

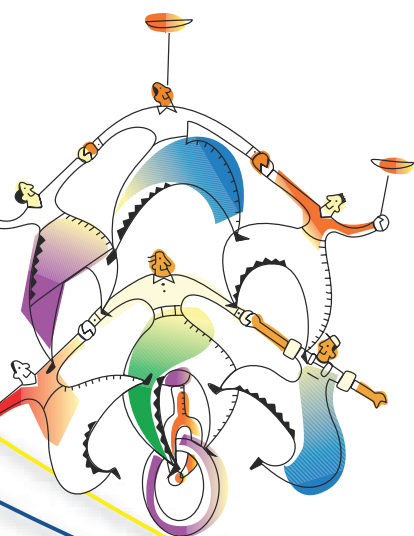
Fundada há 26 anos, a Cheville, empresa de moda feminina, quer se tornar principal referência no Estado e foca na boa gestão



Fotos: Neliana Santana Salgado Cavalcante

COMÉRCIO

Corte e costura na busca da excelência



Era um sonho de criança que se tornou realidade quando a então economista, Dulce Carneiro, abriu, em novembro de 1987, a loja de moda feminina Cheville. Tudo começou quando ela era jovem e morou com as tias, que trabalhavam com alta costura. “Eu sempre gostei de me vestir muito bem. E, desde menina, já tinha esse sonho de

trabalhar com moda, em um comércio relacionado a isso”, relata.

O local escolhido pela empresária para a abertura da sua primeira loja foi Vilas do Atlântico, na cidade de Lauro de Freitas, região escolhida na época pelos soteropolitanos para veraneio e descanso. O objetivo inicial era trabalhar apenas com moda casual. Um ano após a abertura da unidade de Vilas, Dulce não

teve dúvidas: vendeu o carro e abriu mais uma loja, dessa vez em Salvador, no Shopping Itai-gara, um dos mais tradicionais da cidade.

Seis anos depois, em 2003, a empresária abriu sua terceira loja, a Cheville Maison, também no Shopping Itai-gara, e começou a trabalhar com moda para festas. O crescimento da cidade de Lauro de Freitas e, conseqüentemente, as complicações que surgiram com o mesmo, como o trânsito intenso, fez

com que a empresária optasse por concentrar todas as suas atividades em Salvador, fechando assim a unidade de Vilas do Atlântico. Atualmente, a Cheville é composta pela Cheville Básica, Cheville Maison e Cheville Ateliê.

Novo produto

A decisão de abrir uma loja de moda feminina festa foi tomada com base na expectativa dos próprios clientes. “Eu percebia que mesmo não sendo o foco, os clientes procuravam roupas de festas já na Cheville Básica. E eu sabia que trabalhar neste segmento só iria agregar valor ao meu trabalho”, ressalta.

Quando entrou no novo mercado, Dulce viu antes de tudo uma oportunidade. “Não havia nenhuma loja de moda festa aqui no Itaigara. Fomos pioneiros e ainda estimulamos os empresários a abrirem outras lojas. O shopping virou uma referência”, acrescenta. Para ela, ainda hoje, a região é seleta, ideal para o público-alvo da empresa.

Planos

Quando pensa no futuro da empresa, Dulce Carneiro é clara: “Eu quero ser a pequena gigante”. Não há planos de expandir a estrutura física, pois a empresária não deseja comprometer o trabalho criterioso e qualificado.

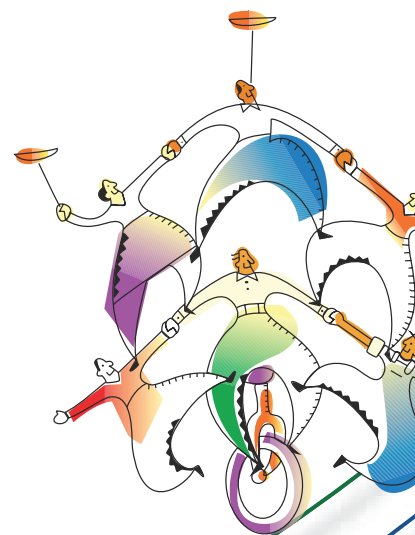


No entanto, possui planos com metas de crescimento: “Prefiro crescer e qualificar aqui, na região, do que expandir para outras localidades. Inclusive por questões sociais, como trânsito”, afirma.

