



INFORMAÇÕES PARA A CERTIFICAÇÃO SMARTSHOP

ATUALIZAÇÃO – FEV/2026

O **Programa de Certificação Smartshop** é um sistema de gestão e performance para loja de shopping, com execução guiada e indicadores mensais — que transforma gerente em líder e melhora taxas de conversão, ticket médio e turnover em 90 dias. Sua estrutura é desenhada para entregar valor em múltiplos níveis, desde o processo de capacitação gerencial até os benefícios pós-certificação para a empresa.

1. ADESÃO AO PROGRAMA

A adesão ao Programa de Certificação é voluntária e formalizada mediante o preenchimento completo do formulário de pré-inscrição disponível no site <https://www.redesmartshop.com.br/loja-certificada> e pagamento das taxas conforme política comercial vigente no momento da inscrição;

2. PILARES DA CERTIFICAÇÃO

O Programa de Certificação SmartShop estrutura-se em três pilares fundamentais:

Gestão de Equipes – que compreende as práticas relacionadas a:

- Recrutamento e seleção de colaboradores
- Treinamento e desenvolvimento profissional
- Programas de engajamento e reconhecimento
- Estratégias de retenção de talentos
- Comunicação interna e feedback
- Saúde e bem-estar dos colaboradores

Gestão Comercial - que abrange os aspectos relacionados a:

- Jornada de compra do cliente
- Qualidade e consistência do atendimento
- Processos de pós-venda e resolução de problemas
- Programas de fidelização e relacionamento
- Personalização e diferenciação do serviço
- Mensuração de satisfação do cliente

Gestão Estratégica – que engloba práticas relacionadas a:

- Definição e acompanhamento de indicadores-chave
- Estabelecimento e gestão de metas comerciais
- Análise de desempenho e resultados
- Processos de melhoria contínua



3. NÍVEIS DE CERTIFICAÇÃO

O Programa de Certificação contempla três níveis progressivos de certificação:

- Nível 1: Selo Smart Shop ONE
- Nível 2: Selo Smart Shop PRIME
- Nível 3: Selo Smart Shop ELITE



Cada nível trabalha o direcionamento e capacitação gerencial para que a loja possa medir e aprimorar de forma sistemática os principais indicadores que contribuem para o aumento do faturamento.

- Satisfação do Colaborador
- Taxa de Conversão
- Ticket Médio
- Satisfação do Cliente

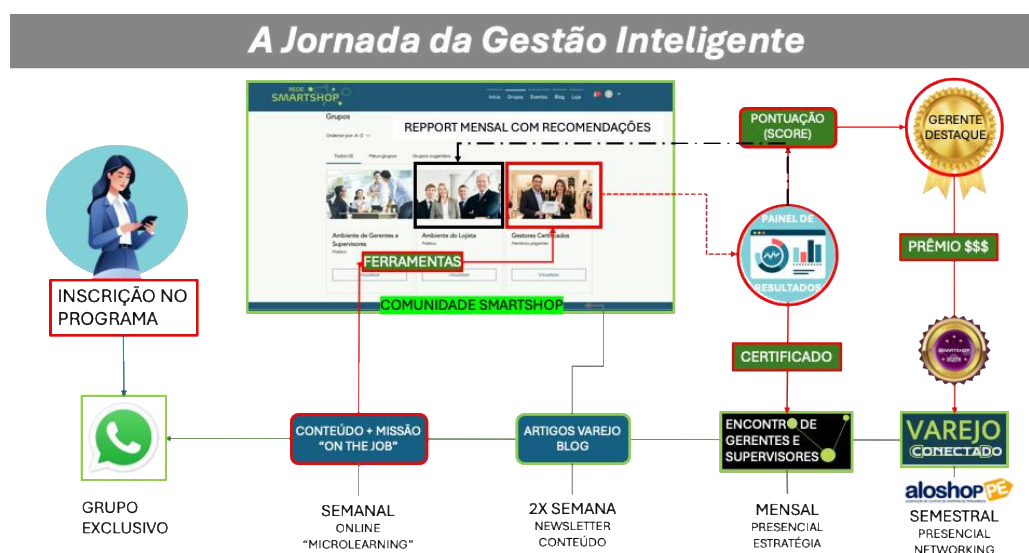
4. PROCESSO OPERACIONAL DE CERTIFICAÇÃO

Fluxo do Processo

- (I) **Inscrição / Adesão**
 - Lojista ou Gerente se cadastra na plataforma Smartshop e inscreve sua loja para o processo de certificação.
- (II) **Diagnóstico Inicial**
 - Preenchimento de autodiagnóstico de gestão, com os indicadores atuais.
- (III) **Capacitação Estruturada do Gerente**
 - Acesso/ativação da trilha de desenvolvimento.
 - Notificações sobre etapas/recursos e missões práticas a serem realizadas.
 - Encontros de Gerentes (presenciais).
 - Disponibilização de evidências da aplicação prática do conhecimento.
- (IV) **Mensuração de Indicadores**
 - Alimentação do Sistema de Avaliação com os resultados mensais.



