

TENDÊNCIAS

central do VAREJO

**NRF RETAIL'S NEW YORK
BIG SHOW 2025**

09 A 17 DE JANEIRO DE 2025

Boa Noite!

Daniel Zanco



@dzanco

Professor MBA USP Varejo e Marketing

e MBA Franchising / Varejo FIA (ABF)

Quase 30 anos de Varejo, fui Executivo de Hering, Arezzo, Portobello e Linx. Atuação no segmento de MATCON, com projetos para Normatel, Startec, Juntos Somos Mais, VC Cimentos e Obramax

Conselheiro, Investidor e Palestrante, co-fundador da Plataforma Central do Varejo



central do VAREJO

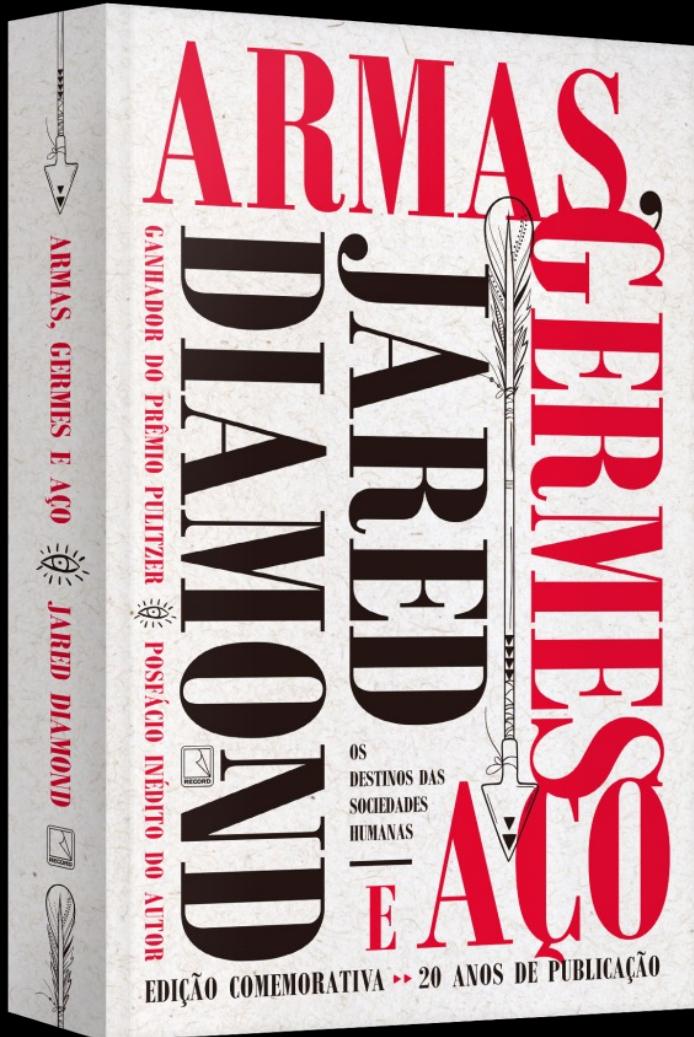
LIVRO
NEOVAREJO



***O futuro não é mais
como era antigamente.***

RENATO RUSSO

O MUNDO EM QUE VIVEMOS ESTÁ MUDANDO MUITO?



Uma sociedade é transformada profundamente pelas guerras, doenças e tecnologia

Jared Diamond

A PANDEMIA FOI UM
PROCESSO DE
MUDANÇA ABRUTA
NO AMBIENTE.



Retail as we
knew it...

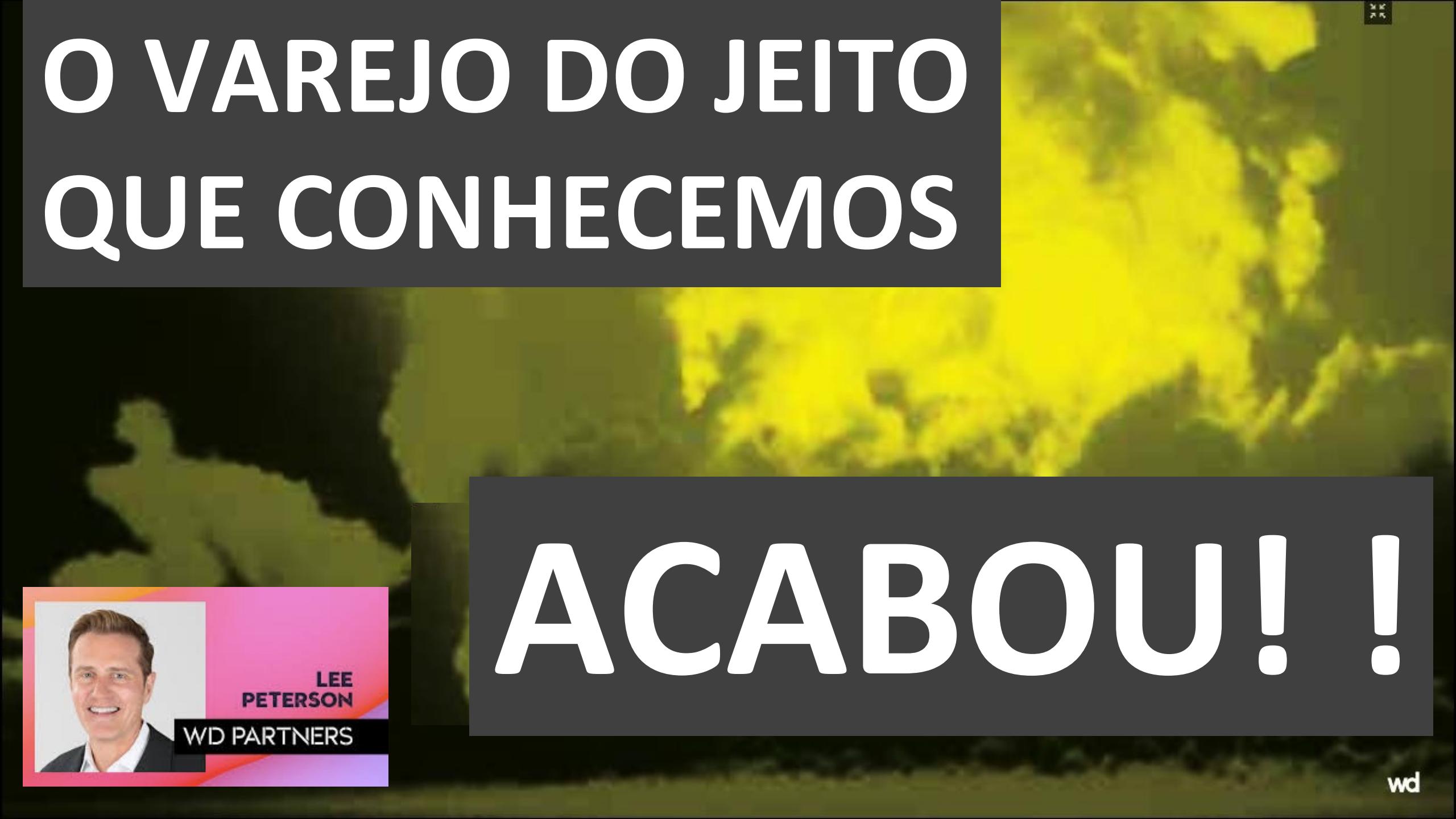
is OVER!



