



Global Blue

## Reconhecer a oportunidade globe shopper A nossa proposta para UACS



Por André Pedro, Global Blue Portugal  
14 August 2013



#  
K  
M

## Índice

Reconhecer a oportunidade globe shopper .....	1
Índice .....	2
Quem é a Global Blue?.....	3
Ser o melhor amigo do globe shopper.....	3
O que conseguimos em com os nossos parceiros .....	4
A nossa proposta de serviço para associados UACS .....	4
Os elementos da nossa oferta .....	5
Como implementaremos a nossa oferta.....	5
Serviços de Marketing.....	6
Uma palavra do nosso Director de País .....	8
Anexos.....	8
O nosso conjunto de serviços .....	9
Tax Free Shopping .....	9
Currency Choice .....	9
Marketing Services.....	9
Global Blue Academy .....	10
Intelligence.....	10
OneInterface .....	10
Consulting .....	10
O seu contacto na Global Blue .....	11



## Quem é a Global Blue?

*Fomos os pioneiros do tax free shopping e, hoje em dia, continuamos a liderar o seu desenvolvimento*

Criada na Suécia em 1980, a Global Blue inventou o conceito de Tax Free Shopping. Tendo iniciado como um líder local, e posteriormente nacional e global, com sede em Genebra, empregamos agora 1400 pessoas em toda a nossa rede de escritórios que engloba 40 países, e inclui muitos dos melhores destinos de compras do mundo.

Operamos mais de 250 pontos de serviço ao viajante nas maiores cidades e aeroportos do mundo, distribuimos 3,8 milhões de revistas de compras e 45 milhões de unidades de material impresso.

A nossa visão:

### *Ser o melhor amigo do globe shopper*

*Ninguém conhece os globe shoppers melhor do que nós*

Um globe shopper é alguém que considera as compras uma parte fundamental da sua experiência de viagem. Hoje em dia, os globe shoppers estão, mais do que nunca, a viajar em maior número e a gastar montantes mais elevados e, à medida que os mercados emergentes se consolidam, também o fenómeno globe shopper continua.

Ao ajudar mais de 60 000 a obterem mais das compras no estrangeiro, todos os dias, tornámo-nos uma marca que os globe shoppers conhecem e confiam, e é esta ligação que nos permite agir como íman para atrair os globe shoppers para os nossos parceiros de retalho.

Mais de 270 000 comerciantes já são nossos parceiros. Da Armani à Zara, da Apple à Zegna. Além da nossa capacidade de provar que conseguimos atrair globe shoppers para as suas lojas, os nossos parceiros assinalam a facilidade dos nossos processos, a força das nossas relações com as autoridades fiscais e o nosso compromisso para com o serviço, exemplificado pela nossa equipa de gestão de conta com mais de 250 pessoas, como sendo as razões-chave para trabalhar connosco.

Em Portugal, temos sido a marca líder em Tax Free Shopping durante os últimos 24 anos, com marcas de topo internacionais, como Luis Vuitton e Prada e nacionais como a Torres Joalheiros e Amorim Fashion nos nossos registos. Empregamos 19 pessoas na nossa equipa e temos parcerias de longa data com as entidades aduaneiras e Turismo de Lisboa.



## O que conseguimos com os nossos parceiros

Temos muito orgulho de trabalhar em conjunto com a maioria dos comerciantes em Portugal. Durante este tempo, fomos capazes de gerar um aumento dos crescimento das compras de globe shoppers em 25 % anualmente.

Durante o último ano:

1. reembolsámos um total de cerca de 500.000 transacções de globe shoppers
2. continuámos a aumentar o rácio de reembolsos anual até cerca de 70%
3. garantimos formação ao staff de todas as lojas
4. desenvolvemos soluções informáticas para apoiar e melhorar os processos em loja

## A nossa proposta de serviço para associados UACS

*Somos experts no  
tratamento da informação  
estatística.*

*Esteja sempre à frente da  
concorrência com o Market  
Intelligence da Global Blue*

O Global Blue Tax Free Shopping é a maior marca do mundo de reembolso do IVA. Permite aos viajantes comprar e poupar dinheiro, dando-lhes um maior incentivo para gastarem mais quando estão no estrangeiro. É uma ferramenta útil para os comerciantes que desejam aumentar as vendas ao atrair novos clientes estrangeiros, ou "globe shoppers" como lhes chamamos, para as suas lojas.

