

OPINIÃO

Você sabe quem é o cliente ideal para sua empresa?

Mirian Schmitt (*)

Antes de pensar qual cliente você quer para sua empresa, você sabe dizer se a sua empresa é a ideal para o seu cliente?

Para ajudar a nortear essa reflexão, vamos trazer o conceito de Diferenciação, um dos quatro fundamentos do 'Marketing Ito1' definidos pela primeira vez por Don Peppers e Martha Rogers no livro "The One to One Future" (1993). De acordo com os autores, podemos dividir esse quarteto em duas grandes áreas: Conhecimento do Cliente e Experiência do Cliente.

A primeira delas inclui a diferenciação e a identificação, pois quanto melhor a empresa tratar as informações da sua base, maior será seu conhecimento sobre seus clientes e sua capacidade de diferenciar. Já o segundo campo se refere à capacidade de execução da empresa, por meio de interação e personalização.

Está se questionando a respeito de por onde começar? Um bom caminho pode ser: ao identificar cada cliente, buscar diferenciá-los por valor, comportamento e necessidades, interagir com eles, lembrando do histórico de conversas, e personalizar sua atuação, oferecendo produtos, serviços e comunicação de acordo com as necessidades dele.

Não é difícil entender esse roteiro, o cliente tem necessidades que direcionam o seu comportamento e geram um valor para a empresa, porém é complexo executá-lo. A dificuldade aqui é que a maioria das empresas possui informações pouco estruturadas sobre o que seus clientes necessitam, sabe muito sobre o valor e um pouco sobre o comportamento. Consequentemente, muitas vezes erra ao oferecer produtos ou serviços inadequados.

Olhando de dentro para fora, ou seja, do ponto de vista corporativo, o valor dos clientes é tudo aquilo que a empresa define como importante a ser considerado e alocado sobre eles e é a parte mais visível e fácil de ser estruturada para um modelo de diferenciação. Ele pode ser composto pelo Real (quanto o cliente vale hoje para a empresa, com base em seu histórico) e o Potencial (quanto poderá valer no

futuro, considerando o que possivelmente poderá adquirir ao longo do relacionamento com a empresa).

Ter e usar informações comportamentais para criar grupos de clientes é fundamental. Para isso, é essencial saber, por exemplo, a frequência de compra, se a pessoa que adquire os produtos ou serviços é a mesma que os utiliza, quais são as formas de pagamento preferenciais e se sua busca costuma ser por preço ou serviço de alto valor agregado. As informações disponíveis nos diversos pontos de contatos dão suporte à interação com o cliente e complementam o perfil de cada um deles.

O passo seguinte é entender as necessidades individuais desses clientes, que frequentemente têm relação com o valor deles. As genéricas incluem desejos, vontades e preferências e são fundamentalmente diferentes de dados demográficos. O fato de agrupar tipos de clientes pode ajudar a criar grupos de necessidades, mas dentro destes times há distinções.

As dimensões valor, comportamento e necessidades foram desenhadas para facilitar e ajudar a implementar o processo evolutivo do modelo de diferenciação. Para obter melhores resultados, a dica é começar por organizar esses dados e oferecer uma boa experiência. Se sua empresa não é capaz de entregar mais do que cinco pacotes personalizados, não crie mais do que cinco grupos de clientes, pois isso só irá gerar "ruído" interno e não fará a menor diferença para os clientes.

Lembre-se da mais importante lição: "tratar clientes diferentes de forma diferente". Se for para fazer tudo igual, não faz sentido ter um modelo de diferenciação. Conhecer bem o cliente faz com que a empresa tenha uma grande vantagem competitiva, desde que use bem o conhecimento existente.

Para finalizar, voltamos à reflexão inicial: você sabe quem é o cliente ideal para a sua empresa e se a sua empresa é a ideal para o seu cliente?

(*) - É sócia da PRG Brasil, responsável pela execução dos projetos nos mais diferentes segmentos de mercado, como automotivo, varejo, telecom, financeiro, químico, agronegócios, saúde, educação, imobiliário, transporte e aviação (www.prgbrasil.com).

Travessias do Mediterrâneo estão mais perigosas

A agência das Nações Unidas para refugiados (Acnur) alertou ontem (3) que as viagens de migrantes pelo Mar Mediterrâneo estão mais "perigosas", apesar da queda no número de travessias em 2018. De acordo com o relatório "Viagens desesperadas", a cifra absoluta de vítimas diminuiu de 2.276 para 1.095 nos oito primeiros meses do ano (-51,9%), mas a quantidade relativa subiu de uma morte a cada 42 pessoas que conseguem completar a travessia para uma a cada 18 chegadas.