LEE
PETERSON

WD PARTNERS

O VAREJO DO JEITO QUE CONHECEMOS



ACABOU!!



PARA ALGUNS, OU MUDA, OU MORRE



**OK, O MUNDO MUDOU!
E O NOSSO CONSUMIDOR?
MUDARAM OS HÁBITOS?**

AS NECESSIDADES DOS CONSUMIDORES MUDARAM ??



OU AUMENTARAM AS OPÇÕES ??



E O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES ??



O CONSUMIDOR QUE SER FÍSICO OU VIRTUAL ??



O QUE O CONSUMIDOR PREFERE ??

FÍSICO

GRATIFICAÇÃO INSTANTÂNEA

COMPRA MAIS SEGURA

COMPRA MAIS DIVERTIDA

SELEÇÃO TANGÍVEL

INTERAÇÃO HUMANA

MAIS DETALHADA

OU

VIRTUAL

COMPARAÇÃO DE PREÇO

SORTIMENTO MAIOR

AVALIAÇÃO CLIENTES

CONVENIÊNCIA

SEMPRE DISPONÍVEL

MAIS RÁPIDO

O QUE O CONSUMIDOR PREFERE ??

COMPARAÇÃO DE PREÇO

COMPRA MAIS SEGURA

AVALIAÇÃO CLIENTES

SELEÇÃO TANGÍVEL

SEMPRE DISPONÍVEL

MAIS DETALHADA

GRATIFICAÇÃO INSTANTÂNEA

SORTIMENTO MAIOR

COMPRA MAIS DIVERTIDA

CONVENIÊNCIA

INTERAÇÃO HUMANA

MAIS RÁPIDO

A young woman with long brown hair is smiling and looking down at her smartphone. She is wearing a tan jacket over a black top. Her right hand is resting on a silver shopping cart handle, and her left hand holds a black smartphone. In the background, there are racks of colorful clothes in a store setting.

O CONSUMIDOR
FIGITAL = FÍSICO + DIGITAL

COMO CONQUISTAR ESSE NOVO TIPO DE CONSUMIDOR FÍSICO, DIGITAL E INFORMADO ??



NOVO MERCADO, NOVAS ATITUDES



10

GRANDES MOVIMENTOS DO NOVOS VAREJO

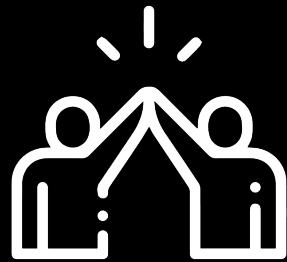
1

PAPEL DA LOJA

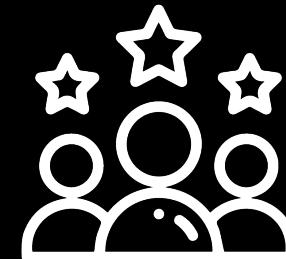
O NOVO VAREJO TRANSFORMAÇÃO DO PDV



PONTO DE
VENDA



PONTO DE
RELACIONAMENTO



PONTO DE
EXPERIÊNCIA

A FORÇA DA EXPERIÊNCIA

COMMODITY



R\$ 0,05
por xícara

PRODUTO



R\$ 0,70
por xícara

SERVIÇO



R\$ 3,00
por xícara

EXPERIÊNCIA



R\$ 14,00
por xícara / copo

Hoje, tão importante quanto O QUE nossos clientes (e nós) vendem, é (e será) COMO eles vendem...

O consumidor não quer somente comprar um produto, ele deseja se relacionar com as marcas e ter uma **Experiência de Compra inesquecível!**

2

EFICIÊNCIA É OBRIGAÇÃO

**NUM VAREJO
IMEDIATISTA
PROXIMIDADE E
AGILIDADE DE
ENTREGA SÃO
ENORMES
DIFERENCIAIS
COMPETITIVOS**



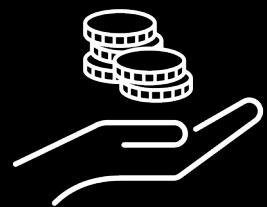
QUAIS OS PILARES DE SUCESSO DO MERCADO LIVRE ?



