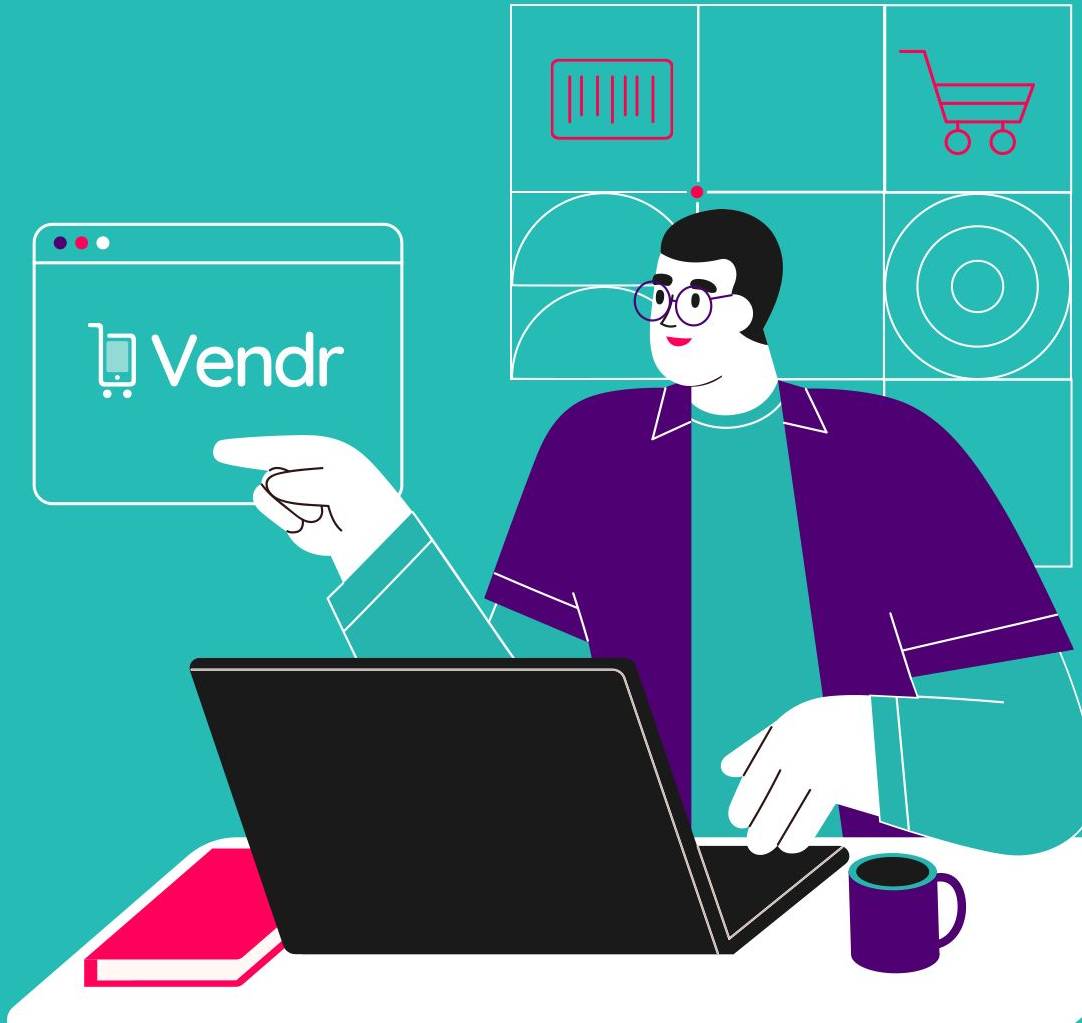


E-book

Manual de vendas:

**tudo o que  
você precisa  
saber para  
vender mais.**



# E aí, empreendedor!

Como você deve saber, vivemos em uma época cheia de **transformações**, sobretudo, quando falamos em vendas.

