

# Como cativar o consumidor híbrido tanto no ambiente online como no offline

As últimas duas gerações correspondem à maior parte do consumo geral de produtos e serviços que trafegam tanto no online como no offline

A grande “sacada” já está no spoiler dado na frase acima. O consumidor está presente das duas formas, presencial e digital. É nesse momento que muitas empresas e marcas morrem na praia. O fato de haver esse hibridismo no consumo não quer dizer que você deva destinar 50% de energia a cada um deles, mas sim, que você necessita doar 100% para os dois. Agora, como?

Não estamos dizendo que você deva se dividir em dois, ou que você deva correr atrás de duas equipes diferentes, uma para cada área – talvez essa seja quase uma utopia – mas dependendo do tamanho da sua empresa ou em qual estágio do desenvolvimento ela está, nem sempre é possível. Porém, não é motivo para desespero.

O marketing é um termo macro que usamos para englobar tudo que se relaciona à parte de vendas e estratégias comerciais que circulam uma marca ou empresa. Isso quer dizer que seja marketing digital, tradicional, de conteúdo ou qualquer outra vertente, ainda sim possui o mesmo propósito: posicionar sua marca com relevância no contexto a qual está inserida, para que assim seja sustentável e gere os lucros esperados.

Partindo deste pressuposto, concluímos que, se



Se você quer alavancar seu negócio necessita investir no marketing e suas formas variadas.

você quer alavancar seu negócio, necessita investir no marketing e suas formas variadas. Tanto a geração Y, como a Z estão presentes de forma proporcional aos dois formatos de compra e venda e, é responsabilidade da empresa estar também para que sejam explorados 100% do potencial de compra por parte do consumidor. Por isso, a especialista em comportamento humano e em produtividade, Karina Póldo, cedeu três dicas de como implementar o conceito híbrido de forma consciente e eficiente.

**1) Paciência** – há um novo estilo de vendas – as plataformas digitais que foram motivos de resistência, hoje são

fundamentais. Vale ressaltar que o grande desafio para empreendedores e líderes do segmento é traduzir as atitudes e a jornada da compra offline para online. Sabe aquele vendedor que leva a sua sacola até a porta da saída? Agora você tem que criar esse conceito dentro da jornada online, de forma que 100% do caráter da empresa seja refletido dentro do site, da página de boas-vindas, ao e-commerce.

**2) Intimidade nas conexões** - o celular que antes era a maior demonstração de intimidade, hoje já não é

mais. Então, qual é o meio para se aproximar das pessoas nesse mundo digital, demonstrando intimidade sem ser invasivo? O direct hoje pode ser um caminho. Contudo, não é o bastante. Muitas marcas já compreenderam que hoje em dia os consumidores não querem mais comprar de robôs, mas sim de pessoas. A abordagem tem que ser cuidadosa, com linguagem e escrita bem definidas e pensadas. Humanizar a marca pode ser a diferença nas relações e nas vendas.

**3) Bom humor X seriedade** – o bom humor é sempre um convite para o acolhimento. Você tem que ter seriedade no compromisso com seu cliente. Isso não significa a cara fechada que afasta qualquer pessoa. Traga o bom humor para seu negócio, inclusive no ambiente online. Casos como Netflix e Magazine Luiza são bons exemplos disso, interagindo com o seu público de forma bem humorada através do Twitter e Instagram. Fonte: (<https://karinapolido.com.br/>).

## A maior ação de pagamentos sociais da história do país

A Caixa superou na última sexta-feira (18), o volume de R\$ 200 bilhões em pagamentos do Auxílio Emergencial para 67,2 milhões de brasileiros, num total de 288,3 milhões de pagamentos.

A maior ação de pagamento social da história do país atinge a marca histórica no dia em que inicia o crédito de R\$ 2,6 bilhões do Auxílio para 4 milhões de beneficiários nascidos em julho, conforme o calendário do Ciclo 2, e a disponibilização de R\$ 429,5 milhões referente à primeira parcela do Auxílio Emergencial Extensão para 1,6 milhão de beneficiários do Bolsa Família com final de NIS número 2.

Os ciclos de crédito em conta e saques em espécie seguem até dezembro para o pagamento das cinco parcelas definidas pelo Governo Federal para o público do CadÚnico e para quem se cadastrou pelo App Caixa/Auxílio Emergencial ou pelo site ([auxilio.caixa.gov.br](http://auxilio.caixa.gov.br)). O banco publica as atualizações diárias de números referentes ao pagamento do Auxílio Emergencial no link: (<https://caixanoticias.caixa.gov.br/>).

