

# pontos da virada

cada ponto uma inspiração para pequenos empreendedores.



EDIÇÃO 2 - JUNHO/2020  
VIRADA - ESTRATÉGIAS CRIATIVAS  
POR GIZELLE REIS

**virada**  
estratégias criativas



## VOCÊ PODERÁ REABRIR O SEU NEGÓCIO EM BREVE. PODERÁ.

A partir dessa semana algumas cidades do Brasil estão iniciando o plano de retomada da economia. Está sendo dada uma permissão para reabrir os negócios com atendimento presencial. É uma permissão e não uma obrigação. Antes de qualquer ação pense sobre a realidade do seu negócio, a relação com os seus funcionários (caso tenha equipe), as necessidades dos seus clientes e o custo/benefício de reabrir agora.

Negócios de todos os tamanhos estão sendo obrigados a rever sua forma de atuar. Não é momento para improvisos. Reabrir imediatamente, sem uma avaliação detalhada de todo o cenário, não será uma boa opção. Reabrir porque todos estão fazendo não é a melhor resposta. Mais uma vez, planejamento é fundamental.

”

NEGÓCIOS SÃO SOBRE PESSOAS E  
MARKETING É SOBRE  
RELACIONAMENTO.

“

Esta edição está trazendo algumas referências, ferramentas e visões sobre a reabertura dos negócios. Com informações que podem ajudar você e o seu negócio nessa fase. Mas quero chamar a atenção para a reflexão e o planejamento antes de qualquer tomada de decisão.

Sabe aquela frase que já está desgastada de tanto que já foi dita? **Não voltaremos ao normal.** Pois é, ela agora será validada. O espaço físico do seu negócio não é mais o mesmo, a relação entre empresa e consumidor não é mais a mesma, a demanda do cliente não é mais a mesma, a forma de vender não é mais a mesma, a necessidade de comunicar não é mais a mesma e o consumidor não é mais mesmo. Inclusive, você, não é mais o(a) mesmo(a), certo?!

Você e o seu negócio estão prontos? Lembre-se que não existe momento ou forma perfeita, mas é preciso estar minimamente preparado. Tenha cautela.

Boa leitura e bons negócios!  
Abraços,  
Gizelle.

vrd.

# ponto 1

## COMUNICAÇÃO

Para adequar-se às necessidades atuais serão necessárias várias modificações na forma de trabalhar, então a comunicação torna-se ainda mais fundamental na relação com sua equipe e com os clientes. Alguns pontos importantes:

- **Fale o óbvio.** É sempre importante reforçar algumas informações que parecem já amplamente divulgadas, como a obrigatoriedade do uso de máscaras.
- Tenha uma **comunicação clara.** Repita a mesma informação em todos os pontos de contato com o cliente, adequando-se às necessidades de cada canal. Nem todos os clientes acessam todos os seus canais.
- Use a **empatia e gentileza** na forma de comunicar. Ainda que algumas informações técnicas sejam fundamentais você pode (e deve) usar um tom de carinho, usar arte e o lúdico para quebrar barreiras.
- Deixe todos os **canais disponíveis** para receber feedbacks dos clientes. Esteja aberto para receber sugestões e críticas dos clientes. Juntos conseguimos construir melhores soluções.



## ponto 2

### SUA EQUIPE É PRIORIDADE



Não subestime ou superestime a realidade da sua equipe. É **preciso escutar, entender e dialogar**. Muitos perderam pessoas queridas, passaram por períodos difíceis e estão temendo o futuro. Mais do que nunca, é preciso criar um ambiente colaborativo e seguro. Alguma dicas:

- Se possível, busque o apoio de um psicólogo para orientar-lhe nesta condução;
  - Avise com antecedência sobre o retorno e entenda as possíveis dificuldades neste momento;
  - Deixe claro que a segurança dos funcionários é sua prioridade;
- Desenvolva um espaço/ momento de escape na rotina. É preciso ter um ambiente de acolhimento.
  - Receba pessoalmente sua equipe na empresa, mais do que nunca, é importante estar junto;
  - Providencie todos os EPIs necessários para um trabalho seguro. Inclusive as máscaras;
  - Faça um planejamento de reuniões de acompanhamento para receber os feedbacks dos funcionários e entender melhor o que os clientes estão falando e vivendo nos atendimentos.

