

Esta semana, o conteúdo está direcionado à análise de mercado e definição de estratégias de atuação. Para aquecer a discussão, foi selecionado um estudo de caso de uma empresa do comércio varejista.

O estudo em questão, visa à identificação das estratégias adotadas para conquista de mercado e definição de cliente.

Faça a leitura do caso - Lojas Renner e responda às seguintes questões:

- Qual a estratégia adotada para competir no mercado junto aos concorrentes?

- Como se deu a evolução da segmentação de cliente?

Utilize o [Modelo de Apresentação da Atividade Individual](#) para construção da atividade. A revisão gramatical, bem como a utilização das Normas da ABNT para a formatação do trabalho, referem-se ao requisitos de avaliação para a obtenção da menção nesta atividade.

A Atividade Individual deverá ser enviado ao professor-tutor. Verifique o prazo para a entrega da atividade de acordo com a semana.

Bom trabalho a todos!

Lojas Renner

Encantamento. Esta é a base na qual repousa a sólida relação construída pelas Lojas Renner com seus mais de 2,5 milhões de clientes e que a transformaram em uma das principais lojas de departamentos do país. A filosofia encantar com qualidade está presente em todos os produtos e ações da empresa. A Renner acredita oferecer aos seus clientes uma experiência diferenciada de compras de vestuário em razão do seu foco nos clientes, seu conceito lifestyle, localização e layout convenientes de suas lojas e seu cartão de crédito próprio.

Dentre as diversas empresas conduzidas por descendentes de imigrantes alemães no Sul do país, nenhuma se destacou tanto como as empresas de Antônio Jacob Renner, o A. J. Renner. Antônio Jacob Renner nasceu na localidade de Alto Feliz, que pertencia ao município de São Sebastião do Caí ? Rio Grande do Sul, em 1884. Descendente de uma família simples, ele estudou até os 12 anos e depois foi trabalhar na fábrica de banha de seu pai.

Como era costume na época, aos 14 anos, Jacob Renner foi trabalhar de graça numa empresa para aprender um ofício. Fez este estágio? na Joalheria Foernges, em Porto Alegre, aprendendo o ofício de ourives. Aos 18 anos, ele se transferiu para o município de Caí e estabeleceu-se na cidade com uma ourivesaria (joalheria). Também trabalhou como caixeiro viajante e, neste ofício, andava a cavalo, muitas vezes no mau tempo.

Em 1911, foi fundada no município de Caí uma empresa têxtil chamada Frederico Engel & Cia e o jovem A. J. Renner era um dos sócios da mesma. Como a empresa enfrentou problemas logo de início, ele assumiu a sua administração. Surgiu assim, em 1912, a empresa A. J. Renner & Cia., indústria fabril instalada no bairro Navegantes. Renner conseguiu progresso rápido na sua fábrica porque criou um produto inédito e de grande utilidade: uma capa de chuva de qualidade muito superior às existentes no mercado. As chuvas que teve de enfrentar andando a cavalo, na época em que trabalhou como caixeiro viajante, o fizeram perceber a importância e a necessidade deste produto.

O grupo Renner atuava nos mais variados setores: indústria têxtil, de confecções, de tintas e vernizes, de feltro, curtume, de máquinas de costura, porcelanas e artefatos de cimento. Já em 1915, A. J. Renner implantou uma grande fábrica em Porto Alegre para atender aos numerosos pedidos do novo produto (capas de chuva das marcas Ideal, Oriental e Colonial). Além de produzir o tecido e confeccionar as capas, a empresa passou também a atuar no comércio, surgindo assim as lojas Renner. As Lojas Renner tiveram seu primeiro ponto-de-venda inaugurado em 1922.

Em 1940, a empresa expandiu sua oferta de mercadorias e tornou-se uma loja de departamentos. Em 1965, foi constituída a companhia Lojas Renner S/A e, em 1967, ocorreu a sua abertura de capital. Nas suas empresas, A. J. Renner praticava uma avançada política de relações com os funcionários. Por iniciativa própria, ele diminuiu a jornada de trabalho para oito horas diárias e deu aos seus funcionários várias outras vantagens que as leis da época não exigiam. Ele influenciou sobre Lindolfo Collor (ministro do trabalho de Getúlio Vargas) para que este criasse a moderna legislação trabalhista que levou os funcionários das demais empresas brasileiras a gozar dos mesmos direitos que os funcionários do grupo Renner já usufruíam. O grande líder empresarial morreu em Porto Alegre, no dia 27 de dezembro de 1966, aos 82 anos, e a empresa continuou sob o controle da família Renner.

Até meados da década de 90, a Renner era um magazine que vendia de tudo. Após uma profunda reestruturação, a Renner transformou-se em uma loja de departamentos especializada em moda, focada principalmente no público feminino. Com essa guinada, ficou mais próxima de seus principais concorrentes: Riachuelo e C&A. Mas, enquanto a C&A se especializou em moda jovem, os produtos da Riachuelo eram pensados para donas de casa e mães de família, o foco da Renner foi a mulher moderna que trabalha.