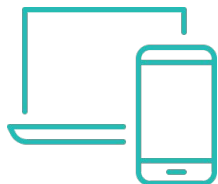
Nessa nova era de consumo, a forma de promover os seus produtos e serviços precisa estar alinhada com uma nova diretriz: **o que sua marca significa** para a vida das pessoas nunca foi tão importante quanto agora.

Mas e aí? O que **fazer na prática** para atender a essa realidade?

Prepare-se para saber tudo isso e comece a vender mais com a ajuda desse novo manual que desenvolvemos para você.

**Ótima leitura!**





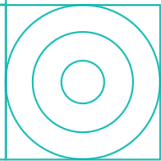
## O **digital** é cada vez mais **essencial**

É comum que muitos empreendedores ainda demonstrem certo **receio** em relação à **presença online**. Normalmente, isso acontece por dois motivos: falta de tempo ou desconhecimento.

Se esse for o seu caso, fique tranquilo. Mesmo que você nunca tenha se aventurado pelo mundo digital, o nosso **guia passo a passo** em **5 etapas** vai abrir o caminho para você!

Primeiramente, daremos uma olhada em **cada uma delas**.

**Vamos lá?**





### 1) Explore o WhatsApp e as Redes Sociais

Conheça o poder da **lista de transmissão**, ganhe agilidade e aumente a interação com seus clientes ao divulgar da forma correta seus produtos e serviços.



### 2) Venda online

Manter um catálogo virtual com os seus produtos e ser capaz de processar vendas a qualquer hora e lugar é uma das melhores maneiras de alavancar as suas vendas!



### 3) Otimize o PDV

A partir de alguns conceitos, você saberá como manter um ponto de venda moderno e organizado. Prepare-se para impulsionar os seus resultados.



### 4) Fidelize mais clientes

Aplique estratégias funcionais para manter seus clientes sempre satisfeitos e, claro, consumindo de forma constante.

# Explorando o WhatsApp

Essa certamente é a ferramenta de comunicação **mais popular** entre os brasileiros! Logo, grande parte dos seus clientes estão presentes nela.

Segundo o relatório da consultoria AppAnnie, os usuários passaram 193,3 bilhões de horas no celular em 2021. Isso coloca o Brasil na **4ª posição mundial** em termos absolutos.

O WhatsApp lidera o **volume de acessos** entre os usuários de aplicativos sociais. São 29,2 horas, em média, por mês!



# Explorando

## o WhatsApp

Você já ouviu falar no **Whatsapp Business**? Ele é uma excelente opção para levar a relação com seus clientes para outro nível e de maneira acessível.

Além dos recursos já existentes na versão mais conhecida do app, o WhatsApp Business permite que você **melhore** a forma de **interagir com seus clientes** através de ferramentas de automação, classificação de mensagens e criação de um perfil comercial.



