

Após a leitura do curso, solicite o certificado de conclusão em PDF em nosso site: [www.administrabrasil.com.br](http://www.administrabrasil.com.br)

Ideal para processos seletivos, pontuação em concursos e horas na faculdade.  
Os certificados são enviados em **5 minutos** para o seu e-mail.

**Carga horária no certificado: 180 horas**



Um **repositor** é um profissional que trabalha no setor de varejo, responsável por repor produtos nas prateleiras de uma loja, a fim de garantir que os itens estejam disponíveis para compra pelos clientes.

O trabalho do repositor inclui a organização dos produtos de acordo com os padrões da loja, verificação de validade dos produtos, precificação e verificação de estoque.

O repositor precisa ser capaz de se comunicar com outros funcionários e fornecedores para garantir que os produtos estejam disponíveis no momento certo.

Além disso, é importante que ele tenha conhecimento sobre os produtos vendidos na loja, incluindo preços, características e possíveis substituições.

O repositor é uma peça fundamental na operação de uma loja de varejo, garantindo que os clientes encontrem o que precisam de forma rápida e eficiente.

**Antes de ir ao primeiro capítulo do curso, queríamos dizer que esse curso foi feito com muito carinho para você!**

Deixamos o conteúdo "mastigadinho" para que você aprenda mais em menos tempo, ok?!

Então, vamos começar!

## Produtos



O trabalho de um repositor é garantir que os **produtos** estejam disponíveis nas prateleiras de uma loja para venda aos clientes.

Os tipos de produtos que um repositor pode ser [responsável](#) variam de acordo com o setor de varejo em que ele trabalha.

A seguir, estão alguns exemplos de produtos que um repositor pode lidar:

### Alimentos

Em supermercados, mercearias e lojas de conveniência, o repositor geralmente é responsável por repor produtos alimentícios, como frutas, legumes, laticínios, carnes e produtos enlatados.

Eles devem estar atentos à data de validade dos produtos e garantir que os alimentos estejam organizados de acordo com as [normas](#) de segurança alimentar.

### Bebidas

Em lojas de [bebidas](#), o repositor pode ser responsável por repor cervejas, vinhos, destilados, refrigerantes e outras bebidas.

Eles precisam estar familiarizados com as [marcas](#) e tipos de bebidas disponíveis na loja e saber como organizá-las para facilitar a compra do cliente.

### Produtos de higiene pessoal

Em [farmácias](#) e drogarias, o repositor pode ser responsável por repor produtos de higiene pessoal, como sabonetes, xampus, cremes dentais, absorventes e outros itens.

Eles precisam estar atentos à data de validade dos produtos e garantir que a loja esteja organizada de acordo [com](#) as necessidades dos clientes.

### Produtos eletrônicos

Em lojas de eletrônicos, o repositor pode ser responsável por repor produtos como celulares, tablets, TVs, caixas de som e outros dispositivos.

Eles precisam ter um conhecimento básico sobre as características e especificações dos produtos e como organizá-los de forma atraente para os [clientes](#).

## Vestuário

Em [lojas de roupas](#) e acessórios, o repositor pode ser responsável por repor peças de vestuário, como camisetas, calças, sapatos, acessórios e outros itens.

Eles precisam saber como dobrar e organizar as roupas e garantir que as prateleiras estejam sempre limpas e organizadas.

Além disso, independentemente do tipo de produto que um repositor está repassando, eles precisam estar atentos às necessidades dos clientes.

Por exemplo, em supermercados, é importante que os reposidores estejam cientes das [demandas](#) sazonais e de ocasiões especiais, como o Dia dos Namorados e o Natal, para garantir que os produtos relevantes estejam disponíveis.

Também é importante que os reposidores saibam como trabalhar em equipe com outros funcionários da loja, como vendedores e caixas, para garantir que os [clientes tenham uma experiência](#) agradável e eficiente em toda a loja.

Em resumo, o trabalho do repositor é crucial para garantir que os clientes possam encontrar o que precisam e fazer suas compras de forma eficiente e sem [problemas](#).

