

SUPERANDO
DESAFIOS

50

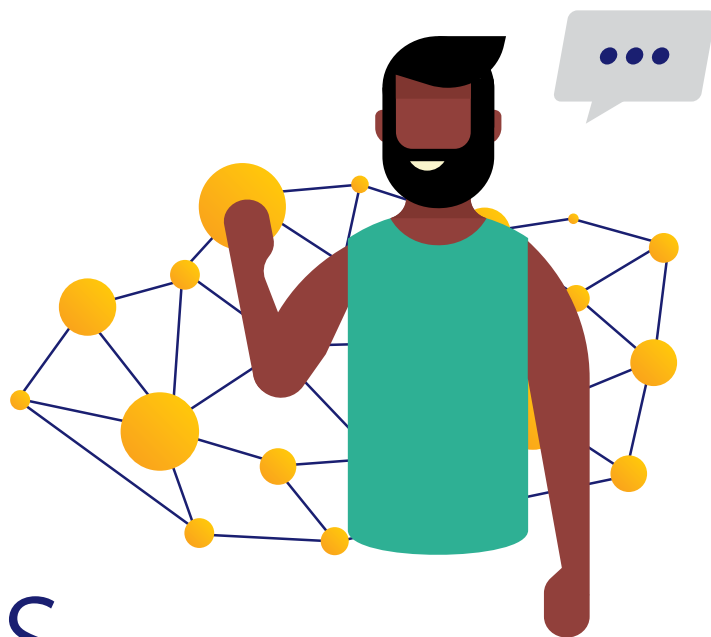


Dicas para o Empreendedor

Confira aqui pontos a considerar
rumo ao sucesso da sua empresa,
apesar dos obstáculos!

VISA

Introdução



50 dicas práticas para o empreendedor

Empreender é estar preparado para bons e maus momentos, encarando os desafios com determinação e buscando oportunidades, mesmo em cenários turbulentos.

Aqui você confere 50 dicas que irão ajudá-lo, empreendedor. Sucesso!

Índice



04 Sua empresa em destaque



10 Saúde financeira



20 Relacionamento com clientes



26 Trabalho em equipe



31 Vida empreendedora



Sua empresa em destaque

O seu empreendimento é resultado do seu esforço: você acreditou na sua ideia, no seu potencial de trabalho e tem seguido firme neste objetivo. Seja por oportunidade ou necessidade, você optou pelo empreendedorismo e ele tem sido sua fonte de renda.

Tanto para sobreviver nos momentos difíceis, quanto para expandir seus negócios, o caminho é um só: divulgar sua empresa. Nem sempre é necessário muito investimento para isso, desde que haja um bom planejamento.

01

Cuide bem do seu plano de negócios

O plano de negócios deve conter o máximo possível de informações para estruturar sua estratégia, precisa ser revisto periodicamente, com flexibilidade para ajustar-se em função do mercado, cenário econômico ou fatores internos.

Principais fatores a observar:

Plano de Marketing: tem a finalidade de apontar como conhecer melhor seus clientes e conquistá-los, com base nas seguintes informações: descrição/divulgação dos produtos, análise do mercado, clientes, fornecedores e concorrência, estratégias promocionais, estrutura de comercialização etc.

Plano Operacional: reúne fatores relacionados ao funcionamento da sua empresa. Inclui capacidade produtiva ou comercial, processo de produção ou comercialização, necessidade de pessoal etc.

Plano Financeiro: engloba os números da empresa, tais como estimativa de faturamento mensal, necessidade de investimento, custos mensais previstos, demonstrativos de resultados etc.



02

Observe a concorrência

Para definir sua estratégia, é fundamental analisar a concorrência. Essa observação pode trazer informações valiosas para seu negócio, ajudando na tomada de decisões, para colocar sua empresa em evidência.

Procure identificar, primeiro, quem são seus concorrentes, compreendendo exatamente o mercado em que seu negócio se encaixa e o público que você deseja atingir. Pesquise empresas que competem diretamente com você, considerando pontos fortes e fracos. Observe a política de preços de seus concorrentes, os serviços e diferenciais oferecidos.

Busque o máximo de informações que conseguir, visitando sites e acompanhando as redes sociais. Apure também notícias e comentários feitos pelo público.



Divulgue sua marca

Contar com uma estratégia de divulgação é fundamental para que sua empresa conquiste clientes, fortaleça sua marca e alcance mais sucesso.

Entre as principais estratégias de divulgação, estão: criação de site ou blog, estar presente nas redes sociais, participar de feiras e eventos, enviar e-mail marketing, realizar promoções e construir boas parcerias.

Em função da pandemia de Covid-19, o Marketing Digital tornou-se altamente relevante, para que as empresas divulguem mais a sua marca e estabeleçam uma relação mais próxima com seu público-alvo.

Muitos empreendedores têm utilizado os marketplaces como forma de vender seus produtos e serviços, captando novos consumidores. Trata-se de uma plataforma que funciona como um shopping center virtual, reunindo diversas marcas, produtos e serviços em um único site.

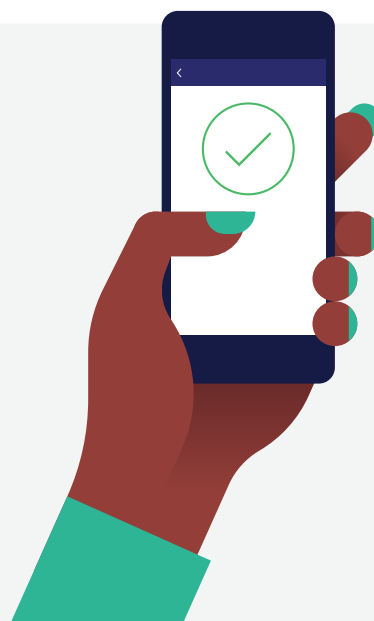
04

Invista em Marketing Digital

Marque presença no mundo digital! Para isso, não basta somente ter o seu comércio na versão online, com um bom site. É necessário se destacar, tornar seu produto ou serviço atraente e relevante para os consumidores que, hoje, têm diversas opções, com apenas uma breve busca na internet.

O Marketing Digital consiste em ações online utilizadas pelas empresas, para divulgar e comercializar seus produtos e serviços. A pandemia de Covid-19 e todas as regras de isolamento social motivaram consumidores a migrarem para o comércio online, o que favoreceu, e muito, o ambiente digital.

Conheça algumas iniciativas de Marketing Digital: anúncios em sites de busca, design de site, e-mail e SMS marketing; gerenciamento de Mídias Sociais; marketing de conteúdo e Publicidade em Mídias Sociais.



05

Avalie a qualidade do seu site

Para manter sua empresa em atividade durante a pandemia, muitos empreendedores investiram nas vendas online. Passado o momento crítico, é hora de avaliar a qualidade e a segurança do seu site. Alguns pontos a considerar:

Apresentação da sua empresa: a mensagem deve ser muito clara – o que sua empresa faz? Quais serviços ou produtos oferece?

Velocidade do site: por mais bonito e moderno que o seu site seja, ele precisa de rapidez no carregamento.

Navegabilidade: seu site precisa ter uma navegação fácil e intuitiva.

Segurança: invista em ferramentas que garantam segurança ao seu site, conquistando assim a confiança de seus clientes/fornecedores.

Contato e localização: os visitantes devem conseguir encontrar facilmente as informações de contato, como e-mail e telefone, de forma fácil e rápida.

Versão mobile: trabalhe na configuração do site, para que possa ser acessado pelo celular, sem prejudicar navegação e layout.



