

COMO ADAPTAR SEU NEGÓCIO PARA *VENDAS ONLINE*



**ABRAÇO
CULTURAL**
CURSOS COM REFUGIADOS



**ABRAÇO
CULTURAL**
CURSOS COM REFUGIADOS

Direção: Mari Gaberlini.

Redatores/as: Ana Beatriz Abreu, Beatriz de Souza,
Bianca Silva, João Marcos Silva e Roberta Sousa.

Revisão: Roberta Lima e Débora Oliveira.

Design e diagramação: Cris Ayumi



SUMÁRIO

- 04.** Como vender pelo Whatsapp, Instagram e Facebook
- 08.** Conheça serviços de entrega
- 10.** Como precificar [não esqueça de incluir o frete!]
- 13.** Atenda aos cuidados de higiene durante o período de pandemia e saiba como divulgar!
- 17.** Dicas de como fotografar seus produtos com o celular



1. COMO VENDER PELAS REDES SOCIAIS

Em tempos de isolamento, pequenas empresas e autônomos passaram a enxergar os canais de vendas online como uma opção vantajosa para superar esse momento de crise. Por isso, selecionamos as três principais redes sociais em que empreendedores/as podem adaptar seus negócios a esses canais:



A) WhatsApp

Além de ser uma das redes sociais de mensagens instantâneas mais usadas no Brasil, ela possui a ferramenta WhatsApp Business, criada para auxiliar o processo de comunicação dos negócios. As dicas essenciais para essa rede social são:



- Divulgue o número de WhatsApp da Empresa

Crie comunicados e os divulgue em suas redes sociais, para que seus/suas clientes tenham acesso ao seu número e entrem em contato.

- Segmente sua lista de contatos

Salve o contato de seus/suas clientes, e peça autorização para enviar comunicados sobre seus produtos e/ou serviços. Segmente seus contatos através de uma lista de transmissão para enviar promoções, novidades, entre outros.

- Crie uma lista de transmissão

A lista de transmissão serve para você enviar mensagens a um grupo de pessoas, mas que recebem suas mensagens individualmente. As mensagens são enviadas para todos os contatos da lista de uma única vez.

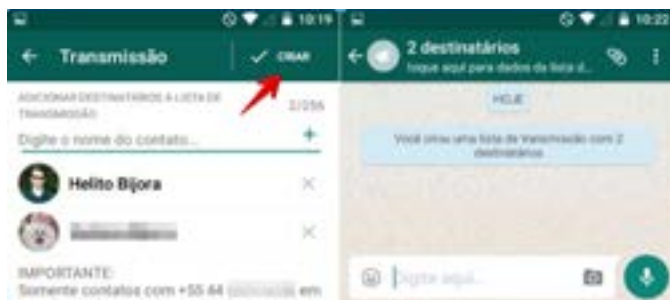


Imagem 1

- 1) Vá até a tela de conversas do WhatsApp, clique em “nova transmissão” e escolha a opção “nova lista”.
- 2) Selecione os contatos que deseja adicionar à sua lista e toque no ícone “criar”.
- 3) Altere o nome da lista e adicione outras pessoas.

- Preste um bom atendimento

Atente-se à linguagem e a maneira que se comunica com seus/suas clientes. Seja respeitoso/a e atencioso/a. Esteja preparado/a para esclarecer dúvidas e comunicar informações relevantes sobre seus produtos e/ou serviços.

B) Facebook

O Facebook é uma ótima plataforma para atrair clientes pela disponibilidade de conexões através de grupos, amigos em comum e o Marketplace. As dicas para vender através dessa plataforma são as seguintes:



- Busque grupos do seu nicho

O Facebook dispõe de uma variedade de grupos, procure divulgar seus produtos e/ou serviços, nos grupos relacionados com o que você oferece. Caso venda produtos artesanais, busque grupos específicos sobre artesanato e artes. Divulgue suas redes sociais dentro dos grupos que você participa.

- Marketplace

A ferramenta Marketplace permite divulgar seus produtos segmentando sua categoria e sua localização. O que facilita atrair seu público.