## Atendimento ao cliente

<https://youtu.be/C4qtBuSxzlk>

O [atendimento ao cliente](#) é um aspecto importante do trabalho de um repositor, mesmo que a função principal seja garantir que os produtos estejam disponíveis nas prateleiras.

O repositor muitas vezes é a primeira [pessoa](#) que um cliente encontra ao entrar em uma loja e pode influenciar a experiência geral do cliente na loja.

Aqui estão algumas práticas recomendadas de [atendimento ao cliente](#) que um repositor pode adotar:

1. **Sorria e cumprimente o cliente.** É importante que o repositor esteja sempre disposto a cumprimentar o cliente com um sorriso amigável. Mesmo que o repositor esteja ocupado organizando as prateleiras, ele pode fazer um gesto com a cabeça ou um aceno para mostrar ao cliente que está ciente de sua presença.
2. **Ofereça ajuda.** Se um cliente estiver procurando por um produto específico, o repositor pode perguntar se precisa de ajuda para encontrá-lo. Mesmo que o repositor não saiba onde o produto está localizado, ele pode encaminhar o cliente para um colega de trabalho que possa ajudar.
3. **Seja útil e atencioso.** Se um cliente tiver dúvidas sobre um produto, o repositor pode ajudar a responder as perguntas. O repositor pode fornecer informações básicas sobre o produto, como preço e características, ou fornecer sugestões e recomendações.
4. **Mantenha a loja limpa e organizada.** Um ambiente limpo e organizado é essencial para uma boa experiência do cliente. O repositor deve manter as prateleiras limpas e [arrumadas](#), evitar bloquear os corredores e se certificar de que os produtos estejam claramente identificados com etiquetas de preço e informações sobre o produto.
5. **Seja cortês e [educado](#).** Mesmo que o cliente possa estar frustrado ou insatisfeito com alguma coisa na loja, é importante que o repositor seja cortês e [educado](#) em todas as interações. Isso ajuda a garantir que o cliente saia da loja com uma boa impressão e é mais provável que volte.

Lembrando que, embora o [atendimento ao cliente](#) seja importante, a prioridade do repositor é garantir que os produtos estejam disponíveis nas prateleiras para os clientes.

Portanto, o repositor deve estar atento ao equilíbrio entre ajudar os clientes e garantir que suas tarefas sejam realizadas de forma eficiente.

Ao [adotar essas práticas recomendadas de atendimento ao cliente](#), o repositor pode ajudar a garantir que os clientes sejam bem atendidos e tenham uma experiência agradável na loja.

## Vendas



Embora a função principal do repositor seja garantir que os produtos estejam disponíveis nas prateleiras, ele também tem um papel importante nas [vendas](#) da loja.

Aqui estão nossas melhores dicas práticas para um repositor adotar para ajudar a aumentar as vendas da loja:

1. **Conheça os produtos.** É importante que o repositor conheça bem os produtos da loja para poder ajudar os clientes a fazer escolhas informadas. O repositor deve estar ciente dos recursos e benefícios de cada produto e ser capaz de responder a perguntas sobre esses produtos.
2. **Promova produtos.** Se um determinado produto estiver em promoção, o repositor pode destacá-lo para os clientes. Isso pode incluir a criação de

exibições atraentes para produtos em promoção, como pilhas de produtos em destaque na frente da loja.

3. **Garanta uma boa apresentação do produto.** O repositor deve garantir que os produtos estejam organizados de forma atraente nas prateleiras. Isso pode incluir certificar-se de que as etiquetas de preço estejam claramente visíveis e que os produtos estejam limpos e arrumados.
4. **Faça recomendações de produtos.** Se um cliente estiver procurando por um produto específico, o repositor pode oferecer recomendações de produtos relacionados ou complementares. Isso pode ajudar a aumentar as [vendas](#), pois os clientes podem estar dispostos a comprar mais de um produto.
5. **Monitore os níveis de estoque.** O repositor deve monitorar regularmente os níveis de estoque na loja. Se um produto estiver se esgotando rapidamente, o repositor pode informar o gerente da loja para que possa ser encomendado mais [estoque](#). Isso pode ajudar a garantir que os clientes sempre encontrem os produtos que procuram (o que influencia [diretamente nas vendas](#)).