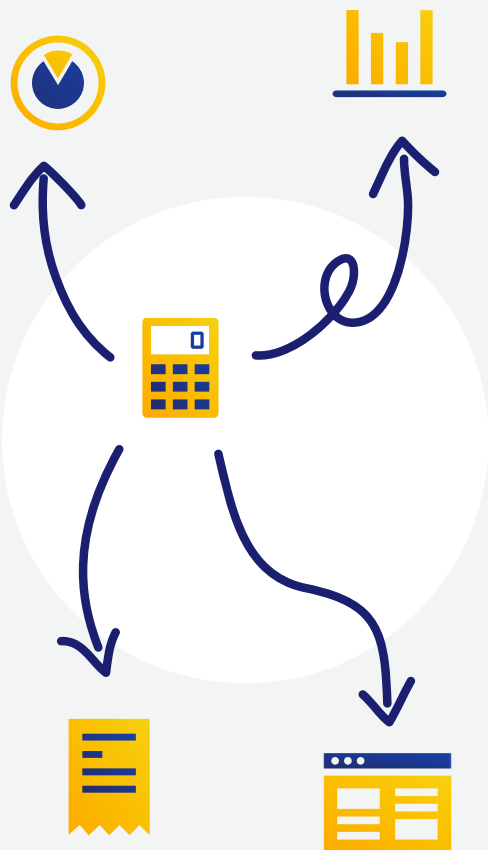
06

Use as redes sociais a seu favor

As mídias sociais oferecem uma grande exposição às marcas e podem estreitar o relacionamento entre a empresa e seu público-alvo.

Para um bom resultado, é necessário produzir conteúdo de qualidade e proporcionar integração entre os diferentes canais: o cliente pode ver um anúncio em redes sociais, ser direcionado à compra no site e optar por buscar o produto na loja física, por exemplo. Ofereça aos seus consumidores a possibilidade de escolha.

Nas redes sociais, acompanhe os comentários dos seus clientes, procure interagir, estabelecendo uma relação próxima com seu público. Invista em boas promoções, descontos, distribuição de brindes etc.



07

Reveja sua estratégia sempre que necessário

Procure observar frequentemente o posicionamento da sua empresa no mercado, buscando formas de oferecer diferenciais, seguir novas tendências, inovar.

Analise sua empresa como um todo e observe como tudo funciona. Sempre há formas de aprimorar serviços, de melhorar processos.

08

Reconheça a importância dos processos

O empreendedor deve buscar formas de reavaliar seus processos, a fim de evitar a perda de produtividade, de tempo, de recursos e, principalmente, buscar inovação e otimização para reduzir despesas, ganhar eficiência e controlar níveis de estoque.

Seu negócio tem processos organizados, que podem ser acessados com facilidade e “conversam” entre as áreas?

Usar ferramentas para gestão financeira, controle de estoque, contabilidade, gerenciamento de vendas, marketing e aprimoramento dos serviços e produtos passa a ser algo essencial. Com isso, o trabalho pode ser otimizado, as tarefas são executadas em menos tempo, acarretando redução de custos.



09

Procure tornar sua empresa mais produtiva

Como empreendedor, você precisa dedicar tempo para analisar formas de aprimorar os produtos ou serviços prestados pela sua empresa, revendo processos e avaliando resultados.

Ouçá sua equipe, procure reuni-la, na intenção de traçar objetivos e encontrar eventuais falhas que, em algumas situações, podem ser evitadas com pequenos ajustes no dia a dia.

Produtividade significa alcançar resultados melhores, gastando menos.

Confira algumas dicas:

- Invista em formação e treinamento da sua equipe.
- Crie um ambiente de trabalho agradável, que motive seu time.
- Adote uma comunicação clara, direta e transparente.
- Organize os processos da sua empresa, revendo-os frequentemente.
- Busque constantemente melhorias para sua empresa.



10

Inovar é preciso, em qualquer empresa

Por mais que o momento seja desafiador, é importante definir estratégias que possibilitem não apenas a sobrevivência e recuperação, mas sim o crescimento da sua empresa no médio prazo.

Um dos fatores que contribuem para esta trajetória é assumir uma postura inovadora. Mas... O que significa inovação?

A palavra não está relacionada somente ao uso da tecnologia. Inovar significa buscar soluções, novos caminhos para realizar serviços, produzir com qualidade e maior eficiência. Envolve a otimização de processos (para fazer mais, reduzindo gastos), investimento em pessoas, pensar em novos produtos e serviços, bem como em alternativas para captação e fidelização de clientes.



Saúde financeira

Você sabia que toda decisão em seu negócio gera um impacto financeiro? Ao pensar em contratar um funcionário, comprar um novo equipamento, definir preço de um produto, investir em capacitação, você está envolvendo dinheiro da empresa nisso. Ter esta percepção e reconhecer a importância de planejar é o primeiro passo para que seu empreendimento seja bem-sucedido financeiramente.

Todo negócio está sujeito a altos e baixos, por conta da economia do País, das características do segmento escolhido ou mesmo pela sazonalidade. Portanto, sem ser pessimista, mas sim precavido, você como empreendedor deve estar sempre preparado para as adversidades.

11

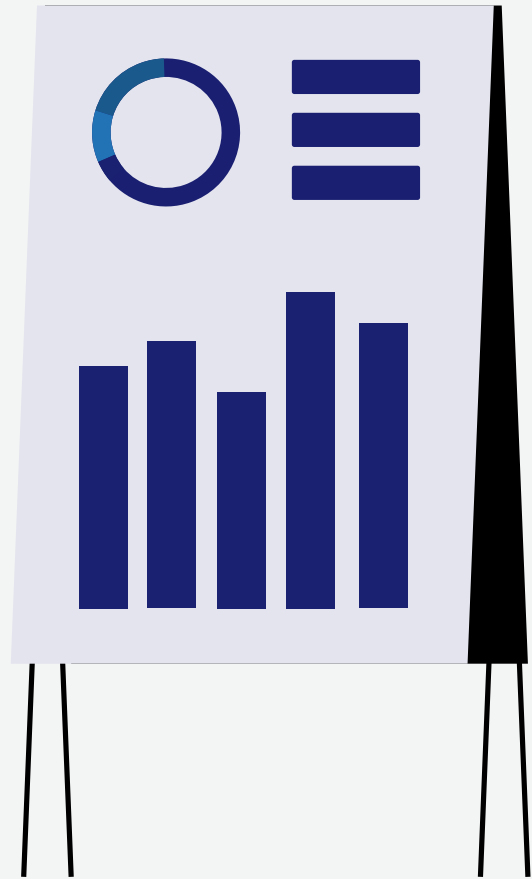
Conheça seu Fluxo de caixa

Todo empreendedor deve acompanhar de perto a saúde financeira do seu negócio. A melhor ferramenta para isso é o fluxo de caixa, que controla a entrada e saída de dinheiro da sua empresa.

Nos momentos de instabilidade e incerteza, é necessário ter um cuidado ainda maior com as finanças. Organize seu fluxo de caixa, ajustando-o ao cenário atual e fazendo projeções para os próximos seis meses. Faça uma estimativa da receita que irá receber, das despesas mensais e, caso tenha alguma reserva financeira da empresa, procure incluí-la nas suas contas.

Nem otimismo, nem pessimismo: olhe para o seu fluxo de caixa e analise as perspectivas do seu negócio com calma e racionalidade, por mais difícil que pareça.

Essas projeções ajudam a construir um cenário realista e, assim, tomar decisões mais assertivas. Por exemplo: é hora de buscar um empréstimo?



12

Liste primeiro as receitas

Saiba controlar muito bem a entrada de dinheiro na sua empresa e esteja sempre atento à sazonalidade, compreendendo os períodos em que o faturamento aumenta, ou diminui, por fatores como estação do ano, datas comemorativas etc.

Procure estabelecer uma reserva, garantindo ter recursos suficientes, nos meses de menos ganhos, para poder arcar com seus gastos fixos.





13

Atenção às despesas

O segredo da saúde financeira de uma empresa não está apenas em garantir receitas, mas também em conhecer seus custos e encontrar formas de reduzi-los. Com criatividade e envolvimento da sua equipe, certamente você vai obter melhores resultados.