O Global Blue Tax Free Shopping funciona de forma a permitir ao globe shopper solicitar o reembolso do IVA/Imposto Geral sobre Vendas que muitos Governos nacionais estão dispostos a deduzir aos viajantes estrangeiros, com o objectivo de aumentar os rendimentos provenientes do turismo. Os Governos, comerciantes e globe shoppers confiam na Global Blue para tornar o que pode ser um processo bastante complexo num processo rápido e simples.

Ao ser parceiro da Global Blue, receberá tecnologias topo de gama para emitir, no ponto de venda, os Formulários Tax Free (Tax Free Forms) aprovados aos seus clientes estrangeiros. No ponto de saída, quando o globe shopper regressa a casa, os seus Formulários Tax Free e recibos são autorizados pela alfândega e o reembolso é emitido pela Global Blue, quer seja por cartão de crédito ou em dinheiro.

Além de beneficiar de um processo ágil, ao tornar-se parceiro da Global Blue e ao publicitar o nosso serviço na sua montra, irá também beneficiar da grande presença e confiança depositada na nossa marca e no nosso serviço, onde aplicámos anos e investimento consideráveis. Em testes, os globe shoppers gastam quatro vezes mais do que os compradores domésticos.

Além disso, a nossa equipa de Gestores de Conta garante que o seu pessoal de vendas sabe como usar o Global Blue Tax Free Shopping enquanto uma importante ferramenta no processo de vendas. Numa altura crucial no processo de vendas, ao usar o incentivo de uma poupança de 12% até 15 %, o pessoal de vendas terá significativamente mais probabilidade de concluir negócios e efectuar vendas adicionais aos seus clientes estrangeiros.



## Os elementos da nossa oferta

Desta forma, a nossa proposta divide-se nos seguintes itens:

*Fidelize o seu cliente. A Global Blue é a operadora que mais reembolsa o turista*

**Formação e acompanhamento ao staff de todas as lojas associadas (na zona de Lisboa, garantido acompanhamento presencial)**

Disponibilização de plataforma de formação online para todos os elementos do staff, sem qualquer custo

Disponibilização de informação estatística a cada marca/comerciante, permitindo comparativos e tendências de mercado, sem qualquer custo

Identificação das condições para emissão de Tax Free a partir de plataforma online, sem qualquer custo

### **Para a UACS**

Disponibilização de ferramentas de medição estatística, com informação das nacionalidades mais compradoras, tendências, por segmento de mercado, semestralmente, de forma gratuita.

## Como implementaremos a nossa oferta

A nossa oferta será implementada de acordo com as seguintes actividades e metas de calendarização.

Actividade	Calendarização
Formação inicial ao staff	Contínua (durante todo o ano)
Plataforma formação Online	Até 30 de Nov 2013 e após Jan 2014
Informação estatística para comerciante	Após pedido de cada comerciante
Online Tax free	Após pedido de cada comerciante



Global Blue

## Serviços de Marketing

A Global Blue disponibiliza variados serviços de Marketing, para que possa criar maior fluxo de turistas no seu espaço comercial.

Com produtos próprios ou parcerias, garantimos sempre, para os associados UACS:

- Apoio no desenvolvimento da comunicação
- Desconto de 20% face ao valor tabelado nos produtos Global Blue

*Como os globe shoppers gastam mais do que os compradores domésticos, um investimento na actividade globe shopper pode ter um grande impacto nas vendas*

## Marketing Services

**SHOP Magazine** – Revista semestral, totalmente orientada para o turista extra comunitário, com uma tiragem de 10.000 exemplares e distribuída em hotéis de 4 e 5 estrelas.

**Mapa Lisboa e Porto** - Tiragem de 150.000 e 75.000 respectivamente, distribuídos nos pontos de informação turística e Aeroportos de Lisboa e Porto

**Revista Austral (inflight magazine taag)** Garantia do preço Global Blue partner (exclusivo para clientes Global Blue)

**JCDecaux Airport** – Garantia das melhores condições como parceiro Global Blue

**Comunicação directa no país de origem do turista (Direct Promotions).** Disponível para China, Rússia e Brazil



Global Blue

## Uma palavra do nosso Director-executivo

Gostaria de agradecer o seu interesse em tornar-se parceiro da Global Blue.

Enquanto empresa que apresentou o Tax Free Shopping ao mundo, há 30 anos, é nossa responsabilidade manter a posição de liderança ao inovar de forma constante, e ao encontrar novas formas de adicionar valor aos nossos clientes.