Para publicar no Marketplace, siga o passo a passo abaixo:



Imagem 2

- 1) Vá ao Marketplace do Facebook
- 2) Clique em Itens
- 3) Preencha as informações do item que está à venda
- 4) Insira fotos
- 5) Publique

- Compartilhe seus produtos no seu feed

Compartilhe com seus amigos seus produtos fazendo uma publicação, utilize fotos e deixe a publicação no modo "Público", para que seus amigos consigam compartilhar e fazer com que alcance mais pessoas.



Imagem 3

C) Instagram

O Instagram é uma das redes sociais mais populares hoje em dia, e lá com certeza você pode adquirir muitos clientes. O aplicativo dispõe de diversas ferramentas que ajudam você a criar conteúdo e engajar com seus seguidores.



Imagem 4

- Busque harmonizar seu feed de acordo com seu produto

O Instagram é uma rede social muito visual e seu principal mecanismo é a publicação de mídia (imagens e vídeos). Capriche no conteúdo compartilhado.

- Informações Importantes

Compartilhe todas as informações necessárias sobre seu produto/serviço no perfil.

Capriche na sua descrição, insira seu contato e disponibilize o link do seu WhatsApp para que os interessados consigam entrar em contato facilmente.

- Utilize os stories

Os stories do Instagram possuem ferramentas que ajudam a engajar com seus/suas seguidores/as, como enquetes, perguntas etc. Use essas ferramentas para criar um vínculo com seu público, ela facilita a comunicação diária.

- Crie destaques

Apresente seu produto/serviço postando em seu stories com todas as informações importantes, e fixe em "Destaque". Assim, quando alguém acessar seu Instagram, poderá encontrar facilmente as informações do seu produto.

- Instigue a comunicação

Busque instigar a comunicação. Caso você tenha um restaurante de comida Árabe, poste um vídeo de um prato com legendas convidativas. Se você vende produtos artesanais, poste uma foto do seu produto.

2. CONHEÇA SERVIÇOS DE ENTREGA

Já que as pessoas não podem ir até o seu negócio, a solução é ir até elas! Implemente um serviço de entrega ou delivery.



- Faça uma pesquisa de mercado

Entenda quais serviços de entrega e delivery estão disponíveis em sua região. Nos casos de entrega de grandes mercadorias e longas distâncias, você pode utilizar os serviços dos Correios. Mas caso o seu negócio seja do gênero alimentício, apps como o Uber Eats e o iFood podem oferecer a entrega de seus produtos e promover uma interação com seus/suas clientes. O lado positivo de vender através de um aplicativo é a visibilidade e a facilidade que você pode ter ao utilizá-lo mas, atenção, antes de se inscrever pesquise bem sobre as taxas que os apps incluem sob a venda dos produtos. Se você preferir vender sem a intermediação de um aplicativo, você pode usar serviços apenas de entrega também, como o Loggi.

- Informe as taxas de entrega aos/às seus/suas clientes!

Isso é fundamental para que não haja surpresas na hora do pagamento! O ideal é você começar atendendo bairros próximos e de fácil acesso, assim as taxas não serão muito altas e o seu negócio se torna conhecido na região.

- Mantenha o bom atendimento

Seja atencioso/a com seu/sua cliente e explique as novidades do seu negócio! Peça para que escrevam os pedidos, isso pode facilitar a sua compreensão do que realmente precisam.

- Não atrase as entregas

As pessoas que procuram o serviço de delivery buscam rapidez e segurança na entrega dos produtos. Então, estabeleça um tempo de entrega possível de ser atendido para não deixar seus/suas clientes esperando!

- Defina horários de entregas flexíveis

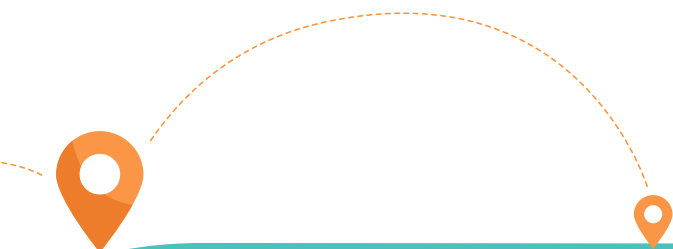
Oferecer entregas em horários flexíveis podem atrair pessoas que trabalharam o dia inteiro e não prepararam algo para comer, ou que só poderão te atender fora do expediente, devido às atividades de home-office.

