

FORUM MADEIRA



PANDEMIA P ACCELERAR M NOS PADRÃOE

Entrevista a Rui Conceição, director do

VICTOR HUGO
vhugo@dnoticias.pt

O espaço comercial passa a ostentar uma certificação Five Stars | Safe Spot é a primeira e única certificação que combina a auditoria sanitária com a avaliação da experiência de consumidor. Na edição 2020 Prémio Cinco Estrelas Regiões, foi vencedor na categoria Centros Comerciais na Região da Madeira, adianta Rui Conceição, director do Forum que diz ser ainda prematuro o impacto da pandemia nos centros comerciais. O gestor traça ainda a sua visão sobre as mudanças do paradigma no comportamento do consumidor que, a seu ver, não seria conduzida apenas pela actual pandemia, mas por diversas questões: sociais, ecológicas e humanitárias.

O Forum Madeira recentemente conquistou a certificação Five Stars | Safe Spot. O que é esta certificação e que benefícios traz? Five Stars | Safe Spot é a primeira e única certificação que combina a auditoria sanitária com a avaliação da experiência de consumidor. Utiliza critérios adaptados a cada tipo de espaço, permitindo identificar o mesmo como seguro, com medidas preventivas face ao Covid-19 auditadas, e a marca como sendo de excelência segundo a metodologia Cinco Estrelas. A conquista da certificação pressupõe um conjunto de auditorias, documentais e presenciais, que atestam a segurança e qualidade da experiência, transmitindo confiança ao consumidor.

Resumindo, somos um espaço seguro e com uma boa experiência de compra, o que na fase em que vivemos é chave para o sucesso. O benefício imediato associado à recente certificação é sabermos, através de organizações líderes e especialistas em cada uma das matérias – verifi-

cação de conformidade e estudo da experiência dos consumidores com as marcas -, que os procedimentos de higiene e segurança estão implementados da melhor forma, saber que a experiência dos nossos visitantes é Cinco Estrelas, assim como estudar formas de introduzir melhorias aos processos.

Ficamos muito contentes por poder comunicar junto do público interno (madeirense) mas também com os restantes visitantes esta dupla certificação. Estamos numa fase em que as pessoas voltam a ganhar confiança para regressar aos hábitos pré-pandemia, ajustados à nova realidade, pelo que irá certamente trazer algum conforto a uma experiência de compras e lazer segura no Forum Madeira.

Como foi feita essa avaliação e já agora o que avaliado? Esta distinção é resultado de duas avaliações às quais o Forum Madeira foi submetido, e que, em ambas, obteve resultados cinco estrelas: auditoria sanitária, efectuada pelo Bureau Veritas, com resultado APTO em todos os parâmetros em que foi avaliado; avaliação do serviço prestado, por parte dos clientes; avaliação do posicionamento da marca, por parte do mercado em geral; e no âmbito da edição 2020 Prémio Cinco Estrelas Regiões, onde foi vencedor na categoria Centros Comerciais na Região da Madeira.

Qual tem sido neste quadro de pandemia o grau de satisfação dos consumidores aos serviços, produtos e às próprias marcas? A experiência dos consumidores com as marcas sofreu uma natural evolução durante a fase de confinamento, mas globalmente mantém-se uma experiência positiva. Sentimos, por parte dos visitantes do Forum Madeira, que as pessoas efectivamente sentiam falta da componente relacional que faz parte do processo ra-

cional e emocional de procura e pesquisa por bens e serviços, assim como da experiência física da compra, comprovado pelo facto de os consumidores dedicarem agora mais tempo e recursos por visita ao nosso centro. Além disso, verificamos que as marcas fizeram um esforço por manter-se próximas dos seus clientes durante os períodos de isolamento e de desconfinamento com restrições, fidelizando-os e apostando na manutenção desta relação, alimentando-a. Assim, o balanço só poderá ser positivo.

Além desta certificação outras medidas foram aplicadas? Quais? A certificação sanitária conferida pela Bureau Veritas, líder mundial em verificação, inspecção e certificação, abrange as três principais áreas de actuação do sector do comércio e restauração: pessoas, processos e instalações. Considerando a abrangência e detalhe da inspecção e verificação realizada ao Forum Madeira por esta entidade, a Administração do Forum Madeira, com 'guidelines' também da Multi Portugal, tem o papel fundamental de controlar e implementar todas as directivas do Governo Regional e recomendações das autoridades de saúde, assim como outras que considere necessárias para garantir a segurança de todos os 'stakeholders' do centro comercial.