Ao focar as nossas energias na disponibilização de ferramentas, informação e descontos em compras ao globe shopper, estamos a fazer com que a nossa marca seja um amigo familiar para uma nova geração de compradores lucrativos, dispersos pelos quatro cantos do mundo. Apenas podemos aumentar as vendas dos nossos clientes e influenciar as escolhas dos globe shoppers se estes confiarem em nós e nos valorizarem. Podem não conhecer a sua marca, mas ao conhecer e confiar na nossa, toda a nossa pesquisa indica que irão, mais provavelmente, confiar na sua e querer entrar nas suas lojas.

Com o Tax Free Shopping como o incentivo, os globe shoppers sabem que com a Global Blue terão direito a um desconto de até 15 %, mas como é um desconto fiscal, poderá oferecer um incentivo de preço sem desvalorizar a reputação da sua marca ou reduzir as suas margens.

À medida que avançamos para um processo de reembolso totalmente digital, esta é uma altura fantástica para estar na Global Blue. E se pensarmos sobre as previsões de crescimento esperado do número de globe shoppers provenientes dos mercados emergentes, esta tem de ser considerada a melhor altura para qualquer retalhista que pretenda gerar vendas adicionais para além dos consumidores domésticos.

Mais uma vez obrigado por escolher a Global Blue.

Per Setterberg  
Presidente e Director-executivo  
Global Blue





*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

## Anexos





Global Blue



## O nosso conjunto de serviços

O nosso conjunto de produtos foi concebido para o ajudar a satisfazer todas as necessidades dos globe shoppers, colocando-o na posição perfeita para aumentar o seu negócio inserido neste mercado em rápido crescimento.

### Tax Free Shopping

*Uma loja que ofereça Global Blue Tax Free Shopping tem quatro vezes mais probabilidade de atrair um globe shopper do que uma loja que não o faça*

O nosso serviço Tax Free Shopping é, de longe, a maior marca de reembolso do IVA do mundo. Permite aos viajantes comprar e poupar dinheiro, dando-lhes um maior incentivo para gastarem mais quando estão no estrangeiro. É igualmente valioso para comerciantes que procuram aumentar as vendas a clientes estrangeiros.

### Currency Choice

*Permita que as pessoas façam compras na sua própria moeda e assim gastarão mais*

Currency Choice é a nossa marca para conversão dinâmica de moeda, que permite aos viajantes pagar com a moeda do seu cartão, seja qual for. Funciona com todos os pagamentos MasterCard e Visa e é oferecido em conjunto com os nossos bancos parceiros, tal como Cartasí, HSBC, B+S e Bangkok Bank.

O serviço Currency Choice proporciona-lhe a hipótese de ganhar uma comissão de conversão, diminuindo os seus custos de aquisição, e tranquiliza os seus clientes pois estes sabem quanto estão a gastar, assim como obtêm a melhor taxa de câmbio na altura da compra.

### Marketing Services

*Esteja presente a cada passo da viagem do globe shopper*

O nosso conjunto multimédia de ferramentas de marketing permite aos comerciantes realizar campanhas de marketing globais a uma fracção do custo esperado.



Trip Planning



Departure



In-flight



Arrival



Hotel



In-store



Home

Os Marketing Services permitem-lhe comunicar com os globe shoppers a cada etapa da sua viagem. Como peritos em compras e gastos internacionais, podemos aconselhá-lo sobre quais os canais de marketing mais eficazes em termos de custo que pode utilizar para atrair a sua audiência alvo.



*Exponha a sua marca ao mundo, qualquer que seja o seu orçamento*

Temos os nossos próprios canais de media que podemos usar para promover a sua marca. Significa que podemos oferecer-lhe as melhores taxas possíveis. O nosso marketing antes da viagem faz realmente a diferença, pois é neste estágio que os comerciantes têm a melhor hipótese de influenciar o itinerário da viagem. Os produtos específicos incluem:

- os nossos produtos editoriais (SHOP Magazine e Shopping Maps)
- um conjunto de produtos de marketing antes da viagem que tem como objectivo específico os globe shoppers no seu país de origem
- publicidade online e produtos promocionais que têm como objectivo a cada vez maior comunidade online de globe shoppers
- a nossa aplicação iSHOP que, literalmente, leva os viajantes à sua porta

Todos estes serviços proporcionam-lhe um acesso eficiente à comunidade globe shopper, sem investir muito do seu tempo. Para muitos dos nossos parceiros, as nossas campanhas de marketing compensam bastante em termos das receitas adicionais que disponibilizam.