- Ofereça diferentes meios de pagamento

Diversificar as opções de pagamento te prepara para atender todos os tipos de clientes. Ofereça opções de pagamento por cartão de crédito, débito e transferência bancária. Atualmente serviços como o Mercado Pago agilizam os pagamentos que podem ser feitos por dispositivos móveis (como celular e tablet).

- Divulgue a novidade!

Use as redes sociais para divulgar o seu novo serviço de entrega! Isso pode atrair ainda mais pessoas interessadas em seus produtos e é uma ótima oportunidade para aumentar seus negócios!



3. COMO PRECIFICAR SEUS PRODUTOS





- Calcule o custo por unidade

Quanto você gastou para produzir ou comprar cada unidade do produto? Esse dado é fundamental para todos os outros passos se você quiser precificar corretamente um produto.

- Anote as despesas gerais

Agora, é preciso visualizar as despesas da empresa, definindo gastos fixos e variáveis.

- Custos variáveis: são aqueles custos esporádicos e dependem do volume de venda. *Exemplo: gastos com emissão de um boleto, fretes pagos pela entrega dos produtos aos clientes, embalagens, energia elétrica.*
- Custos fixos: devem ser pagos, não importando o valor do seu faturamento. *Exemplo: aluguel, taxas bancárias.*

As duas despesas devem ser pagas com as vendas, mas há algumas formas de fazer isso:

- Diluir os custos fixos em diferentes produtos. Assim você consegue calcular quantos produtos de cada tipo precisa vender para conseguir pagar as contas e ganhar algum lucro.
- Atribuir um preço final em seus produtos que seja possível custear o valor das despesas variáveis, fixas e que ainda haja o ganho do lucro líquido.
- Em qualquer desses cálculos, não esqueça de incluir os valores de impostos.

- Respeite a margem

Ao definir uma margem para que seu negócio sobreviva, você deve respeitá-la. Caso você tenha definido um ganho de 20% sobre o custo de cada item, atenha-se ao plano na hora de precificar, a não ser que a estratégia tenha que ser modificada. Se um item dá prejuízo, não adianta mantê-lo no estoque.

- Entenda e conheça o markup e a margem de lucro

Não confunda *markup* com margem de lucro.

Margem de lucro: é a porcentagem que volta para o caixa quando todos os custos são pagos. Calcula-se subtraindo os custos do preço final do produto.

Markup: é o percentual aplicado aos produtos, ou seja, o lucro desejado.

- Estude o mercado

- Faça uma pesquisa minuciosa dos principais concorrentes no mercado antes de precificar: quanto vendem, por quanto e para quem.
- Precificar é complexo? Ter dificuldades para estruturar os cálculos de precificação é normal, mas é preciso recorrer a cursos na área para aprofundar seus conhecimentos e ter mais segurança.

- O que fazer se tiver dificuldade em estabelecer o preço?

Se você ainda não conhece os custos do seu negócio, ou se está com dificuldades para calcular seu preço de venda, multiplique o preço de compra da sua mercadoria por 2. Por exemplo, se você vende camisetas e cada camiseta custa 20 reais para ser comprada do fornecedor, você multiplica esse valor por 2. O resultado dá 40 reais, que será o preço de venda para seus clientes.

- Não esqueça de incluir o frete

Se você tiver um serviço de entrega que cobre 10 por cada entrega, então você deve somar o preço do frete a esses 40 reais. Nesse caso, se você tiver um custo de 10 reais para entregar, o valor total da venda ficaria 50 reais. $40 + 10$.



4. ATENDA AOS CUIDADOS DE HIGIENE DURANTE O PERÍODO DE PANDEMIA E SAIBA COMO DIVULGAR!

Durante a pandemia é muito importante proteger os/as clientes, entregadores, pessoas que trabalham com você e a si mesmo. Fique atento as principais recomendações.



