecte as atitudes e os modos de vida. Fundada na década de 50, a Relojoaria Tai Fung - concessionária de relógios de luxo de variados países - é conhecida pelos consumidores por fornecer bens das marcas excelentes com alta qualidade e serviços profissionais, tendo obtido a honra de “Melhor Loja Certificada” em 2023. A representante da Relojoaria Tai Fung, Lao Ka Wai, indicou que foi um prazer ter conquistado o prémio “Melhor Loja Certificada” do ano de 2023, sendo isto um reconhecimento aos serviços excelentes dessa Relojoaria. A conquista desse prémio levou ao aumento da visibilidade e da popularidade da Relojoaria, elevando assim a confiança de consumo dos consumidores.

Segundo Lao Ka Wai, o Projecto de reconhecimento de Loja Certificada contribui para criar e promover uma relação de consumo harmoniosa entre o estabelecimento comercial e o consumidor, produzindo efeitos promocionais positivos para a construção de um ambiente de consumo com confiança e qualidade em Macau. Para além de cumprir com rigor as Regras sobre as Lojas Certificadas e o código de práticas do sector a que pertence, a relojoaria procede a um esforço contínuo de auto-fiscalização, nomeadamente à elevação da qualidade dos serviços de cada dos seus trabalhadores, deixando todos os

clientes sentir-se confortáveis como se estivessem em casa. Como se pode trazer os clientes novos de volta? Lao Ka Wai partilhou as suas experiências. “Houve uma vez que uma cliente veio à nossa loja queixar-se que as ponteiros do seu relógio favorito deixaram de funcionar logo após a compra. Após uma auscultação paciente, reparámos que o problema não consistia no próprio relógio, mas sim na falta de movimento do seu antebraço, por estar em causa um relógio mecânico. Sendo assim, orientámo-la a fixar o problema mediante o enrolamento manual da corda, e a cliente ficou contente com isso.” Lao Ka Wai frisou que, através da auscultação e comunicação paciente, foi construída uma relação de confiança com aquela cliente, e deste modo, no futuro, os filhos dela também optaram por comprar relógio na nossa loja.

Lao Ka Wai afirmou que o CC fornece palestras de formação e orientações profissionais, com vista ao desenvolvimento qualitativo de Lojas Certificadas. “Também crescemos de forma constante nessas formações, tendo aprendido novos conhecimentos profissionais.” Acrescentou que, no futuro, a relojoaria irá continuar a participar na actividade “Melhor Loja Certificada” e assistir às palestras organizadas pelo CC, no sentido de se aperfeiçoar e aprender novas informações do sector de venda a retalho.



JOALHARIA FU VA

Pode-se dizer que a Joalharia Fu Va é uma loja típica que acompanha o crescimento das pessoas em Macau, por ter mais de trinta anos de história. A responsável da terceira geração, Tang Wai leng assinalou que foi uma honra ter conquistado o prémio de “Melhor Loja Certificada” do ano 2023, considerando-o como o maior reconhecimento à qualidade dos serviços prestados pela joalharia e às suas relações com os clientes. “Os indicadores claros e explícitos do Conselho de Consumidores deram à joalharia a conhecer bem a maneira de atender clientes e as suas expectativas, fornecendo uma boa ponte de comunicação entre a loja e os clientes e lembrando-nos como se aperfeiçoa e faz o melhor em todos os detalhes.”

Herdar e preservar uma marca consagrada pelo tempo nunca é uma missão fácil. Tang Wai leng afirmou que, nesta era de informática, as marcas consagradas pelo tempo precisam de inovar introduzindo novos elementos. Assim sendo, a joalharia, que antigamente vendia principalmente ouro e subsidiariamente diamantes, passou a desenvolver negócios em todas as vertentes com a introdução de diferentes marcas, tornando-se agora uma joalharia diversificada que tem designers próprios e marcas internacionais. No entanto, Tang Wai leng apontou que, além de inovar, as marcas consagradas pelo tempo necessitam de desenvolver bem os seus valores nucleares,

dado que o atendimento ao cliente, a qualidade dos produtos e a equipa de trabalhadores estão estreitamente interligados. Durante o auto-aperfeiçoamento, a joalharia criou um modelo de negócios inimitável. “Quando os clientes sabem que somos uma Loja Certificada, ficam com maior confiança e vontade de comprar ouro na nossa joalharia, sobre o que o símbolo de Loja Certificada deu grande contributo.”

Quer sejam para o casamento quer sejam para a oferta ou o uso próprio, os artigos de ouro simbolizam sempre votos de felicidade. Tang Wai leng confessou que é significativo testemunhar o momento importante de cada cliente. “É preciso considerar as necessidades do cliente como prioridade, tomando qualquer estratégia com base nesse valor nuclear. O cliente poderá sentir isso se persistirmos em fazer bem todos os pormenores”. Acrescentou ainda que a equipa irá continuar a trabalhar juntamente para se aperfeiçoar e trazer mais inovações à base dessa confiança.