Os custos fixos estão relacionados à atividade produtiva da empresa, mas não variam em função da quantidade vendida ou produzida. Alguns exemplos: aluguel do imóvel, serviço de segurança, aluguel de máquinas, acesso à internet, conta de água, material de limpeza, condomínio, seguro etc. A folha de pagamento representa a maior parcela das despesas fixas de uma empresa.

Há também os custos variáveis, que oscilam de acordo com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção, tais como energia elétrica, compra de matérias-primas, contratação de mão de obra temporária.

14

Saiba cortar custos

Cortar custos e despesas não significa radicalizar no ambiente de trabalho, tirando de sua equipe itens do dia a dia que garantam motivação e bem estar, como a máquina de café ou a comemoração dos aniversariantes do mês, por exemplo.

Muito menos, representa contratar produtos e serviços com preço baixo e sem qualidade, que poderão lhe gerar problemas depois. Pesquise e analise as opções disponíveis antes de qualquer decisão.

Para o sucesso do seu negócio, o empreendedor deve desenvolver a habilidade de saber negociar. Na redução dos custos e das despesas, trata-se de ferramenta estratégica, sobretudo no contato com fornecedores.



15

Não misture contas pessoais às da empresa

Todo empreendedor deve ter sempre a preocupação de planejar e organizar muito bem suas finanças pessoais e as da empresa.

O primeiro passo para o sucesso deste planejamento é separar uma coisa da outra. Isso lhe ajuda a compreender melhor o seu orçamento familiar e o fluxo de caixa do seu negócio.

As contas bancárias também devem ser diferentes: uma Pessoa Jurídica e outra Pessoa Física. Se você acha mais prático juntar tudo, cuidado! Este é um erro grave e pode comprometer a saúde financeira da sua empresa, e o seu orçamento pessoal também.



16

Controle deve ser constante

Monitore seu fluxo de caixa frequentemente, para poder realizar ajustes, sempre que necessário.

Ao longo do tempo, você pode adotar estratégias que protegem o seu fluxo de caixa:

- cuide da contabilidade, mantendo processos e sistemas confiáveis;
- elabore e controle relatórios financeiros;
- seja sistemático, registrando e acompanhando a movimentação financeira de perto;
- construa um fluxo de caixa realista e mantenha suas informações sempre atualizadas;
- prepare seu fluxo de caixa para as adversidades (um cliente que atrasa o pagamento, por exemplo).

17

Não confunda dinheiro em caixa com lucro

Lucro é o resultado das suas receitas menos seus custos e suas despesas. Portanto, ter dinheiro na conta da empresa não significa ter lucro.

Imagine, como exemplo, uma empresa que recebeu um pagamento alto de um cliente logo no início do ano. Satisfeito com o bom resultado, o empreendedor usa todo o dinheiro, pois considerou que teve um lucro expressivo!

No entanto, o empresário deixou de considerar todas as despesas que teria em janeiro. Conclusão: a saída de dinheiro foi bem maior do que a entrada, que ele havia considerado como lucro.

Confira as dicas:

- Só considere como receita o dinheiro efetivamente recebido.
- Se há perspectiva de fechar negócio com um novo cliente, nada de planejar o uso desta receita, sem nem mesmo ter efetivado a contratação do serviço.
- Mantenha seu fluxo de caixa sempre atualizado, para que você conheça com clareza os custos mensais que precisa cobrir.

18

Mantenha sua contabilidade em dia

É bastante natural iniciar um empreendimento sozinho. No entanto, para um crescimento sólido e duradouro, é recomendável você contar com serviços de apoio, sobretudo os mais específicos, como a Contabilidade.

A alternativa lhe possibilita obter resultados mais completos e assessoria permanente, sobretudo caso haja alguma mudança na legislação (prestação de contas, tributação). Você ganha elementos para tomar decisões mais embasadas e mantém sua documentação contábil em dia.

19

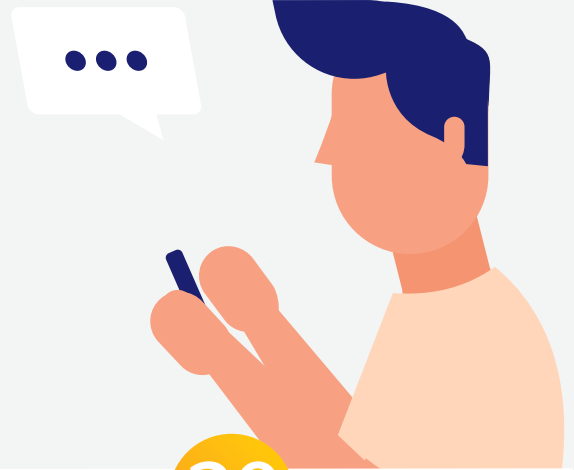
O que é capital de giro

Capital de giro é o montante necessário para manter sua empresa em funcionamento. Esse recurso oferece maior segurança nos momentos de dificuldade financeira ou de diminuição do faturamento.

O capital de giro demonstra seu “fôlego financeiro”, sua capacidade de saldar passivos imediatos.

É utilizado, entre outros, para:

- pagar fornecedores;
- pagar impostos;
- pagar salário de funcionários;
- manter estoques;
- custear o financiamento de compras realizadas a prazo pelos clientes.



20

Planeje-se para ter capital de giro

Existe uma palavra que deve guiar a sua estratégia para gerar capital de giro para o seu negócio: planejamento.

Nem sempre é possível ter capital de giro, em função de tantos desafios a superar para manter sua empresa, mas é fundamental conhecer esses conceitos, para buscar este equilíbrio financeiro futuramente.

O capital de giro tem origem nos recursos vindos de contas a receber, estoque, caixa ou conta corrente.

Para compor esta reserva, é importante ter controle sobre todos os processos financeiros da empresa:

- fazer a renegociação de dívidas para o longo prazo;
- ter conhecimento tanto do fluxo de caixa quanto do ciclo financeiro (tempo entre o pagamento a fornecedores e o recebimento das vendas);
- manter uma política de redução de custos e despesas.



21

Negociar é preciso

Para o sucesso do seu negócio, um bom empreendedor deve desenvolver a habilidade de negociar. Na redução de custos, trata-se de ferramenta estratégica, sobretudo no contato com fornecedores.

Com uma boa negociação, você:

- ganha na compra de produtos de melhor qualidade;
- conquista preços mais baixos;
- garante prazos mais longos.

Na hora de negociar, procure contar com algumas ferramentas valiosas:

- **Conhecimento:** faça bom uso de suas habilidades e de sua capacidade técnica.
- **Reputação:** credibilidade e ética são fundamentais.
- **Diferencial:** alguns talentos fazem toda a diferença, tais como saber ouvir, colocar-se no lugar do outro, conhecer o mercado, manter-se atualizado, saber conversar sobre diferentes assuntos, ser criativo. Capriche!

22

Analise seus preços

Saber definir preços é fundamental para o sucesso do seu negócio, a qualquer tempo. Nos momentos de crise, ou mesmo nos períodos em que normalmente há uma queda nas vendas, você pode optar por reduzir este preço, estabelecer liquidações, promoções etc. Mas, para chegar a essa decisão, precisa ter ciência de como é composto o seu preço.

Para evitar erros na composição do preço, você deve considerar basicamente:

- seus custos diretos para produção ou fornecimento do serviço;
- os custos indiretos;
- preço cobrado pela concorrência;
- diferenciais que sua empresa oferece.

O preço de venda ideal tem que cobrir todos os custos e despesas, deve ser competitivo e melhor que o preço da concorrência.





23

Controle bem seus estoques

Quando você vende ou fabrica produtos, deve estar ciente dos custos de manter seu estoque, seja qual for o tamanho da sua empresa. É preciso encontrar o equilíbrio, para não acabar perdendo dinheiro.

Normalmente, o setor de vendas deseja um estoque elevado, para atender melhor o seu cliente. O mesmo acontece com a área de Produção, que prefere trabalhar com uma margem maior de segurança de estoque.