- Planeje as escalas de trabalho com seus funcionários

- O primeiro passo para manter seu negócio durante a pandemia é planejar com as pessoas que trabalham com você as escalas de dias e horários.
- Pense no número de funcionários/as que precisarão estar presentes e separe atividades que podem ser feitas remotamente.
- Leve em consideração também questões particulares dos/as colaboradores/as na hora da divisão.

Se você possui uma loja de roupas, por exemplo, é possível que o/a vendedor/a passe agora a administrar as vendas online. Essa pessoa poderia executar esse trabalho de sua própria casa? Se não, você precisará providenciar um ambiente seguro para ela.

- Forneça um ambiente de trabalho seguro e equipamentos para sua equipe

Orientações em relação à limpeza no espaço de trabalho:

Pessoas

- Devem lavar as mãos com frequência. Disponibilize álcool 70% e lenços umedecidos
- Não compartilhar objetos pessoais e não se tocar ao se cumprimentar
- Luvas descartáveis não são obrigatórias, se houver condições para higienização das mãos com frequência é melhor. Se precisar usar luvas, devem ser descartadas após o uso, e não lavadas
- O uso de máscaras é essencial. Deve-se comprar máscaras caseiras e seguir as orientações de higienização e troca do fabricante. Nunca compartilhar
- É recomendado que não se utilize acessórios como bijuterias, anéis, colares, pulseiras, brincos e relógios



Se um/a colaborador/a do estabelecimento apresentar sintomas compatíveis com Covid-19, ele/a deve afastado de imediato de suas atividades.

Local de Trabalho

- Fazer a desinfecção das superfícies e objetos com detergentes, sabões e desinfetantes
- Deixar as janelas abertas e evitar ar-condicionado
- Manter a distância de pelo menos 1 metro entre funcionários

Alimentos

- Higienizar alimentos com detergente ou solução de água sanitária
- Retirar das embalagens e jogá-las fora
- Alimentos cozidos a temperaturas acima de 70 graus podem matar o vírus
- Alimentos crus devem ter os cuidados com higienização redobrados

Embalagens para Entrega

- As embalagens devem estar limpas, e bem vedadas, com lacre de segurança
- Identifique a melhor embalagem que mantenha o produto na temperatura adequada e o proteja em caso de colisões

Retirada na Loja

Se fornecer a opção de retirada no local para o cliente, dê opções de horário para evitar filas e deixe o produto pronto para ser retirado

Entrega própria

Se optar por fazer a entrega (não por aplicativo ou correio):

- O/A entregador/a deve higienizar as mãos com álcool 70% antes e após a entrega
- Permita que o/a cliente escolha se deseja encontrar com o/a entregador/a ou prefere que deixe a encomenda na portaria ou na caixa de correio, por exemplo
- Se encontrar com o/a entregador/a, ele/a deve manter distância de pelo menos 1 metro e usar máscara



Priorize o pagamento online, pois diminui o contato com o/a entregador/a. Se precisar usar maquininha, cubra com um plástico e troque-o ou higienize-o com frequência. Evite também utilizar dinheiro em espécie, se usar, deve-se deixar o dinheiro separado sem manusear por pelo menos 3 dias.

Serviços

Se está vendendo um serviço que será prestado na empresa ou casa do/a cliente:

- Siga as mesmas recomendações de pagamento da entrega de produto
- Sua equipe deve usar máscara e levar seu próprio álcool em gel
- Os materiais utilizados devem ser higienizados antes e depois do serviço
- Descartar resíduos no lixo logo após o serviço



Coloque a máscara antes de entrar, não mexa nela durante o serviço, não leve as mãos ao rosto. Retire a máscara pelo elástico, e apenas fora do ambiente onde o serviço foi feito.

