



Empresas e marcas “Cinco Estrelas”

Já são conhecidas as empresas e marcas “Cinco Estrelas”. Foram 36 os premiados considerados merecedores desta nova distinção no mercado português. Fique a conhecer quem são as marcas “Cinco Estrelas”.

Texto: Filipe Gil / Fotografia: D.R.

Os prémios “Cinco Estrelas” foram entregues numa cerimónia realizada no dia 5 de março. Nesse evento foram

distinguidos os melhores produtos e serviços desta certificação recentemente criada. No total, foram 132 os can-

didatos na primeira edição desta nova distinção, organizado por 61 categorias de consumo distintas. Mas apenas 36 fo-

VENCEDORES DO PRÉMIO CINCO ESTRELAS			
CATEGORIA SERVIÇOS	VENCEDORES	CATEGORIA PRODUTOS	VENCEDORES
Serviço de Segurança no Retalho	Grupo Auchan	Equipamentos de limpeza	Rainbow Illuminate
Lojas de perfumaria e cosmética	Rituals	Tintas	Robbietet Robbialac
Lojas de ópticas	Opticália	Revestimentos e pavimentos cerâmicos	Coleção Cromática Revigrés
Reparação e substituição de vidro automóvel	Carglass	Produtos de papel tissue	Gama Renova Red Label
Retalho textil online	Loja online Impetus	Roupa interior térmica	Gama Thermo Impetus
Site de informação turística	Lifecooler Revista	Higiene íntima feminina	Lactacyd
Serviço de Apoio ao Cliente – café em cápsulas	Delta Q	Descongestionante nasal	Neo-Sinasal
Internet Banking	Net 24 Montepio	Anti celulítico	Cellulase Gold Pearls
Banca - serviço atendimento ao cliente	Crédito Agrícola	Multivitamínicos	Tonosol Plus
Métodos de emagrecimento	LEV, Comer para Emagrecer	Drenante	Drenafast
Organização de eventos	Quinta do Roseiral	Tratamento e reparação capilar	Schwarzkopf Gliss Serum Deep Repair
Ginásios e Health Club	Clube VII	Champô anticaspa	Phytosquam Intense Phyto
Box TV	One Box Cabovisão	Coloração	Schwarzkopf Keratin Color
3P	Plano livre 100 Cabovisão	Cosméticos anti-manchas	Sérum Vinoperfect Caudalie
4P	NOS Quatro Light	Azeite	Spray Q.B Oliveira da Serra
5P	Pacote Cinco NOS	Sobremesas	Gama Fondants Primus
TV online	Iris Online NOS	Moscatel	Favaio Adega de Favaio
Televisão	Iris NOS		
Serviços integrados de satélite	Cine Top NOS		

ram considerados merecedores, segundo a organização a receber a distinção "Cinco Estrelas".

Do universo retalhista, o Grupo Auchan, Rituals, Opticália e Impetus foram alguns dos distinguidos. Do lado das marcas, destaque para a Delta Q, LBV, Robbialac, Favaíto, Primus, Oli-

veira da Serra e Lactacyd que foram nomeados "Cinco Estrelas". De recordar que esta certificação teve várias etapas de avaliação de cada produto/serviço que envolveram, por um lado, consumidores-alvo das diferentes categorias de consumo que experimentam os produtos e serviços em análise, e, por

outro, uma amostra da população portuguesa com 2000 consumidores. Os testes foram conduzidos por entidades especializadas em estudos de mercado, que os desenvolvem segundo a metodologia SPIGI (ver entrevista). Conheça no quadro a lista de vencedores da edição deste ano. 



P&R **Débora Santos Silva** – Responsável pela certificação Cinco Estrelas

"AS MARCAS, LOGO DESDE O INÍCIO, ADERIRAM DE FORMA MASSIVA À NOSSA METODOLOGIA"

Que balanço fazem desta primeira edição dos prémios "Cinco Estrelas"?

O balanço da primeira edição do Prémio "Cinco Estrelas" é bastante positivo. Tivemos uma verdadeira adesão das marcas à nossa certificação o que se reflete no número recorde de candidaturas recebidas em apenas três meses – 132 candidaturas de produtos e serviços. Por outro lado, as empresas que apresentaram candidatura confirmam a transversalidade desta certificação, pois chegaram-nos candidaturas dos mais variados setores de atividade, desde os produtos alimentares aos materiais de construção, passando por vários serviços.