Ao adotar essas práticas, o repositor pode ajudar a aumentar as vendas da loja e fornecer uma experiência de [compra](#) positiva para os clientes.

## Organização



A **organização** é uma das principais responsabilidades do repositor em uma loja.

Um repositor bem organizado pode ajudar a melhorar a eficiência da loja, permitir que os clientes encontrem os produtos que desejam com mais facilidade e até mesmo aumentar as vendas.

<https://youtu.be/leYtpJEjnkC>

Aqui estão nossas melhores dicas práticas para ajudar o repositor a manter a loja organizada:

1. **Mantenha as prateleiras limpas e arrumadas.** O repositor deve garantir que as prateleiras estejam limpas e arrumadas. Isso inclui remover produtos danificados ou fora do prazo de validade e garantir que os produtos estejam alinhados e organizados de acordo com as políticas da loja.
2. **Siga os padrões de merchandising da loja.** Cada loja tem suas próprias políticas de merchandising, como a altura recomendada para empilhar produtos ou o número máximo de produtos por prateleira. O repositor deve seguir esses padrões para garantir que a loja tenha uma aparência consistente e profissional.

3. **Utilize as ferramentas adequadas.** O repositor deve ter as ferramentas adequadas, como carrinhos, escadas ou empilhadeiras, para realizar suas tarefas de maneira eficiente. Ele também deve saber como usar essas ferramentas de forma segura para evitar acidentes.
4. **Priorize produtos populares.** Os produtos mais populares da loja devem ser colocados em locais de fácil acesso para os clientes. O repositor deve garantir que esses produtos estejam na [altura](#) dos olhos do cliente e em locais de grande fluxo.
5. **Monitore os níveis de estoque.** O repositor deve monitorar regularmente os níveis de estoque para garantir que a loja esteja sempre abastecida. Isso inclui encomendar mais produtos quando necessário e reorganizar a disposição dos produtos quando as [vendas](#) não estiverem atendendo às expectativas.
6. **Comunique-se com outros funcionários da loja.** O repositor deve se comunicar regularmente com outros funcionários da loja para garantir que todos estejam cientes das tarefas e do estoque de produtos. Isso pode incluir informar os [caixas](#) quando um produto estiver esgotado ou alertar o gerente da loja quando o estoque de um determinado produto estiver baixo.

Ao seguir as práticas recomendadas acima, o repositor garantirá que a loja esteja sempre limpa, organizada e bem abastecida.

## Segurança

A **segurança** é uma questão muito importante para o repositor em uma loja. Eles geralmente trabalham com produtos pesados e manuseiam [equipamentos](#), como carrinhos, empilhadeiras e escadas.

Por isso, é essencial que eles estejam cientes dos riscos e tomem medidas preventivas para garantir sua [segurança](#) e a dos clientes.

Aqui estão nossas melhores dicas práticas para garantir a segurança do repositor:

1. **Use equipamentos de proteção.** O repositor deve usar equipamentos de proteção, como sapatos antiderrapantes, luvas e capacetes, dependendo do

tipo de trabalho que está realizando. Isso ajuda a minimizar o risco de lesões, especialmente quando se trabalha com produtos pesados ou perigosos.

