



Conheça Queijos

DICAS PARA PREVENÇÃO DE
PERDAS E AUMENTO DE VENDAS





www.escolaabras.com.br



Introdução

Essa cartilha é um serviço que a Escola Nacional de Supermercados - Abras em parceria com a Tirolez presta aos supermercadistas com a intenção de ajudá-los na tarefa de vender queijos, aumentar sua rentabilidade e prevenir. Esta ferramenta é uma porta de entrada para a divulgação do consumo dos queijos

Nessa cartilha você encontrará conhecimentos necessários para a correta operacionalização da venda do produto na seção, incluindo compra, armazenagem, controle de qualidade, cortes, exposição, higiene e atendimento a clientes e prevenção de perdas.



Porque é importante aprender sobre queijos

- ✓ O queijo é um alimento nutritivo, importante para a saúde;
- ✓ É um produto perecível;
- ✓ São produzidos a partir de leite (vaca, ovelha, búfala, cabra). Essa matéria prima impacta no produto final. Quanto melhor o leite, melhor o queijo.
- ✓ Existe uma grande variedade de queijos para consumo no mercado brasileiro.
- ✓ Possuem sabores bem variados: com pouco sabor, mais salgados, outros picantes, adocicados etc;
- ✓ Os queijos diferem na cor, no formato, na textura, no sabor, na umidade etc;
- ✓ O queijo é habitualmente utilizado na culinária, “cria o gosto” no consumidor e tende a passar para o consumo *in natura*;
- ✓ Queijo é um alimento que “está na moda”. É indicado em muitas dietas;
- ✓ É um alimento que faz parte da venda do dia a dia (consumo diário) e de vendas especiais, com maior rentabilidade e venda agregada;
- ✓ Queijos mais sofisticados são normalmente vendidos a consumidores que já conhecem o produto. Portanto, é necessário estimular esse conhecimento para muitos outros clientes;
- ✓ Desmistificar a crença de que todo queijo amarelo é mais calórico do que os brancos - apesar de o minas frescal, por exemplo, ser um queijo de fato *light*. A diferença entre eles tem relação apenas com o cozimento: os claros são feitos com massa crua, enquanto os amarelos são cozidos ou semicozidos.



Climatização dos Queijos

Algumas lojas costumam aclimatar sob temperaturas amenas os diversos tipos de queijos em seus depósitos para que envolvam uma quantidade de olhaduras e apurem seu aroma e sabor.

Esse procedimento acelera a maturação dos queijos, recomendamos sua venda em um tempo mais curto.

Após o fracionamento do queijo é vital que permaneça sob refrigeração conforme indica a embalagem.



Prevenindo Perdas nas Compras

Atenção para:

- ✓ fornecedores devem ter qualidade comprovada, reconhecimento no mercado e ser parceiro na divulgação da sua marca e nas promoções;
- ✓ definição do sortimento de acordo com o perfil do consumidor, sazonalidade e projeção de vendas;
- ✓ compras em excesso podem gerar perdas (prazo de validade);
- ✓ compras reduzidas podem gerar perdas, pois o cliente deve encontrar o produto;
- ✓ periodicidade da compra e das entregas de acordo com a rotatividade e demanda dos produtos na loja.

Prevenindo Perdas no Recebimento

Importante observar:

- ✓ as condições de higiene e segurança do transporte e transportador;
- ✓ as condições gerais dos produtos: inspeção visual das embalagens, condições de temperatura e acondicionamento da carga;
- ✓ datas de fabricação e prazos de validade de todos os produtos recebidos;
- ✓ selo da Vigilância Sanitária ou (os dois não estão na mesma embalagem, somente um ou outro) carimbo do SIF (Inspeção Federal do Ministério da Agricultura) certifica que o produto está sendo elaborado dentro dos padrões de identidade e qualidade fixados pelo Governo Federal.



Prevenindo Perdas na Armazenagem

Cuidados especiais com:

- ✓ queijos que necessitam de refrigeração devem ser encaminhados para armazenagem rapidamente;
- ✓ queijos que não exigem refrigeração (observar o rótulo do produto) se podem ser armazenados em local limpo, seco, fresco e ventilado. Evitar a incidência de sol;
- ✓ queijos de casca desprotegida não devem ser empilhados uns sobre os outros, sem a proteção de uma prancha de matéria higienizável;
- ✓ evitar apoiar ou fazer manuseio sobre os queijos, pois isso provoca

deformações e desprendimento da casca dos que estiverem por baixo;

✓ duas vezes por semana, as caixas e as formas dos queijos devem ser viradas de posição;

✓ aplicar a regra do PVPS - Primeiro que Vence é o Primeiro que Sai;

✓ evitar a retirada e recolocação dos queijos na câmara fria, pois isso provoca mofos e rachaduras na massa;

✓ atentar às orientações fornecidas pelo fabricante no rótulo do produto;

✓ o tempo de armazenamento pode variar de acordo com a umidade: queijos frescos devem ser consumidos em até uma semana, enquanto os queijos semiduros e duros podem ser conservados por mais tempo.



