

Seu negócio digital
em **5** *dias* 

SEBRAE **cielo**

A jornada que vai transformar seu negócio

*As **10 super dicas** que você precisa praticar*

Mensagem especial dos
Moderadores do Sebrae SP

Alexandre Giraldi Moreira

(Consultor de Negócios – Sebrae SP)

“A digitalização do seu negócio não é apenas estar no online, é preciso criar uma imagem e uma experiência na cabeça dos clientes como se você já tivesse nascido no digital.”

Ariadne Terrado Mecate

(Consultora de Negócios – Sebrae SP)

“Empreendedor: você tem um propósito, você tem coragem e acredita. Sempre quando você se sentir triste, naqueles momentos de desânimo lembre-se daquele dia em que decidiu empreender, quantos sonhos você tinha, quanta esperança, quanta energia. Mas quando a tristeza bater, sempre volte e respire esses sentimentos que te trouxeram até aqui”.

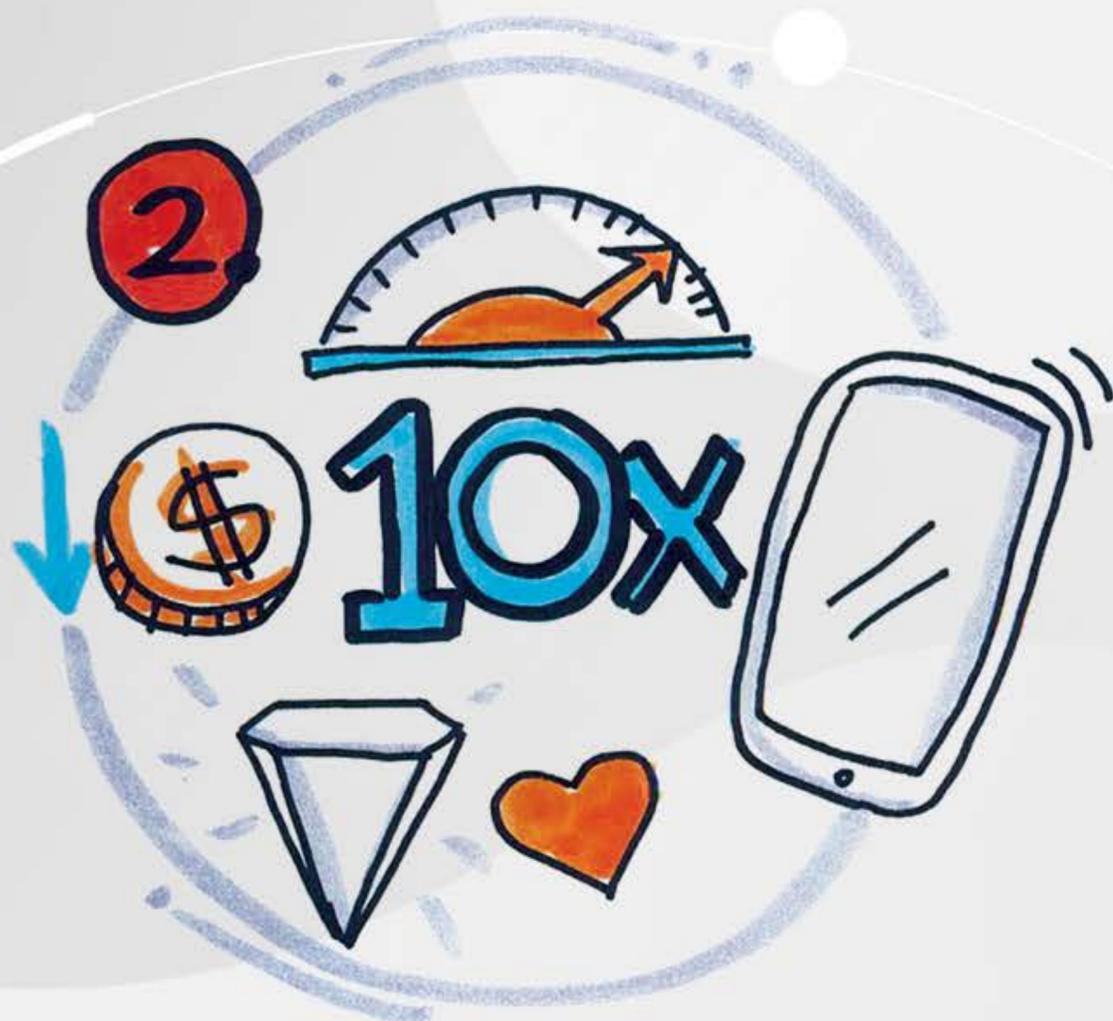
Marcelle de Almeida Carvalho Gonzalez

(Coordenadora de Comunicação – Sebrae SP)