2. **Conheça os procedimentos de segurança:** O repositor deve estar ciente dos procedimentos de segurança da loja e seguir todas as regras e regulamentos relacionados a seu trabalho. Isso pode incluir procedimentos para empilhar produtos, uso de equipamentos e manipulação de produtos perigosos.
3. **Realize inspeções de segurança.** O repositor deve realizar inspeções regulares nos equipamentos, como carrinhos e escadas, para garantir que estejam em boas condições. Eles também devem verificar a segurança dos produtos que estão empilhando nas prateleiras, garantindo que eles não caiam ou causem algum tipo de dano.
4. **Comunique-se com outros funcionários da loja.** O repositor deve comunicar qualquer problema de segurança aos outros funcionários da loja, como gerentes e supervisores. Isso inclui problemas com equipamentos, produtos perigosos ou outras situações que possam colocar a segurança em risco.
5. **Tome precauções ao transportar produtos.** Ao transportar produtos, o repositor deve garantir que os produtos estejam corretamente acomodados em carrinhos ou empilhadeiras e que não ultrapassem o limite de peso recomendado. Além disso, é importante manter a visibilidade ao transportar produtos para garantir que não haja colisões ou acidentes.
6. **Esteja ciente de seus arredores.** O repositor deve estar ciente de seus arredores e evitar andar distraído ou distrair-se enquanto manuseia produtos. Isso pode ajudar a evitar acidentes causados por colisões com outros funcionários ou clientes.

Ao seguir as práticas recomendadas acima, o repositor pode minimizar os riscos de lesões e garantir que a loja seja um ambiente seguro para todos os funcionários e clientes.



A **tecnologia** tem desempenhado um papel cada vez mais importante na indústria de varejo, e o repositor não está isento dessa tendência.

O uso de tecnologia pode ajudar o repositor a trabalhar com mais eficiência, melhorar a [experiência do cliente](#) e aumentar a produtividade.

<https://youtu.be/GwIIKy7FzKk>

Aqui estão algumas maneiras pelas quais a tecnologia pode ajudar o repositor em suas tarefas diárias:

1. **Sistema de gerenciamento de estoque.** O repositor pode usar um sistema de gerenciamento de estoque para acompanhar as quantidades de produtos em estoque, o que pode ajudá-los a evitar a falta de produtos ou o excesso de estoque. Isso ajuda a garantir que os clientes sempre encontrem o produto que estão procurando.
2. **Etiquetas eletrônicas de preços:** As etiquetas eletrônicas de preços permitem que os preços sejam atualizados em tempo real sem a necessidade de trocar fisicamente as etiquetas. Isso economiza tempo e reduz erros, garantindo que os clientes sempre vejam os preços corretos.
3. **Scan & Go.** O Scan & Go é uma tecnologia que permite aos clientes escanear seus próprios produtos com um aplicativo em seus telefones e sair da loja sem precisar passar pelo caixa. Isso economiza tempo e oferece uma experiência de compra mais conveniente. O repositor pode ajudar a garantir que os produtos estejam bem marcados e disponíveis para serem digitalizados pelos clientes.
4. **Robôs de limpeza.** Alguns varejistas estão usando robôs de limpeza para manter a loja limpa e arrumada. O repositor pode ajudar a garantir que esses robôs estejam programados para evitar áreas onde os produtos estejam armazenados, garantindo que os produtos não sejam danificados.
5. **Sistemas de vigilância:** Sistemas de vigilância de última geração, como câmeras de segurança, podem ser usados pelo repositor para garantir que a loja esteja segura. Eles também podem ajudar a monitorar o comportamento do cliente e identificar áreas da loja que possam precisar de mais reposição.
6. **Realidade aumentada.** A realidade aumentada pode ser usada pelo repositor para ajudar os clientes a encontrar produtos na loja. Por exemplo, os clientes podem usar um aplicativo em seus telefones para apontar para um produto específico, e o aplicativo mostrará a localização exata do produto na loja. Isso ajuda a melhorar a experiência do cliente e pode ajudar a reduzir o tempo que o repositor precisa passar respondendo a perguntas sobre a localização dos produtos.

Em resumo, a tecnologia pode desempenhar um papel importante no trabalho dos repositores.

E à medida que a tecnologia continua a avançar, novas ferramentas e recursos serão naturalmente desenvolvidos para ajudar os repositores a trabalhar de maneira ainda mais eficiente dentro do estabelecimento.