Por outro lado, o departamento financeiro prefere contar com estoques reduzidos, para diminuir o capital investido e melhorar o fluxo de caixa. Encontrar a medida certa de conciliar tantos interesses é o grande desafio! A recomendação, sobretudo no início: procure ser mais conservador, tendo um estoque compatível a uma expectativa realista de venda.

24

Saiba quando contratar empréstimo

A decisão de tomar crédito para reforçar o caixa e conseguir pagar suas despesas fixas exige muito planejamento. Afinal, o crédito tem um alto custo, e é preciso considerá-lo. Caso contrário, o que aparentemente pode ser uma solução para o seu empreendimento, transforma-se em um problema no longo prazo.

Saiba o que considerar antes de recorrer ao crédito:

- Identifique a necessidade de crédito para o seu negócio (de quanto você precisa e exatamente para que).
- Busque informações e pesquise as condições oferecidas pelas instituições financeiras (limites disponibilizados, valores e taxas), para então fazer sua escolha.
- Analise possíveis fatores de restrição, procurando solucionar eventuais pendências, antes de solicitar crédito no mercado.
- Elabore seu plano de negócio, para que você possa mostrar para o banco que seu negócio é financeiramente viável.
- Organize suas contas e todas as informações apuradas, bem como documentos necessários, antes de tomar crédito.



25

Uso consciente do crédito

A tomada consciente de crédito pode ser a solução para iniciar ou expandir sua empresa, ou ainda regularizar um momento de resultados ruins.

Em tempos de pandemia de Covid-19, uma série de medidas tem sido tomadas, com o objetivo de apoiar microempreendedores no uso do crédito, para pagamento de contas e sobrevivência do negócio.

Para o uso responsável do crédito, procure tomar alguns cuidados:

- Observe, no seu fluxo de caixa, qual valor de prestação se encaixa no seu orçamento: veja quais são suas entradas e saídas e verifique quanto pode pagar por mês.
- Muita atenção ao prazo: quando você estica o prazo para pagamento de uma dívida, acaba tornando-a mais cara, em função dos juros.
- Pague tudo em dia: a tomada de crédito pode lhe dar uma sensação de “ter colocado a casa em ordem”, mas, lembre-se que você passou a ter uma dívida, que precisa saldar em determinado prazo.

26

Saiba usar os meios de pagamento

O mundo muda depressa e há muita coisa acontecendo em termos de tecnologia, influenciando a forma como as pessoas consomem produtos e serviços, ou mesmo pagam suas contas.

Na gestão financeira da sua empresa, é importante conhecer os meios de pagamento disponíveis, que podem aliar segurança, praticidade e organização ao seu negócio.

Há empresas que oferecem sistema de pagamento online, outras trabalham com débito mensal direto da conta e há também os cartões de débito e crédito, que são os mais utilizados.

Os meios de pagamento online são ferramentas que permitem a realização de transações financeiras entre empresas e clientes no mundo digital. É através dessas plataformas que as suas vendas são gerenciadas, com segurança e simplicidade.

O pagamento digital é feito pela internet, por meio de uma transferência bancária e eletrônica, emissão de boleto ou por cartões de débito e/ou crédito, oferecendo ao cliente a comodidade de pagar pelo pedido, de onde estiver.

As plataformas de pagamento via internet disponibilizam diversas ferramentas para que você, empreendedor, possa ampliar sua receita e realizar transações com rapidez e segurança.

Funcionalidades dos Cartões de crédito

A aceitação de cartões é uma excelente oportunidade, tanto para captar, quanto fidelizar clientes. O uso contribui para aumentar vendas e reduzir a inadimplência. Do lado do cliente, proporciona mais flexibilidade nos pagamentos e agilidade nas transações.

Nas opções débito, crédito ou pré-pago, o cartão pode ser um grande facilitador no seu empreendimento.

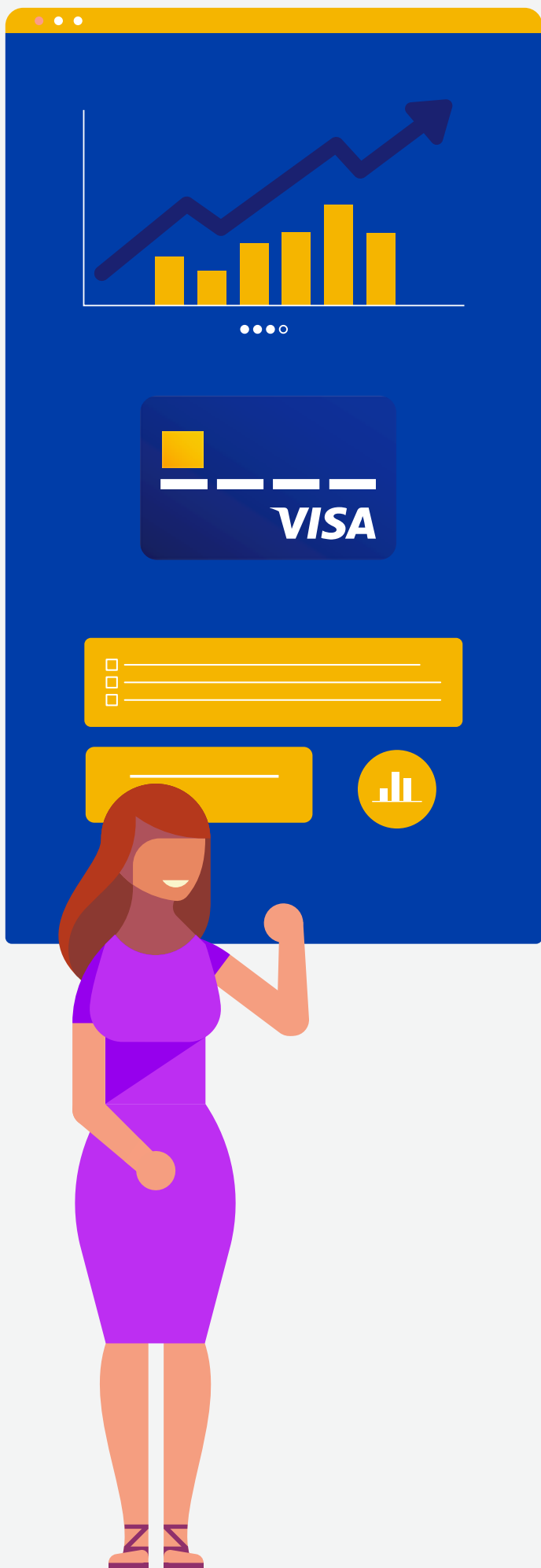
Ao oferecer esta opção, você fideliza seu cliente e tem a chance de conquistar muitos outros, ampliando suas possibilidades de gerar novos negócios!

Uso do cartão empresarial

Além de aceitar pagamento com cartão, é importante que você veja no cartão empresarial, ou PJ, um aliado na gestão das suas contas.

Monitorando de perto sua fatura, você controla suas despesas, sabe exatamente onde e como está gastando o seu dinheiro e ainda consegue prazo, comprando produtos para venda hoje, pagando depois.

Isso sem falar na antecipação de recebíveis, que pode, quando usada com cautela e planejamento, alavancar seu empreendimento.





Relacionamento com clientes

Para fidelizar o seu cliente, não basta entregar um produto ou serviço de qualidade, no prazo combinado e a um preço justo. É preciso aliar diferencial, criatividade e proatividade.

Fique atento ao mercado, conheça bem o segmento de atuação de seu cliente, mostre-se presente e ofereça, com certa frequência, serviços que possam agregar valor à atividade dele.



28

Entenda o seu cliente

Você conhece realmente seus clientes? Consegue identificar suas dores e necessidades? Mantenha-se sempre próximo: saiba quais são as expectativas, dificuldades, e procure posicionar seu empreendimento frente a isso.