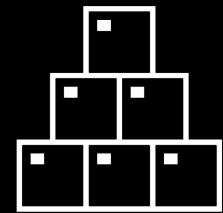
E AS STARTUPS ENTENDERAM O PODER DA CONVENIÊNCIA



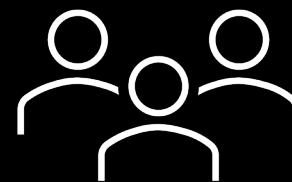
A SOBREVIVÊNCIA depende da capacidade de:



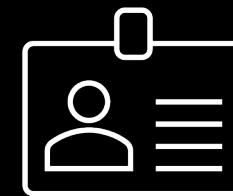
**Comprar
Bem**



**Administrar
Estoques**



**Trazer e Manter
Equipes**



**Dados Para
Conhecer o
Consumidor**

3

SERVIÇOS COMO DIFERENCIAL

Serviço é a nova Experiência

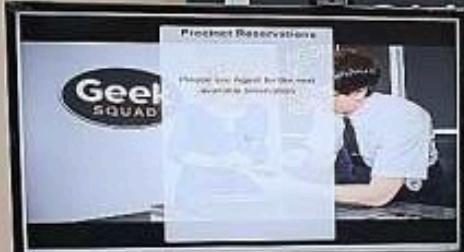
Mitch Joel
Six Pixels

centraldovarejo.com.br



BEST BUY NA CASA DOS CLIENTES





I-HOW
OW-HOW

your tech with expertise
Geek Squad®

INSTALL
SET UP
PROTECT
SUPPORT
REPAIR

Best Buy

Serviços Geek Squad nas lojas

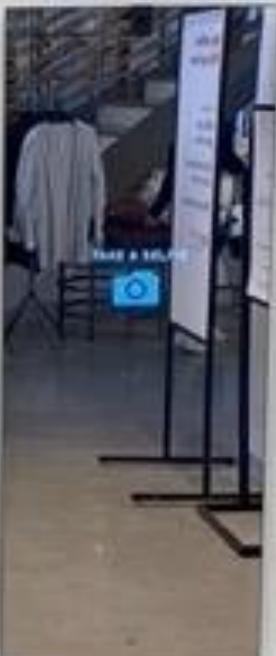


MIRROR

from lululemon

One Mirror. Every Workout.

Try it out on the iPad below,
and learn more at mirror.com



Lululemon

Mirror - serviço de self training

MIRROR

from lululemon

One Mirror.
Every Workout.

Try it out on the iPad below,
and learn more at mirror.com





Whole Foods

Preparo de Comidas



Walgreens
Clínica nas lojas

4

VAREJO DE COMUNIDADE

Se você for comprar localmente, onde você preferiria comprar?

57% pequenas marcas com lojas locais

52% grandes marcas com lojas locais

50% dark stores

35% serviço de entrega em casa

33% showroom store

30% pop up store

16% experience store e loja móvel

Fonte: WD Partners Research e McKinsey & Company



Nike Unite [community store]





Nordstrom Local [local store]



5

NOVAS FORMAS DE SE COMUNICAR COM CLIENTE

Mídia Social, Alavanca

Países que passam mais tempo em rede social.

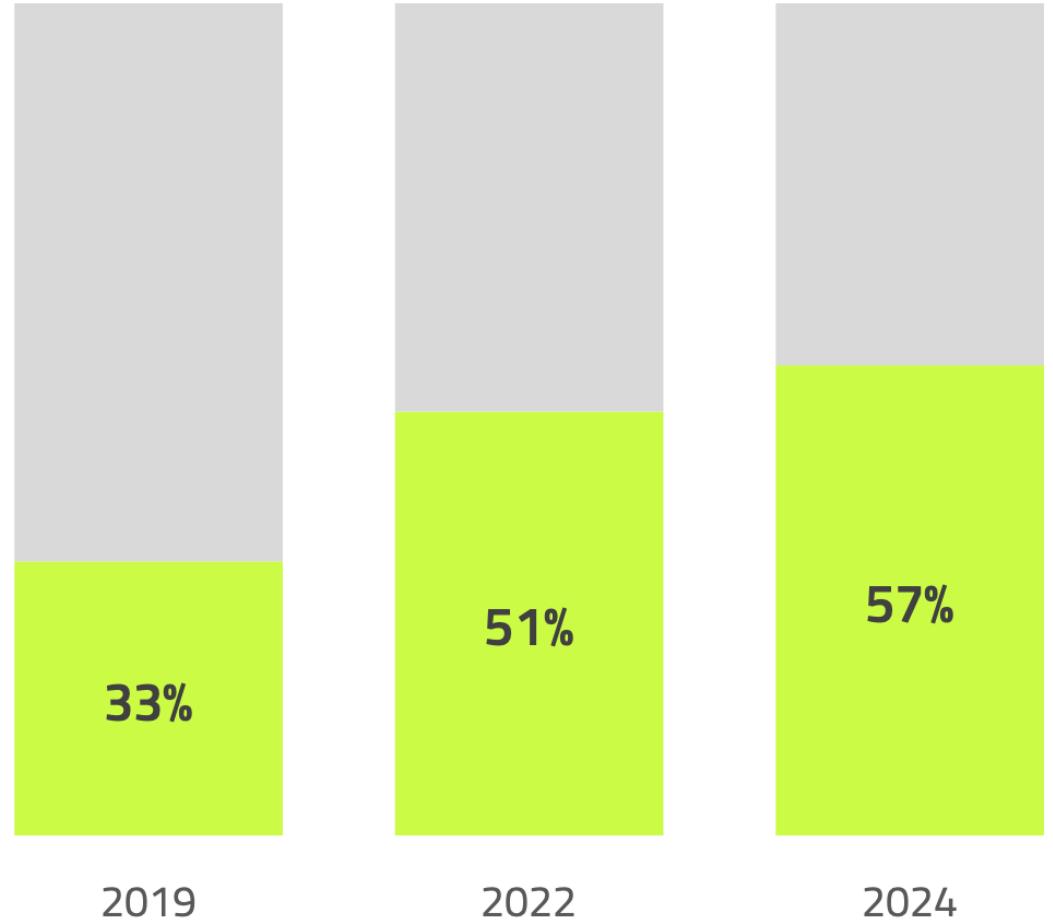


- 1º 5,4 horas/dias
- 2º 5,3 horas/dias
- 3º 4,9 horas/dias

A Era do Vídeo: Engajamento e Vendas

O vídeo agora representa
mais da metade do tempo
gasto nas redes sociais.

COM VÍDEO SEM VÍDEO



O Brasil é o país que mais consome conteúdo por podcasts no mundo, com 42,9% de usuários de internet, com idade entre 16 e 64 anos, que escutam podcast toda semana.