- Gerente insere dados referentes a conversão, ticket médio, NPS/Satisfação do Cliente e Colaborador – e avalia sua pontuação, a depender do nível de certificação (etapa).
- (V) Auditoria Digital e Validações**
 - Auditoria interna de resultados na plataforma.
 - Avaliação pelo Comitê de Certificação.
- (VI) Concessão do Selo**
 - Se todos os critérios forem cumpridos, o Selo Smartshop é emitido digitalmente com QR Code que valida autenticidade e período da certificação.
 - Loja recebe certificado digital.
 - Loja recebe o KIT físico composto de Placa, Certificado e Banner.
- (VII) Acompanhamento Contínuo e Recertificação**
 - Indicadores monitorados continuamente via dashboards.
 - Notificações automáticas sobre recertificação e novas exigências.



Como funciona:

- ✓ Toda semana o gerente recebe de forma continuada microconteúdos, ferramentas e uma missão para realizar na loja, com foco na gestão da equipe e melhoria de resultados.
- ✓ Mensalmente os gerentes compartilham suas aprendizagens em uma comunidade exclusiva de gestores certificados e discutem soluções em um evento com mentoria presencial no próprio Shopping.
- ✓ Ao completar 20 missões realizadas, o gerente recebe um certificado reconhecido e a loja é contemplada com um selo de excelência.
- ✓ O lojista ou supervisor pode acompanhar mensalmente os indicadores de resultado de cada loja através de um dashboard exclusivo.
- ✓ O gerente que se destaca concorre a um prêmio por seu desempenho e a loja recebe destaque em um grande evento regional do varejo.



5. MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO DO GERENTE

- **Trilhas de aprendizagem gamificadas:** Avaliação por missão realizada (cada missão = 50 pontos).
- **Registro de participação:** selo digital emitido automaticamente ao fim da trilha após 20 missões concluídas.
- **Evidências práticas:** Upload de vídeos, relatos ou tarefas concluídas.
- **Dashboards comparativos:** evolução da loja através dos informativos mensais (cada informativo mensal = 100 pontos)

Opcionais:

- **Testes automatizados** a cada etapa (com aprovação mínima).
- **Feedbacks 360°:** Coleta via formulários simples, anônimos na plataforma (equipe avalia liderança do gerente).
- **Área de feedback contínuo:** campo para feedback aberto ao lojista, gerente e membros da equipe.

Comunicação Automatizada

- **Alertas de etapas pendentes** e deadlines por e-mail/WhatsApp/app.
- **Notificações push** sobre novos requisitos, avaliações abertas e feedbacks.
- **Mensagens automatizadas** com dicas, checkpoints e motivação.
- **Histórico de recertificação** e devolutivas, garantindo transparência para auditorias.

6. CONCESSÃO E VIGÊNCIA DO SELO

O Selo de Certificação terá vigência de 12 (doze) meses a partir da data de sua concessão, podendo a empresa evoluir na obtenção do selo de categorias superiores a cada 06 meses.

O Selo e demais materiais do KIT poderão ser exibidos na loja, utilizado em seus materiais de marketing e comunicação, mídias sociais e outros canais digitais;

7. BENEFÍCIOS DA CERTIFICAÇÃO

Para o Gerente de Loja:

Excelência em Gestão de Pessoas

- **Ferramentas práticas:** Metodologias testadas para aumentar o engajamento e a produtividade.
- **Métricas claras:** Painéis de desempenho que evidenciam progresso da equipe.
- **Diagnóstico de perfis:** Ferramenta de análise comportamental para otimização de funções.
- **Sistema proprietário de mentoring:** Metodologia exclusiva para desenvolvimento de equipes.



Reconhecimento e Desenvolvimento de Carreira

- **Credencial profissional:** Reconhecimento como "Gestor Certificado Smartshop" no LinkedIn e publicações do setor.
- **Posicionamento como líder de referência:** Participação em eventos e publicações setoriais.
- **Networking qualificado:** Acesso a comunidade exclusiva de gestores certificados.
- **Premiações por desempenho:** Vouchers e Benefícios para os melhores desempenhos.

Para a Loja Participante:

Redução Direta de Custos Operacionais

- **Diminuição de turnover:** Economia média (R\$) por funcionário retido (custos de recrutamento, seleção e treinamento).
- **Queda no absenteísmo:** Redução nas faltas e licenças médicas.