**Dica:** Lá, você também consegue disponibilizar ao seu cliente horário de atendimento, catálogo, site e muito mais.



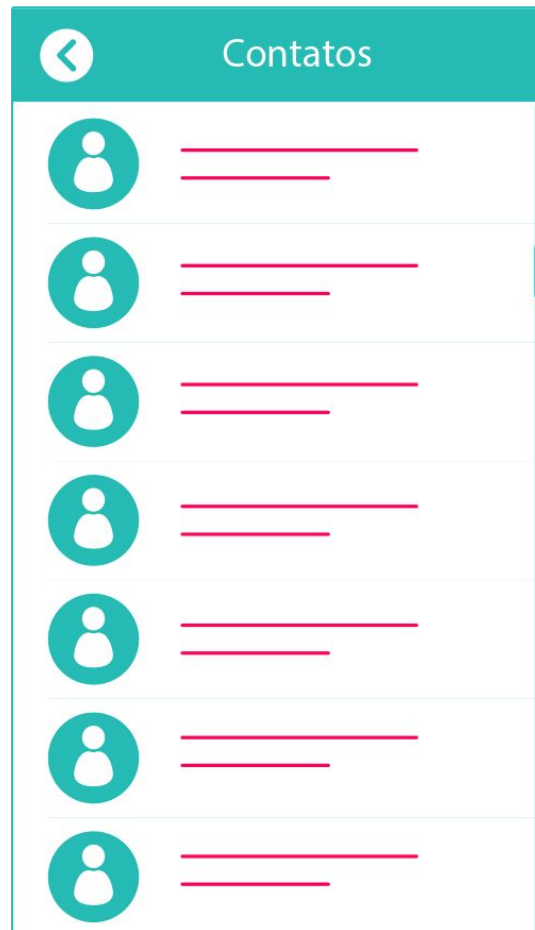
# Explorando o WhatsApp

Você sabe qual a diferença entre **lista de transmissão** e o formato **Grupo**?

Por meio da **lista de transmissão**, você envia uma única mensagem para diversas pessoas. Dessa forma, você não expõe o contato delas e nem mesmo força a participação em um grupo que elas não querem estar.



**Dica:** deixe seu nome, contato e horário de atendimento na foto do produto. Assim, quando compartilhado, as pessoas entrarão em contato com mais facilidade!



# Explorando o WhatsApp

Com a lista de transmissão, você terá um **contato mais pessoal** com seu público, além de conseguir **organizar** as interações de uma forma muito mais fácil e ágil.

**Ponto de atenção:** o horário de atendimento.

Se você deseja atender apenas no horário comercial, é importante deixar indicado em um lugar com **visibilidade**, como na foto de perfil ou até em uma mensagem automática, caso alguém entre em contato fora do seu expediente.

## DICA ESPECIAL:



Mantenha o cliente mais próximo de você:

- Seja ágil nas respostas;
- Use sempre o nome do cliente;
- Aproveite as datas especiais e aniversários.