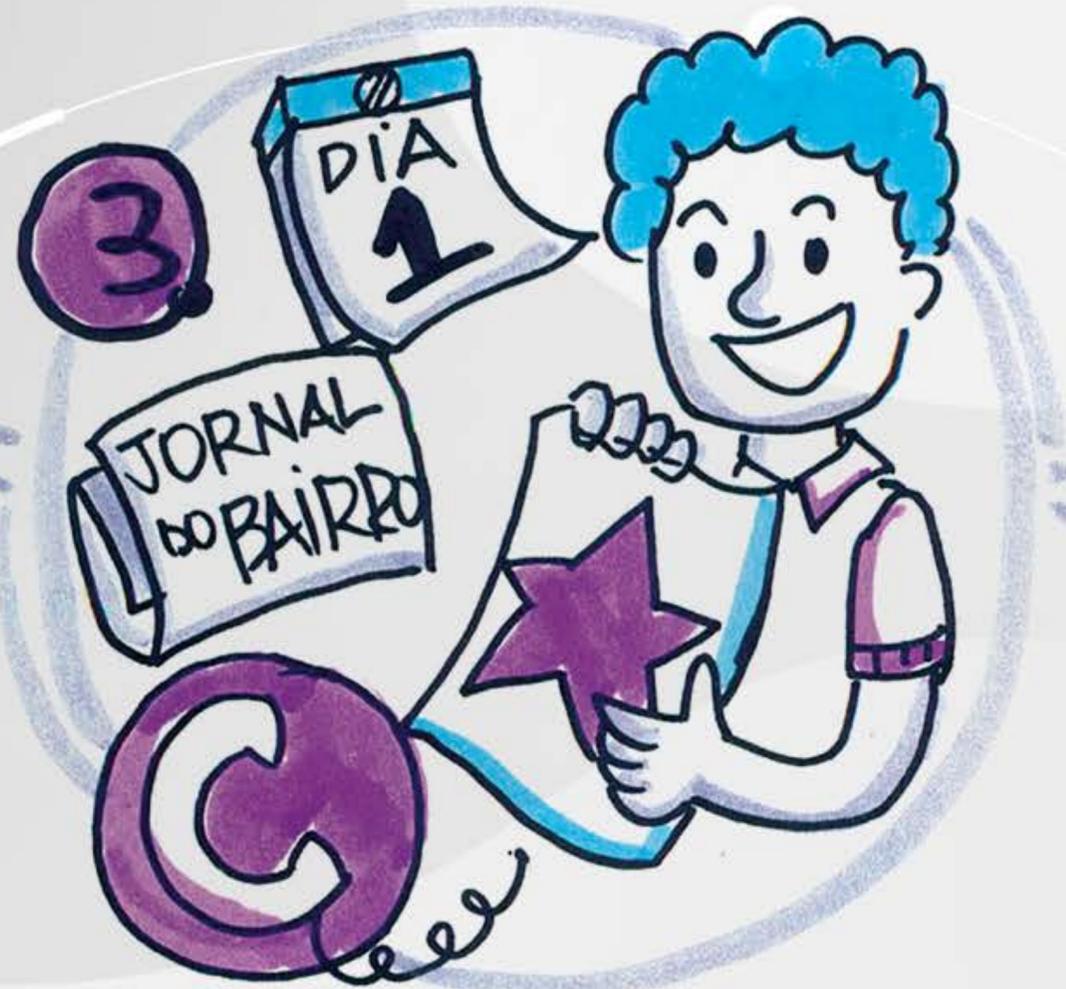
*“A comunicação é aquilo que o outro entende, não o que você quer dizer.
Quando você só quer dizer, é transmissão de informação”.*



“Pequenas empresas possuem grande potencial em relação as grandes. Fuja do embate”. Aposte em suas vantagens mais diferentes e ágeis. Resolva os problemas das pessoas sem perder os seus valores. O modo de consumo mudou. Hoje as pessoas querem a comodidade, praticidade e novidade. Então se pergunte: estou entregando esses valores? O seu propósito vai direcionar suas ações e decisões. Tenha um propósito bem definido.