Dicas para evitar desperdícios nos cortes dos queijos

É importante adotar padrões operacionais na manipulação e processamento dos produtos, pois evitam desperdícios e perdas nas atividades de cortes, fatiamento, embalagem, exposição e garante a rentabilidade esperada.

● Cortar a quantidade suficiente para a venda de um período definido.
● Observar uma espessura de no mínimo dois dedos para evitar a quebra do pedaço.

● Garantir uma exposição atraente, organizada e com as variações mais consumidas na loja.

● Ficar atento à reposição de produtos que tiveram venda maior que a esperada e àqueles que necessitam de nova preparação (reformados).

A Escola Nacional de Supermercados Abras oferece curso presencial "Trabalhando com Queijos", inclusive com vídeos deste produto. Acesse o site www.escolaabras.com.br ou escola@abras.com.br

Prevenção de Perdas Fatiamento e Embalagem



Observe sempre os seguintes procedimentos:

- ✓ retire as peças da câmara ou balcão refrigerado somente no momento de fatiá-las, mantendo-as fora da refrigeração o menor tempo possível;
- ✓ revisão dos produtos, não permitindo que sua data de fracionamento supere mais de quatro dias ou que o PDV apresente mais de duas datas de fracionamento do mesmo produto;
- ✓ depois que a embalagem original de um queijo é aberta, o prazo de validade se altera;
- ✓ certifique-se de que a fatiadeira esteja limpa e higienizada;
- ✓ certifique-se, antes de ligar a fatiadeira, que o protetor da lâmina esteja bem ajustado e a lâmina bem afiada e com a altura regulada;
- ✓ retire a embalagem e/ou película que envolve o produto somente na área que será fatiada;
- ✓ organize as fatias na bandeja expositora de modo que cada uma delas possa ser percebida visualmente. Devem estar inteiras e organizadas;
- ✓ envolva a bandeja em filme plástico, com ajuda de seladora ou equipamento similar;
- ✓ consumidor não gosta de adquirir produtos sem marca, portanto a identificação e etiquetagem do produto são fundamentais: marca do produto, preço por kg, peso e preço da fração, data de fabricação e validade;
- ✓ pese e coloque o preço lembrando-se de descontar o peso da bandeja e do filme plástico;
- ✓ controlar a degustação negociada com o fornecedor, a fim de que sejam utilizados somente os produtos destinados para tal.
- ✓ cuidado no empacotamento, pois produto quebrado ou amassado será troca certa.



Importante: Não estocar produtos fatiados desembalados e sem identificação. As fatias tornam-se ressecadas, quebradiças e com coloração alterada. Preparar porções com tamanhos variados, cuidado com frações expostas.

Exposição

- ✓ Vidros, metais e balcões muito limpos e brilhantes;
- ✓ Utensílios padronizados e limpos;
- ✓ Produtos bem arrumados em recipientes próprios;
- ✓ Jogo atrativo de cores na exposição dos produtos;
- ✓ A iluminação é elemento importante para valorização dos produtos
- ✓ O agrupamento dos queijos deve ser feito pelo tipo;
- ✓ Expor os produtos em locais adequados (freezers, gôndolas ou balcões), observando sempre as orientações dos fabricantes;



- ✓ Nos queijos em pedaços, dê preferência aos de aparência mais fresca e evite os que aparentam suor, rachadura ou dureza; pode ser um indicativo de que o queijo está velho;
- ✓ Intercalação de itens de maior giro com os demais produtos, ao longo do balcão;
- ✓ Colocação de itens de maior venda unitária na altura dos olhos do consumidor;
- ✓ Aplicação constante de merchandising (materiais promocionais, cartazes, displays);
- ✓ Expor os produtos facilitando a venda dos produtos que vencem primeiro;
- ✓ Respeite a capacidade dos expositores e os fluxos (ar, energia, água, gás) para que o produto permaneça em condições ideais de armazenagem
- ✓ Exposições fora de um ponto único.