## Amazon: cada vez mais impactando nossas vidas

Vivaldo José Breternitz (\*)

talvez ainda não tenhamos percebido os impactos que o crescimento da Amazon trará à nossa vida diária, provavelmente porque a empresa ainda não está muito presente no Brasil. Alguns desses impactos serão positivos, ao permitir-nos comprar com mais conforto e muitas vezes gastando menos, em função da economia de escala obtida pela Amazon ao negociar grandes quantidades com produtores, além de seu refinado sistema logístico.

Também haverá impactos negativos, com muitos pequenos varejistas fechando as portas, por não conseguirem concorrer com a gigante, por exemplo. Para termos uma ideia da proporção que as operações da Amazon estão tomando, vamos analisar o que ela faz em termos de aumento de seu quadro de pessoal, especialmente nos Estados Unidos e no Canadá, onde está contratando mais 100 mil trabalhadores para seus centros de distribuição, altamente automatizados



É assustador pensar no poder de uma empresa desse porte e que segue crescendo.

com o uso intensivo de robôs e inteligência artificial; 100 novos centros foram abertos neste mês.

A empresa já havia contratado 175 mil novos funcionários em março e abril, dentre os quais 50 mil temporários - atingindo assim 1 milhão de funcionários em todo o mundo. A título de comparação, os grandes bancos brasileiros, Bradesco, Brasil e Itaú, tinham, cada um, por volta de 100 mil funcionários no início de 2019. O menor salário pago a esses trabalhadores é de US\$ 15 por hora, mas em determinados locais, onde a mão de obra é mais escassa, há um bônus de mil dólares na assinatura

do contrato.

A empresa tenta preencher outras 33 mil vagas nas áreas administrativas e de tecnologia, com salário médio anual de US\$ 150 mil, incluídos benefícios. Esse exército ajudou a empresa a lucrar 5,2 bilhões de dólares no segundo trimestre deste ano, mesmo tendo gasto cerca de 4 bilhões em iniciativas ligadas ao combate à Covid-19. É assustador pensar no poder de uma empresa desse porte e que segue crescendo.

(\*) - Doutor em Ciências pela USP, é professor da Faculdade de Computação e Informática da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

## À espera da famosa reforma tributária

Daniel Calderon (\*)

2020. No ano mais atípico de nossas vidas, esperamos por fim, que a reforma tributária seja destravada no Congresso

De acordo com informações veiculadas na mídia, integrantes do Ministério da Economia terminaram a elaboração da segunda fase do texto que propõe uma série de mudanças no sistema tributário do país. Mas será que agora vamos em frente?

Você, eu e todos os brasileiros acostumados às torturas burocráticas e da carga tributária de nosso país, deparamos desde pelo menos o início desse século com a notícia de que a reforma irá finalmente sair do papel e nos brindar com um sistema mais justo e equilibrado.

E, sempre com novos enaves políticos e econômicos, parece que nunca acharemos um caminho adequado. Importante lembrar que a nossa base do sistema tributário é a mesma desde a década de 1960, época do Código Tributário Nacional. Defasado, distorcido e antiquado. Desde então, esbarramos em resistências de governos, lobbys, interesses das atividades econômicas, sindicatos, partidos políticos, crescentes benefícios fiscais, exceções tributárias, a criação de mais autonomia dos estados e municípios, enfim um grande número de obstáculos para a reforma.

Enquanto criamos obstáculos, grande parte dos países desenvolvidos modernizaram não só a forma de tributação, mas a maneira como lidam com as matrizes tributárias e com o avanço da capacidade tecnológica de se cobrar e fiscalizar os tributos. Como podemos, por exemplo, discutir como tributar um software, um coworking, energia solar, uma indústria de drones, um serviço de transporte ou de hospedagem por aplicativo, se não conseguimos sequer uma simples unificação do PIS e COFINS que nos leva basicamente a uma mesma base de cálculo?

É cristalino que precisamos de uma ampla reforma tributária, ambientada e correspondente ao mundo atual. Uma reforma segura e eficiente, com poucas exceções e benefícios, que acompanhe a modernidade tecnológica e que não atrapalhe o ambiente de negócios. Não existe sistema tributário no mundo que seja perfeito, mas o nosso está muito longe de ser, no mínimo, bom.

Temos opiniões distintas dos especialistas em relação a qual melhor maneira de se arrecadar e em tributar o consumo, a renda, o patrimônio. Cada qual com suas razões e análises

críticas, mas com uma coisa todos concordamos: é necessário readequar e, por assim dizer, adaptar o sistema à realidade econômica e social. Não é fazer justiça social com os tributos, mas sim conciliar a carga tributária a ser mais condizente com quem ganha e consome mais. Equilíbrio é difícil, mas dá para fazer e melhorar muito.

