

ESTAR NO DIGITAL É ESSENCIAL PARA OS NEGÓCIOS

ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA EMPREENDEDORES

▶▶ Leia na página 6



Pandemia acelera experiência digital dos 50+

O banco digital Agibank, em parceria com o Núcleo 60+, desenvolveu o estudo inédito "50+: novos tempos, novos hábitos".

A pesquisa mapeia as principais mudanças no comportamento das pessoas com mais de 50 anos no Brasil durante a pandemia e também suas preferências no relacionamento com as instituições financeiras. A primeira descoberta é que a pandemia acelerou a experiência digital desse público.

O uso do celular foi o que mais cresceu entre as ferramentas digitais: 60% dos 50+ registraram aumento na utilização. Em relação aos canais de compra, 26% passaram a usar mais serviços de delivery e 28% fizeram mais compras online. Já no uso de canais de atendimento financeiro, os meios pela internet foram os que mais cresceram: do total, 32% disseram usar o aplicativo do banco no celular mais do que antes, e 27% afirmaram isso sobre o internet banking.

Dos brasileiros com mais de 50 anos, 88% possuem um celular ou smartphone, 75% têm acesso à internet pelo celular; 47% têm computador/notebook e 44%, uma Smart TV em casa. Sobre os canais preferidos para atendimento, o primeiro lugar (22%) ficou com o aplicativo do banco no celular. Na sequência, aparece o caixa eletrônico da agência, com a preferência de 17% dos consultados com mais de 50 anos, contra 8% na faixa entre 30 e 49 anos - o que mostra a importância do ponto físico entre os maduros.

Depois, ainda aparecem os serviços bancários na lotérica (14%) e o caixa eletrônico fora da agência (10%). O cartão de débito/crédito é a forma mais usada - por 52% dos entrevistados - para movimentações financeiras. Para os mais jovens, esse percentual é de 36%. Outro destaque é que 26% dos 50+ costumam sacar toda a renda para usar o dinheiro em espécie ao longo do mês.

Na faixa entre 30 e 49 anos, esse volume é de apenas 14%. E ainda: 35% dos maduros utilizam os aplicativos dos bancos para movimentar seus recursos e outros 34% usam caixas eletrônicos 24 horas. Com a crescente digitalização, um possível abandono das experiências nos pontos

Foto de Andrea Piccinardi no Pexels



físicos poderia ser observado, mas, na maioria dos casos, o que vemos é uma complementação entre canais.

Apesar das compras online e por delivery terem crescido para uma fatia, 41% dos 50+ continuam comprando presencialmente da mesma forma como faziam antes da pandemia. A experiência financeira presencial também chama a atenção.

Mesmo que 45% dos 50+ tenham usado menos o atendimento dentro das agências durante a pandemia, esse canal ainda é o terceiro que eles mais preferem (atrás apenas do app no celular e do caixa eletrônico na agência), o que indica uma continuidade no uso desse meio em um contexto de maior segurança no futuro.

"Mesmo que os 50+ sejam o grupo que mais cresce e vai seguir crescendo no Brasil - hoje são 54 milhões e, até 2050, devem chegar a 98 milhões de pessoas - eles demandam por assessoramento financeiro e um atendimento atento e inclusivo. E são os 50+ o nosso foco no Agibank. Mais do que oferecer produtos e serviços, queremos contribuir para que os maduros consigam gerir sua vida financeira com mais autonomia.

É por isso que criamos jornadas cada vez mais digitais, sem abrir mão do atendimento próximo e consultivo como mecanismos para promover a justiça financeira e desafiar a concentração no mercado", afirma Saulo Barbosa, líder de Marketing do Agibank.

Em um recorte específico nas classes mais baixas de renda, as casas lotéricas aparecem como principal meio de atendimento financeiro, seguida pelo saque em espécie. O cartão, meio mais usado para movimentação do dinheiro pelos 50+ nas classes A/B/C, perde o primeiro lugar para a lotérica nas classes D/E.

Para um momento pós-pandemia, o que se pode prever é que o público maduro seguirá buscando uma maior complementação de canais de atendimento, com foco em uma experiência diferenciada no ponto físico, algo que atualmente não se pode obter da mesma forma no digital.