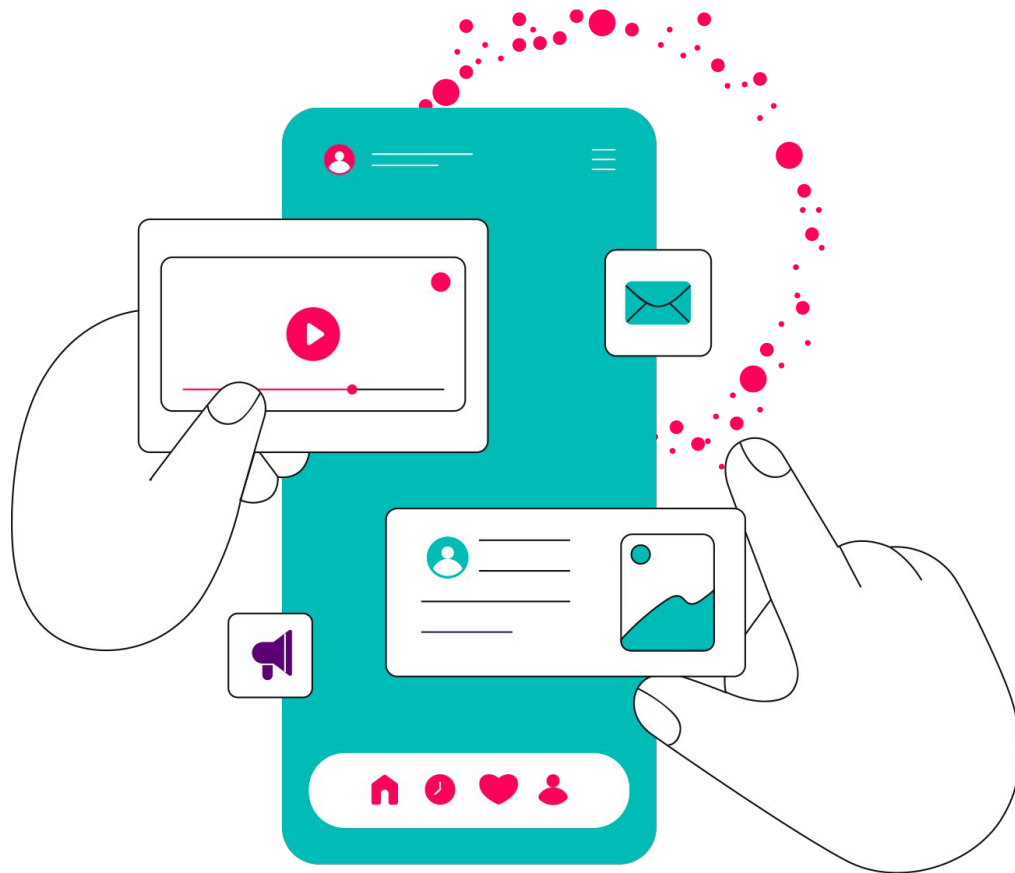


# Explorando as **Redes Sociais**

Além do Facebook e Instagram, **outros canais também podem integrar a suas comunicações** para impulsionar a divulgação dos seus produtos.

Mas, antes de definir a rede social que você mais irá utilizar, é importante entender qual é o seu público.

Confira a seguir os dados das **principais Redes Sociais no Brasil**, de acordo com o levantamento da World Internet Stats e outras fontes de pesquisa.



## Explorando as **Redes Sociais**



### Facebook

- **53%** do público é **formado por mulheres**;
- **98,8%** entre os brasileiros acessa via **dispositivos móveis**;
- Aproximadamente **130 milhões de usuários**;
- **98% das empresas** utiliza o Facebook;
- É o **segundo site mais visitado na internet**, e a rede social mais usada para ver notícias.



As postagens na página do Facebook têm uma taxa de engajamento de **4,22%** no Brasil, enquanto no mundo, a média é de **3,75%**.

## Explorando as **Redes Sociais**



### Instagram

- **Mulheres representam 59%** dos usuários e são mais engajadas;
- **70% dos brasileiros** com acesso às redes sociais, possui uma conta;
- A maior parte entra no aplicativo **várias vezes durante o dia**;
- **83% seguem alguma empresa** ou marca na rede social;
- Compras indicadas por alguém: **47% já realizou**.



**48% das pessoas afirmaram que já compraram algum produto que conheceu através do Instagram**

## Explorando as **Redes Sociais**



### Twitter

- Aqui, **66%** do público é **masculino**;
- **75%** afirmaram que são **fiéis às marcas que consomem**;
- A **maioria** possui entre **21 e 44 anos**;
- Relacionamentos: **39%** são **casados**, **38%** **solteiros**;
- **17%** estão em um **relacionamento** e **6%** são **divorciados** ou **viúvos**.



**94%** dos usuários do Twitter participam na decisão de compras dentro de casa

## Explorando as **Redes Sociais**



### Tik Tok

- **39,7%** dos usuários do possui entre **18 e 24 anos**, enquanto **29,1%** tem entre **25 e 34 anos**;
- Brasil tem **74 milhões** de usuários, sendo o **3º no ranking mundial**;
- **62,7%** dos usuários ativos são do **gênero feminino**;
- **82% acessa a plataforma** pelo menos **uma vez** ao dia, **39% várias vezes** ao dia e **12%** deixa o app **o dia todo aberto**.



Alcançou a marca de **1 bilhão** de usuários ativos no mundo, o que representa um crescimento de **45%** de 2021 para 2022

## Explorando as **Redes Sociais**



### Youtube

- Brasil tem **138 milhões** de usuários, sendo o **4º país** no ranking;
- Entre as pessoas que consomem **notícias online**, **30%** usa o **YouTube** para acessá-las;
- É o **segundo site mais visitado do mundo**, atrás apenas do Google;
- As **principais buscas** realizadas no YouTube são por filmes, conteúdos ao vivo e música.