Regra das 10 vezes: Como você faz algo 10 vezes mais rápido? 10 vezes mais barato? 10 vezes com mais valor para o cliente? Se não conseguir é hora de adicionar novas tecnologias e processos. A lógica do pequeno é seguir em time, traga sua equipe para o jogo! Acabou a era do líder centralizador, delegue as responsabilidades, construa em conjunto: empodere as pessoas que estão ao seu lado!



Faça anúncios regionais: isso melhora sua competitividade e a logística com fretes atrativos. *Implemente o atendimento pós-venda como fator básico para efetividade e percepção de qualidade do cliente. O seu cliente não enxerga seu produto da mesma forma que você, portanto, invista numa boa apresentação SEMPRE. Todo dia deve ser encarado como o dia 01 de vendas no seu negócio: para inovar, criar, transformar e bater metas de vendas. Um negócio precisa ser lucrativo, saiba quanto você precisa vender por mês, por semana e por dia.*



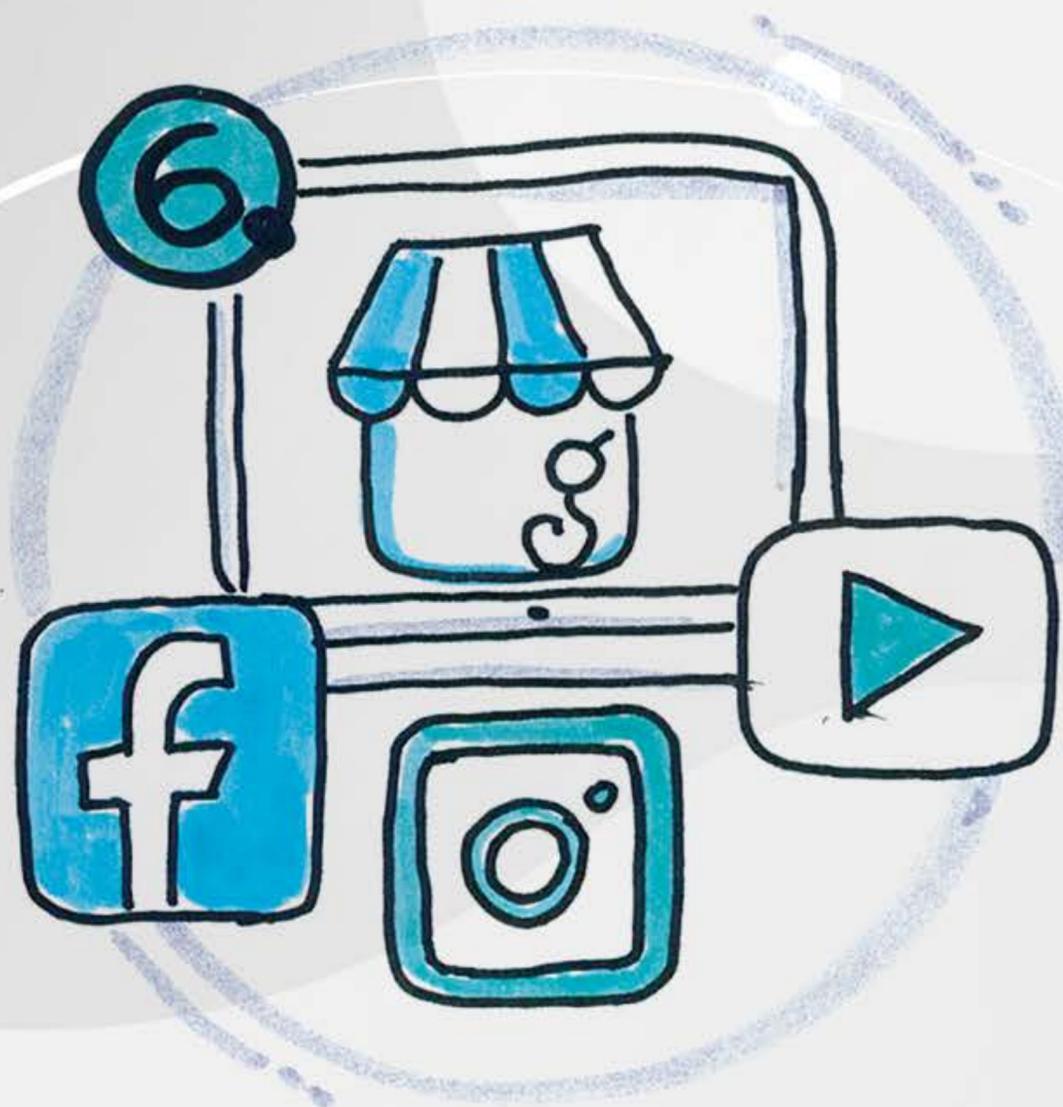
Dor e Persona - Esteja atento às necessidades do cliente. Pesquise suas “dores”, as tarefas para resolvê-las, seus “sonhos secretos” e como criar um perfil modelo desse cliente (persona) que facilita o conhecimento para se antecipar na oferta de soluções. Gênio da Lâmpada – Quais seriam os três desejos básicos do seu cliente? Você, empresário, conseguiria atendê-los? Atenda os três desejos, crie percepção de valor e terá clientes sempre! O mercado sempre muda, fique atento às oscilações.