## ponto 3

### DIGITAL NÃO TEM VOLTA

Avise a todos os seus clientes (não esqueça dos inativos) que seu **negócio físico voltou a funcionar**. Mas não feche os novos canais digitais. As novas frentes de negócios que você abriu devem ser incorporadas ao dia a dia da empresa, porém, é tempo de avaliá-las. Alguns aderiram às plataformas de venda de forma muito repentina e sem muita chance de avaliação. Faça isso agora! Avalie faturamento, lucratividade, perfil dos clientes, impacto na rotina do negócio (agora com atendimento presencial também), ticket médio, produtos mais vendidos, dentre outros indicadores de resultados. Avalie como o perfil de compra e de cliente mudará após a reabertura dos espaços físicos. É muito importante definir quais indicadores vão lhe mostrar o desempenho do negócio e os medir periodicamente. Faturamento é importante, mas não deve ser o único número que você deve acompanhar. Aproveite ainda para buscar **outros canais de venda on-line para o seu negócio**.



# ponto 4

## DICAS DA VIRADA

### TUDO DE MÁSCARA

Site que reúne informações e orientações, promove conexões e valoriza iniciativas existentes, dando importância no PORQUE, no QUANDO, no COMO e no ONDE usar e adquirir máscaras.

Link site:

<https://tudodemascara.org.br/>

### COMPILAÇÃO DE REFERÊNCIAS

Nesse link tem vários vídeos, estudos e referências de práticas que estão sendo adotadas no Brasil e no mundo.

Link materiais:

<https://bit.ly/materialretomada>

### SÉRIE DE ENTREVISTA COM EMPREENDEDORES

A cada semana estamos entrevistando empreendedores para compartilhar aprendizados e experiências.

Link série:

<https://bit.ly/serieempreendedores>

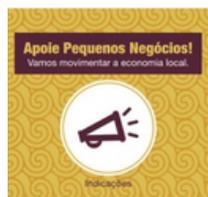
## OPORTUNIDADES PARA DIVULGAR SEU NEGÓCIO



**Divulga Porchat**  
Campanha no Instagram do humorista @fabioporchat



**Forbes Pitch**  
Campanha no Instagram da revista @forbesbr



**Apoie Pequenos Negócios**  
Campanha no nosso Instagram @viradaestrategias

## FERRAMENTAS PARA AJUDAR NO RETORNO



**Picpay**  
Plataforma para pagamentos sem contato físico.



**Google Agenda**  
Para facilitar a divulgação e marcação de horários com os clientes.



**Anuncia na Globo**  
Nova plataforma da Globo focada nos pequenos negócios.

## WORKSHOP DE MARKETING PARA PEQUENOS EMPREENDEDORES

”Particpei do workshop e foi a melhor coisa que fiz! Foram muitas dicas e aprendizado que mudaram completamente a minha empresa. Consegui entender tudo que não sabia, coisas importantíssimas para o dia a dia do meu negócio. Hoje, colocando em prática, já vejo resultados que antes não conseguia alcançar.

Cada dia, cada workshop, foi mais enriquecedor que o outro. E o bom é que vemos tudo na prática; tudo é passado de forma simples, e a gente consegue entender facilmente.

Posso afirmar com todas as letras, minha empresa e minha vida são outra depois que fiz os workshops com vocês!”

**Depoimento: Viviane Raulusaitis da Vivi Raulusaitis Confeitaria.**

Inscrições abertas. Vagas limitadas.

Garanta a sua em: <https://bit.ly/pontoworkshop>



@vivrailusaitisconfeitaria