# Explorando **as Redes Sociais**

Nesse momento, você deve estar se perguntando:  
*tá, mas o que vou postar? Qual a frequência ideal?*

## **Calma, não tem muito segredo!**

A chave é estar presente nas redes regularmente.

Então, faça no mínimo 2 posts por semana

Se você escolher o Facebook ou o Instagram, utilize a sincronicidade entre as redes para postar nas duas plataformas ao mesmo tempo!

Em relação ao conteúdo, você vai **aprender com o tempo o que gera mais engajamento entre o seu público**. Faça testes e preste atenção nos resultados com base nessas perguntas:



***O que teve mais curtidas?***

***O que teve mais compartilhamentos?***

***Onde surgiram mais comentários?***

***Quais horários de postagem deram mais resultados?***

**DICA ESPECIAL:** conteúdos em vídeo costumam ser mais bem aceitos nas plataformas!

# Vendas digitais: **E-commerce** e **Marketplace**

Com a evolução da internet pelo mundo, surgiram as **lojas virtuais**, inicialmente com o e-commerce.

Porém, atualmente, vemos os Marketplaces também ocupando espaço entre os clientes digitais.

Veja ao lado as principais diferenças entre eles.



## Marketplace

É como um shopping virtual. Você expõe o produto em uma plataforma e paga uma taxa para isso. Não é necessário ter despesas de site, infraestrutura digital e preocupações de divulgação.



## E-commerce

É um site dedicado unicamente às vendas dos seus produtos. Cabe a você construir o site e mantê-lo no ar. Por outro lado, toda a renda proveniente do seu site é sua.



### DICA DE PARCEIRO:

Ao criar uma conta no Vendr, você ganha automaticamente sua própria loja virtual!



# Vendas digitais:

## E-commerce e Marketplace

Entre os marketplaces, as taxas cobradas variam bastante, principalmente quando há a opção de aumentar a visibilidade dos seus produtos. **Fique de olho nas taxas e nas regras** antes de cadastrar o seus produtos em plataformas como Amazon, Americanas, Buscapé, Netshoes e outras.

Veja abaixo algumas **boas medidas** para essa modalidade:



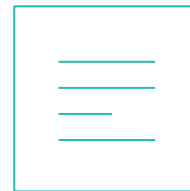
Comece com poucos produtos aumente conforme a aceitação);



Cadastre primeiro os produtos mais vendidos



Selecione imagens variadas, que agreguem qualidade



Trabalhe as descrições dos produtos (quanto mais informativo, melhor)



Esteja em mais de um Marketplace

# Vendas digitais:

## E-commerce e Marketplace

O E-commerce é um site personalizado que funciona como uma loja online integrada a um serviço de pagamento por internet, como por exemplo, Mercado Livre, OLX, Enjoei e muitos outros.

Comece só entregando regionalmente. Aí, quando seu produto estiver estabelecido, estude uma solução logística nacional.

Dessa vez, confira ao lado as boas práticas para o seu site:



### DICA DE PARCEIRO:

Com a Loja Profissional do Vendr, é possível customizar seu catálogo para oferecer uma incrível experiência aos seus clientes!



Busque **referências** entre empresas concorrentes;



Defina uma **identidade visual**;



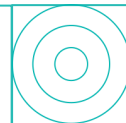
Teste a **usabilidade**; um site complexo afasta clientes



Feche uma parceria com uma **operadora de logística**;



**Pesquisa bem** o mercado, antes de precificar seus produtos.



## Otimize seu Ponto de Venda

Na prática, o PDV é **bem variado**.

Pode ser um supermercado, uma loja dentro de um shopping, uma loja de rua, ou qualquer outro estabelecimento.