Inspecione as gôndolas diariamente

- ✓ Verifique se estão na temperatura adequada, limpas e secas;
- ✓ Avalie a qualidade, datas de validade e condições de venda de todos os queijos expostos;
- ✓ Faça a projeção de reposição para o período;
- ✓ Revisão dos produtos, não permitindo que a data de fracionamento supere mais de quatro dias ou que o ponto de venda apresente mais de duas datas de fracionamento do mesmo produto;
- ✓ Os produtos devem sinalizar boa qualidade e apresentar sua embalagem original (parte dela) intacta, sem excessos de plásticos e com as etiquetas limpas e desengorduradas.



O mofo: Mofo ou oxidação anormal na casca do queijo pode ser retirado com uma esponja embebida em salmoura (30g de sal para 1L de água potável limpa). A presença do mofo não indica que o queijo está inadequado para o consumo.

Manter a Higiene também é Prevenir Perdas



Higiene Pessoal é indispensável. Isso inclui:

- ✓ banhos diários, manter excelente higiene das mãos, com unhas curtas e sem esmaltes;
 - ✓ barba feita diariamente;
 - ✓ proibido uso de adornos (pulseiras, anéis, alianças, relógios, piercing, colares etc.) que podem contaminar os alimentos;
 - ✓ as toucas/contentores de cabelos deverão ser usadas cobrindo todo o cabelo, inclusive as orelhas;
 - ✓ todo funcionário deve lavar as mãos sempre que:
 - chegar ao trabalho;
 - iniciar ou trocar de atividade;
 - utilizar os sanitários;
 - tossir, espirrar ou assoar o nariz;
 - usar esfregões ou materiais de limpeza;
 - recolher lixos ou outros resíduos;
 - tocar em sacarias, caixas, garrafas e sapatos;
 - tocar em alimentos não higienizados;
 - pegar em dinheiro;
 - antes de colocar as luvas descartáveis e depois de tirá-las;
- Rotina simples, eficaz e importante para prevenir e controlar doenças e infecções.

Higiene de Utensílios e Equipamentos



- ✓ Usar sempre garfos, pinas, pegadores, luvas etc.
- ✓ Evitar tocar partes dos equipamentos e utensílios que entram em contato com o alimento.
- ✓ Utensílios devem ser lavados e desinfetados após seu uso.
- ✓ Ter um local próprio para corte, higienizando o local ao manipular outro produto para evitar a contaminação cruzada.
- ✓ As luvas descartáveis são de uso obrigatório em procedimentos com diferentes tipos de queijos. Trocar as luvas depois de entregar o produto ao cliente e iniciar outro atendimento.

Aproveite, você pode **VENDER MAIS** Programar técnicas de marketing para atrair os clientes:



Experimentação

- ✓ Convida e incentiva o consumo
- ✓ Torna o produto mais popular
- ✓ Vence “resistências” do cliente que se vê compelido a comprar

Degustação

- ✓ Incentiva o consumo do produto
- ✓ Divulga o produto em lançamento
- ✓ Alivia super estoques da loja e aumenta vendas
- ✓ Proporciona que clientes seletos e equipe do setor percebam as diferenças de aroma, sabor e textura

Mesa de queijos

- ✓ Deve ser rica e abundante
- ✓ Limpa e diversificada
- ✓ Enriquecida com garrafas de vinho, frutas naturais e secas, pão etc para atrair positivamente o consumidor
- ✓ Imprescindíveis os selos de corte, bandeirolas, cartazes e banners



Kits de queijos

Oportuniza que o consumidor compre um pouco mais do que faria e leve alternativas de queijos.

Tábua de queijos

Trata-se de tábua simples, bem diversificada e equilibrada, contendo frações de queijos suíços, de mofo, granados etc.

Exemplo: Queijos de massa dura: Gruyere, Emental ,Parmesão, Provolone e Reino.

Exposições temáticas

- ✓ Volta à escola, Páscoa, Dia das mães, Festas juninas, Dia dos pais, Dia dos professores, as quatro estações do ano, Dia da Criança, Natal e outras.
- ✓ O inverno é propício para esse tipo de promoção.
- ✓ Em exposição previamente programada a Tirolez pode participar oferecendo materiais de apoio.



Pontos extras

É importante fator de venda a frequência com que o produto é apresentado. Exemplo: expor o queijo ralado Parmesão também na gôndola das massas.

Momentos de Consumo

Criar momentos matinais, de lanche, culinários agrupando queijos específicos.