O mês de junho foi o mais fatal, com um falecimento para cada sete deslocados internacionais que desembarcaram na União Europeia em segurança. A Organização Internacional para as Migrações (OIM), por sua vez, já contabiliza 1.549 migrantes mortos ou desapare-



Migrantes resgatados pela ONG SOS Méditerranée, em 10 de agosto de 2018.

cidos no Mediterrâneo em 2018, queda de 39,5% em relação ao mesmo período do ano passado.

Na Itália, o número de deslocados internacionais resgatados caiu de 99,8 mil para 20,2 mil, uma redução de quase 80%. "As ONGs desapareceram, talvez seja sorte... Para mim, algo foi feito", declarou o ministro do Interior Matteo Salvini, que endureceu as políticas de acolhimento do país e proibiu o desembarque de navios de ONGs (ANSA).

Bicentenário, saiba o que Museu Nacional guardava

O Museu Nacional da Quinta da Boa Vista, como é conhecido, fica instalado no bairro imperial de São Cristóvão, zona norte da cidade, e reúne mais de 20 milhões de itens, divididos em coleções de paleontologia, zoologia, botânica, antropologia, arqueologia, entre outras

O lugar já foi residência oficial da família imperial brasileira. O diretor de Preservação do Museu Nacional do Rio de Janeiro, João Carlos Nara, afirmou que o incêndio causou um "dano irreparável" ao acervo e à pesquisa nacional, mas ainda não é possível saber o que foi destruído.

Um dos mais importantes itens era um fóssil humano, achado em Lagoa Santa, em Minas, em 1974. Batizado de Luzia, fazia parte da coleção de antropologia. Trata-se do fóssil de uma mulher que morreu entre 20 e 25 anos e seria a habitante mais atinga das Américas. Outra preciosidade era o maior meteorito já encontrado no Brasil, chamado de Bendegó e pesa 5,36 toneladas. A pedra tem mais de 4 bilhões de anos. O meteorito foi achado em 1784, no sertão da Bahia, na localidade de Monte Santo. Dom Pedro arrematou em 1826 a maior coleção de múmias egípcias da América Latina. São múmias de adultos, crianças e



Um dos mais importantes itens era um fóssil humano Luzia, que morreu entre 20 e 25 anos e seria a habitante mais atinga das Américas.

também de animais, como gatos e crocodilos. A maioria das peças veio da região de Tebas.

Fundado por Dom João VI em 6 de junho de 1818 sob a denominação de Museu Real, o museu foi instalado no Campo de Santana, reunindo o acervo legado da antiga Casa de História Natural, popularmente chamada "Casa dos Pássaros",

criada em 1784 pelo Vice-Rei Dom Luís de Vasconcelos e Sousa, além de outras coleções de mineralogia e zoologia. A criação do museu visava a atender aos interesses de promoção do progresso sócio-econômico do país através da difusão da educação, da cultura e da ciência. Ainda no século XIX, notabilizou-se como o

Argentina reduz número de ministérios

O presidente da Argentina, Mauricio Macri, anunciou ontem (3) que vai cortar pela metade o número de ministérios e criar um imposto sobre as exportações. O intuito das medidas é reduzir a zero o déficit fiscal do país em 2019. Com essa proposta, o ministro da Fazenda, Nicolas Dujovne, viaja a Washington para começar a renegociar hoje (4) o acordo que fechou com o FMI em junho e que - diante da nova crise cambial - precisa rever.

Macri fez o pronunciamento em cadeia nacional de televisão, antes da abertura dos mercados financeiros e depois de uma semana de alta volatilidade, em que o peso perdeu 25% de seu valor em relação ao dólar norte-americano. Ele disse que "os últimos cinco meses foram os mais difíceis" da sua vida desde 1991 (quando foi sequestrado em troca de resgate), mas que o país vive uma "emergência" e a única alternativa é o ajuste.

"Vamos pedir uma contribuição maior aos que têm mais capacidade - os que exportam na Argentina", disse. Com as novas medidas, os exportadores de produtos primários (entre eles, grãos e minérios) vão pagar ao governo quatro pesos para cada dólar. Os exportadores dos demais produtos pagarão uma taxa menor, de três pesos para cada dólar obtido (ABR).

Imprensa internacional repercute incêndio no Museu Nacional

O incêndio no Museu Nacional do Rio de Janeiro repercutiu na imprensa do mundo inteiro, que deu amplo destaque às chamadas que destruíram a mais antiga instituição cultural do Brasil. A rede britânica "BBC" colocou a notícia em primeiro plano em sua homepage, com o título "Corte de recursos culpado por grande incêndio em museu no Rio". Por sua vez, o jornal italiano "Corriere della Sera" diz que foram perdidos "dois séculos de história".

No argentino "Clarín", a notícia do incêndio aparece ao lado dos escândalos de corrupção envolvendo a ex-presidente Cristina Kirchner. "Tragédia no Rio de Janeiro", diz o diário, que cita as "oito maravilhas" perdidas no fogo, como o crânio de Luzia, fóssil de Homo sapiens mais antigo das Américas. Oficialmente, no entanto, ainda não há um levantamento dos itens destruídos pelas chamas.