104.000.000
pessoas ouviram podcasts
pelo menos todo mês



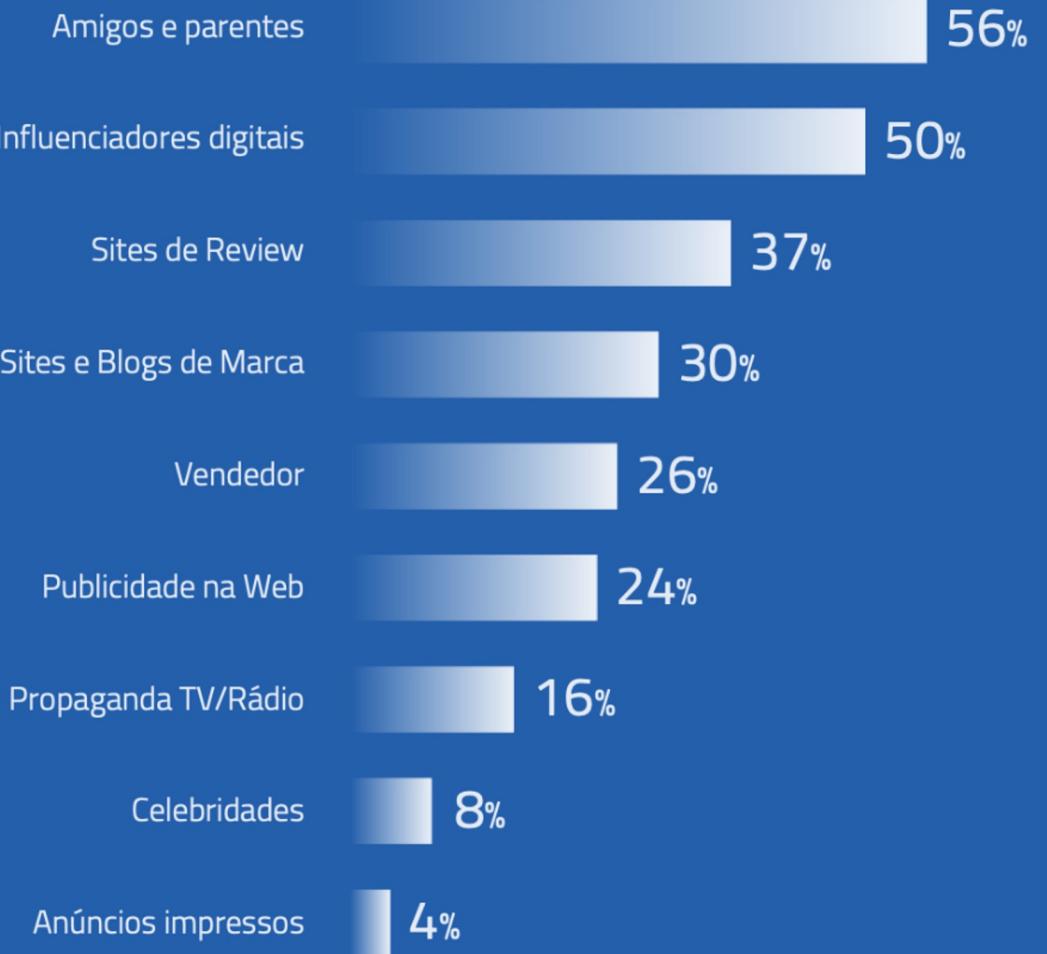
28.000.000
ouviram podcasts
quase todo dia

Globalmente, existem **464,7 milhões** de ouvintes de podcast em 2023, número que será aproximadamente de **504,9 milhões** em 2024.

Microinfluenciadores, macroengajamento.

A autenticidade e acessibilidade de microinfluencers possibilita conexões mais profundas com seus seguidores, o que leva a um maior engajamento com seus conteúdos.

FONTES DE INFLUÊNCIA PARA A COMPRA DE UM PRODUTO





centraldovarejo.com.br



Vídeos views relacionados

+700M

Faturamento mensal

1M >>
23M

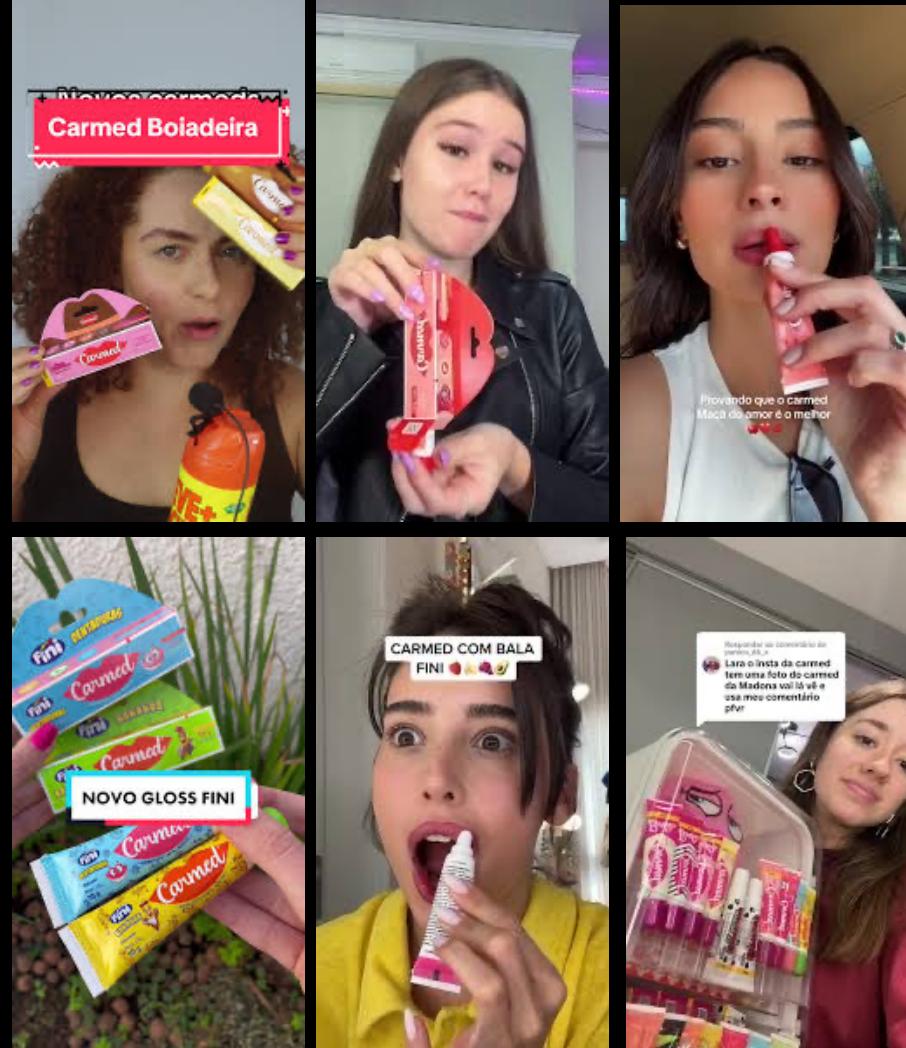


40%

Descobriu uma marca após
ver um conteúdo no TIKTOK.