Combinando queijos, vinhos, cervejas, e frutas

Queijos de sabor suave pedem vinhos tintos suaves e pouco encorpados.

Queijos especiais fatiados:

- ✓ permitem comprar com menor desembolso
- ✓ desinibem o consumidor
- ✓ possibilitam a experimentação pelo consumidor
- ✓ criam satisfação, pois torna a compra possível
- ✓ aumentam a venda dos queijos especiais
- ✓ criam preferência permitindo que cada membro da família indique e adote seu tipo preferido.
- ✓ divulgam o portfólio dos produtos existentes na loja
- ✓ colaboram com a expansão do conhecimento dos vários tipos de queijo pelo consumidor.

Ofertas e Promoções

- ✓ Proporcionam maior lucratividade
- ✓ Aceleram a venda do produto
- ✓ Oferecem um incentivo ao consumidor
- ✓ Estimulam compras por impulso
- ✓ Criam ações de venda
- ✓ Diferenciam a marca dentre os concorrentes
- ✓ Adicionam valor real à marca
- ✓ Estimulam a experimentação do produto
- ✓ Reduzem estoques
- ✓ Combatem a concorrência
- ✓ Criam novos consumidores

Exemplo de promoções: compre 'x' e ganhe 'y' e também ofertas com preços reduzidos

Uso de "displays"

Considerado a mais quente de todas as técnicas de merchandising. Para se tornarem eficazes e aumentarem significativamente as vendas, devem satisfazer características citadas a seguir:

- ✓ Exigirem pouco espaço
- ✓ Interessarem também ao cliente
- ✓ Serem harmoniosos e atraentes
- ✓ Serem resistentes
- ✓ Serem adequados ao produto
- ✓ Serem fáceis de montar e de abastecer
- ✓ Estarem bem localizados
- ✓ Alavancarem vendas

Cubinhos de Queijo

✓ Possibilita ao consumidor montar uma travessa de "tira-gosto", agregando azeite e orégano.

✓ Compor canapés com outros produtos, como por exemplo, cereja ao marraquino, azeitonas sem caroço, com pickles.

Lascas de Parmesão

Com textura granulosa tornam-se esteticamente apetitosas, saborosas e fáceis de comer.

Esta prática aumenta o apelo de venda do produto!

Parmesão Ralado

Preferido entre muitos consumidores é o Parmesão Ralado em Tiras.

Esta técnica

- ✓ Evidencia a pureza do produto;
- ✓ Garante maior qualidade de aplicação em seus pratos;
- ✓ O consumidor poderá degustar antes a fração que será ralada;
- ✓ Ser acondicionada em potes plásticos com tampa, enchendo-os até a boca, para reduzir a ação oxidante e de secagem causada pelo oxigênio.

Parmesão com Corte Granado

- ✓ Apresenta uma textura mais seca e granulosa;
- ✓ Indicado para lojas que atendem consumidores de maior poder aquisitivo;
- ✓ Esse tipo de corte garante aumento de vendas.

Provolone temperado

✓ Grandes supermercados aumentaram 4 a 5 vezes as vendas do produto.

Brie com Geléia de Damasco

✓ Ideal para recepções “petit ou grand comité” e para festas de queijos e vinhos vendas com êxito proporcional à importância do PDV

✓ Recomendado para clientes classe A.



Sanduíches de Metro

✓ Aumento do sabor e teor nutricional quando agregados a queijos como Gorgonzola, Minas Frescal, Prato, Mussarela, Requeijão e Queijos Especiais.

✓ Alternativa prática e mais em conta para o consumidor

✓ Oportunidade para a loja Vender Queijos.

Patês

Cremosos como Requeijão, Cottage, Minas Frescal, Cream Cheese e Ricota favorecem a venda.

Frações com tamanhos variados

✓ Atende os diferentes tipos de shopper

✓ Favorece a compra de duas frações de tipos diferentes

✓ Cuidado para as frações de tamanho reduzido, pois elas não permitem reforma.

✓ Expor criteriosamente para evitar ‘quebras’.

Atendimento ao consumidor de queijos pode acontecer em três modalidades:

- ✓ Autosserviço - cliente escolhe sozinho o produto
- ✓ Atendimento personalizado - cliente solicita ao atendente o produto
- ✓ Atendimento assistido - cliente solicita orientação sobre o produto



Segredo do sucesso na venda com lucratividade

- ✓ Operacionalização correta
- ✓ Conhecimento mais aprofundado de produtos
- ✓ Preparos especiais
- ✓ Exposição atraente e convidativa
- ✓ Sortimento variado
- ✓ Estímulos ao consumo
- ✓ Posicionamento na loja
- ✓ Abastecimento
- ✓ Apoio dos fornecedores
- ✓ Planograma
- ✓ Treinamento
- ✓ Controle das quebras
- ✓ Melhoria contínua
- ✓ Foco em novidades e lançamentos

Ouse!