- Atente-se a terceiros com quem trabalha, escolha parceiros que pratiquem as medidas de segurança

- Verifique se o/a entregador/a pratica as medidas de segurança. O/A consumidor/a pode não querer realizar a compra novamente se sentir falta de segurança.
- Se o terceiro não tem boas práticas, vale a pena entrar em contato com a empresa terceira para resolver ou buscar outro parceiro.

- **Comunique seus clientes das medidas de segurança e nova forma de trabalho**

- Envie email e Whatsapp para sua lista de clientes com os cuidados que estão tomando.
- Poste nas redes sociais para que potenciais clientes também sejam informados.
- Deixe disponível o telefone, Whatsapp e email para contato com a empresa e responda dúvidas com rapidez.



Evite frases que associam o vírus ao seu produto: “devido ao coronavírus, entregaremos seu produto em casa”; prefira dizer que “segundo as recomendações de distanciamento social, estamos fazendo entregas em casa”

- **Após se adequar aos cuidados recomendados, é hora de divulgar seu negócio!**

Garanta que estejam claros os canais de atendimento, locais de entrega e os horários do delivery da sua empresa.

Utilize meios de comunicação variados:

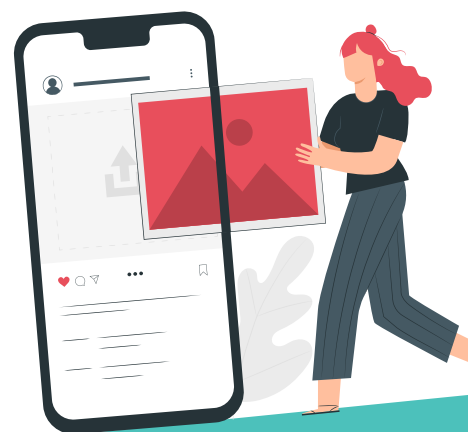
- Mídias sociais podem ter um alcance maior e atingir um público que já conhece sua empresa, Facebook e Instagram são ótimos para divulgação.
- Busque sites parceiros que tenham um público parecido com o seu.
- O email é ótimo para divulgar promoções, códigos de desconto e produtos direcionados para pessoas que já são seus clientes.
- Peça para amigos te indicarem em grupos do WhatsApp, envie para eles uma mensagem pronta com o link para o seu canal de venda online.



Evite panfletos nesse momento, eles podem ser vistos como meio de contágio.

5. DICAS DE COMO FOTOGRAFAR SEUS PRODUTOS COM O CELULAR

As vendas online permitem que mais pessoas conheçam o seu produto, assim apresentá-lo de maneira correta desperta o interesse pelo seu produto. É importante caprichar na foto. Coloque-se no lugar de uma pessoa que não conhece seu produto. A sua foto está atrativa? Ela mostra corretamente os detalhes, cores, texturas e qualidade? Temos algumas dicas de como fotografar seu produto.



- Fundo da foto

Como o foco da foto é o seu produto, o ideal é que o fundo não chame a atenção:

- Opte por um fundo de uma cor só, branca ou uma cor neutra que valorize as cores do produto.
- Siga o estilo do seu produto, comidas costumam estar em uma superfície de madeira.

Use a criatividade, teste tecidos, lenços e suas texturas em baixo de produtos pequenos e veja o resultado. Para criar a sensação de “fundo infinito” (quando não vemos a dobra do canto da parede) use uma cartolina/papel branco encostada na parede.



Imagem 5



Imagem 6

- Iluminação

A melhor luz para fotografar é a natural, se puder, prefira fotografar de dia:

- Escolha um cantinho no ambiente externo, ou próximo a uma janela aberta
- Posicione o produto de frente para a luz
- Se não for possível usar somente a luz natural, pode usar uma luminária. Coloque um tecido branco na frente da luminária, ou ainda, posicione uma folha ou tecido branco na frente do produto e direcione a luz para a folha/tecido, a intenção é refletir a luz e gerar menos sombras no produto
- Evite usar o flash e tirar fotos à noite

Esteja atento/a às sombras, elas não podem ser intensas a ponto de ofuscar partes do objeto, mas um pouco de sombra traz profundidade para a foto.