41%

Já comprou de uma marca após ver
um conteúdo sobre ela no TikTok.



A photograph of a group of women in white bodysuits standing in a room. In the foreground, a woman with blonde hair and red lipstick is looking over her shoulder. In the center, Kim Kardashian is walking towards the camera. Behind her, several other women in white bodysuits are standing in a line. The background shows a room with warm lighting and a ceiling with recessed lights.

NORDSTROM

+ Skims
(Kim Kardashian)

6

DADOS E FIDELIDADE

CONSUMIDORES QUEREM QUE SUA FIDELIDADE SEJA RECOMPENSADA



The Economist
Intelligence Unit

WIPRO
Applying Thoughts

THE DATA STORM RETAIL AND BIG DATA REVOLUTION

An Economist Intelligence Unit
Report Commissioned by WIPRO

INFOGRAPHIC

1. REACHING YOUR CUSTOMER

- 50% of consumers expect brands to know them well
- 52% of consumers expect brands to offer personalized products and services

2. UNDERSTANDING BEHAVIOR

- 64% of consumers expect brands to understand their behavior
- 66% of consumers expect brands to offer products and services based on their behavior

3. BOOSTING SALES

- 70% of consumers expect brands to offer products and services that meet their needs
- 78% of consumers expect brands to offer products and services that are relevant to their interests

central do VAREJO

E AGORA QUE TODOS
QUEREM SEUS DADOS
A CONFIANÇA PASSA
A SER O NOVO ATIVO





My Starbucks Rewards
(before April 12, 2016)

- 1** Star per visit
- 30** Stars to Gold Level
- 12** Stars for a free reward(Gold)

THREE LEVELS

Welcome | Green | Gold

My Starbucks Rewards
(April 12, 2016 onwards)

- 2** Stars per \$1 spent
- 300** Stars to Gold Level
- 125** Stars for a free reward(Gold)

TWO LEVELS

Green | Gold

Monthly Double - Star Days new



Our mission is to feed the future of the world and **iFood Card** is our way to connect brands and people.

Thought **iFood**, thought about the foodtech reference in **Latin America**.

+60 million

Orders delivered
every month

+200 thousand

Active couriers
on the platform



+270 thousand

Partner restaurants

+4 thousand

Employees

7

PAPEL DO VENDEDOR

A photograph showing two men in a professional office environment. One man, wearing a light-colored pinstripe suit and white shirt, is smiling and shaking hands with another man whose back is to the camera. They appear to be in a meeting or interview. In the foreground, there's a dark surface with some papers and a laptop. The background features large windows with a decorative pattern of circles.

O QUE FAZ UM VENDEDOR?
NO NOVO VAREJO

A photograph showing a man from the chest up, smiling and holding a silver laptop in his left hand. He is wearing a red long-sleeved shirt over a white t-shirt. In his right hand, he is shaking hands with another person whose arm and hand are partially visible on the left side of the frame. They appear to be in an office or modern workspace with large windows in the background.

SÓ VENDE ?

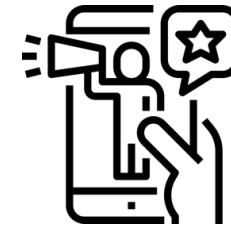
ENSINA



FORNECE
CONSULTORIA



GERA
CONTEÚDO



INSPIRA
CONFIANÇA



CUIDA DO
RELACIONAMENTO



VENDE



NÃO HÁ
MAIS
ESPAÇO
PARA O
VENDEDOR
“ARANHA”



**É A ERA DOS
VENDEDORES LEOAS**





40%

das vendas digitais da marca é por chat commerce



4%

da receita da marca inteira



3x

maior do que o ticket médio do e-commerce



9%

do volume de vendas geradas pelo chat commerce na Telha Norte Marginal São Paulo é via atendimentos da madrugada

8

COLABORAÇÕES

COLAB A FORÇA DAS COLABS



BRAND COLLABORATION

Levi's® x CROCS™

True icons always age gracefully. And no brand has been at the center of American style and culture like Levi's®. Since 1853 Levi's® has been bringing their denim expertise and casual comfort to everyone. From small town farmers to fashion trendsetters around the world, it truly is a brand for all. And with our belief for everyone to Come As You Are, the collab was a perfect fit for both brands.

[Shop Levi's® x Crocs](#)



BRAND COLLABORATION

benefit X crocs™
SAN FRANCISCO

Hello, gorgeous! Put your best foot (and face) forward in our first collaboration with Benefit Cosmetics. Featuring both the Classic Clog and the Classic Sandal, this collection is strikingly pink and covered in glitter and glamorous Jibbitz™ charms.

[Learn More](#)



ARTIST COLLABORATION

crocs X JUSTIN BIEBER WITH drew

Justin Bieber and Crocs. It's been a long time coming... This Classic Clog is inspired by Bieber's clothing brand, drew house, and its signature yellow color.

[Learn More](#)

COLAB



COLAB



NA PRÁTICA

Reserva + Kopenhagen



“

Fazer um produto collab desse não tinha como objetivo gerar milhões em vendas. **A ideia era para gerar cadastro de novos clientes, mídia espontânea, visitas no site, branding, melhorar SEO...**

Rony, fundador da Reserva



9

RETAIL MEDIA

RETAIL MEDIA

Retail Media
aparece como
grande alternativa
para redução de
custo operacional !