Porém, a manutenção desse ambiente segue algumas ações que, quando bem aplicadas, são capazes de alavancar as vendas como um todo, até mesmo no ambiente digital!

A seguir, você vai ver onde é mais importante manter o foco.



Ah, caso você não tenha um ponto de venda físico e esteja em dúvida do que considerar antes de escolher o seu, saiba que a localização é justamente a primeira estratégia!

É a partir de um ponto estratégico que seu consumidor conhecerá o seu produto com mais facilidade.

### Então, sempre leve em consideração:

- ✓ Localização **segura**;
- ✓ Área com **bom movimento**;
- ✓ Região que concentra o **seu público**;
- ✓ Área de **fácil acesso**.

# Otimize seu Ponto de Venda

**Gerenciar um PDV pode ser bem desafiador.**

Mas, com a ajuda de algumas ferramentas e já sabendo o que você deve evitar, tudo fica bem mais simples!

Pois bem, é comum que algumas complicações acabam se repetindo, independentemente do tipo de negócio.

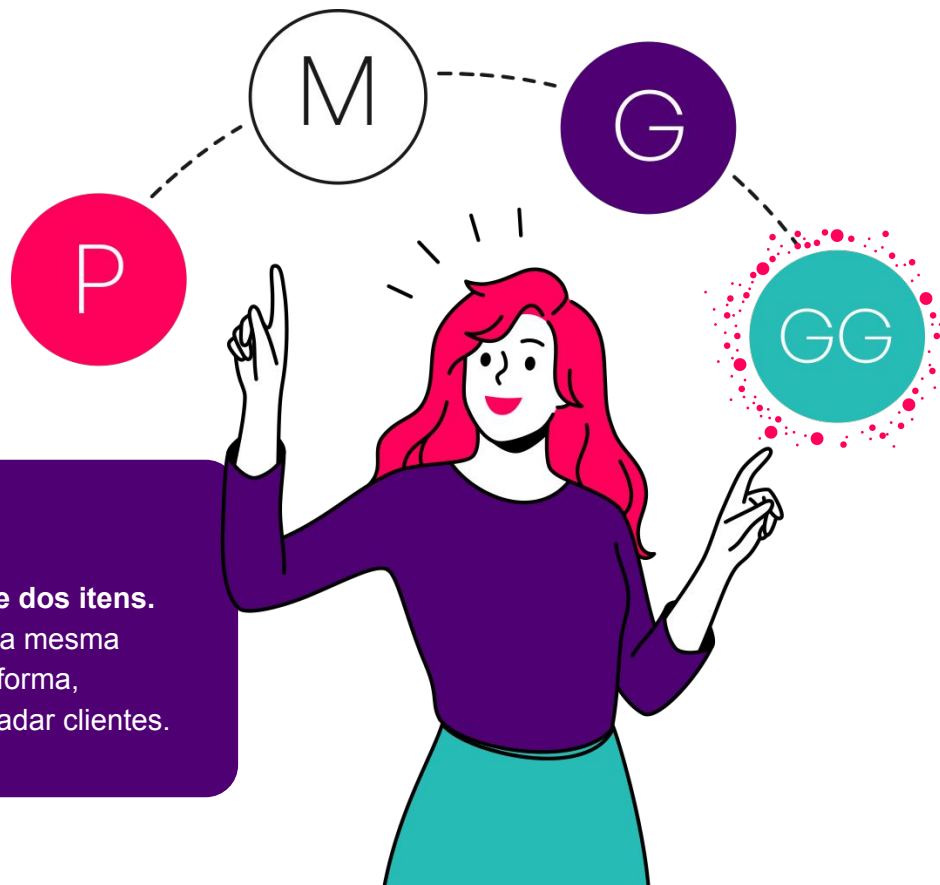
Conheça cada uma delas a seguir.



## Oferta limitada de produtos

**Fique de olho na reposição e variedade dos itens.**

Por exemplo: uma loja de roupa deve ter a mesma peça disponível vários tamanhos. Dessa forma, não há risco de perder vendas ou desagradar clientes.



