

JOSÉ HENRIQUE NEFFA EMPRESÁRIO

Fidelidade que dura 50 anos

Diretor-superintendente do Supermercado São José afirma que o maior patrimônio do grupo é a clientela, conquistada com bom atendimento

Ana Eliza Oliveira

Muitos negócios que hoje são grandes e tradicionais começaram pequenos. No caso do Supermercado São José não foi diferente.

Antes de se tornar a rede de supermercados pioneira do Espírito Santo, o negócio funcionava no modelo "secos e molhados", onde eram comercializados alimentos e bebidas.

Fundado em 1918 por Antônio Neffa Sobrinho, na avenida Jerônimo Monteiro, o empreendimento hoje que faz parte do Grupo São José, administrado pelo empresário e diretor-superintendente José Henrique Neffa.

Para que a rede, forte no mercado capixaba, se expanda para outras cidades e estados, os supermercados estão sendo reestruturados e modernizados.

A TRIBUNA — Como surgiu o Supermercado São José?

JOSÉ HENRIQUE NEFFA — Nossa história começa em 1918, com meu avô, que era imigrante libanês e se mudou com um irmão para cá. O negócio começou pequeno, na época era comercializado arroz, feijão, carne seca e bebidas.

Por volta dos anos 50, o negócio se transformou numa pequena mercearia, mais organizado.

Foi somente quando meu pai assumiu a mercearia que ele decidiu transformá-la em supermercado. Essa mudança aconteceu no final dos anos 60.

“Nossa meta para fidelizar os clientes é alinhar o melhor preço a um bom atendimento prestado a eles”

Curiosidades

Raul Seixas e Caetano Veloso fizeram compras no supermercado



Pioneirismo

O Supermercado São José foi o primeiro do Espírito Santo. Em nível de Brasil, o empreendimento foi um dos primeiros.

Famosos vão as compras

Raul Seixas, Caetano Veloso, Jair Rodrigues já compraram no supermercado.



Hotel já recebeu presidente Lula

O Slaviero Slim Alice Vitória Hotel, que é da família, já recebeu como hóspede o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva.



JOSÉ HENRIQUE NEFFA na seção de legumes e verduras: “Estamos modernizando e reestruturando nossas lojas”

Trajectoria Começo foi com venda de “secos e molhados”

INÍCIO

Antes de se tornar um supermercado, o São José funcionava como “secos e molhados”

> Nesta época existiam muitos supermercados no Estado?

Não, na verdade nenhum. Nós fomos o primeiro supermercado do Espírito Santo e um dos primeiros do Brasil.

Meu pai era uma pessoa muito empreendedora, ele identificou que havia uma demanda que deveria ser preenchida. No começo enfrentamos muita dificuldade, pois não existia a cultura de comprar neste tipo de estabelecimento.

Ninguém conhecia o negócio e para as pessoas entrarem no supermercado era necessário praticamente puxá-los pela mão.

TRAJETÓRIA

Nos anos 60 foi criado o Supermercado São José, pioneiro no estado do Espírito Santo.

> Qual o principal diferencial do supermercado?

Nosso principal diferencial é atender bem o cliente, que quer ser bem tratado e com respeito.

Muita gente tenta fidelizar o cliente pelo preço. Nossa meta não é só essa, por isso colocamos uma margem de preço onde obtemos nosso lucro, mas priorizamos o bom atendimento.

> Vocês investem em produtos importados?

Nossa linha de produtos importados é um dos nossos pontos fortes. Vendemos produtos de origem mexicana, japonesa, árabe, italiana e

FUTURO

A meta para o futuro é ampliar os supermercados para o interior, além de outros estados.

“É uma clientela muito fidelizada.

Para que isso acontecesse foi preciso trabalhar em cima das críticas construtivas”

portuguesa. Também trazemos vinhos, peixes e azeites importados, tudo para atender às necessidades dos nossos clientes.

> Quais são os outros negócios da família Neffa?

Os irmãos foram crescendo e hoje cada um administra seus negócios de forma independente. Além dos supermercados temos o Centro de Convenções de Vitória, a Nau Supply (que dá suporte no abastecimento de suprimentos para navios), os hotéis Slaviero Slim Alice Vitória e São José, televidas, etc.

Nós começamos a investir no ramo de hotelaria, no início dos anos 70. Já o Centro de Convenções foi inaugurado no final da década de 1993. Foi o primeiro empreendimento deste porte no Estado.

Na época não havia nada parecido, ele foi pioneiro. O empreendimento começou pequeno e foi crescendo, até chegar ao patamar em que está hoje.

> Um dos negócios do Grupo São José é o serviço de televidas. Como funciona?

O serviço de televidas funciona como uma central de compras

QUEM É

José Henrique Neffa

- > IDADE: 54 anos
- > ESTADO CIVIL: casado
- > FILHOS: quatro
- > HOBBY: surfar
- > TIME: Fluminense
- > COMIDA PREFERIDA: todas as do supermercado São José
- > SONHO A SER REALIZADO: “Ver o supermercado ser comandado pela quarta geração na família, no caso, meus filhos”

de todos os tipos. Através deste serviço atendemos outros estados, como Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo. Onde tiver clientes entregamos a mercadoria.

Atendemos somente empresas por telefone, que fazem suas compras e recebem no local desejado.

Criamos esse serviço há cerca de oito anos pensando na necessidade de restaurantes e empresas como um todo. Hoje temos em nosso leque de clientes grandes grupos.

> Como surgiu o conceito restaurante dentro de supermercado?

Temos cinco supermercados e três restaurantes anexos aos supermercados. Nestes locais oferecemos alimentação como almoço e lanches com preço reduzido. Tivemos essa ideia há cinco anos e tem funcionado muito bem. Essa é uma iniciativa que vamos manter, pois reduz custos operacionais.

> Como é o seu relacionamento com os funcionários?

Temos mais de 500 funcionários e me relaciono muito bem com eles. É como se eles fizessem parte da minha família.

> E com os clientes?

Temos clientes que compram no supermercado há 50 anos. É uma clientela muito fidelizada e no ramo de supermercados isso é muito difícil acontecer.

Para que isso acontecesse foi preciso trabalhar em cima das críticas construtivas para melhorar nossos serviços cada vez mais.

Quanto ao acesso à informática, por exemplo, fomos a primeira empresa a ter computador no supermercado e vender refeições prontas. São pequenos detalhes que fazem toda a diferença, por isso até hoje somos referência.

> Quais são os novos investimentos previstos?

Estamos modernizando e reestruturando nossos supermercados para melhorar o atendimento aos clientes. Já estamos estudando novos mercados, como Minas Gerais e interior do Estado para começar a abrir novas lojas.

> Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelo empresário?

As dificuldades são inúmeras. No Brasil temos exigências de primeiro mundo para serviço de terceiro. Passamos muito tempo ocupados resolvendo burocracia, sem contar as altas taxas tributárias. Por isso muitas empresas não conseguem manter o negócio. É preciso simplificar o processo.