In store



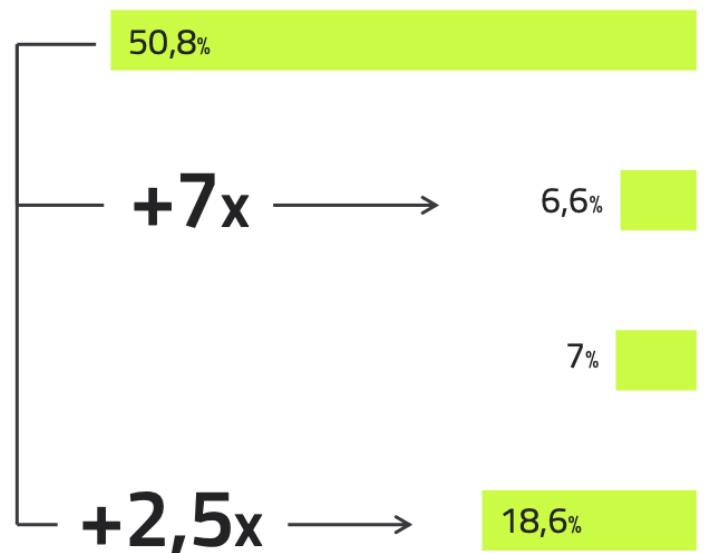
Out of store



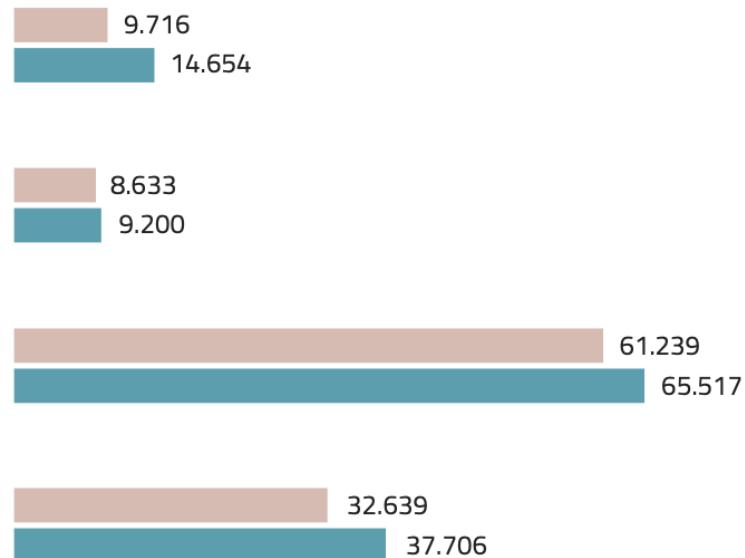
AMAZON ADS: COMPETIÇÃO ACIRRADA COM MÍDIAS SOCIAIS

AMAZON ADS JÁ É MAIS DE UM TERÇO DA META E 60% MAIOR QUE YOUTUBE

CRESCIMENTO DE RECEITA EM 2 ANOS
(4T21 x 4T23)



RECEITA TRIMESTRAL DE ADS
(4T21 x 4T23)



10

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Transformando toda as nossas “esferas da vida”



Transformando toda as nossas “esferas da vida”

We detect early signals across different “spheres of life” to understand the way people will consume, exchange or buy in the future.



IA GANHA PROTAGONISMO

- Planejamento
- Compra/Demanda
- Atendimento Online com Bot
- Catálogo de E-commerce
- Otimização Logística
- Ofertas personalizadas



central do VAREJO

UMA REFLEXÃO...

centraldovarejo.com.br

A black and white portrait of a man with dark hair and glasses, smiling. He is wearing a dark shirt. The background is a textured wall.

*“Empresas não morrem por fazer
a coisa errada, empresas morrem
**por fazer a coisa certa por um
tempo longo demais.”***

Walter Longo

**VOCÊ NUNCA SABE
QUE RESULTADOS
VIRÃO DA SUA AÇÃO.
MAS SE VOCÊ
NÃO FIZER NADA,
NÃO EXISTIRÃO
RESULTADOS.**

MAHATMA GANDHI



A silhouette of the Statue of Liberty is centered against a dark red background with scattered white clouds.

COMITIVA central do VAREJO

NRF RETAIL'S NEW YORK BIG SHOW 2025

09 A 17 DE JANEIRO DE 2025



REALIZAÇÃO

central do
VAREJO

CONTENT PARTNER

 driven^{cx} 

APOIO ESTRATÉGICO

MBA USP
ESALQ

 Abióptica

 AFRAC

 MULHERES
NO E-COMMERCE

omnibiz 

 ECOSISTEMA
GOAKIRA

 LEADERSLAB

APOIO


ESTRATÉGIAS QUE PROVOCAM RESULTADOS




TRANSFORMAÇÃO DE ATENDIMENTO

GDesign

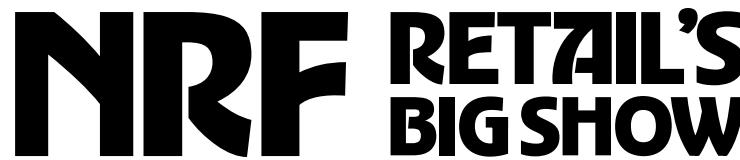
 GOAKIRA
Invest

 GOAKIRA

 JIN BUSINESS
EDUCATION

 Goseven®

 the
new
squad



O futuro do varejo é decidido aqui!

As grandes lideranças do varejo Mundial se encontram há mais de 100 anos na reunião anual da Federação Americana de Varejo - NRF. Os mais renomados CEOs, empreendedores e personalidades globais presentam suas perspectivas sobre os desafios e as tendências do varejo.



**John
Furner**
President and CEO
Walmart U.S.



**Earvin "Magic"
Johnson**
NBA Legend, Chairman
and CEO of Magic
Johnson Enterprises
**Magic Johnson
Enterprises**



**Carla
Vernón**
Chief Executive Officer
The Honest Company



**Anton
Vincent**
President, Mars Wrigley,
North America & Global
Ice Cream
Mars Inc.



**Steven
Williams**
CEO
PepsiCo Foods North
America

Alguns dos grandes nomes que já palestraram na NRF.

