



ENTREVISTA A MARCO SANTOS

“/.../ não haverá promoção ou preço que não seja idêntico entre a Worten Madalena ou por exemplo a Worten do Colombo /.../”

p. 6



“/.../ não haverá promoção ou preço que não seja idêntico entre a Worten Madalena ou por exemplo a Worten do Colombo /.../”

Manuel Tomás

Nesta entrevista a Marco Santos, do grupo Bensaúde, ficámos a saber que a loja Worten da Madalena, que abriu no passado dia 14, será uma das “Lojas Worten full concept”, ao mais alto nível de apresentação e de conteúdos que a empresa oferece no mercado português, esteja ele em Lisboa, no Centro Comercial Colombo, por exemplo, ou na ilha do Pico. A Worten chegou ao Pico, como sempre esteve previsto, aquando da abertura do Hipermercado Continente, apenas houve necessidade de reunir todas as condições para que tal fosse possível e a pandemia ajudou a atrasar um pouco a abertura da loja. Desde a venda dos produtos, alguns exclusivos, até aos serviços de acompanhamento do cliente, tudo está previsto, quer na eventual reparação de equipamentos, quer na encomenda e aconselhamento sobre alguns que possam não existir na loja da Madalena. Esta abertura da Worten, na Madalena do Pico, representa mais um importante serviço que é prestado à população picarota que assim ficará com mais diversificadas opções.

Porquê agora esta inauguração na ilha do Pico?

A Worten sempre teve o seu espaço físico definido na Galeria Comercial da Madalena, desde a abertura da mesma em 2020, apenas aguardávamos reunir todas as condições para podermos avançar. Aliás, isso é fácil de entender pelo espaço onde a loja está, totalmente integrada na galeria. Contudo, em 2020, com os confinamentos, o mercado da eletrónica sofreu uma enorme procura e sentimos tremendas dificuldades em abastecer as lojas já existentes. Tivemos mesmo prateleiras vazias em todas as nossas lojas durante muito tempo. Não podíamos avançar para este projeto da Worten Madalena nesse contexto, ou seja, abrir sem a força da nossa enorme

gama e produtos, o que hoje em dia já está totalmente garantido.

Houve necessidade de esperar algum tempo para se proceder à abertura da loja?

Uma loja de grandes dimensões, 420 metros quadrados, acarreta sempre algum tempo de preparação e obra. Tivemos que o fazer sem perturbar o normal funcionamento da galeria comercial e com as conhecidas dificuldades nos abastecimentos de materiais no mercado nacional. Sabemos que operar nos Açores e abrir lojas desta dimensão requerem muita preparação e tempo, mas felizmente chegou o dia. Paralelamente à obra, estivemos a formar a nossa equipa de oito vendedoras/es picarotas durante os últimos três meses.

Haverá algum equipamento especial, tendo em conta a população da ilha, ou a loja obedece sempre ao mesmo projeto de apresentação?

As lojas Worten obedecem a critérios globais da insígnia, como de tipologia de produtos à venda, marcas e imagem institucional, mas são adaptadas mercado a mercado. Nesta adaptação, trouxemos uma maior oferta de produtos tecnológicos, informática, mobile, gaming e smartphones, não descurando a habitual oferta de marcas e preços nas TV e nos eletrodomésticos. Esta é a primeira loja nos Açores da última geração de lojas Worten no país, com uma imagem forte de tecnologia, LEDs em vários pontos da loja, sinal digital nos produtos com ecrãs e etiquetas eletrónicas em todos. Quisemos trazer o que chamamos de “Loja Worten full concept”.

Que expectativas existem para esta loja, tendo presente que já existem outras no Pico que sugerem idêntico material para compra?

A expectativa é que os clientes do Pico beneficiem de uma maior oferta, e sobretudo de uma experiência de compra integrada. Temos produtos exclusivos e marcas próprias e esta oferta variada ao nível de gama de produ-



to é também suportada por um leque diversificado de serviços e atendimento especializado da nossa equipa. Contamos também com um centro de apoio técnico, conhecido como “Resolve” para complementar os nossos serviços. O cliente que nos visitar terá oportunidade de perceber que está numa loja de tecnologia eletrónica, com tudo o que precisa à sua volta, desde a venda ao pós-venda. Esse é o principal conceito das novas lojas Worten

Que ilhas ainda não estão cobertas pela presença da Worten e há intenção de chegar a todas?

Já estamos nas ilhas em que a Unidade de Distribuição do Grupo Bensaúde investiu. Esta é a última Worten que estava em falta numa ilha com galerias comerciais nossas. O mercado dirá se fará sentido avançarmos para

tecnologia na loja que permite à nossa equipa encomendar artigos aos armazéns centrais da Worten, no continente português, sem que o cliente tenha custos acrescidos para o fazer com a entrega em loja. Só terá que esperar mais uns dias para receber o seu artigo.

Haverá políticas de promoções regulares?

A Worten nos Açores respeita os preços e promoções do parceiro Sonae, ou seja, não haverá promoção ou preço que não seja idêntico entre a Worten Madalena ou por exemplo a Worten do Colombo ou outra qualquer do país. A decorrer até dia 19 de março, temos uma campanha de abertura de descontos até 20% em marcas próprias e, após a mesma, retomamos o plano promocional da Worten nacional. Por exemplo, se vímos na televisão um anúncio de uma campanha Worten, ela estará a acontecer na mesma data na loja da Madalena.

Como será feita a assistência após venda? Será feita na própria ilha?

Vamos ter um sistema misto de reparações. Temos dois técnicos na nossa loja da Madalena prontos para assistir os equipamentos possíveis de serem reparados em

outras localizações, mas não temos planos em breve para tal

“Sim, será possível encomendar algum equipamento não existente fisicamente em loja. Temos tecnologia na loja que permite à nossa equipa encomendar artigos aos armazéns centrais da Worten, no continente português, sem que o cliente tenha custos acrescidos para o fazer com a entrega em loja.”

acontecer. Sentimos também que acabamos por chegar às restantes ilhas com o nosso parceiro online açoriano www.N9V.pt que distribui os nossos produtos em todas as ilhas.

Se um cliente solicitar um determinado equipamento não existente na loja da Madalena, haverá a possibilidade de o satisfazer, ou apenas há disponibilidade para oferecer os produtos expostos na loja?
Sim, será possível encomendar algum equipamento não existente fisicamente em loja. Temos

loja, mas não sendo possível enviaremos os equipamentos para o Serviço de Reparações Central Worten ou para as marcas/parceiros especializados. O que queremos garantir é que resolvemos o tema, seja de uma forma ou de outra.

Neste momento inaugural, que mensagem dirige à população do Pico?

Que finalmente chegámos! Que temos muito orgulho na loja que trouxemos e, sobretudo, que nos visitem e depois digam que “apesar da demora, compensou a espera!

“Esta é a primeira loja nos Açores da última geração de lojas Worten no país, com uma imagem forte de tecnologia, LEDs em vários pontos da loja, sinal digital nos produtos com ecrãs e etiquetas eletrónicas em todos. Quisemos trazer o que chamamos de ‘Loja Worten full concept’.”