

MELHORIA NA EXPERIÊNCIA DOS CONSUMIDORES

O NET PROMOTER SCORE: O IMPACTO POSITIVO QUE A PESQUISA TEM SOBRE O RETORNO DESSE INVESTIMENTO

▶▶ Leia na página 6

A Apple apresentou um exemplo nessa linha, onde passou a acompanhar as diferenças nos padrões de compra dos detratores.

Para empreender com sucesso o cliente deve ser o foco central da empresa

Um dos efeitos colaterais indesejados da pandemia da COVID-19 para a economia está sendo o aumento em níveis sem precedentes do desemprego no país

De acordo com os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Mensal, divulgada este mês, a taxa de desemprego no Brasil subiu para 13,3% no segundo trimestre, atingindo 12,8 milhões de pessoas.

A pesquisa revela, ainda, que o País fechou 8,9 milhões de postos de trabalho em apenas três meses, devido aos impactos do Coronavírus. As consequências negativas do vírus, também, foram potencializadas por um ambiente de trabalho que já estava em rápida transformação. Além dos desafios da lenta recuperação econômica, o avanço tecnológico começa a mostrar suas garras influenciando setores inteiros que testemunham o surgimento de uma nova geração de trabalhadores independentes.

Globalmente, há muitas dúvidas se haverá uma retomada no nível de criação de empregos como no passado já que, além dos efeitos da pandemia, o processo de substituição do trabalho formal tende a se acentuar. O resultado dessa dinâmica é um movimento que já vem ganhando força há cerca de dez anos: o empreendedorismo.

De acordo com Sandro Magaldi (*), especialista em gestão de negócios, muitas pessoas que não conseguem se recolocar no mercado formal de trabalho encontram possibilidades de obter ganhos financeiros desenvolvendo seu próprio negócio. Mas, alerta que para fugir das armadilhas do chamado "empreendedorismo de sobrevivência" é necessário um maior amadurecimento na capacidade de gestão desses novos empreendedores.

"Quanto mais preparados estiverem para conduzir seus negócios, maior serão as probabilidades de escapar dos tristes índices de empreendimentos que não conseguem



ultrapassar a infância e sucumbem em poucos meses", afirma. Um fator crítico a ser desenvolvido nesse incremento da capacidade de gestão de cada empreendedor está no entendimento de como estruturar um negócio atrativo sob a ótica dos clientes que deseja atrair.

Um caminho muito prático e de fácil entendimento para todo empreendedor - ou para quem almeja ser um - é analisar a jornada de compras do cliente observando quais etapas podem ser incrementadas e desenvolver novas soluções que resultem em uma experiência de compra superior.

"Um termo em inglês resume de forma bastante assertiva essa filosofia: o Customer Centricity, algo como Centralidade do Cliente. Essa estratégia tem como principal objetivo promover o cliente ao centro da jornada de criação da companhia e criar, a partir dessa visão, soluções que têm como foco as demandas desse agente em detrimento do foco nos recursos internos da organização", explica Magaldi.

Como as companhias líderes da nova economia são, em geral, organizações que têm como base a tecnologia, há uma avaliação equivocada de que essas empresas têm sucesso pelo fato de serem empresas de tecnologia, mas não é bem assim.

Em sua essência, o êxito dessas companhias tem como fundamento o fato de terem desenvolvido soluções superiores às existentes incrementando a experiência dos clientes em suas jornadas de uso de determinados produtos ou serviços. A tecnologia é o meio para atingir esse objetivo e não um fim em si mesmo.

"Se fizermos uma breve reflexão sobre como era o processo de obtenção de um transporte privado antes dos aplicativos de mobilidade; ou ainda o consumo de um filme ou de uma música; ou a compra de um produto quando não se tinha as alternativas digitais da atualidade, perceberemos que todos esses processos foram revolucionados por empresas que desenvolveram soluções melhores às existentes por meio da tecnologia", lembra o especialista.

O sucesso de uma empresa, não importa seu tamanho ou peculiaridade, está relacionado à sua capacidade de prover uma experiência superior, em relação às opções disponíveis, a seus clientes. A estratégia de colocar o cliente no centro da jornada de criação de valor, não é uma perspectiva disponível apenas para grandes e ricas empresas.