NRF em números

UM EVENTO GLOBAL, COM MAIS DE 100 PAÍSES REPRESENTADOS

TOP 10 INTERNATIONAL COUNTRIES IN



39,500

TOTAL DE PARTICIPANTES



19,000

PROFISSIONAIS DE VAREJO



5,000

MARCAS REPRESENTADAS



450

PALESTRANTES



86 DAS 100 MAIORES
EMPRESAS DE VAREJO DA NRF
ESTIVERAM REPRESENTADAS
NA NRF 2024



20 DAS 25 PRINCIPAIS EMPRESAS
DE VAREJO DA NRF ESTIVERAM
REPRESENTADAS NA NRF 2024

Fonte: <https://nrbigshow.nrf.com/about/2024-attendee-demographics>



Comitiva central do VAREJO

Buscando gerar conhecimento transformador e oferecer experiências inesquecíveis aos empreendedores brasileiros por meio dos maiores eventos de inovação, varejo e tecnologia do mundo, utilizamos nossas vivências e expertise para transformar negócios através de jornadas imersivas, que permitem aos empresários descobrir tecnologias inovadoras, tendências de mercado, realizar networking e adquirir conhecimentos para potencializar suas operações e desenvolver o mercado brasileiro.



Comitiva de 2024



Somos a sua melhor opção!

Veja as vantagens de ir à NRF com a nossa equipe:



Planejamento perfeito para você

Com conteúdo específico direcionado para seu negócio. Não desperdice tempo, energia ou esforço: tenha uma experiência totalmente otimizada para aproveitar o evento da melhor forma possível.

O mais pé no chão

Planejamos um cronograma útil, moderno e sem frescuras, pensando em opções objetivas e que cabem no bolso para otimizar o investimento financeiro.

Pessoas experientes com você

Vamos te dar as dicas e informações úteis, precisas e direcionadas antes, durante e depois do evento.

Networking

Grandes empresários brasileiros farão a jornada conosco. Você vai conhecer grandes empreendedores e, juntos, discutiremos diversos temas, promovendo reflexões de alto nível para aplicar os aprendizados na realidade brasileira.

Conforto

Você não vai correr atrás de tudo sozinho. Nós preparamos as melhores opções para você, usando a nossa experiência a seu favor.



Time de especialistas

DANIEL ZANCO
Especialista em Varejo e Franchising

central do VAREJO

JOSÉ FUGICE
Especialista em Varejo e Franchising

central do VAREJO

EDMUR SAIANI
Especialista em Gestão e Cultura de Atendimento

O PONTO DE REFERÊNCIA
TRANSFORMAÇÃO DE ATENDIMENTO

FABRIZZIO TOPPER
Estrategista de Negócios Digitais

Driven^{cx}

ANELISE CAMPOI
Arquiteta e Designer

a design **arg**

JORGE INAFUCO
Especialista em Treinamento e Consultoria Empresarial

LEADERSLAB

ELIFAS DE VARGAS
Especialista em Marketing Digital & Varejo

kreativ!

PATRICIA COTTI
Diretora de Business Modeling

Driven^{cx}

MARCOS LUPPE
Professor de Gestão de Varejo

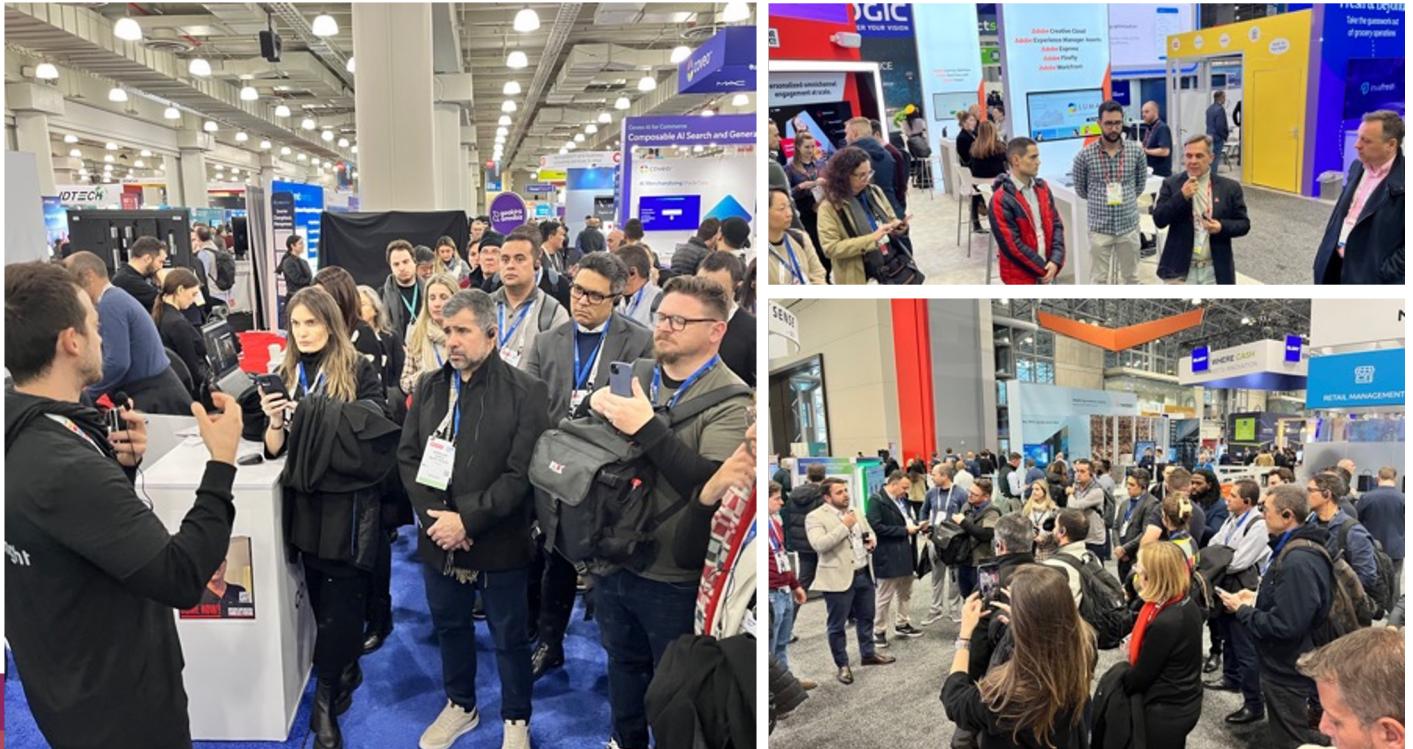
USP

TERESA CRISTINA
Mentora, Consultora e Palestrante

IBEVAR



NRF



Visita Guiada à Feira de Tecnologia

Oferecemos aos participantes a chance de percorrer a feira de forma guiada para conhecer produtos inovadores de fornecedores, empreendedores, pequenas empresas e marcas. São mais de 950 expositores cobrindo mais de 300 mil metros quadrados. É a melhor maneira de se conectar com as inovações do varejo.