Este selo é o culminar do bom trabalho e da agilidade que as equipas do centro e da companhia têm mostrado ao longo deste processo. Desde o primeiro momento em que a pandemia se instalou no nosso país, de uma forma geral, que fomos sempre procurando responder às necessidades com medidas ajustadas. O contacto estreito com as entidades de saúde, permite-nos isso mesmo.

Existem neste momento barreiras ou restrições aos vossos espaços? O que existe na verdade é um funcio-

DEMIA PODERÁ LERAR MUDANÇAS PADRÕES DE CONSUMO

Rui Conceição, director do Forum Madeira

cação de conformidade e estudo da experiência dos consumidores com as marcas -, que os procedimentos de higiene e segurança estão implementados da melhor forma, saber que a experiência dos nossos visitantes é Cinco Estrelas, assim como estudar formas de introduzir melhorias aos processos.

Ficamos muito contentes por poder comunicar junto do público interno (madeirense) mas também com os restantes visitantes esta dupla certificação. Estamos numa fase em que as pessoas voltam a ganhar confiança para regressar aos hábitos pré-pandemia, ajustados à nova realidade, pelo que irá certamente trazer algum conforto a uma experiência de compras e lazer segura no Forum Madeira.

Como foi feita essa avaliação e já agora o que avaliado? Esta distinção é resultado de duas avaliações às quais o Forum Madeira foi submetido, e que, em ambas, obteve resultados cinco estrelas: auditoria sanitária, efectuada pelo Bureau Veritas, com resultado APTO em todos os parâmetros em que foi avaliado; avaliação do serviço prestado, por parte dos clientes; avaliação do posicionamento da marca, por parte do mercado em geral; e no âmbito da edição 2020 Prémio Cinco Estrelas Regiões, onde foi vencedor na categoria Centros Comerciais na Região da Madeira.

Qual tem sido neste quadro de pandemia o grau de satisfação dos consumidores aos serviços, produtos e às próprias marcas? A experiência dos consumidores com as marcas sofreu uma natural evolução durante a fase de confinamento, mas globalmente mantém-se uma experiência positiva. Sentimos, por parte dos visitantes do Forum Madeira, que as pessoas efectivamente sentiam falta da componente relacional que faz parte do processo ra-

cional e emocional de procura e pesquisa por bens e serviços, assim como da experiência física da compra, comprovado pelo facto de os consumidores dedicarem agora mais tempo e recursos por visita ao nosso centro. Além disso, verificamos que as marcas fizeram um esforço por manter-se próximas dos seus clientes durante os períodos de isolamento e de desconfinamento com restrições, fidelizando-os e apostando na manutenção desta relação, alimentando-a. Assim, o balanço só poderá ser positivo.

Além desta certificação outras medidas foram aplicadas? Quais? A certificação sanitária conferida pela Bureau Veritas, líder mundial em verificação, inspeção e certificação, abrange as três principais áreas de actuação do sector do comércio e restauração: pessoas, processos e instalações. Considerando a abrangência e detalhe da inspeção e verificação realizada ao Forum Madeira por esta entidade, a Administração do Forum Madeira, com 'guilinelins' também da Multi Portugal, tem o papel fundamental de controlar e implementar todas as directivas do Governo Regional e recomendações da autoridades de saúde, assim como outras que considere necessárias para garantir a segurança de todos os 'stakeholders' do centro comercial.

Este selo é o culminar do bom trabalho e da agilidade que as equipas do centro e da companhia têm mostrado ao longo deste processo. Desde o primeiro momento em que a pandemia se instalou no nosso país, de uma forma geral, que fomos sempre procurando responder às necessidades com medidas ajustadas. O contacto estreito com as entidades de saúde, permite-nos isso mesmo.

Existem neste momento barreiras ou restrições aos vossos espaços? O que existe na verdade é um funcio-

namento adaptado à nova realidade. Desde Março que no Forum Madeira condicionámos o acesso a alguns espaços comuns como áreas de estar ou o parque infantil, por questões óbvias de segurança pública. Desde a reabertura geral dos centros comerciais na Madeira, a 4 de Maio, que todas as lojas têm acesso condicionado a um número limitado de pessoas, de acordo com as respectivas áreas. Casas-de-banho e elevadores encontram-se também com o acesso condicionado e o próprio acesso ao centro comercial encontra-se também limitado à lotação máxima determinada pelo Governo Regional. Enquanto nos encontrarmos numa situação de potencial risco, esta e todas as medidas de segurança adicionais recomendadas serão aplicadas, assim como continuaremos a seguir à risca todas as determinações e indicações do nosso Governo.

