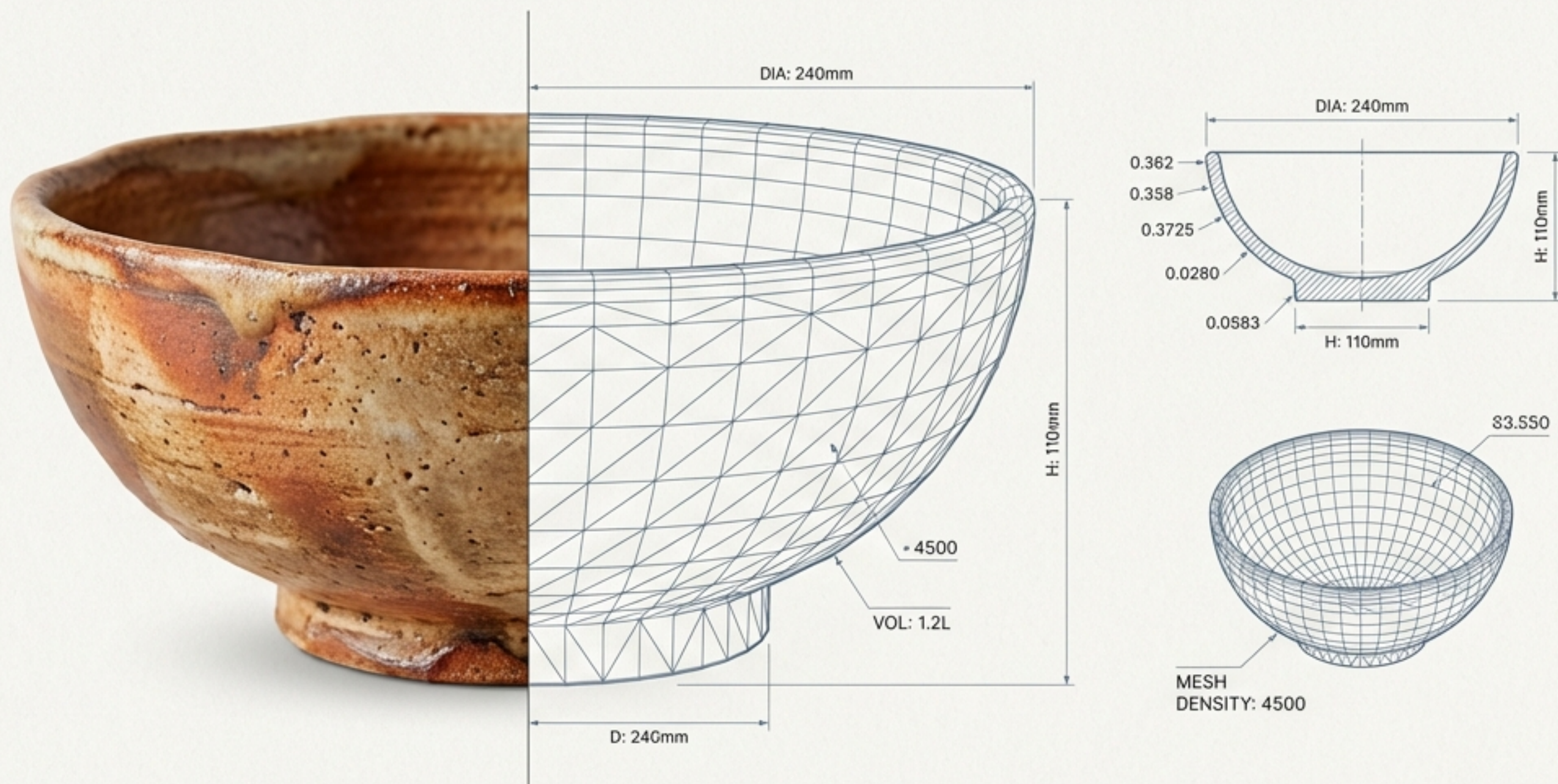


O Novo Varejo

A Convergência entre Curadoria, IA e a Experiência Humana



UM MANUAL ESTRATÉGICO BASEADO NOS INSIGHTS DE RICARDO CUTAIT (SPICE/LEGO) E ALEJANDRO VÁZQUEZ (NUVEMSHOP)

Dois Mundos, Uma Realidade

TRADIÇÃO & SENSORIAL



Ricardo Cutait

- **4ª geração** do Grupo MCassab (quase 100 anos).
- **Foco:** Varejo Premium (Spice, LEGO, Shark Beauty).
- **Filosofia:** "O varejo tem o poder de parar o tempo."

ESCALA & TECNOLOGIA



Alejandro Vázquez

- Co-fundador e Presidente da Nuvemshop.
- **Escala:** Potencializando 180.000+ marcas na América Latina.
- **Filosofia:** "IA não é um projeto, é cultura."

A Mudança de Eixo

Não lute batalhas que você já perdeu

“Nós não queremos e não vamos tentar vencer os maiores da internet na logística.

Já perdemos essa guerra...

onde a gente pode vencer é na curadoria, no serviço e no atendimento.”