Visitas Técnicas

[Dois dias de prática!]

Conheça algumas das maiores operações do varejo mundial, com visitas guiadas por curadores especialista no mercado de franquias e varejo, para que você possa ter insights para potencializar o seu próprio negócio. Roteiros distintos conforme as experiências dos passageiros



Experiências inesquecíveis*

[divirta-se na cidade
mais famosa do mundo!]

Nosso propósito é auxiliar nossos parceiros a impulsionar seus negócios por meio de soluções criativas e modernas, oferecendo novos conhecimentos e oportunidades de networking que agreguem ainda mais valor e conforto.

*As experiências não estão inclusas mas podem ser adquiridas diretamente com a nossa agência parceira, que dará toda atenção para você e sua família.

Algumas marcas que estiveram presentes nos últimos eventos



@cansei_vendi



ESTÉE LAUDER



central do VAREJO
day

EVENTO EXCLUSIVO

central do VAREJO *day*

O **Central Varejo Day**, realizado na Columbia University em Nova York, encerra com excelência a experiência dos varejistas após o Big Show da NRF 2025 e visitas ao varejo americano. O evento oferece uma troca de experiências enriquecedora e um resumo completo do maior evento de varejo do mundo.





O QUE ESPERAR DO EVENTO?

Trilhas de conteúdo sobre inteligência artificial, branding e gestão de marca, digital business, retail media, gente e cultura, ESG, inclusão e liderança feminina e muito mais!

- **KEYNOTES SPEAKERS**
- **PAINÉIS DE DISCUSSÃO**
- **WORKSHOPS PRÁTICOS**
- **SESSÕES DE NETWORKING**
- **ROUND TABLES**

E para finalizar o melhor Happy Hour de Nova York com música, bebida, comida e companhias **INCRÍVEIS!**

KEYNOTE SPEAKER

ANDREA BELL



Vice-Presidente de Insights do Consumidor e especialista em tendências e comportamento do mercado. Ela lidera a análise de consumidores futuros e colabora com marcas globais para desenvolver estratégias de ponta. Reconhecida como palestrante internacional em eventos como Cannes Lions e NRF's Big Show, sua expertise é frequentemente destacada em publicações renomadas. Andrea é também uma membro ativa da Equipe de Visão de Igualdade da WGSN, buscando tornar o futuro mais justo e acessível. Ela é conhecida por nunca perder em Scrabble e por fazer amizade com cachorros em eventos sociais.

WGSN

AGENDA - PACOTE COM 7 NOITES! - COMITIVA

central do VAREJO

QUI 09	SEX 10	SAB 11	DOM 12	SEG 13	TER 14	QUA 15	QUI 16	SEX 17
			NRF Dia 1	NRF Dia 2	NRF Dia 3			
Embarque/GRU Vôo official do Grupo	Chegada a New York (pela manhã)	Visitas técnicas (meio período)	Ônibus de ida para o evento	Ônibus de ida para o evento	Ônibus de ida para o evento	Visitas técnicas (manhã e a tarde)	Brazil Retail Conference	Embarque
	Check-in do Grupo no Hotel	Evento de Relacionamento (Happy Hour)					Evento na Columbia University (dia todo)	Retorno para Brasil
	Evento de abertura no Pier 57 (Sede do Google NY) + Happy Hour							

Investimentos (para VAREJISTAS)

Aéreo	Passagem aérea (vôo direto - GRU > NY > GRU)*** Transfer aeroporto NY > hotel > aeroporto NY	\$ 1.850
Terrestre + Pacote Técnico	Hospedagem no Romer Hell's Kitchen - 7 noites	Single
	Café da manhã exclusivo para o grupo	Double
	Transfers de ida para a NRF, Retail Summit e Happy Hour (abertura e relacionamento)	de \$ 7.990
	Seguro viagem	de \$ 7.290
	2 eventos de relacionamento (happy hour)	por \$ 6.295
	2 (dois) dias de visitas técnicas com ônibus exclusivo	por \$ 5.769
	Brasil Retail Conference (maior evento para varejistas brasileiros) na Columbia University	(lote 2- até 30/09/24)
	Visita guiada à feira de tecnologia - NRF Expo (necessário a aquisição da credencial da NRF)	(lote 2- até 30/09/24)
	Guia lojas e orientações NYC	

ALUNOS MBA USP ESALQ
R\$ 2.000 DE DESCONTO

*Valores para o parcelamento no boleto, consulte os valores para parcelamento em até 10x no cartão de crédito.

**Grandes operações do varejo americano, o roteiro será definido mais próximo a data do evento.

***O transfer do aeroporto (NY) para hotel e hotel para o aeroporto (NY) está incluso SOMENTE para os pacotes que adquirirem a passagem aérea oficial do grupo.

Hospedagem

Localizado a oeste da Broadway e a uma curta distância da costa, Hell's Kitchen é o vibrante coração pulsante que todo novo-iorquino guarda no bolso. Reconhecido por seus acolhedores restaurantes e teatros ecléticos, com shows de drag e clubes de jazz, este bairro é a encarnação da essência do West Side. Romer Hell's Kitchen se destaca como um ponto de encontro comunitário e um refúgio da agitação da Times Square.

 ROMER HELL'S KITCHEN
851 Eighth Ave - New York, NY

10019

Clique e conheça!



7 min da Times Square
12 min do Central Park

NRF RETAIL'S NEW YORK BIG SHOW 2025

09 A 17 DE JAN