Imagem 7

- Ângulos

- Tire a foto de ângulos diferentes do produto para mostrar várias perspectivas: Se o produto tem detalhes, mostre ele inteiro, e também o detalhe.

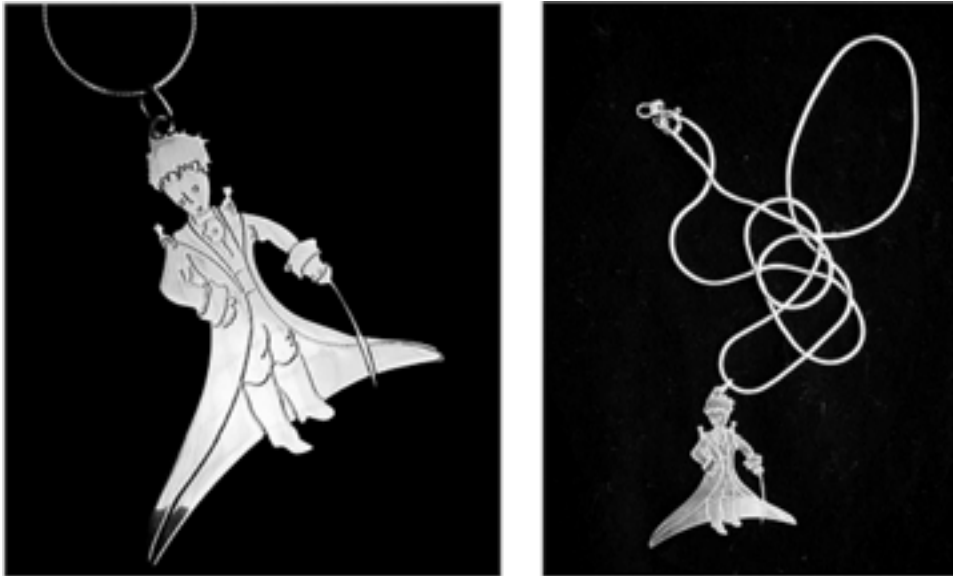


Imagem 8

- Deixe o produto ocupar todo o espaço da foto. Porém, lembre-se também que a foto precisará ser cortada na tela de algumas redes sociais, então deixe um pequeno espaço para que não seja necessário perder uma parte do produto.



Imagem 9

- Edição

- Ajustes de claridade e brilho. Aplicativos como o Editor de Fotos da InShot ou o Canva, podem ser boas opções para editar suas fotos rapidamente. Mas, as próprias redes sociais permitem que sejam feitos esses ajustes para pessoas com menos experiência e tempo.
- Para iniciantes é recomendado fazer pequenos ajustes de claridade e brilho. Se você seguiu os passos anteriores, não precisará de muitos ajustes.
- Não é recomendado usar filtros, pois eles podem alterar a cor e textura do produto, e dar um ar de falsidade.

- Outras Dicas

Além de seguir as dicas gerais, cada tipo de negócio pode ter suas características. Seguem abaixo algumas dicas específicas:

Imagem 10

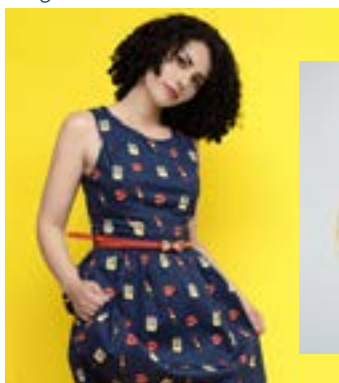


Imagem 11

Roupas e acessórios

- É importante dar muitos detalhes nas fotos e na descrição, para que o/a cliente imagine corretamente o tamanho e caimento, evitando reclamações e devoluções.
- Usar um/a modelo usando o produto, ajuda o/a consumidor/a a se imaginar e ter uma perspectiva do tamanho dos acessórios.
- Pode ser usado também um manequim. Mostre a roupa no cabide e em outros ângulos para dar clareza dos detalhes.

Imagem 12



Imagem 13

Alimentos

A disposição dos alimentos no prato se chama plating. Uma dica é começar a montar pelo meio do prato, pois é a parte que chama mais atenção, e ir preenchendo as laterais.

