

Comunicação fluída: chave para conectar marcas a consumidores

Joildo Santos (*)

A comunicação é a alma pulsante do nosso convívio, uma dança de palavras e ideias que, na periferia, ganha formas únicas e vibrantes. Aqui, a linguagem é moldada pelas vivências do povo, criando um dialeto cheio de nuances e significados próprios

É necessário abrir os ouvidos para os diferentes sotaques, entender as nuances do contexto e respeitar a cultura local. É valorizar a linguagem popular e a sabedoria que ela carrega. Para negócios que desejam se vender nesses territórios, dominar a comunicação fluída é essencial. Compreender e respeitar a linguagem local não só facilita o diálogo, mas também constrói um vínculo de confiança com a comunidade.

Empresas que se comunicam de maneira autêntica e empática são melhor recebidas e conseguem estabelecer uma conexão profunda com os consumidores, resultando em maior aceitação e fidelização. Uma comunicação eficaz permite que as empresas adaptem suas mensagens para refletir as realidades e necessidades locais, tornando suas ofertas mais relevantes e atraentes.

Ao criar pontes de comunicação entre diferentes mundos, promovemos o diálogo, a compreensão e a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. A linguagem da periferia, com sua força e autenticidade, pode nos guiar nesse processo, ensinando-nos a valorizar a diversidade e a celebrar a riqueza cultural do nosso povo.

A comunicação fluída na periferia não é apenas técnica ou regra; é uma arte, um dom aprendido com a vivência e o respeito à cultura local. Ao navegarmos por esse dialeto vibrante, nos aproximamos da alma do povo e abrimos caminho para um futuro mais justo e inclusivo. Para negócios, é a chave para criar relações duradouras e prosperar em territórios ricos de cultura e potencial.

(*) - É empreendedor social, líder comunitário, CEO do Grupo Criar Brasil (<https://grupocria.com.br/>).

Clientes insatisfeitos são maior fonte de aprendizado para os negócios

Coletar feedback de clientes é algo essencial para qualquer empreendedor digital que queira melhorar o negócio e ampliar as vendas, porém, muitos desses empreendedores precisam começar a dar mais atenção às críticas do que aos elogios que recebem

Segundo Reinaldo Boesso, especialista financeiro e CEO da TMB, fintech que oferece a possibilidade de pagamentos parcelados por meio de boletos bancários, a maior fonte de aprendizado de um negócio são os clientes insatisfeitos.

“É tentador para o ego dar atenção só para elogios, mas estar numa posição de conforto não deixa o negócio melhorar. É através de feedbacks negativos que é possível realizar mudanças que farão com que a empresa cresça”, explica.

O empresário ressalta que, na TMB, um dos valores da cultura interna é que se um cliente não fechar, a culpa é da empresa. “Isso faz com que, constantemente, a gente se obrigue a rever nossos processos, o discurso de vendas e até mesmo a solução que oferecemos.



A partir das críticas percebemos se não conseguimos demonstrar valor suficiente na proposta apresentada ou se o cliente tem algum motivo que precisa ser um ponto de melhoria na solução que a gente oferece”, diz Boesso. Confira algumas formas que podem ser usadas para pedir feedback dos clientes em um negócio digital:

• **Utilize Pesquisas Online** - Ferramentas como

Google Forms, SurveyMonkey e Typeform permitem criar pesquisas personalizadas para obter insights. “Você pode distribuir via email, redes sociais ou diretamente no site, e ainda pode oferecer incentivos, como descontos ou brindes, para aumentar a taxa de resposta”, sugere o CEO da TMB Educação.

• **Implemente Feedback em Tempo Real no**

Site - Use widgets de feedback, que aparecem em momentos específicos durante a navegação do usuário.

• **Monitore Redes Sociais** - Utilize ferramentas de monitoramento de redes sociais, como Hootsuite ou Sprout Social, para acompanhar menções e comentários sobre a marca. “Não se esqueça de responder tanto elogios quanto críticas”, ressalta Reinaldo Boesso.

• **Realize uma análise de dados** - Avalie os dados e comentários recebidos por meio dos canais de atendimento ao cliente, como chat online, email e telefone; e identifique padrões comuns e problemas recorrentes que precisam ser resolvidos. - Fonte e outras informações: (<https://www.tmbeducacao.com.br/>)

Seu dinheiro está mais protegido no mercado cripto ou em bancos tradicionais?

Sabemos que os golpes ligados a algum tipo de desvio monetário estão cada vez mais comuns ao redor do mundo e que isso pode acontecer de diferentes formas.