5



Entre em contato: responda com rapidez e personalize as mensagens para cada cliente.

Isso é um trunfo para diferenciação entre seus concorrentes. A maioria dos consumidores quer ser atendida por pessoas. O cliente se sente confiante sobre marcas com as quais pode trocar mensagens. Surpreenda seu cliente: a personalização é fundamental e já pode começar do primeiro atendimento ao pós-venda. Ofereça facilidades ao cliente, ele pode comprar online e retirar na loja ou realizar o envio por várias opções de fretes.



Ser digital é obrigatório: tenha seu site com conteúdos interessantes, cadastre-se no Google Meu Negócio, tenha uma Fanpage para o Facebook, tenha um perfil comercial no Instagram, crie um canal no Youtube e grave conteúdos que melhorem seu relacionamento. Venda mais e gere indicações: mantenha um cadastro atualizado e desenvolva um programa de recompensas e fidelidade. Ofereça descontos especiais nos períodos de aniversário ou datas sazonais.



Estabeleça parcerias com outros negócios não concorrentes que possam complementar o seu, para atrair novos clientes. Use micro-influenciadores locais como embaixadores de sua marca. Esteja engajado na comunidade e promova eventos, descontos em empresas parceiras, patrocine atividades locais ou atletas, tenha um ambiente pet friendly e ofereça cursos e informações relevantes para seu cliente.

Importante: 87% das mensagens via smartphone hoje são através dos WhatsApp.

- a. São 100 bilhões de mensagens enviadas todos os dias*
- b. 79% brasileiros já usaram o WhatsApp para se comunicar com empresas durante a pandemia*