— Ricardo Cutait



Logística Pura
(Commodity)



Curadoria &
Serviço

O Insight: Fugir do jogo de commodities dos Marketplaces e focar na validação da marca e pós-venda humanizado.

O Varejo Físico como Terapia

O Poder de “Parar o Tempo”



Olfato: O cheiro de canela característico da loja.



Paladar: Café e água com gás servidos a todo cliente.

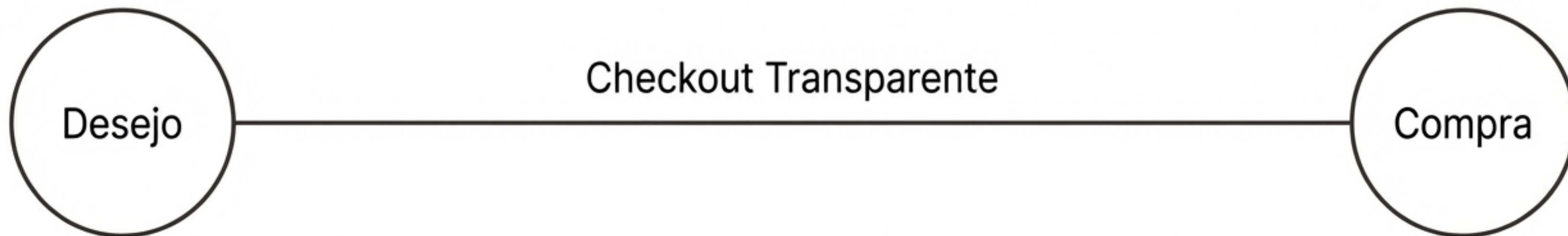


Tato: Produtos fora da caixa, prontos para o manuseio.



Contexto: Em um mundo de conveniência digital, a loja física física se torna um destino de passeio e descoberta sensorial.

O Mandato Digital: Fricção Zero



O Básico Essencial

- Eliminar barreiras de pagamento.
- Logística 'feijão com arroz' bem feita.
- Cumprir o prazo prometido, sem falhas.

O Mito da Personalização

- **Dado:** < 30% dos consumidores sentem que a experiência é personalizada.
- **A oportunidade:** Usar dados para antecipar necessidades, não apenas para dizer 'Olá [Nome]'.

A Revolução da IA: Da Porta para Dentro

Eficiência Operacional



Antes (Manual)

Desenvolvimento de recursos: 3 Semanas

Sessões de fotos complexas para todo o catálogo.

Análise de dados via planilhas manuais.

```
def analyze_sales(region, product_category):  
    data = load_data()  
    result = data.query(f"region == '{region}' & category  
    == '{product_category}'").groupby('product_name')  
    ['sales'].sum().idxmax()  
    return result
```

Agora (IA Integrada)

Desenvolvimento de software (Caso Nuvemshop): 2 Dias

Geração de fotos e descrições de produtos (Caso Zara).

Conversa com os dados: "Qual produto vendeu mais na região X?"



"A IA não é um projeto, é cultura." — Alejandro Vázquez

A Nova Busca: O Fim da Hegemonia do Google?



1 em cada 3

Consumidores brasileiros já utilizam **LLMs** (como **ChatGPT**) para descoberta de produtos.

A Mudança de Comportamento:

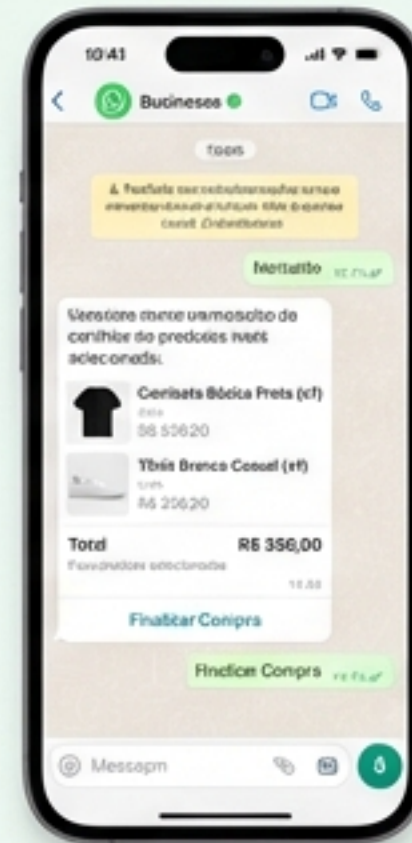
Migração de palavras-chave para conversas contextuais. Sua marca precisa ser 'legível' e recomendável pelos algoritmos de IA.