Os planos iniciais e futuros sempre estiveram alinhados ao ponto forte da Cheville que é trabalhar nos dois segmentos: moda casual, para executivas e dia a dia, e a moda festa, que atende casamentos e formaturas. Atrrelado à versatilidade do trabalho, Dulce cita outro forte diferencial: a Cheville trabalha

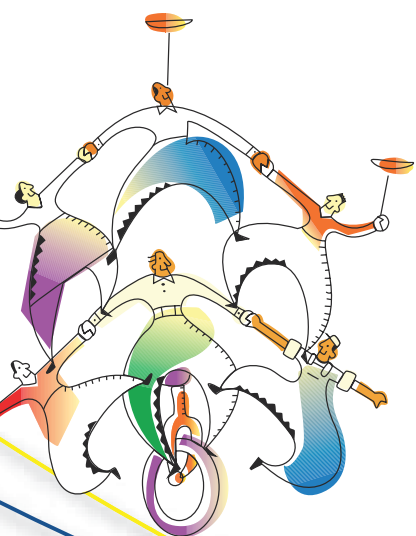
com seu próprio ateliê. “A cliente chega aqui, às vezes, apavorada, porque não tem a roupa na medida para ela. E nós fazemos esses ajustes. A cliente é a rainha”, assegura.

A marca da Cheville Maison já é forte, mas esse reconhecimento não foi sem propósito. Dulce exemplifica que a loja também investe em programas específicos para atender a clientela. “Elaboramos um programa para dar toda assessoria aos for-





As reuniões
servem também
para estimular
a contribuição
dos funcionários
com novas ideias



mandos. Trabalhamos a partir da necessidade de cada consumidora”, complementa. Análises sobre as cores da última moda, as tendências e o esclarecimento de todas as dúvidas são serviços adicionais oferecidos pela Cheville Maison, sem nenhum custo para a cliente.

Atendimento de qualidade

O serviço oferecido pela Cheville é considerado um destaque. Para isso, a empresária usa fórmulas simples, mas bem focadas nos funcionários: investimento em educação, vendedoras que participam de diversos treinamentos, além da constante capacitação da mão-de-obra. Dulce cita o exemplo da atual supervisora administrativa, Lis-

maria Almeida, que começou na empresa como auxiliar de limpeza e foi crescendo. “Ela passou por toda uma etapa de treinamento. E com a vontade de crescer, foi ascendendo. E já se vão 16 anos”, relata, emocionada.

E como motivar a equipe e manter bons funcionários por tanto tempo na empresa? O modelo é próprio. Dulce cita as reuniões constantes e como esses encontros são usados também para estimular a contribuição dos funcionários com novas ideias. Todos os colaboradores da Cheville também têm um diferencial com relação ao mercado: ganham por produtividade, motivando uns aos outros e ganhando com isso, prática que ainda não é tão comum nas empresas brasileiras.

Gestão de excelência

Mesmo após ganhar o Prêmio MPE Brasil Nacional, Dulce não descansa e comenta que irá transformar a Cheville na mais forte referência em moda feminina, com excelência, até 2015. Sua visão é clara: a empresa é exigente, principalmente no sentido de qualificar seus colaboradores. “Nosso funcionário necessariamente vai ter que aderir a essa cultura da empresa, porque eu valorizo o crescimento das pessoas”, diz. Para uma boa gestão, Dulce não acredita em trabalhar com quem não quer crescer, pois ela sabe que essa mesma pessoa não vai valorizar a empresa. “Por isso que fazemos uma seleção mais rigorosa, investe em treinamento, reuniões e consultorias internas”, enumera.

Dentro da Cheville, o processo de excelência também não para. São feitas avaliações de desempenho constantemente e estabelecido um “plano de voo”, em cima da autoavaliação de cada um dos colaboradores. Dulce ainda implantou o Programa de Apoio Psicológico (PAPIS), no qual uma psicóloga atua diretamente com os funcionários há oito anos. “Vemos a necessidade de cada um, as expectativas, e definimos o papel de cada colaborador de uma forma que ele não deixe de ser motivado”, diz.

Todo o bom atendimento prestado pela Cheville tem um foco: Dulce trabalha com metas em cada um dos processos da empresa. Na área de vendas, por exemplo, elas são estabelecidas com base nos históricos da empresa. “Vamos avaliando e ajustando, mas tudo com base no planejamento. Não atingiu uma meta? Não atingiu por quê?”, exemplifica.