Aumento de Eficiência e Vendas

- **Elevação de conversão:** Aumento médio na taxa de conversão de visitantes em clientes.
- **Ticket médio ampliado:** Crescimento no valor médio de compras
- **Aumento do faturamento:** Resultado aferido em função dos indicadores anteriores.

Aumento da Satisfação de Clientes e Colaboradores

- **Melhoria no NPS:** Satisfação decorrente do melhor atendimento, identificação fácil de estabelecimentos com padrão superior, experiência de compra mais consistente e satisfatória, maior confiança na escolha de estabelecimentos certificados.
- **Melhoria no Engajamento:** Equipes de trabalho mais satisfeitas e engajadas através do reconhecimento.

() Obs: os benefícios para loja participante são condicionados e proporcionais à implementação das práticas recomendadas pelo respectivo gerente. A Rede Smartshop não garante a efetividade de medidas e ferramentas aplicadas de forma não recomendada na loja.*

8. NÍVEIS DE CERTIFICAÇÃO E REQUISITOS

8.1 Loja Certificada

Indicadores Avaliados:

- Satisfação do Colaborador
- Taxa de Conversão
- Ticket Médio
- Satisfação do Cliente
- Sustentabilidade



Nível 1: Selo Smart Shop ONE

Critérios de Elegibilidade:

- Mínimo de 06 (seis) meses consecutivos de participação ativa no programa
- Pontuação mínima no SCORE: 157 (cento e cinquenta e sete) pontos, conforme tabela 8.2
- Ausência de pendências financeiras com a CERTIFICADORA

Nível 2: Selo Smart Shop PRIME

Critérios de Elegibilidade:

- Mínimo de 10 (dez) meses consecutivos de participação ativa no programa
- Pontuação mínima no SCORE: 193 (cento e noventa e três) pontos, conforme tabela 8.2
- Ausência de pendências financeiras com a CERTIFICADORA

Nível 3: Selo Smart Shop ELITE

Critérios de Elegibilidade:

- Mínimo de 12 (doze) meses consecutivos de participação ativa no programa
- Pontuação mínima no SCORE: 230 (duzentos e trinta) pontos, conforme tabela 8.2
- Ausência de pendências financeiras com a CERTIFICADORA

TABELA 8.2

Critério	One	Prime	Elite
• Satisfação do Colaborador	60% (min)	75% (min)	85% (min)
• Taxa de Conversão	crescim > 10%	crescim > 15%	crescim > 20%
• Ticket Médio	crescim > 12%	crescim > 18%	crescim > 25%
• Satisfação do Cliente	75% (min)	85% (min)	90% (min)
• Projeto de Sustentabilidade	não	não	implantado
SCORE	157	193	230



8.3 Gerente Certificado(a)

Nível 1: Programa Smart Shop ONE

Critérios de Elegibilidade:

- Mínimo de 05 (cinco) meses consecutivos de participação ativa no programa
- Pontuação mínima no SCORE: 1700 (um mil e setecentos) pontos conforme tabela 8.4 – equivalentes a 20 missões e 05 Relatórios de Indicadores
- Ausência de pendências financeiras com a CERTIFICADORA

Nível 2: Programa Smart Shop PRIME

Critérios de Elegibilidade:

- Mínimo de 10 (dez) meses consecutivos de participação ativa no programa
- Pontuação mínima no SCORE: 3000 (três mil) pontos conforme tabela 8.4 - equivalentes a 40 missões e 10 Relatórios de Indicadores
- Ausência de pendências financeiras com a CERTIFICADORA

Nível 3: Programa Smart Shop ELITE

Critérios de Elegibilidade:

- Mínimo de 18 (dezoito) meses consecutivos de participação ativa no programa
- Pontuação mínima no SCORE: 4500 (quatro mil e quinhentos) pontos conforme tabela 8.4 - equivalentes a 60 missões e 15 Relatórios de Indicadores
- Ausência de pendências financeiras com a CERTIFICADORA

TABELA 8.4

Pontuação para Certificação do Gerente	Mínimo de Pontos Obtidos		
	Missões	Relatórios mensais	Total
One	1200	500	1700
Prime	2000	1000	3000
Elite	3000	1500	4500



9. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Para fins de avaliação e auditoria, o PARTICIPANTE deverá manter atualizada e disponível a seguinte documentação:

- a) Processos de treinamento documentados (eventuais);
- b) Relatórios de pesquisas de satisfação de clientes e colaboradores;
- c) Histórico mensal dos indicadores de performance avaliados;
- d) Registros formais de implementação de melhorias;

Agora é com você!

Faça agora mesmo sua inscrição e saia na frente da concorrência.

QUERO PARTICIPAR