As oportunidades derivadas dessa estratégia não só estão à disposição de todo empreendedor como devem ser uma premissa central para quem deseja se aventurar nesse novo mundo. As organizações que hoje são soberanas e valiosas eram empresas de pequeno porte, muitas delas nascidas nas garagens de seus fundadores.

Estimular o empreendedorismo é um dos caminhos para a obtenção de renda e geração de empregos para centenas de milhares de brasileiros. É necessário, no entanto, preparar esses indivíduos para que tenham condições de prosperar sendo bem sucedidos. Estimular a visão de centralidade no cliente é um dos caminhos mais virtuosos nessa jornada. Com essa dinâmica todos ganham: empreendedores, clientes e a sociedade.

(* - Pós-graduado pela ESPM, com mestrado acadêmico em Administração pela PUC-SP, é co-fundador do meuSucesso.com e considerado um dos maiores experts em Gestão Estratégica e Vendas do país.

Implementar uma infraestrutura de dados ágil

As empresas estão enfrentando um desafio cada vez maior para extrair o valor dos dados através de uma infraestrutura completa e uma equipe alinhada. Os dados são, na maioria das vezes, responsáveis pelas tomadas de decisão em tempo real. Por isso, é necessário criar recursos de TI para acompanhar as demandas de negócios, como por exemplo, investir em uma arquitetura de TI moderna que integre todas as plataformas, evitando a criação de silos de dados, otimizando os custos e trazendo mais eficiência nas manutenções.

Documento com biometria em alta definição

Cada impressão digital identifica uma única pessoa. Por isso, a biometria é usada nos principais documentos de identificação e é uma importante aliada na solução de crimes. Infelizmente, falhas na identificação biométrica em todo o mundo contribuem para a vulnerabilidade do sistema, expondo a risco especialmente as crianças, que são as principais vítimas de sequestro, tráfico internacional para exploração sexual e adoção ilegal. O Brasil é o primeiro país do mundo a contar com uma tecnologia que permite a identificação biométrica ainda na sala de parto, além de estabelecer o vínculo inquestionável do bebê com a mãe.

Retorno ao trabalho na área de alimentação

A pandemia causou uma interrupção do serviço de comida de rua em todo o país e vai exigir uma profunda reinvenção do modelo de negócio. Neste momento, em que há uma retomada gradativa das atividades econômicas em alguns estados do país, o setor de alimentação tem que estar preparado para retornar ao trabalho em um cenário bem diferente do anterior à quarentena. Será preciso entender que há novos hábitos de consumo e adaptar-se a eles.

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta



CasaOndina/reprodução

plastificARTI

Novos Talentos

Soluções que proporcionem segurança em aglomerações e facilitem a socialização em espaços públicos no atual cenário de pandemia. É o que busca o 1º Prêmio de Design Plasticarte, realizado pela Casa Ondina com patrocínio da Electro Plastic. A premiação dará R\$ 10 mil ao criador do melhor produto feito com plástico flexível fabricado a partir de fontes renováveis da cana-de-açúcar. A criação pode ser composta também por materiais auxiliares como madeira e ferro metalon. As inscrições gratuitas podem ser feitas por qualquer pessoa com mais de 18 anos até o próximo dia 16. Outras informações: (www.electroplastic.com.br). ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI



Freepik

Webinar gratuito sobre proteção de endpoints

@A Service IT, empresa especializada em outsourcing e consultoria, promove webinar gratuito, em parceria com a Sophos - desenvolvedora e fornecedora de softwares e hardwares de segurança, sobre o presente e o futuro da proteção de endpoints e a utilização de tecnologia mais adequada para compor a arquitetura de segurança de empresas. O encontro, que será mediado por Fernando José Karl, sócio-diretor de operações da Service IT Security, abordará temas variados referentes à utilização de softwares de proteção de endpoints, com o objetivo de aprimorar a segurança de dados corporativos confidenciais. André Carneiro, country manager da Sophos do Brasil, também participará do debate. Para participar, basta realizar a inscrição em https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_OaG2x-HMS_eMmyvZmSrZCA. ▶▶ Leia a coluna completa na página 2

Política

A guerra de narrativas

Gaudêncio Torquato

▶▶ Leia na página 2

Contábil

Renegocie dívidas de até R\$ 62.700 junto ao Fisco

Eduardo Moisés

▶▶ Leia na página 5