Vamos ser realistas e objetivos, pensar que não agradaremos a todos e, ao longo do caminho, aparar as dificuldades, os erros, que com certeza serão cometidos e achar de uma vez, saídas para destravar essa longa tortura. Aprendi, agora falo como contador, que devemos nos preocupar muito mais em detalhar as despesas do que dificultar o faturamento.

Olhe para qualquer balanço de empresa, a demonstração de resultado tem uma riqueza em detalhes nas despesas, as notas explicativas dos gastos, como a empresa utilizou seus recursos, onde aplicou, suas práticas de custos, etc. Olhe para a mesma demonstração em relação às receitas. Simples e objetiva.

Agora, traga isso ao mundo tributário. Arrecadação clara e unificada. O problema do nosso país não está na receita e sim na máquina administrativa e de gastos públicos. Aqui falo de maneira abrangente. O detalhe, as exceções, os benefícios e os controles estão na despesa!

A reforma, portanto, deve começar pela junção e simplificação dos impostos, com uma arrecadação mais coerente, eficiente e literal, além de tributar uma parcela maior da renda de acordo com a capacidade de cada contribuinte e das empresas e, fundamentalmente, desonerar a folha de pagamento. Esse seja talvez o início de tudo. Redistribuição da carga tributária, e vou aqui chamar de uma redemocratização de nosso sistema tributário, mas a princípio, tentando manter o mesmo nível de arrecadação atual.

A reforma tributária não deve começar com a preocupação de aumentar ou diminuir a carga. Atualmente, ela representa 1/3 do PIB. É pesado, sem dúvida. Porém, com um Estado que gasta como o nosso, mais à frente, com uma ampla reforma administrativa e com o estado mais enxuto e eficiente, poderemos pensar no compasso da redução de impostos que todos gostaríamos de ter.

É obrigatória a celeridade de todos que tem o instrumento para fazer essa reforma acontecer, o que esperamos desde a geração de nossos avós.

(\*) - É contador, advogado, empresário da área contábil e tributária e sócio da Calderon Contabilidade.

## Economia começa a reaquecer em São Paulo

O Balanço de Vendas da Associação Comercial de São Paulo (ACSP) da primeira quinzena de setembro sinaliza que a economia paulistana já começa a se aquecer, após o início da pandemia provocada pelo novo Coronavírus. Os números apontam que houve um crescimento de 35,8% comparado aos primeiros 15 dias de agosto. Os números mostram também que há uma curva de aumento de vendas gradativo desde o início do afrouxamento do isolamento social.

“Há mais gente nas ruas, mais gente trabalhando e mais gente consumindo”, afirma Marcel Solimeo, economista da

ACSP. Segundo sua análise, a Semana Brasil, promoções de vendas em comemoração ao Dia da Independência, também contribuiu para o crescimento do consumo na capital paulista. “O comércio já estava claramente se aquecendo e quando o lojista baixa os preços de seus produtos ele ajuda, mais ainda, a impulsionar a economia”, complementa.

Em março, quando as pessoas começaram a ficar em casa, registrou-se um recuo de 27% em relação aos 30 dias correspondentes do ano anterior. Nos meses posteriores, a ACSP apontou

balanço de -63,8% e -67% (abril e maio) também comparando-se ao período similar de 2019. Depois disso, houve um reaquecimento econômico com -54,9%, -47,7%, -33,6% (junho, julho e agosto respectivamente) e, agora, uma prévia quinzenal de setembro, com -17,8%, relacionando-se ao período correspondente do ano passado. “A tendência é que nos próximos meses a economia continue a mostrar recuperação, como já aponta a curva do Balanço de Vendas da Associação Comercial de São Paulo”, ressalta Solimeo (AI/ACSP).

## Proclamação de Casamentos

**CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL**  
**Distrito São Miguel Paulista**  
**Andrea Santos Gigliotti - Oficial**

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

O pretendente: **ANTONIO MARCOS ANSELONI LIMA**, profissão: vendedor, estado civil: divorciado, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 18/06/1969, residente e domiciliado em São Paulo, SP, filho de Adalberto Ferreira Lima e de Ilda Anseloni Lima. A pretendente: **SHIRLENE RODRIGUES DA CONCEIÇÃO**, profissão: vendedora, estado civil: solteira, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 24/07/1983, residente e domiciliada em São Paulo, SP, filha de Almir Rodrigues da Conceição e de Francisca de Menezes Conceição.

Se algum souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local  
Jornal Empresas & Negócios