Em relação aos produtos/serviços vencedores, existiu alguma surpresa?

Naturalmente, todos nós temos as nossas opiniões e por isso a possibilidade de existirem resultados que não estamos à espera é uma realidade. Já estávamos preparados para que alguns dos produtos e serviços candidatos não ganhassem o Prémio e até que houvessem categorias onde não houvesse qualquer vencedor, dado o rigor da nossa metodologia. Apenas os melhores, aqueles que são considerados pelos consumidores e profissionais como excelentes, realmente muito bons, poderão ganhar a distinção "Cinco Estrelas". E por esta razão, vimos muitas das candidaturas a não chegarem ao valor mínimo exigido para ser considerado "Cinco Estrelas", ou seja 7 em 10.

Qual a maior dificuldade que encontraram durante o processo de implementação deste novo prémio? Como reagiram as marcas a mais uma certificação?

Na verdade não sentimos grande dificuldade em implementar a nossa certificação, pois as marcas,

logo desde o início, aderiram de forma massiva à nossa metodologia, à nossa marca e ao conceito que está subjacente. O facto de termos uma marca forte, ímpar, mas ao mesmo tempo generalista, que todos entendem e ambicionam ter, abriu-nos muitas oportunidades. Por outro lado, a metodologia diferencia-nos das restantes certificações de marketing que existem no mercado.

A nossa metodologia assenta no método "SPI-CI", onde são analisadas as cinco variáveis que influenciam a decisão de compra, de consumo de um produto ou de utilização de um serviço, sendo elas a "Satisfação pela Experimentação", a "Relação Preço-Qualidade", a "Intenção de Compra ou Recomendação", a "Confiança na marca" e a "Inovação". Para além da análise destes 5 critérios que influenciam os consumidores na hora "h", o facto de todas as candidaturas terem de passar obrigatoriamente por três fases distintas e complementares de avaliação, contribui também para que esta seja a metodologia mais completa e rigorosa. O Comité de Avaliação, os Testes de Experimentação e a Avaliação Massificada são as 3 fases obrigatórias de avaliação e recolha de informação. Este método faz com que, não só os resultados, mas também a informação que recolhemos se torne muito credível e fundamental para as empresas poderem trabalhar as suas estratégias de Marketing.

Uma vez conhecidos os vencedores, o que se segue no processo da vossa certificação?

Chegou agora a hora de anunciar ao mercado esses vencedores, os produtos e serviços considerados pelos portugueses como muito bons, realmente "Cinco Estrelas". Nós temos uma responsabilidade informativa para com o consumidor. É nossa obrigação ajudar o consumidor a

decidir tendo toda a informação relevante e dando-lhe a garantia que os produtos e serviços que exibam este símbolo são do melhor que existe no mercado. Compete-nos alertar os públicos-alvo destes produtos e serviços considerados "Cinco Estrelas" para as vantagens de cada um, e isso só será possível se trabalharmos em conjunto com as marcas vencedoras durante os 12 meses em que beneficiarão desta distinção.

Haverá nova edição para 2016? E a estratégia será a mesma?

Sobre a próxima edição não temos a menor dúvida que será um enorme sucesso, pois já estamos a rececionar candidaturas para o ano de 2016. Dados os bons resultados obtidos nesta primeira edição, não vemos nenhuma razão para alterar a nossa estratégia, contudo existirão algumas novidades, bastante relevantes, e que se coadunam com o caminho que estamos a traçar para esta certificação "Cinco Estrelas".

Como pensam que o consumidor irá reagir quando verificar que determinado produto ou serviço é "Cinco Estrelas"?

Temos a certeza que o consumidor irá associar esse produto ou serviço a algo que é realmente muito bom, ou seja "Cinco Estrelas". Esta associação permitirá não só às marcas vencedoras verem os seus produtos e serviços serem preferidos pelos seus públicos-alvo, mas também verem a sua marca ganhar visibilidade, posicionamento e sobretudo confiança junto do mercado nacional. Nós, organização, iremos implementar ao longo do ano várias campanhas para explicar ao consumidor o que esta certificação significa. As marcas, por seu lado, irão comunicar os respetivos produtos e serviços vencedores. ■