Uma grande característica, para o sucesso do seu negócio, é ser relevante, ter motivos para ser lembrado: seu cliente precisa de você? Ele pode sempre contar com você? Quais características suas, e do seu empreendimento, “fazem a diferença” para seu cliente?

Seja flexível, procure conciliar as suas necessidades e dificuldades com as de seus clientes. Isso vale para preços, formas de pagamento etc. Verifique se há algo novo que você pode oferecer para facilitar a vida do seu cliente e que pode se tornar um grande diferencial.

29

Avalie a qualidade dos seus produtos e serviços

Todo empreendimento, de qualquer porte, deve se dedicar à gestão da qualidade, observando todos os processos, até a entrega do produto ou serviço.

Prezando a qualidade, sua empresa conquista maior organização, produtividade e credibilidade dos clientes e fornecedores, fortalecendo assim sua marca.

Este aperfeiçoamento deve ser contínuo: mesmo quando tudo estiver “perfeito”, a gestão da qualidade deve continuar, todas as etapas do negócio devem ser monitoradas, de forma a encontrar oportunidade de aperfeiçoamento, visando melhoria contínua.



Invista em atendimento

A habilidade de se colocar no lugar do outro facilita, e muito, o entendimento quanto à importância de atender bem.

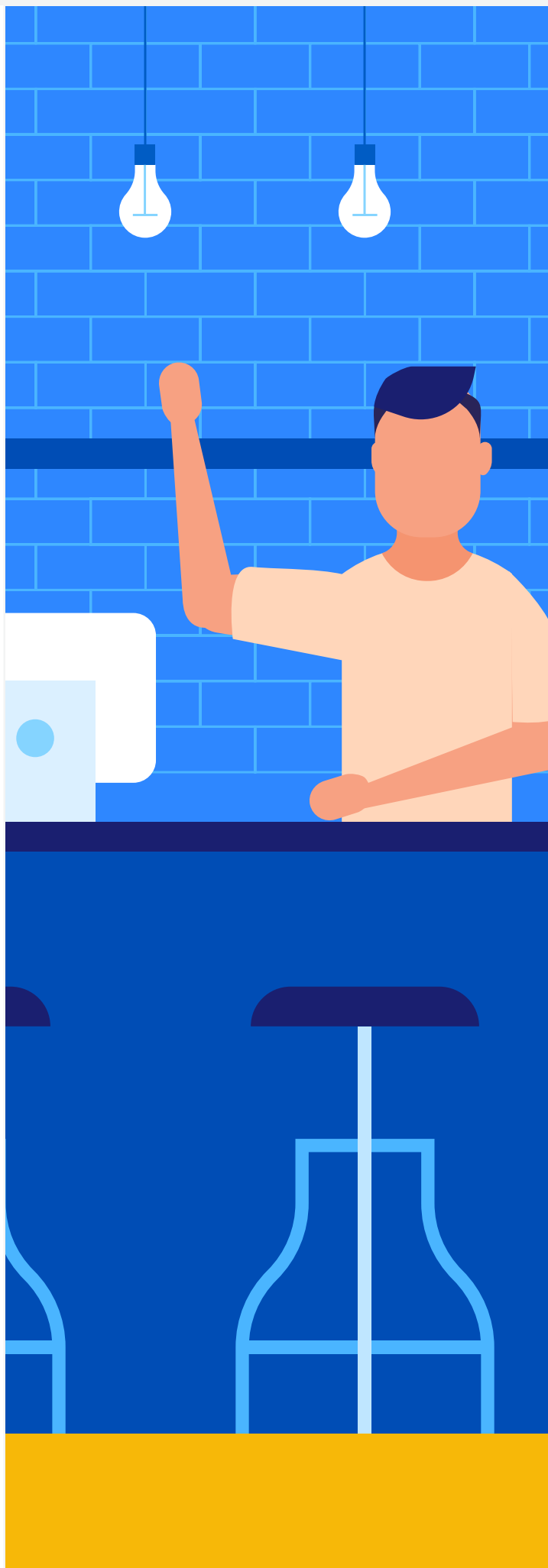
Você, como consumidor/cliente, gosta de ser bem atendido, tratado com respeito e ver seus direitos sendo cumpridos, certo? Então, oferecer isso ao seu público-alvo é o ponto de partida!

Confira dicas para um bom atendimento:

- pergunte ao cliente de que forma ele gostaria que o produto ou serviço fosse entregue;
- procure conhecer melhor o seu cliente e detectar pontos que poderiam ser melhorados;
- entenda as necessidades e expectativas do seu cliente;
- transforme a resposta do cliente em metas a serem alcançadas;
- caso seja necessário, modifique processos da sua empresa, para atender à necessidade do cliente;
- no caso de crítica ou reclamação do cliente, o atendimento deve ser feito com mais cuidado e atenção. Procure compreender a situação e propor alternativas rápidas de solução.

Todos juntos neste objetivo!

A qualidade do atendimento deve ser incorporada à cultura da empresa. Todos devem ter consciência da sua importância, trabalhando unidos para atingir os melhores resultados.



Saiba captar clientes, mesmo em tempos difíceis

A busca por novos clientes deve fazer parte de um processo bem organizado. Mesmo trabalhando sozinho, é recomendável ter isso em mente.

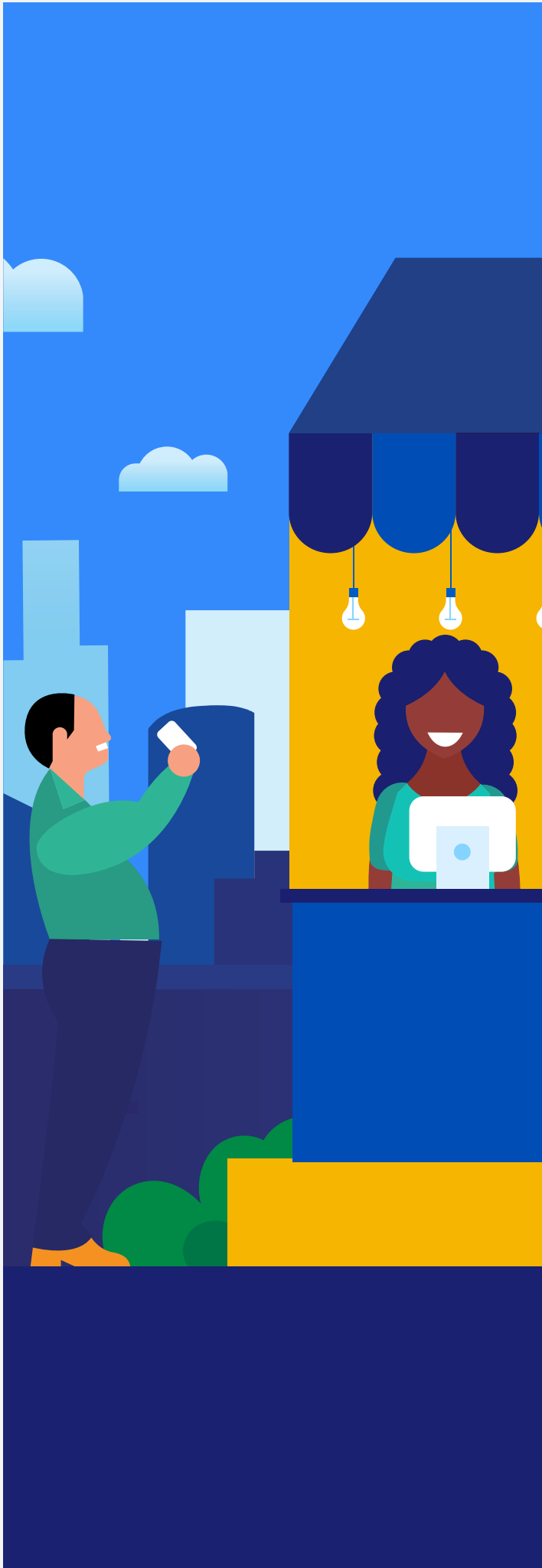
Existe diferença entre prospecção e venda. Ao prospectar, você está analisando possibilidades, levantando informações, pesquisando mercado, necessidades do seu público-alvo, identificando clientes em potencial.