Segundo Eduardo Carvalho, CEO e fundador da Dynasty Global AG - a primeira empresa de criptoativo no mundo a usar o mercado imobiliário como referência para emissão de tokens de pagamento -, o fato é que, onde houver dinheiro, os hackers irão buscar a possibilidade de roubo de dados. Por isso é tão importante saber onde é mais seguro manter o dinheiro guardado e/ou investido.

Considerando o mercado bancário tradicional, números levantados pelo recente estudo da ClearSale mostram que na primeira metade de 2024 o Brasil registrou mais de 1 milhão de tentativas de fraude apenas em pagamentos via cartão de crédito no setor de e-commerce. Traduzindo isso em valores, os ataques totalizam R\$ 1,2 bilhão de prejuízo para os afetados.

Já quando olhamos para o mercado de criptoativos, apesar do aumento em comparação ao último ano, no mês de junho o setor registrou 20 incidentes com hackers no mundo todo, resultando em uma perda de cerca de R\$982 milhões, de acordo com dados da empresa PeckShield.

“Apesar de ainda não ser tão utilizado quanto o outro, estes dados reforçam que o mercado de criptomoedas é extremamente seguro, uma vez que comparamos 20 casos de fraudes no mês a nível global, com 1 milhão apenas no Brasil e em uma categoria bem específica de transação. Ainda que a gente divida esse número entre os primeiros 6 meses do ano, teríamos uma média de 166 mil incidentes mensais no mercado bancário tradicional.



Essa disparidade tem diversos motivos, mas podemos destacar o emprego constante de tecnologia e inovação nos processos de segurança no setor de cripto”, afirma Carvalho. O estudo recente encomendado pela Data Rudder mostra que as pessoas já têm mudado seu ponto de vista em relação às instituições em que confiam seu dinheiro. Segundo o levantamento, 31% das pessoas que sofreram algum tipo de golpe financeiro nas suas contas bancárias afirmaram que, após o golpe, o nível de confiança na instituição financeira diminuiu.

Além disso, para 63% das vítimas, é de total responsabilidade das instituições a prevenção e combate aos golpes. “É interessante ver que os próprios usuários estão demandando um olhar mais atento por parte dos bancos para as questões de segurança, o que já é muito bem desenvolvido entre as criptomoedas, ainda que não seja de conhecimento geral.

Ao meu ver, é necessário que as pessoas mudem o conceito pré estabelecido sobre o criptoativos para que, então, possam tomar decisões mais assertivas em relação a segurança”, finaliza Eduardo. - Fonte e mais informações: (<https://dynastygi.com.br/>).

Dicas para os 15 milhões de brasileiros registrados como MEI evitarem golpes

A conscientização e a informação são as principais defesas contra os golpistas.

Mais de 15 milhões de brasileiros estão registrados como Microempreendedor Individual (MEI), de acordo com dados do Governo Federal. Esta categoria oferece oportunidades para trabalhadores autônomos se formalizarem, emitirem nota fiscal e usufruírem de benefícios previdenciários.

No entanto, esse crescente número de formalizações também tem atraído a atenção de golpistas na internet. Carlos Afonso, sócio do grupo MCR e especialista em finanças, destaca a sofisticação dos golpes e a vulnerabilidade dos novos empreendedores. “Infelizmente, os golpistas estão se tornando cada vez mais criativos e os MEIs, muitas vezes por falta de informação, acabam sendo presas fáceis. É crucial que todos estejam atentos e busquem

informações apenas em fontes oficiais”, afirma.

Entre os golpes mais comuns, estão os sites falsos para a geração do DAS-MEI, onde golpistas criam páginas que simulam a identidade visual dos portais oficiais do governo e geram uma falsa guia de recolhimento. O Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMP) esclarece que esse processo

é sempre gratuito e feito pelo portal Gov.br.

O MEMP também esclarece que não envia guias pelos Correios, SMS, WhatsApp ou e-mail, sendo que todo o processo deve ser realizado pelo contribuinte. Outra modalidade de golpe são os e-mails com solicitações de retificação, pedindo correções em declarações. Ao clicar no link enviado, o contribuinte acaba deixando seu computador vulnerável para que

os estelionatários possam praticar uma série de golpes.

Para se proteger, Afonso sugere que o MEI evite clicar em links suspeitos e busque informações somente nas páginas oficiais do governo. “Caso o golpe já tenha sido efetuado, é essencial usar o canal de denúncias da Controladoria Geral da República (<https://falabr.cgu.gov.br/>) e registrar um boletim de ocorrência na polícia”, ressalta. - Fonte e outras informações: (<https://grupomcr.com/>).