

# CEO RETAIL FORUM | ESPECIAL INFORMAÇÃO | ACCENTURE

## VIDEO TRANSCRIPT

Boa noite, bem-vindos. Na próxima hora vamos debater os desafios que se colocam neste momento ao setor do retalho que, nos últimos 16 meses, se teve de adaptar às circunstâncias de uma pandemia. Os clientes estão mais exigentes, mais responsáveis, e preocupados com a sustentabilidade com o ambiente. A tecnologia tem sido uma boa resposta às necessidades de um tempo que coloca a segurança no topo das prioridades. A SIC Notícias e o Expresso, juntamente com a Accenture, promovem pelo segundo ano o CEO Retail Forum que começa agora.

O que mudou fundamentalmente nestes últimos 16 meses em Portugal no setor do Retalho?

Olá, boa noite, deixe-me antes de mais dar as boas vindas aos nossos painelistas em nome da Accenture. Como referiu, não só a pandemia mas também todos os desafios climáticas e de sustentabilidade. Vemos o mundo com convulsões sociais e muitos desafios.

Em primeiro lugar vemos uma reestruturação fundamental no contexto competitivo. Vemos um mercado verdadeiramente global. Há novas tipologias de concorrência a considerar e há uma vaga importante de falências e restruturações. É um contexto muito desafiante. Depois vemos uma alteração substancial dos custos associados a servir os clientes. No decorrente destas conjuntura temos hoje novos consumidores muito mais exigentes e isto acarreta aos retalhistas tradicionais custos de estrutura muito mais elevados. Sejam eles infraestrutura física, seja ela infraestrutura digital.

De facto já em 2020 começámos a ver muita incerteza no que estava a acontecer e no que ia acontecer. Estamos a adaptar-nos em tempo real a todas as medidas a ser implementadas pelo governo. No Mercadona já adaptámos mais de 100 medidas, como a criação de um centro de atendimento com pessoas que são especialistas profissionais de saúde que estão 24h a falar com os colaboradores.

A função do retalho alimentar é todos os dias estar ao dispor do consumidor, é para isso que todos os dias trabalhamos. A dificuldade era que tudo estivesse montado, como a segurança dos colaboradores que era a nossa prioridade.