O Brasil é Conversacional

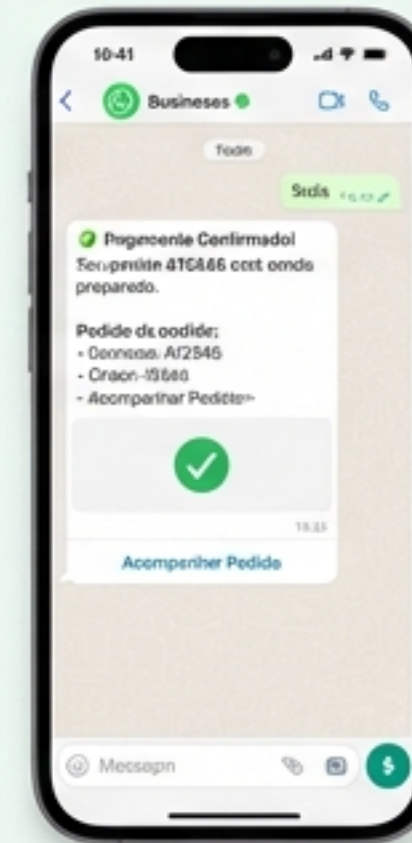
A Era do WhatsApp Commerce



Catálogo



Carrinho



Pagamento
(End-to-End)

Contexto LatAm: O uso de WhatsApp no Brasil é único no mundo. Não é apenas social, é transacional.

Benefício: Humanização escalável e redução drástica de abandono de carrinho (dados de cartão já salvos).

Conteúdo e Autenticidade

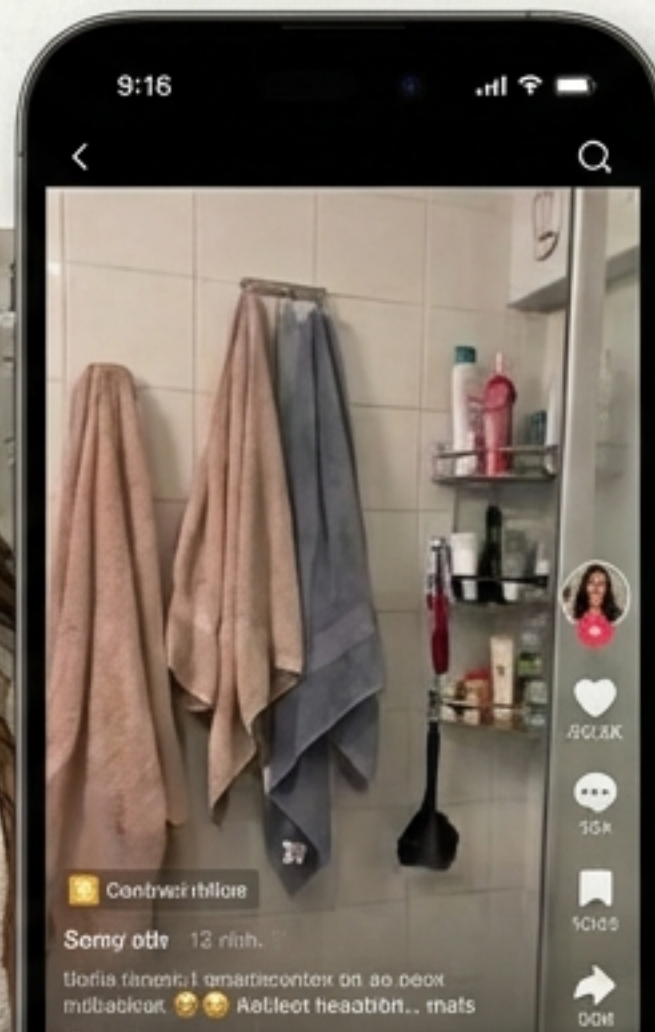
Verdade > Briefing



Produção de Estúdio (Baixo Engajamento)



Life Real / TikTok (Engajamento Recorde)



Case Shark Beauty

O conteúdo de maior sucesso não foi a campanha milionária, mas uma influenciadora não contratada que usou o produto errado, aprendeu e amou. O público premia a falha humana e a realidade.

O Pós-Venda é a Nova Venda

Estratégia de Encantamento



A experiência 'Spice':
Embalar para presente,
mesmo no e-commerce.

Filosofia:

Um cliente com problema é a maior oportunidade de fidelização. Se ele reclama, é porque ainda não desistiu da marca.

Tática High Touch:

Recriar a experiência sensorial da loja física dentro da casa do cliente. O unboxing deve ser um evento emocional.

Gestão e Longevidade: A Lição dos 100 Anos

Grupo MCassab

Tradição Familiar

Profissionalização

1.500 funcionários vs.
11 membros da família

Meritocracia

Regras claras de sucessão,
experiência externa obrigatória

Mão na Massa

Líderes devem conhecer
a operação de ponta a ponta

“Como você vai cobrar algo que você não sabe como funciona?”

O Horizonte 2026: Tendências e Alertas



Cautela Macroeconômica

Foco total em eficiência e na saúde da “última linha” (lucro).



Retenção > Aquisição

Custo de mídia subindo. Fidelizar a base atual é a prioridade #1.



O Retorno da Comunidade

Ressurgimento de espaços físicos (Livrarias, Eventos). O digital escala, o físico conecta.



Hiper-personalização via IA

Antecipação de desejo: Entender o cliente melhor do que ele mesmo.

O Futuro é Híbrido

O sucesso no novo varejo não pertence a quem escolhe entre o Humano ou a Tecnologia, mas a quem usa a Tecnologia para liberar o Humano para fazer o que só ele sabe fazer:

SENTIR. CUIDAR. CRIAR.