- Use fundo de madeira para dar um tom mais rústico, pratos brancos para comidas coloridas. Tons de vermelho, laranja e amarelo aguçam os sentidos. E tons de verde trazem um ar orgânico e saudável.

Referências

ANDRIOLI, M. Um celular serve para fazer as fotos do e-commerce? Disponível em <<https://www.profissionaldeecommerce.com.br/um-celular-serve-para-fazer-fotos-e-commerce/>>. Acesso 1 jun 2020.

iBahia. Vai postar foto de comida no Instagram? Veja dicas de fotógrafo. Disponível em <<https://www.ibahia.com/gastronomia/detalhe/noticia/vai-postar-foto-de-comida-no-instagram-veja-dicas-de-fotografo/>>. Acesso 1 jun 2020.

JUNGBLUT, G. Fotografia de gastronomia: como tirar fotos de comida perfeitas. Disponível em <<https://pt.shopify.com/blog/fotografia-de-gastronomia-como-tirar-fotos-perfeitas-de-comida>>. Acesso 1 jun 2020.

KALBUSCH, L. 5 passos para precificar corretamente um produto. Disponível em <<https://blog.sebrae-sc.com.br/passos-para-precificar-um-produto/>>. Acesso 1 jun 2020.

SEBRAE. 10 dicas para vender produtos e serviços na crise do Coronavírus. Disponível em <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/10-dicas-para-vender-produtos-e-servicos-na-crise-do-coronavirus,40f59fe6ecae0710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso 1 jun 2020.

SEBRAE. Implemente um serviço de delivery na sua empresa para driblar a crise. Disponível em <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/implemente-um-servico-de-delivery-na-sua-empresa-para-driblar-a-crise,3be608794c4e0710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso 1 jun 2020.

SEBRAE. Utilize o WhatsApp Business para manter as vendas. Disponível em <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/utilize-o-whatsapp-business-para-manter-as-vendas,54b9f270d98e0710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso 1 jun 2020.

SEBRAE. Você ainda não vende online? Esse é o momento para começar! Disponível em <[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/cdb6c6bfad4f6cefcc5441d116e299bf/\\$File/19381.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/cdb6c6bfad4f6cefcc5441d116e299bf/$File/19381.pdf)>. Acesso 1 jun 2020.

Créditos das Imagens

Ilustrações: *Designed by Freepik*

Imagem 1: <<https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2013/08/envie-mensagem-para-varias-pessoas-no-whatsapp-sem-revelar-destinatarios.html>>

Imagem 2: <<https://www.melhoresaplicativos.com.br/facebook-marketplace-como-funciona/>>

Imagem 3: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2019/05/como-colocar-para-compartilhar-no-facebook-deixe-posts-e-fotos-publicos.ghtml>

Imagem 4: <<https://www.instagram.com/khadijearabe/>>

Imagem 5: *Designed by Freepik*

Imagem 6: *Pexels*

Imagem 7: <<https://blog.lojaintegrada.com.br/dicas-de-como-tirar-boas-fotos-de-produtos/>>

Imagem 8: <<https://www.profissionaldeecommerce.com.br/um-celular-serve-para-fazer-fotos-e-commerce/>>

Imagem 9: <<https://simplesdeverdade.com.br/blog/como-tirar-boas-fotos-de-produtos-com-o-celular-para-sua-loja-virtual/>>

Imagem 10: <<https://www.needpix.com/photo/download/1631781/clothes-women-red-dress-sexy-woman-bella-latin-model-body-dark-hair>>

Imagem 11: <<https://www.wallpaperflare.com/beige-knitted-poncho-with-clothes-hanger-white-fringe-v-neck-wallpaper-zamgq>>

Imagem 12: <<https://pt.shopify.com/blog/fotografia-de-gastronomia-como-tirar-fotos-perfeitas-de-comida>>

Imagem 13: <<https://pt.shopify.com/blog/fotografia-de-gastronomia-como-tirar-fotos-perfeitas-de-comida>>