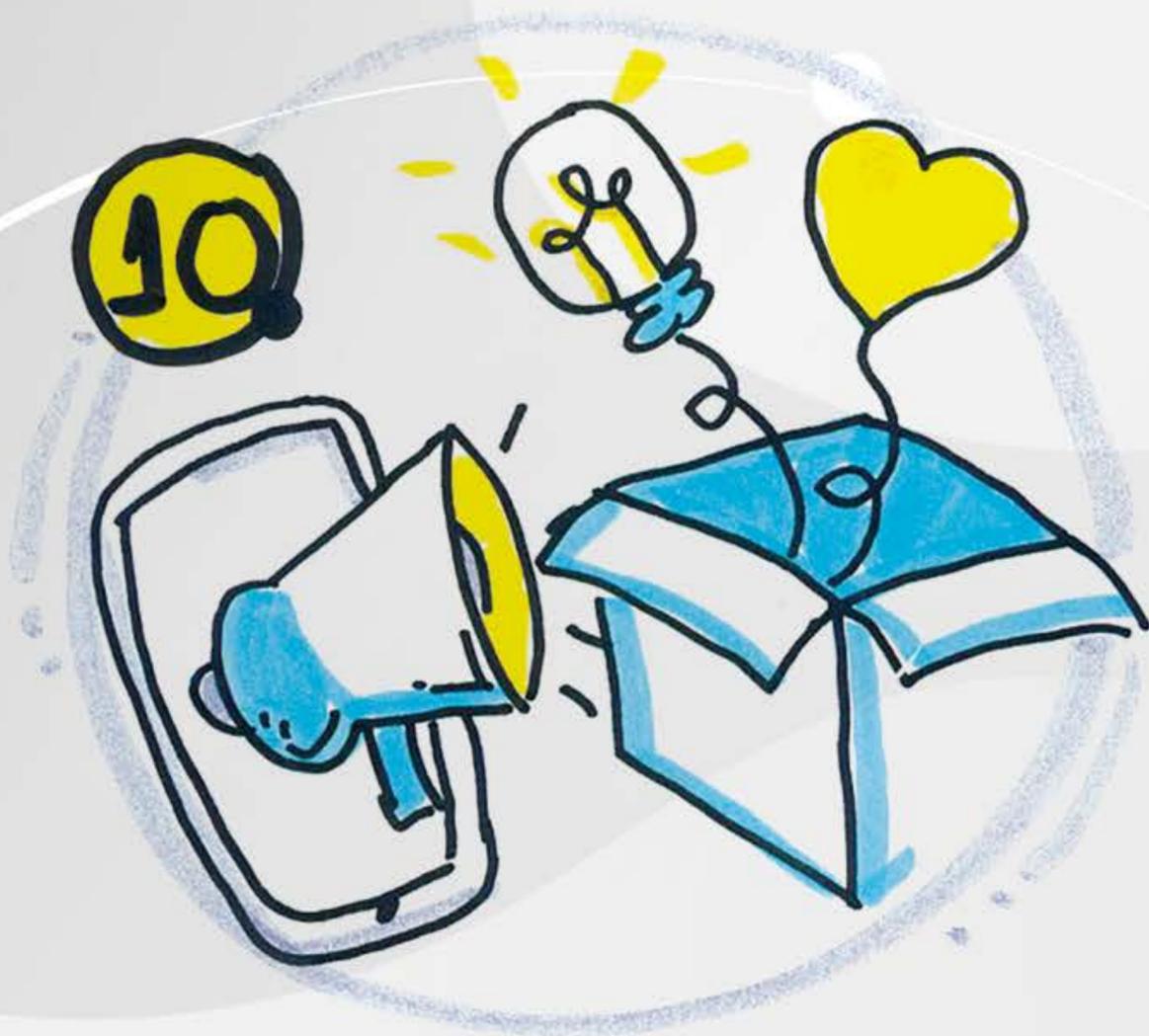
Contribua para a decisão de compra do seu cliente: 62% das pessoas decidem a compra online quando conseguem conversar com o vendedor e 69% acham mais fácil fazer negócio via WhatsApp. Cuide das Pessoas: elas são fator chave para o sucesso da operação. Desde o suporte, segurança e treinamento dos entregadores, à satisfação dos clientes. Não se esqueça de disponibilizar profissionais dedicados aos atendimentos e checagem na operação. O rigor e a atenção aos processos são diferenciais. Aliados a tecnologia, possibilitam mais chances de obter confiança e entrega de experiências positivas aos clientes.





Sua empresa não deve investir apenas na oferta da venda, é preciso persuasão, gerar bons conteúdos relevantes e estar atento a ética nas negociações. Não manipule o seu cliente, mas saiba usar gatilhos mentais interessantes que elevem a percepção do seu produto, serviço ou marca.

Comunicação e Embalagem: a comunicação em ambiente digital é mais detalhada, demanda rapidez, agilidade, qualidade nas imagens e linguagem cordial. A embalagem será a continuidade da mensagem que você iniciou na comunicação, além de ser fator estratégico na entrega de acordo com o tipo de produto. Use sua embalagem ou apresentação de portfólio para criar uma experiência. Faça da entrega do seu produto mais uma oportunidade de ouro para encantar e conquistar o seu cliente. Pense em embalagens criativas, surpreenda pelo aroma, pelo formato, pelo toque ou pela surpresa. Envie junto o amor do seu negócio: coloque frases carinhosas ou brindes que elevem a percepção emotiva quando alguém receber a compra que realizou na sua empresa.





10 SUPER DICAS





Dica da Cielo para você

Vender é construir relacionamento com o seu cliente. Ofereça opções de pagamento, online ou presenciais, que facilitem a vida dele por meio de segurança, praticidade e rapidez. Assim, você garante a satisfação e a continuidade das vendas.



Clique aqui para saber mais
<https://blog.cielo.com.br/>

Conteudistas Sebrae:

Caroline de Andrade Silva Minucci

Edgard Ferreira dos Santos Neto

Juliana Rita Segallio

Ilustrações:

Ana Palu