"Desenvolvemos uma pesquisa focada no consumidor 50+ para apoiar o Agibank na sua evolução digital e no atendimento personalizado desse público. Registramos a maturidade dos mais velhos no uso de tecnologia e como suas preferências estão sendo influenciadas pelo momento que estamos vivendo", comenta Gabi Michelin do Núcleo 60+, uma iniciativa das empresas Raízes.etc, SeniorLab e Ativen com foco no mercado da longevidade.

A pesquisa, realizada entre os meses de setembro e outubro de 2020, teve abrangência nacional e coletou dados de 1.464 pessoas, sendo 1.006 indivíduos com 50 anos ou mais, dentro da amostra principal, e os outros 458 de 30 a 49 anos, que formaram a amostra controle. O estudo possui 95% de confiança e margem de erro de 3,01% para o grupo 50+ e 4,6% para o grupo de 30 a 49 anos - Fonte e outras informações: (www.agibank.com.br).

Negócios em Pauta

Foto: EPA/ANSA/reprodução



Eficácia de 78%

A vacina contra o Coronavírus Sars-CoV-2 desenvolvida pela Sinovac Biotech, CoronaVac, apresentou uma taxa de eficácia de 78% na prevenção da Covid-19, anteciparam diversos veículos de comunicação ontem (7) com base em informações do governo do estado de São Paulo. O imunizante apresentou ainda 100% de prevenção de casos graves e moderados da doença. Com isso, o Instituto Butantan já fez a solicitação do registro de uso emergencial na Anvisa. A taxa mínima de eficácia exigida pelo órgão é de 50%. O governador João Dória também confirmou que o estado quer começar a vacinação no próximo dia 25 (ANSA). ▶▶ [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

Reprodução/Al Instituto Êxito de Empreendedorismo



Êxito Mentoring Experience

@Mesmo empresários com carreiras já consolidadas se encontram, por vezes, em encruzilhadas ou estagnados, sem saber como melhorar suas vidas e seus empreendimentos. A mentoria é uma ferramenta que ajuda a retirar essas amarras, que muitas vezes vêm da própria mente. Pensando nisso, surgiu o Êxito Mentoring Experience, projeto de mentoria de alta performance que chega à segunda edição em 2021 e já está com inscrições abertas. O Mentoring, promovido pelo Instituto Êxito de Empreendedorismo, tem duração de seis meses e começa com quatro dias de imersão em uma praia paradisíaca. Após a imersão, os participantes terão encontros semanais online com os mentores para desenvolver ainda mais seus empreendimentos e seus mindsets. As inscrições para o Êxito Mentoring Experience 2021 podem ser feitas no site www.exitomentoringexperience.com.br, onde há também informações complementares do projeto. ▶▶ [Leia a coluna completa na página 2](#)

Mudanças culturais e tecnológicas que podemos usar

2020 desencadeou algumas mudanças culturais e tecnológicas significativas que ganharão ainda mais força em 2021 e além. Eu não sou um profeta (ou talvez eu seja secretamente - plot twist!), Mas aqui está o que eu espero ver mudar significativamente em relação à experiência do cliente e do funcionário enquanto o mundo navega pela vida e pelos negócios pós-pandemia... ▶▶

Como usar o melhor das inteligências?

Com o avanço da tecnologia, a velocidade das informações e da conectividade, ficou ainda mais evidente a necessidade de transformação nas empresas. Mesmo aquelas mais tradicionais, foram conduzidas a quebrarem paradigmas e pensarem em novas soluções, culturas, formatos de trabalhos e ferramentas. A chamada quarta revolução industrial está transformando a produção, comunicação, mobilidade, análise de dados, negociação e saúde, além da própria gestão de pessoas. Muitas empresas e atividades deixarão de existir nos próximos anos. Novas habilidades vão se impor sobre as habilidades tradicionais e grande parte do uso da inteligência tradicional será transferida para máquinas e softwares. ▶▶

Delegar de forma correta no momento de crise

Nunca foi tão difícil ser um líder em uma empresa como neste período de Coronavírus. O cenário é de incertezas, medo e ao mesmo tempo a necessidade de adequar o mundo do trabalho e a comunicação a realidades como o home office ou grupos que estão virando dias trabalhando. A posição de gestor em uma empresa é algo extremamente complexo, ainda mais neste momento. Infelizmente ainda se tem muita confusão entre qualidade técnica com capacidade de liderança e aí nasce um grande problema. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Política

Seleções de rachadinhas

Por Heródoto Barbeiro



▶▶ Leia na página 2