O retorno, mas também objetivo, Dulce resume: “Nós preservamos muito a imagem da empresa, são horas de trabalho. Alinhamos, inclusive, a vida pessoal. E os clientes sabem disso. Há muitas pessoas por trás de tudo para tornar esse trabalho possível”, acrescenta.

A empreendedora e a liderança

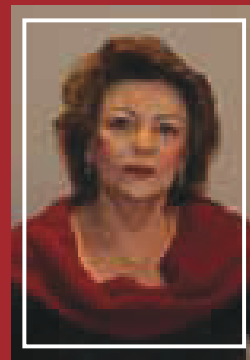
No último Dia das Mães, a empresária Dulce Carneiro tomou uma decisão e resolveu envolver mais 12 empresários que trabalham no mesmo shopping center que ela para fazerem um sorteio diferente. Cada um contribuiu com um brinde para a cesta de prêmios. A Cheville assumiu os custos da parte publicitária. A empresária percebeu que, para além de um bom prêmio para o cliente sorteado, nascia ali uma integração. Essa história simboliza a personalidade de Dulce: essa inquietude que a faz querer criar.

Até quando questionada sobre como proceder em um momento difícil, de crise para a empresa, Dulce não se aperta na resposta e dá a dica: em tempos de crise, crie. Mas, vale ressaltar, que Dulce não pensa, nem lidera, nenhum processo sozinha. Antes de tudo, ela marca o discurso e suas práticas na valorização constante dos colaboradores, a ponta do negócio que lida no dia a dia com os seus clientes.

Na Cheville, todos contribuem e dão ideias. Para incentivar ainda mais, Dulce desenvolveu um programa no qual as boas ideias são premiadas em dinheiro, dando uma espécie de bônus para os funcionários se sentirem ainda mais motivados.

Esse tipo de liderança nata também envolve todos os clientes no jeito Cheville de vestir e de ser. Recentemente, Dulce fez uma campanha “Gente que ama a Cheville”. A proposta era colocar a foto das clientes Cheville em redes sociais, segurando uma placa com a frase “Gente que ama Cheville”. “Temos que trabalhar vendas, o online, o ateliê, os funcionários, as estratégias, os resultados, porque tudo isso é sistêmico. E é isso que vai convergir para os resultados”, analisa.

Dulce Carneiro em foco



“O meu sucesso é fruto de um sonho. Tudo partiu daí, de onde veio todo o investimento voltado para o negócio, o planejamento e o desenvolvimento da equipe e sua determinação. Conquistar o mercado de moda feminina era meu maior objetivo. E transformar essa equipe na minha maior torcida foi a grande realização. Mas eu sou uma líder exigente! Faço uma gestão de excelência, mas é uma liderança com base em estratégias e planos dos quais os funcionários são conhecedores. É importante que todos tenham esse conhecimento para que se viaje nesse mesmo voo. A cada três meses esses colaboradores renovam, reciclam seus conhecimentos e o estímulo parte do nosso cliente. Porém, queremos nos manter no mercado de uma forma sustentável e competitiva. Esses ingredientes são importantes para a empresa se manter viva e sempre com inovações. Eu me capacito e os capacito. Isso torna a empresa bem ajustada, nas suas expectativas”.

A empresa

NOME DA EMPRESA: JUPILUS INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFEÇÕES LTDA

NOME FANTASIA: CHEVILLE

ENDEREÇO: Av. Antônio Carlos Magalhães, 656 – 2º PISO – lojas 44 e 61 Shopping Itaigara – CEP: 41.830-300 – Salvador-BA.

TELEFONES: (71) 3359.0761 – 9972.3436

SITE: www.cheville.com.br

EMAIL: dulcecheville@gmail.com

FACEBOOK: Cheville Básica e Maison

TWITTER: @cheville

INSTAGRAM: chevillemaison

PORTE: Pequena Empresa (PP)

DATA DA FUNDAÇÃO: 27/11/1987

NÚMERO DE EMPREGADOS DIRETOS: 22

NÚMERO DE EMPREGADOS INDIRETOS: 4

DIRETORA ADMINISTRATIVA: Dulce Carneiro