## Otimize seu **Ponto de Venda**



### Atendimento de baixa qualidade

É preciso pensar da experiência do início ao fim. **Não adianta** investir em uma estrutura impactante e esquecer do atendimento. Longas filas, profissionais despreparados e dificuldades para achar os produtos são fatores que comprometem as vendas.



### Infraestrutura pouco atrativa

Além de agradável, o ponto de venda ideal é funcional e receptivo. Sempre que possível, conte com tecnologias que otimizem o processo de ponta a ponta. Mas procure investir em inovações que façam sentido para o seu negócio. Caso contrário, será apenas um gasto desnecessário.



#### DICA DE PARCEIRO:

Ao criar uma conta no Vendr, você ganha automaticamente sua própria loja virtual!

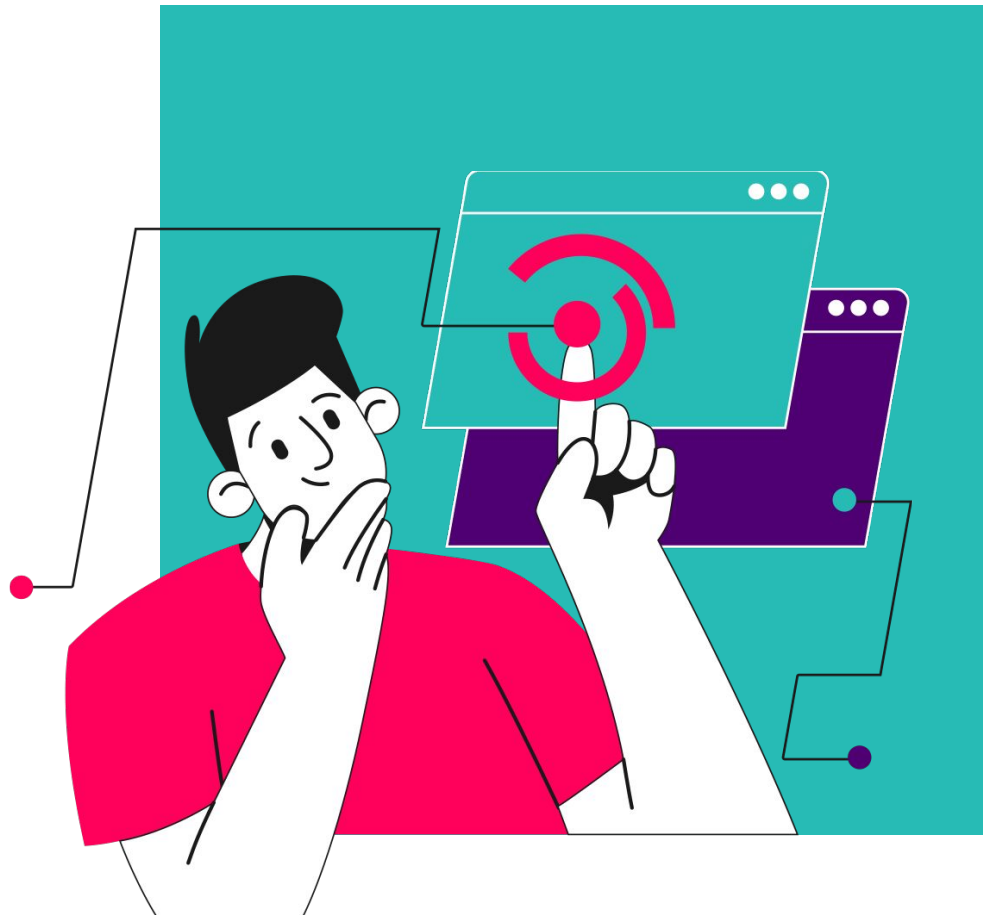
# Otimizar seu Ponto de Venda

Em resumo, para potencializar ao máximo o seu PDV, podemos então citar três pilares: **estrutura, atendimento e estoque de produtos**.