Divulgar o nome da sua empresa faz parte do processo de prospecção, pois tornar a sua marca conhecida facilita, e muito, a venda. Fica bem mais fácil oferecer um produto ou serviço quando a empresa já é conhecida, concorda?

Já a venda possui uma abordagem mais direta, de oferecer à determinada empresa o seu produto ou serviço.

Alguns passos para facilitar a captação de clientes:

- identifique o público que você quer atingir;
- busque indicações dos seus clientes atuais;
- procure divulgar sua empresa, produtos e serviços nos meios digitais;
- fortaleça e evidencie sua marca, investindo no seu site;
- prepare um bom script para abordagem do possível cliente;
- no caso de e-mail marketing, capriche no conteúdo.





32

Sua empresa deve ser relevante para seus clientes

Por que determinada empresa deve contratar o seu serviço, e não o da concorrência? Além de preço, qualidade, reputação etc., a relevância é um fator que faz toda a diferença. A empresa precisa sentir que o serviço que você presta é exatamente o que ela precisa.

Com o crescimento das vendas online em função da pandemia de Covid-19, os consumidores passaram a pesquisar mais na internet o que desejam, a comparar preços, empresas, serviços, produtos, condições de entrega, reputação, comentários dos consumidores.

Por isso, marque presença no mundo digital! Não basta somente ter um bom site. É necessário se destacar, tornar seu produto ou serviço atraente para os consumidores que, hoje, têm inúmeras opções, com muita facilidade.

33

Fidelize seus clientes

Para fidelizar o seu cliente, não basta entregar um bom trabalho, no prazo, e a um preço justo. É preciso ser criativo, oferecer serviços e produtos de qualidade e melhores do que o mercado dispõe, estar sempre à frente, entender exatamente o que seu cliente precisa e surpreendê-lo com boas soluções.

A fidelização não acontece do dia para a noite. É um trabalho que demanda certo tempo e incluiu uma estratégia capaz de construir um vínculo forte entre sua empresa e o cliente.

Observe alguns passos para fidelizar clientes:

- **marque presença:** invista em tratamento diferenciado, incluindo ações de relacionamento, cupons de desconto e vantagens de um clube de fidelidade.
- **procure investir em inovação:** seja na fabricação ou venda de produtos, ou na prestação de serviços, não importa! Busque sempre estar à frente da concorrência, oferecer diferencial e inovar.
- **capacite sua equipe:** seu time precisa estar sempre pronto para atender bem seus clientes.





34

Aprimore suas vendas online

Passada a fase mais crítica do isolamento social e iniciada a retomada dos diferentes setores da economia, tornou-se evidente a força das vendas online, que vieram para ficar. E o que você, como empreendedor, tem feito para aperfeiçoar esta atividade na sua empresa?

Confira aqui algumas dicas para avançar nas vendas online:

- **Conheça bem o seu público-alvo:** entender o perfil, comportamento e as necessidades de quem compra o seu produto é o primeiro passo para investir nas vendas online.
- **Faça com que seu site seja responsivo:** hoje, as pessoas podem efetuar suas compras pelo celular. O seu site está preparado para ser acessado no ambiente mobile?
- **Disponibilize vários canais:** seja pelo site, e-mail, telefone, aplicativos para dispositivos móveis ou pelas redes sociais, uma marca que busca resultados deve agilizar o relacionamento com seu público, e precisa estar sempre pronta para esclarecer dúvidas, receber sugestões e reclamações.
- **Divulgue sua marca:** procure investir em estratégias para um bom posicionamento da sua marca nos buscadores, otimizando assim sua presença online. Estar nos primeiros resultados dessa busca é o diferencial que seu site precisa para trazer mais visitantes e convertê-los com uma boa estratégia.
- **Capriche na logística:** para fidelizar seu cliente, ele precisa ficar satisfeito com o processo de compra online, do início ao fim!



Trabalho em equipe

Mesmo que contratar não faça parte dos seus planos hoje, em função do momento de crise, este é um tema de grande importância: afinal, você precisa de uma boa equipe para expandir sua empresa, e este dia vai chegar!

Para garantir a produtividade e o bom andamento do trabalho, há questões bem importantes, que vão da formação de uma equipe integrada e eficiente à adoção de estratégias que mantenham todos motivados. E como fazer isso?



35

Forme um bom time

Contar com um grupo comprometido e capacitado faz toda a diferença, ainda mais nos momentos difíceis. Delegue, treine, invista nas pessoas que trabalham com você. Faça-as perceber o quanto são importantes e promova sempre o engajamento.

Tenha pessoas de confiança para a realização de um trabalho de qualidade, para que assim possa se dedicar às atividades de gestão. Além de resultados práticos no crescimento da sua empresa, você formará uma equipe capacitada e motivada a participar.

Sua equipe deve ser composta por profissionais alinhados ao trabalho e à missão da sua empresa. Precisa haver afinidade, entendimento quanto aos objetivos, orgulho e satisfação de fazer parte do time. Tudo isso reflete na realização das tarefas e, principalmente, no atendimento ao cliente.

36

Promova capacitação

Promova o crescimento da sua equipe, investindo em capacitação. Hoje existem diversas formas de conquistar maior conhecimento, de alcançar o aperfeiçoamento desejado, tais como palestras, eventos e cursos online, lives, webinars etc.

Quando você dá oportunidades de capacitação aos seus colaboradores, proporciona motivação, ampliação de horizontes. Sua empresa precisa de bons profissionais para alcançar o sucesso que você deseja, e cabe a você valorizá-los. Pense nisso!



38

Priorize comunicação e transparência

Converse com seus funcionários, busque fortalecer a relação de parceria e abra espaço para sugestões, discussões de possíveis caminhos a seguir.

Nos momentos difíceis, conte com o apoio de sua equipe e opte sempre pela comunicação direta e transparente.

Já nos momentos de sucesso e expansão da sua empresa, saiba reconhecer os esforços e o bom desempenho de quem tem trabalhado com seriedade e comprometimento, buscando formas de premiar seus funcionários por isso.

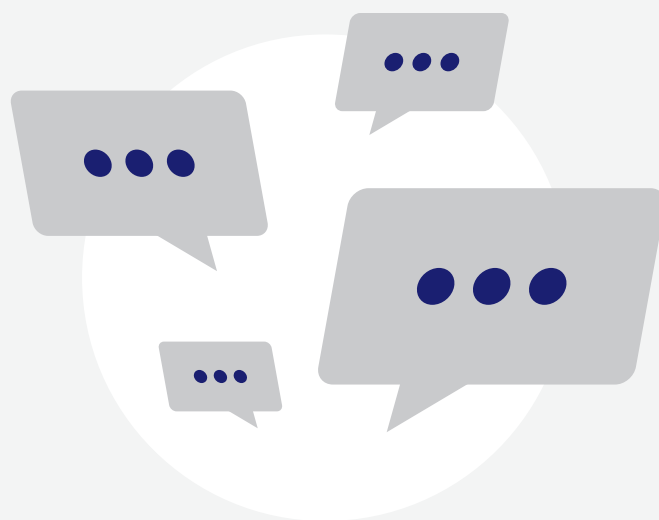
37

Prepare-se para o home office

A pandemia revolucionou a forma de trabalhar, em empresas de todos os portes. O distanciamento social mostrou que é possível trabalhar remotamente e atingir bons resultados. Portanto, é recomendável manter o home office como opção na sua empresa, buscando formas de aprimorá-lo.

Para isso, procure uma ferramenta online que contemple diversos processos de trabalho e de gestão de tarefas. Isso evita a comunicação dispersa em vários aplicativos e a necessidade de aprender a operar diversos softwares.