Neste panorama de incerteza como tem reagido o consumidor madeirense à procura pelos serviços e marcas que o Forum oferece? Os hábitos de compra alteraram-se? Acreditamos que uma eventual mudança de paradigma no comportamento do consumidor não será conduzida apenas pela actual pandemia, mas por diversas outras questões: sociais, ecológicas e humanitárias, por que atravessamos e que representam prementes fóruns de discussão mundial, nacional e regional. A pandemia poderá, claro, acelerar uma modificação nos padrões de consumo em áreas ou segmentos a curto prazo mais visíveis. Contudo, ainda é cedo para traçar panoramas de mudanças estruturais.

Aquilo que estudos e que a nossa experiência ao longo dos últimos anos nos mostram e que podemos aferir objectivamente nos comportamentos associados ao consumo no sector do retalho, é que, cada vez

Mudança de paradigma no comportamento do consumidor não será conduzida apenas pela actual pandemia, mas por diversas outras questões: sociais, ecológicas e humanitárias

mais, importa a excelência na experiência de compra, a percepção da segurança e higiene com que é feita, a qualidade da visita (tanto ao centro comercial como às lojas), assim como o momento de lazer associado, espelhando o desejo dos consumidores em obterem experiências qualitativamente superiores nas suas actividades sociais. Valores de consumo como a sustentabilidade dos produtos e serviços obtidos, a durabilidade e qualidade dos mesmos, bem como a produção local ganharão relevância, enquanto que, pelas mesmas questões, produtos de uso fugaz, associados à compra de ocasião, perderão expressão e interesse.

Comparativamente com períodos

homólogos qual foi essa redução média, ao nível de entradas? A certificação Five Stars | Safe Spot, conferida pela Bureau Veritas e Prémio Cinco Estrelas, é um reflexo da excelência da experiência dos consumidores Madeirenses no nosso centro comercial e pelo cumprimento de todos os requisitos contemplados na certificação sanitária levada a cabo pela Bureau Veritas. Com esta certificação, por peritos e entidades especializadas no tema, orgulha-nos confirmar junto dos consumidores regionais e turistas o trabalho que o Fórum Madeira leva a cabo diária e continuamente no sentido de garantir a todos um ambiente seguro e higiénico, sempre com a confiança de que a prevenção da propagação pandémica é nossa prioridade.

Nos últimos meses e mesmo após o desconfinamento sentimos, claro, uma redução das entradas no centro porque as pessoas procuraram, durante este Verão, alternativas divergentes às soluções de lazer mais típicas no nosso dia-a-dia, como visitar o centro comercial. Além disso, e consciente do panorama que vivevamos, optámos também por adiar algumas actividades lúdicas que têm já habituado e divertido os nossos visitantes ao longo dos anos. Agora, com um incremental regresso às vidas "normais", em que as pessoas voltam aos escritórios e as crianças e jovens às escolas, associados aos progressos sentidos com a chegada de mais turistas à Ilha, e até com a própria evolução positiva que todos aguardamos no número de casos, expectamos aproximar-nos muito brevemente dos níveis de tráfego a que estamos habituados.

A Associação Portuguesa de Centros Comerciais estima um impacto de 305 milhões de euros na indústria deste sector. É possível quantificar qual será esse o efeito na Região? Neste momento não dispomos de

dados actualizados que nos permitam quantificar ou prever quantitativamente efeitos na Região. Além disso, este tema carece de uma análise mais abrangente do sector, não podendo ser feito por nós de forma isolada.

Neste quadro de menor facturação o Forum aplicou, estuda, alguma redução de renda, renovação de mobiliário ou outro tipo de benefício que contrabalance perdas de receitas proprietários, lojistas? Desde o início da situação pandémica que o proprietário do Forum Madeira e a Multi Portugal, entidade gestora do centro comercial têm estado atentos a este tema. A análise é feita caso a caso e de acordo com as respectivas necessidades de cada lojista.

Qual o maior desafio à sobrevivência a um sector responsável por empregar muitos funcionários? Acreditamos que este trabalho será, como nunca, conjunto e terá que ser canalizado para um mesmo resultado (entre espaços comerciais, lojistas, marcas e clientes). A velocidade com que uma marca conseguirá voltar a fidelizar um cliente será tão rápida quanto a sua capacidade de olhar para o 'target', para os seus hábitos, valores e ideais e adaptar a sua oferta, forma e comunicar, produtos e serviços a esse mesmo 'mindset'. Mais do que nunca, valores de responsabilidade corporativa e sustentabilidade terão que estar no topo de prioridades de qualquer insignia, porque este consumidor está em constante "mutação" e espera da parte das marcas um alinhamento simultâneo. Essa poderá ser a forma de juntos, contornarmos esta fase, minimizando danos e adaptando-nos a uma nova realidade de consumo versus oferta. Ainda assim é importante vermos esta sobrevivência como um trabalho mútuo, ainda que pouco directo, entre consumidores e marcas.