O jornal português "Públi-



O jornal italiano "Corriere della Sera" diz que foram perdidos "dois séculos de história".

co" também dá amplo destaque ao incêndio e diz que o governo brasileiro está sendo acusado de "negligência e abandono". O espanhol "El País", por sua vez, destaca que o fogo consumiu "um dos mais antigos" museus do Brasil. O jornal norte-americano "The Washington Post" ressalta os 200 anos de história do Museu Nacional.

Myanmar condena jornalistas que revelaram limpeza étnica

Um tribunal de Myanmar condenou ontem (3) dois jornalistas da agência "Reuters" a sete anos de cadeia por posse ilegal de documentos oficiais.

Os réus são os repórteres Wa Lone e Kyaw Soe Oo, que no ano passado denunciaram as perseguições do Exército birmanês contra a etnia muçulmana rohingya no estado de Rakhine, forçando o êxodo de mais de 700 mil pessoas para Bangladesh.

Ambos foram condenados por violação da "Lei dos Atos Secretos", que prevê penas de até 14 anos de prisão, mas se dizem inocentes e vítimas de uma armação da polícia. Segundo seu relato, eles receberam documentos de dois policiais em um restaurante de Yangon e logo depois foram presos por outros agentes. Um policial chegou a testemunhar em favor dos jornalistas e a revelar que seu comandante ordenara a armadilha, mas acabou preso por violar normas das forças de segurança.



Wa Lone é acompanhado por policiais em Yangon, Myanmar.

Hoje é um dia triste para Myanmar, para Wa Lone e Kyaw Soe e para a informação", disse o diretor da "Reuters", Stephen J. Adler. "Esses dois admiráveis jornalistas já passaram ao menos nove meses na prisão com acusações falsas, concebidas para calar sua atividade e intimidar a imprensa", acrescentou. A conselheira de Estado de Myanmar, Aung San Suu Kyi, líder "de facto" do país e vencedora do Nobel da Paz por

sua luta pela democracia, não se pronunciou sobre a sentença.

Ela também é acusada de conivência com os expoentes militares que promoveram o massacre contra os rohingyas. Segundo um relatório do Conselho para os Direitos Humanos da ONU, o Exército birmanês teve "intenção genocida" ao perseguir a minoria, cujos membros são considerados "imigrantes" em Myanmar (ANSA).

mais importante museu do seu gênero na América do Sul. Foi incorporado à Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) em 1946.

O Museu Nacional abrigava um vasto acervo com mais de 20 milhões de itens, englobando alguns dos mais relevantes registros da história brasileira no campo das ciências naturais e antropológicas, bem como amplos e diversificados conjuntos de itens provenientes de diversas regiões do planeta, ou produzidos por povos e civilizações antigas.

Formado ao longo de mais de dois séculos por meio de coletas, escavações, permutas, aquisições e doações, o acervo é subdividido em diversas coleções. É a principal base para as pesquisas desenvolvidas em todas as regiões do país e em outras partes do mundo, incluindo o continente antártico. Possui uma das maiores bibliotecas especializadas em ciências naturais do Brasil, com mais de 470.000 volumes e 2.400 obras raras (ABR).

Essa é a segunda vez em poucos dias que o Brasil aparece com destaque na imprensa internacional. A outra foi entre sexta (31) e sábado (1º), com a impugnação da candidatura a presidente de Lula, mas em algumas publicações o incêndio recebeu atenção até maior do que a decisão do TSE (ANSA).

Operação para trazer de volta empresas de tecnologia

A São Paulo Negócios, agência de promoção de investimentos e exportações da Prefeitura, está lançando um programa para trazer de volta cerca de 200 empresas de tecnologia para a cidade. Trata-se de reação do município à evasão ocorrida nos últimos anos, motivada principalmente por incentivos e isenções fiscais no Impostos Sobre Serviços (ISS) em outros municípios. A iniciativa da agência está ancorada na criação recente de uma alíquota única de ISS, de 2,9%, para o setor tecnológico paulistano, oportunidade que está sendo comunicada às empresas. A direção da São Paulo Negócios informa já ter feito tratativas com 62 companhias, algumas delas em conversações avançadas e bastante interessadas em reestabelecer-se na cidade. Um dos objetivos centrais do trabalho é a recuperação e a geração de novos empregos no setor de tecnologia do município.

"A unificação das alíquotas do ISS tornou o sistema tributário de São Paulo mais competitivo, claro e estável para as atividades tecnológicas, o que cria maior segurança jurídica para quem se estabelece aqui. Por isso lançamos essa operação e confiamos no retorno de grande quantidade de empresas e milhares de empregos para a cidade", afirma Juan Quirós, presidente da SP Negócios.