Estabelecer objetivos, metas e prazos, além de acompanhar o progresso do trabalho, é mais eficiente do que se preocupar se o colaborador está online o tempo todo.



Saiba motivar e engajar

Trabalhar com uma equipe motivada torna tudo mais fácil! E como conquistar isso?

Aqui vão algumas sugestões para motivar e engajar:

- procure conhecer bem seus colaboradores;
- crie um ambiente de trabalho agradável;
- ouça a sua equipe;
- estabeleça metas realistas e saiba dar feedback;
- crie desafios que estimulem o trabalho em equipe;
- converse com seus colaboradores sobre a missão e os objetivos da empresa, para maior engajamento;
- convide o grupo a contribuir com ideias e sugestões;
- celebre conquistas da empresa;
- invista em treinamento;
- ofereça remuneração justa e plano de carreira
- motive seus colaboradores a crescerem com a empresa.



Ouçã a sua equipe

Fale menos e ouça mais. Permitir que sua equipe se manifeste é uma das principais habilidades de um bom líder.

Tenha sua mente aberta: por mais que você possua opinião formada sobre algo, permita que seus colaboradores manifestem a deles. Você pode se surpreender com os resultados.

Nada de resistência: se um novo funcionário questiona um determinado processo, sugerindo alternativa para realizar uma tarefa, procure ouvi-lo. Você pode ganhar em produtividade, pense nisso!

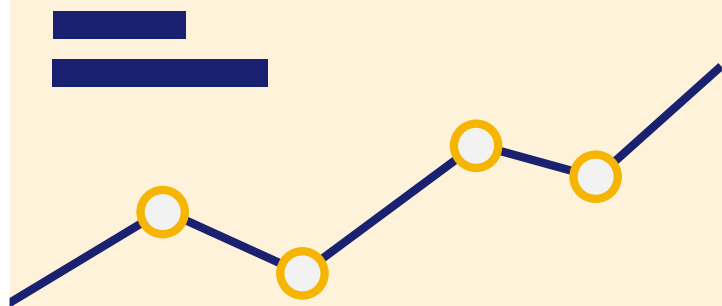
41

Permita que sua equipe cresça com sua empresa

Investir no desenvolvimento de equipes é fundamental para o crescimento da sua empresa, e para que conquiste cada vez mais relevância no mercado. Quanto mais capacitados os colaboradores estiverem, melhor.

O processo de desenvolvimento constante de colaboradores propicia a formação de novos líderes e, também, de equipes autônomas que passam a trabalhar cada vez melhor.

Conte com seu time, nos bons e nos maus momentos. Crescer não é fácil, mas quando todos estão juntos no mesmo objetivo, a chance de superar os desafios é muito maior.





Vida empreendedora

Seu empreendimento precisa do seu olhar, da sua gestão. Em qualquer cenário, sua participação faz toda a diferença.

Portanto, lembre-se de cuidar de você, sempre. Sem a sua força, equilíbrio, capacidade de planejamento e de se reinventar, nada acontece.

Você não está sozinho nesta trajetória. Conte sempre com apoio, construa sua rede de contatos e mantenha-se atento às diferentes formas de divulgar sua empresa.

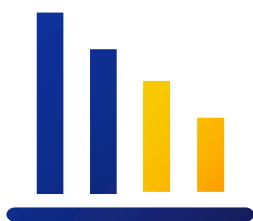
42

Esteja sempre pronto para os desafios

Ter o próprio negócio pode transmitir a ideia de liberdade, de não precisar prestar contas a ninguém e, por isso, ter uma rotina muito mais leve.

Há uma grande distância, no entanto, entre a expectativa e a realidade. A situação atual confirma como é desafiadora a missão de empreender, a responsabilidade de conduzir sua própria empresa, de estar pronto para momentos bons e ruins e, principalmente de ser resiliente diante do inesperado.

Procure conhecer os riscos do seu negócio e estar preparado para eles. Aqui, listamos alguns exemplos: riscos de mercado, de reputação, de crédito, riscos nas operações, riscos financeiros, riscos estratégicos.



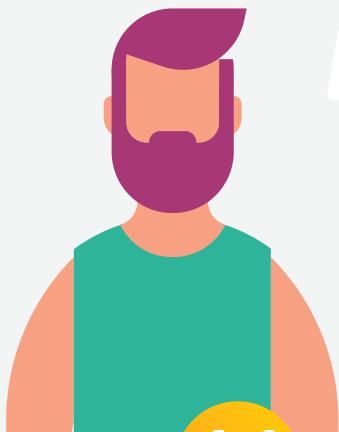
43

Aprenda com as dificuldades

A pandemia pelo novo Coronavírus foi um acontecimento de grandes proporções, que tem afetado a vida das pessoas e, principalmente, dos empreendedores.

O “aprender com as dificuldades” significa reconhecer, por exemplo, o quanto você tem buscado soluções, sua capacidade de reinventar, buscar caminhos. Para alguns, todo este cenário mostrou a necessidade de colocar sua empresa no mundo online. Para outros, revelou a importância de planejar melhor seus negócios e ter uma reserva financeira para momentos de crise.

Outros buscaram capacitação por meio de tantos cursos online gratuitos, lives e outras oportunidades de aprendizado. Há quem tenha encontrado, nos marketplaces, alternativa para vender seus produtos e serviços, sem ter que investir tanto em novas tecnologias. Reflita: o que você tem aprendido?



44

Invista em você, para boas decisões

Você é a engrenagem da sua empresa. Seja trabalhando sozinho, como microempreendedor, ou dono de uma pequena empresa, sua participação é determinante para o sucesso do seu empreendimento.

Prepare-se para conduzir melhor o seu negócio: adquira conhecimentos sobre o mercado, concorrência, ramo de atuação. Procure conhecer soluções que possam otimizar os serviços prestados pela sua empresa.

Identifique seus pontos fracos e desenvolva suas capacidades, para conduzir sua empresa com segurança e racionalidade, mesmo nos momentos mais difíceis.

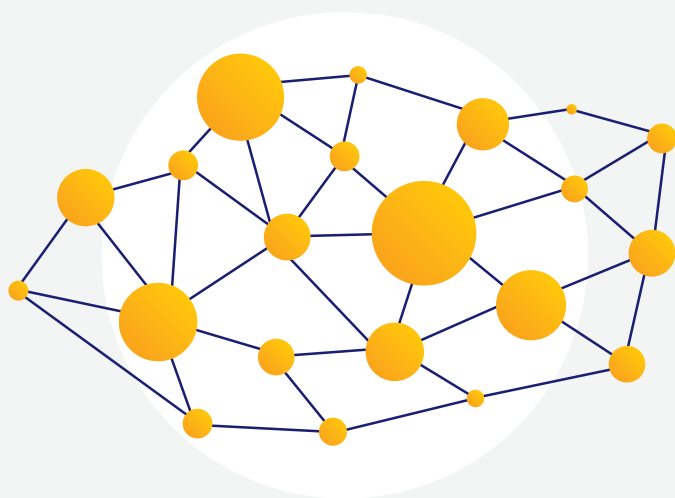
E mais: invista no seu bem-estar. Procure formas de repor suas energias, desligar-se dos problemas, buscar o convívio familiar e com amigos. Cuide da sua saúde física e emocional, para então poder lidar com tantos desafios. Priorize-se!

45

Estabeleça uma rede de contatos

Não se isole! Defina como meta montar, e cuidar, da sua rede de contatos, que pode resultar em excelentes parcerias e grandes soluções: amigos, antigos colegas de trabalho, ex-professores, profissionais que você teve oportunidade de conhecer em eventos, cursos etc.

Inclua também empreendedores como você, antigos clientes, clientes atuais e em potencial, prestadores de serviços de atividades que lhe podem ser úteis (contabilidade, tecnologia, direito, rotina trabalhista etc.), fornecedores. Isso sem falar nas diferentes instituições que têm apoiado o empreendedorismo no Brasil, e que oferecem vários serviços, e muita informação.

