

Global  
What's Up?

## Benchmarking

### O RANKING DA FIDELIZAÇÃO

Conheçam os varejistas americanos que têm os clientes mais fiéis, de acordo com um estudo, o 2012 *Temkin Loyalty Ratings*, que classificou a lealdade dos clientes de 206 redes varejistas.

Sam's Club ficou no topo da lista com uma classificação de lealdade de 65%.

Supermercados e cadeias de *fast-food* são os principais ramos com uma classificação de lealdade considerada "forte".

Com "fraca" lealdade aparecem, TVs e prestadores de serviços de internet.

A pesquisa examina, principalmente, três componentes de lealdade, incluindo:

- Probabilidade dos consumidores recomendarem as empresas
- A relutância deles em fazerem negócios com outras empresas
- Disposição para comprar produtos e serviços adicionais delas

Conheça os 10 mais bem classificados (seis são redes supermercadistas):

<b>Sam's Club</b>	<b>65%</b>
<b>Aldi</b>	<b>64%</b>
<b>Publix Super Markets</b>	<b>62%</b>
<b>Amazon.com</b>	<b>61%</b>
<b>H.E.B.</b>	<b>60%</b>
<b>Chick-fil-A</b>	<b>59%</b>
<b>Starbucks</b>	<b>59%</b>
<b>Target</b>	<b>59%</b>
<b>Subway</b>	<b>58%</b>
<b>ShopRite</b>	<b>58%</b>

### Pelo bem da história De onde vem a expressão "QUINTO DOS INFERNOS"

Durante o século 18, o Brasil Colônia pagava um alto tributo para seu colonizador, Portugal.

Esse tributo incidia sobre tudo o que fosse produzido em nosso país e correspondia a 20% (ou seja, 1/5) da produção. Essa taxa altíssima e absurda era chamada de "O Quinto". Esse imposto recaía principalmente sobre a nossa produção de ouro.

O "Quinto" era tão odiado pelos brasileiros, que, quando se referiam a ele, diziam "**Quinto dos Infernos**". E isso virou sinônimo de tudo que é ruim.

A coroa Portuguesa quis, em determinado momento, cobrar os "quintos atrasados" de uma única vez, no episódio conhecido como "Derrama".

A revolta da população gerou a conhecida "Inconfidência Mineira", que culminou na prisão e julgamento de Joaquim José da Silva Xavier, o Tiradentes.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário (IBPT), a carga tributária brasileira chegou em 2011 a 38% ou praticamente 2/5 (dois quintos) de nossa produção.

Ou seja, a carga tributária que hoje nos aflige é praticamente o dobro daquela exigida por Portugal à época da Inconfidência Mineira.

Assim, pagamos hoje, literalmente, "**Dois Quintos dos Infernos**" de impostos.

Os supermercadistas, e todos os brasileiros conhecem, e muito bem, os efeitos dessa política tributária.

### MIGROS + ALNATURA



O segundo maior varejista suíço, o Migros, com vendas em 2011 de 16 bilhões de dólares, operando na Suíça, França e Alemanha, pretende crescer sua operação com orgânicos no país-sede, junto com o operador alemão de orgânicos, o Alnatura.

Para tal, estão criando uma nova rede cuja loja teste será em Zurich-Hongg com o nome de "Alnatura-Migros" e oferecerá alimentos, bebidas, remédios, produtos de higiene, cosméticos, etc., mas todos orgânicos.

Eles decidiram se unir porque compartilham os mesmos princípios de apoio total ao comércio de orgânicos na Europa.

Por Antonio Carlos Ascar

email:aascar@uol.com.br  
www.ascarassociados.com.br