## Global Blue Academy

*Quanto mais culturalmente correcto for o serviço que presta, mais vendas globe shopper pode efectuar*

A experiência na loja é o factor decisivo entre a realização, ou não, de uma venda. Acerte e além de concretizar a venda também ganhará um defensor que falará de si aos amigos. Falhe e o globe shopper verá a loja durante alguns segundos e sairá sem comprar. É por isso que a Global Blue Academy proporciona formação na loja ao pessoal de vendas, não só sobre como atender, mas também sobre como comunicar com os globe shoppers. O Academy Portfolio varia desde a formação na loja sobre como prestar os serviços Global Blue, workshops de formação cultural imersivos de sucesso e uma plataforma de e-learning para formar, rápida e eficientemente, muitos colaboradores.

## Intelligence

*Dados quantitativos e qualitativos sem paralelo*

Dedicámos os últimos 30 anos à recolha de dados a partir de milhões de transacções, o que nos permite seguir o gasto e comportamento dos globe shoppers. Sabemos o que procuram quando compram. Intelligence é o nosso conjunto de publicações fáceis de comprar que contêm dados qualitativos e quantitativos sobre os globe shoppers. Esta informação é necessária para criar as irresistíveis experiências de compras que os globe shoppers exigem.

## OneInterface

OneInterface é middleware para retalho que acrescenta uma nova funcionalidade ao ponto de venda. Existem muitos benefícios para os comerciantes, incluindo integração de pagamentos, operações fáceis, conformidade PCI mais fácil e excelentes padrões de serviço.

## Consulting

O nosso serviço Consulting presta aos comerciantes aconselhamento imparcial especializado sobre os aspectos práticos de como expandir para os principais territórios de globe shoppers.

*Consulte o seu Gestor de Conta caso pretenda saber mais sobre qualquer um destes serviços.*



## O seu contacto na Global Blue

André Pedro  
Marketing Sales Manager

Tel: 218463025  
Tlm: 939260929  
Email: [apedro@globalblue.com](mailto:apedro@globalblue.com)

Global Blue  
Av. D. João II, lt. 1.06.2.3 5ªA  
1990-095 Lisboa

---



## Protocolo de parceria

O presente protocolo de parceria celebra-se entre GLOBAL REFUND PORTUGAL, LDA., com domicílio fiscal na Avenida D. João II Lote 1.06.2.3 Piso 5 A, 1990-095 Lisboa, pessoa colectiva n.º 501.952.187, neste acto representada por André Filipe Santos Bruno Gonçalves Pedro e Pedro Miguel Guerra Frutuoso, na qualidade de Procuradores, com os necessários poderes para representar a Sociedade (adiante designada por GLOBAL REFUND ou PRIMEIRA CONTRAENTE) e UACS – UNIÃO DE ASSOCIAÇÕES DE COMERCIANTES E SERVIÇOS, pessoa colectiva n.º 500 999 733, com sede na Rua Castilho, n.º 14, em Lisboa, neste acto representada pela sua Presidente da Direção, Carla Salsinha, e pelo Diretor Efectivo, José Rodrigues, com os necessários poderes de representação (adiante designada UACS):

No âmbito do presente Protocolo, a Global Refund apoiará os associados da UACS, nos termos descritos na proposta de parceria que do mesmo faz parte integrante, por um período mínimo de 3 anos a contar da respectiva assinatura, altura em que o protocolo poderá ser revisto por ambas as partes.

Os associados da UACS poderão contactar a Global Refund sempre que necessário, para qualquer assunto descrito na proposta ou outros, sendo atribuída uma pessoa de contacto de acordo com parâmetros definidos entre a Global Refund e o associado.

A informação de vendas é partilhada apenas com os associados, tendo a UACS a possibilidade de ter acesso a um conjunto de dados estatísticos providenciados pela Global Refund, semestralmente ou sempre que a UACS o solicite.

A implementação das acções será tomada de acordo com o descrito na proposta, podendo ser adequada em função de cada associado.

A UACS poderá partilhar e comunicar dados e imagens da Global Refund nas suas publicações, desde que aprovado previamente entre ambas as partes.

Lisboa, 29 de Outubro de 2013



  


UACS

  