O consumidor está cada vez mais adepto a novos sabores e texturas. Abuse deste pilar estratégico para o prazer de comer e beber, relacionando os queijos com fatores emocionais e experiências sensoriais. Isto vende muito!



Quer saber mais?

Site da Escola Nacional de Supermercados Abras
Faça o curso online “Trabalhando com Queijos em Supermercados”
É gratuito!

Basta acessar o portal www.escolaabras.com.br fazer o cadastro.
Maiores informações no e-mail escola@abras.com.br



Site www.tirolez.com.br

A TIROLEZ selecionou algumas informações interessantes para você.

Acesse www.tirolez.com.br

Clique em cada um dos títulos e aprenda curiosidades sobre Queijo e Saúde:

- ✓ Queijo Parmesão o mais italiano dos Queijos
- ✓ As proteínas do queijo
- ✓ As variedades dos queijos
- ✓ Entenda como o Queijo pode ser o diferencial da sua alimentação
- ✓ Queijo: origem e um pouco de história
- ✓ Como incluir o queijo nas dietas de emagrecimento?
- ✓ O queijo como parte da alimentação contemporânea
- ✓ Queijo Prato e Mussarela: tradicionalmente deliciosos
- ✓ Ricota um queijo versátil e saudável

Artigos Técnicos

Queijos - Aliados no combate à obesidade

Queijos e seu importante papel na prevenção da osteoporose

As Virtudes do Queijo





Comitê Abras de Prevenção de Perdas

Gestão Fernando Yamada - 2015

Vice-presidente - Pedro Joanir Zonta

Coordenador - Carlos Alberto Rizziolli

Coordenador da cartilha:

Marcos Manéa - Gerente da Abras

Produção de conteúdo:

Marcos Manéa

Rejane Zuchinali Cassales - Coordenadora Pedagógica

Cursos online gratuitos disponíveis na Escola Nacional de Supermercados Abras

ESCOLA NACIONAL DE SUPERMERCADOS
Centro de Referência em Treinamento

ACESSE:
CPF: Senha: OK
[Fazer Cadastro](#) [Trocar senha](#) [Esqueci minha senha](#)

Home Cursos Online Cursos Presenciais Meu Histórico Cadastro Fale Conosco ENS Formação de Multiplicador

JÁ DISPONÍVEL! **CURSO GRATUITO**
Aprenda **como evitar perdas** na seção de **FLV - Frutas, Verduras e Legumes**.
ACESSE AGORA!

DICAS PARA SUPERMERCADISTAS
Faça o download e divulgue

CLIQUE AQUI **CLIQUE AQUI**

II Fórum de Prevenção de Perdas
Resultado da pesquisa por venda líquida
Resultado da pesquisa por venda bruta
Veja as apresentações

Web-Meeting 2014 alas
Associação Latinoamericana de Supermercados
CLIQUE AQUI e veja as apresentações das pesquisas de Perdas.

GRÁTIS **CHEQUE**
COMO REALIZAR UM CURSO ONLINE NESSE PORTAL
Clique e confira

SUPERMERCADISTA
EXISTEM PROFISSIONAIS CAPACITADOS PRONTOS PARA TRABALHAR EM SUA LOJA!
Para maiores informações: Clique aqui.

©2008 - 2011 - ABRAS - Associação Brasileira de Supermercados

- Açougue em Supermercados
- Atendimento em Supermercados
- Empacotador
- Estoque e Armazenamento de Mercadorias
- Exposição e Reposição de Mercadorias em Supermercados
- Formando uma Equipe com Postura Vendedora
- Frios e Laticínios em Supermercados
- Frutas, Verduras e Legumes em Supermercados
- Higiene e Saúde
- Introdução Básica ao Varejo Supermercadista
- Lidando com Equipes em Supermercados
- Mercearia em Supermercados
- Operação de Check-out
- Padaria e Confeitaria
- Peixaria
- Prevenção de Perdas em FLV
- Prevenção de Perdas em Supermercados
- Rotisserie em Supermercado
- Trabalhando com Queijos em Supermercados

Acesse:
escolaabras.com.br