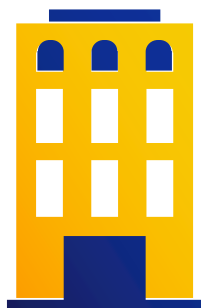


46

Busque apoio para serviços especializados

Um bom empreendedor não precisa saber tudo. Ao contrário, deve contar com apoio especializado para assuntos que fogem do seu conhecimento, para que assim possa tomar decisões bastante balizadas sobre temas mais técnicos e, ainda, dedicar-se ao planejamento estratégico da sua empresa, que é seu objetivo principal.

Aqui vão alguns exemplos: tudo muda muito rápido sobre tributação, legislação, normas. Isso sem falar em tantas soluções tecnológicas que podem fazer toda a diferença no seu negócio. Não perca tempo, querendo resolver tudo sozinho. Há diversas situações em que é muito melhor, mais proveitoso e bem mais seguro contar com opinião especializada. Pense nisso!



47

Organize sua rotina

Estabeleça metas para o seu dia, visando torná-lo mais produtivo e organizado. Lembre-se de deixar tempo livre para os compromissos pessoais também, incluindo momentos de lazer, convivência em família e cuidados com a saúde. Mesmo em fases difíceis e desafiadoras como a atual, essa regra é fundamental para atingir melhores resultados.

Se você trabalha em casa, o cuidado com a rotina deve ser ainda maior: evite que as tarefas domésticas preencham seu dia, desviando sua atenção do trabalho. Procure dividir muito bem o seu tempo e busque um ambiente favorável à sua concentração.



48

Saiba delegar

No início, é natural que o empreendedor faça grande parte do trabalho sozinho. Mas, a partir do momento em que for possível montar uma equipe, procure contar realmente com ela.

Capacite seus funcionários, permita que contribuam da melhor maneira possível e aprenda a delegar. Com um bom time, você pode se concentrar nas tarefas estratégicas, com tempo para planejar, captar e fidelizar clientes, monitorar a concorrência e buscar alternativas de inovação, sempre!

49

Não se acomode

Essa regra vale para muitas situações. Em momentos desafiadores, evite ser contaminado pelo pessimismo, deixando de buscar alternativas e fazendo somente o básico.

Da mesma forma, não se acomode nos momentos bons: o fato de ter um ótimo cliente, que lhe proporciona tranquilidade financeira, não pode ser motivo para relaxar, deixando de partir em busca de novas possibilidades, ou mesmo de investir em novidades e melhorias para os produtos e serviços que você presta.

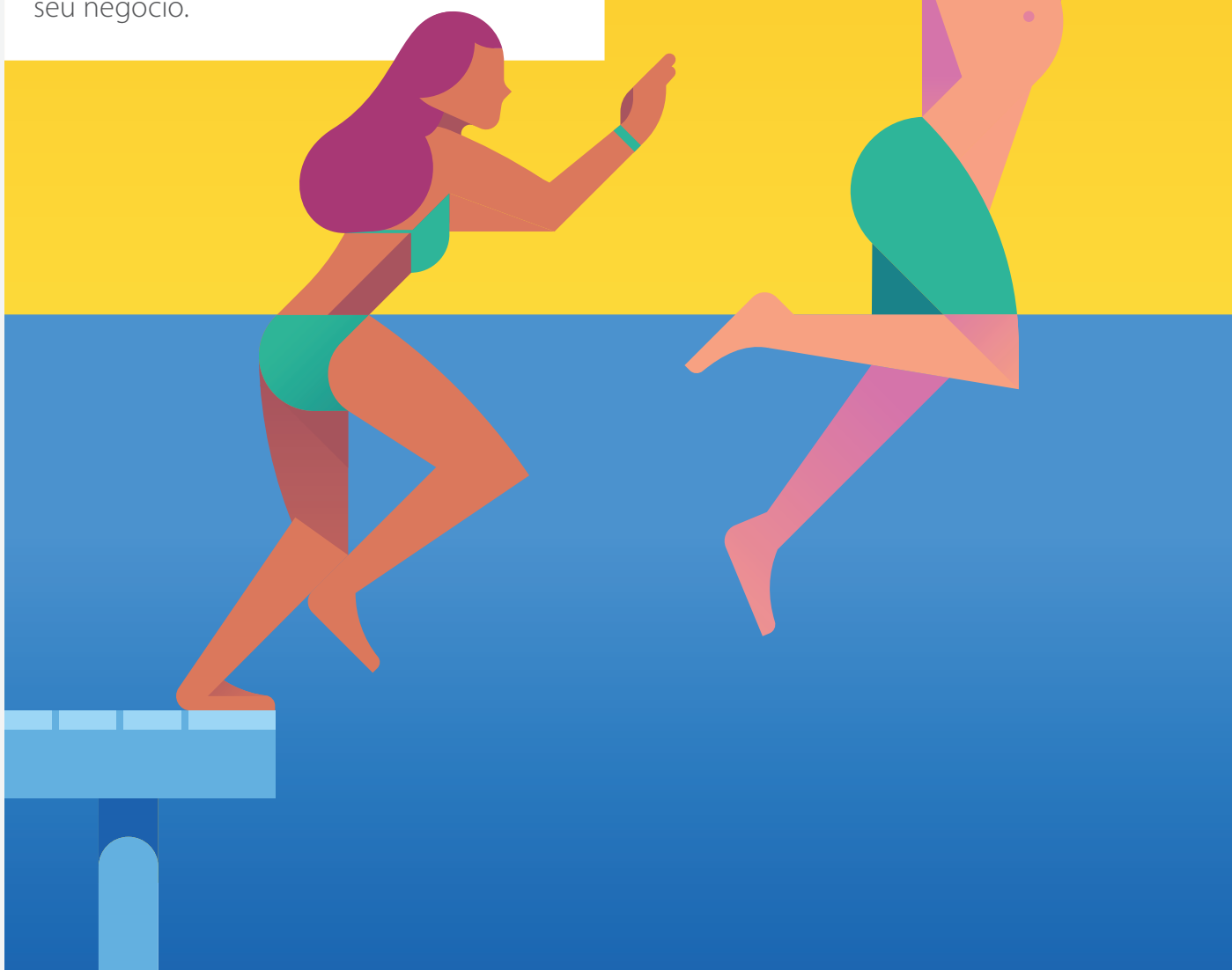
E mais: nunca se acomode como empreendedor, deixando de se informar, de buscar capacitação, de acompanhar o mercado. O mundo dos negócios é extremamente dinâmico e você precisa acompanhar o ritmo.



Planeje suas férias

Mesmo trabalhando sozinho, procure se organizar para tirar alguns dias de folga ao longo do ano. Por mais que seu orçamento esteja apertado e essa meta lhe pareça um tanto absurda em meio às turbulências, planeje-se para isso, olhando mais à frente.

Além do grande benefício à sua saúde (física e emocional) e da oportunidade de curtir bons momentos em família, tirar férias lhe permite abrir a mente para novas possibilidades e soluções para o seu negócio.





Com determinação, informação na medida certa e planejamento, você consegue tomar suas decisões de forma consciente e aproveitar todos os recursos à sua disposição.

Acredite em você: os grandes negócios começam, geralmente, com a força e inspiração de um empreendedor, com visão privilegiada, capacidade de enxergar oportunidades, superar obstáculos, traçar metas e executá-las, mesmo nos cenários mais desafiadores.

Siga firme, sucesso!



Conte com a Visa para te ajudar a divulgar seu negócio. Para saber mais acesse o portal da Visa **Compre do Pequeno**.

[SAIBA MAIS](#)

Confira no botão abaixo dicas semanais de especialistas que podem te ajudar em diferentes estágios do seu negócio.

[SAIBA MAIS](#)

VISA