A partir de 1994, teve início um plano de expansão que foi conquistando vários estados do Brasil. Plenamente reestruturada, a Renner expandiu suas operações para os estados de Santa Catarina, Paraná, Rio de Janeiro, Minas Gerais e para o Distrito Federal, consolidando sua posição nesses mercados como uma loja de departamentos com mercadorias de qualidade a preços competitivos. O ano de 1997 marcou a entrada das Lojas Renner no estado de São Paulo com a aquisição das tradicionais e famosas lojas Mappin e Mesbla. Em 1991, a companhia contava com oito lojas e, até novembro de 1998, já havia inaugurado treze novas lojas.

Em dezembro de 1998, a J. C. Penney Brazil Inc., subsidiária de uma das maiores redes de lojas de departamentos dos EUA, adquiriu o controle acionário da companhia, até então detido pela família Renner, bem como outras ações detidas por acionistas minoritários, data em que já tinha 21 lojas. Como subsidiária do grupo J. C. Penney a Renner obteve alguns benefícios operacionais, tais como o acesso a fornecedores internacionais, especialistas na escolha de pontos comerciais, bem como a procedimentos e controles internos diferenciados.

Em 1999, as Lojas Renner expandiram-se para o Rio de Janeiro, inaugurando quatro lojas na capital, uma em Niterói e uma em Volta Redonda. Foram inauguradas lojas também em Belo Horizonte e em Brasília. A expansão da Renner também envolveu a abertura de novas lojas nos Estados de Goiás, Espírito Santo, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul a partir do ano 2000.

No ano de 2005, a J. C. Penney colocou à venda suas ações na bolsa de valores, deixando de ter o controle acionário da empresa. O mercado considerou a operação bem sucedida: 850 investidores compraram ações da Renner. Ninguém deteve o controle da empresa, os dez maiores acionistas foram fundos estrangeiros. Um fundo europeu deteve 7,7% de participação e o maior fundo brasileiro deteve 3% das ações.

Já em 2006, a Renner iniciou a segunda fase do plano de expansão e a rede passou a atuar nos estados de Pernambuco, Ceará e Bahia. Em 2007, entrou no mercado da Região Norte e ampliou sua presença no Nordeste. No ano passado, sua receita líquida em vendas foi de R\$ 1,85 bilhões, a qual, comparada com os R\$ 133,4 milhões obtidos em 1995, representa um grande crescimento nas últimas décadas.

Agora, as Lojas Renner vão cruzar a fronteira ao Sul do Brasil e chegar ao Uruguai em 2017, com a abertura de duas lojas em Montevidéu no segundo semestre. A empreitada funcionará como “balão de ensaio” para avaliar a expansão do grupo na América do Sul. Em paralelo, remando na direção contrária à retração de vendas no varejo brasileiro, trabalha para saltar das atuais 283 filiais da Renner no Brasil para 450 em 2021.

O Conselho de Administração da Renner, presidido por Francisco Gros e integrado por José Galló, que está à frente da companhia desde a década de 90, conta com a participação da consultora de moda Glória Kalil, bem como Egon Handel, José Luiz Osório de Almeida Filho e Miguel Krigsner, presidente de O Boticário.

A Renner vem se diferenciando no segmento de varejo de moda por investir no conceito de lifestyle que veste homens, mulheres, adolescentes e crianças de acordo com o estilo de vida de cada um. O conceito levou à criação de marcas próprias como as Just be, Blue Steel, Rip Coast, Get Over, Request, entre outras. Com isso, a rede vem conquistando a fidelidade dos seus novos clientes e reforçando a dos antigos. Atualizada com as tendências de mercado e preparada para oferecer o melhor da moda e dos estilos aos seus clientes, a Renner é hoje a terceira maior rede de varejo especializada em roupas no país, com centenas de lojas espalhadas pelos quatro cantos do Brasil.

Lojas Renner, maior varejista de moda do país em faturamento, tem uma cultura corporativa sólida e uma gestão voltada para o encantamento, que busca superar as expectativas dos clientes. A empresa foi a primeira a medir a satisfação dos clientes na porta das suas lojas, ao criar, em 1996, o Encantômetro

O pioneirismo também marcou a forma de organizar as suas coleções por estilos de vida, entendendo que mais do que seguir tendências de moda, é preciso respeitar a diversidade de ser e de viver de cada um.

E é justamente por isso que não para de crescer. Atualmente, Lojas Renner conta com mais de 350 operações, entre lojas da Renner, da Camicado e YouCom. Está presente nas cinco regiões do país e conta com mais de 17 mil colaboradores. Em 2014, sua marca foi considerada a 9ª mais valiosa no varejo da América Latina, a 3ª no setor de vestuário na América Latina e 1ª no setor de vestuário no Brasil, segundo a Interbrand.

Empresa: Renner

Site: <http://www.lojasrenner.com.br/>

Ramo de atividade: varejo de vestuário

Funcionários: 17 mil

Faturamento: mais de R\$ 5 bilhões

Fontes: <http://www.casodesucesso.com/?conteudoid=75> / <http://www.lojasrenner.com.br/institucional;jsessionid=Ls7bXR2NQv2W7SWjcyY3gN8BSGpdKsvGDdMPYGnbywLTBnJjpyTr!1017632556/>
<http://oglobo.globo.com/economia/lojas-renner-chegam-ao-uruguai-em-2017-19299238> / <http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2016/02/lucro-da-lojas-renner-avanca-15-no-trimestre-r-2515-milhoes.html>

Organize sua atividade em um editor de texto (Word, broffice, etc...), salve em seu computador, anexe abaixo e envie.