Porém outras ações pontuais também são importantes, como a disposição dos itens pela loja. Por acaso, você já ouviu falar nos "hot spots"?

Basicamente, eles indicam os locais que favorecem um aumento das vendas, dentro do seu estabelecimento.

Um exemplo bem comum é o caixa. Por ali, há uma grande chance de aumentar o volume de vendas ao disponibilizar produtos com preços menores!

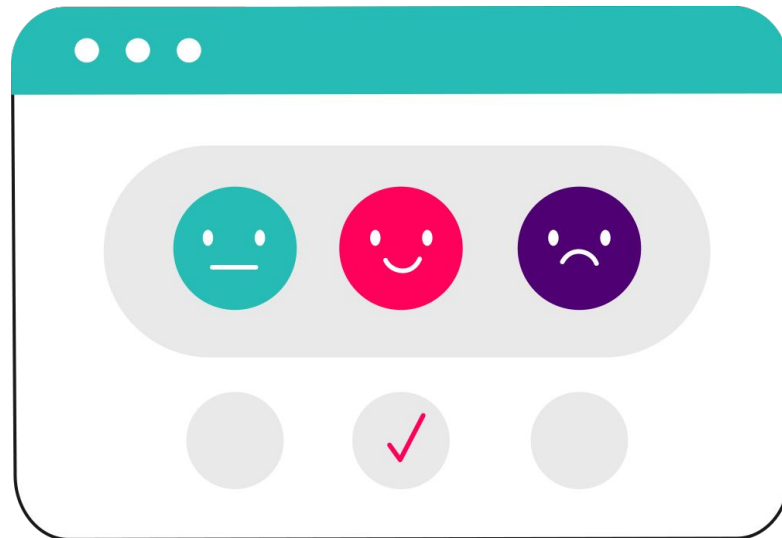


## Fidelizando **mais clientes**

Agora, chegamos à última etapa de ações que certamente irão alavancar a suas vendas. A fidelização de clientes é muito importante não apenas por conta da recompra de produtos.

Além de ser menos custoso do que investir na aquisição de novos clientes, adotar práticas para fidelizá-los contribui para o aprimoramento dos seus produtos e serviços.

Clientes fidelizados são engajados e, portanto, dão mais feedbacks relevantes sobre o que você está oferecendo a eles!



### DICA DE PARCEIRO:

Já imaginou sua carteira de clientes e fornecedores com todos os detalhes sempre à mão, a qualquer hora e lugar? Com Vendr, é super fácil!

# Fidelizando **mais clientes**

Como você deve esperar, **manter os clientes** demanda um conjunto de práticas e experiências.

Dessa forma, vamos apresentar a você somente aquilo que vem sendo aplicado com sucesso em inúmeras organizações pelo mundo.

## Pós-Venda

Faça perguntas objetivas para saber como foi a **experiência do seu cliente**. Essa simples atitude já pode diferenciar você da concorrência, favorecendo um **relacionamento** de longo prazo. Por exemplo:



- **Como você avalia a sua experiência com a nossa loja?**

- **Em uma escala de 0 a 10, qual o seu grau de satisfação com a gente?**

- **Pretende manter um relacionamento com a nossa empresa?**





# Fidelizando **mais clientes**

## Programa de benefícios

Segundo um amplo estudo global da KPMG, 96% dos clientes acreditam que os programas de fidelidade poderiam ser melhorados. Alguns segmentos de mercado que possuem esse tipo de programa são telecomunicações, operadoras de cartões de crédito, postos de gasolina, entre outros.

Entre as **melhores estratégias de programas** funcionais, temos:



### Cashback:

parte do dinheiro gasto é devolvido para o cliente, caso algumas condições de compra ou volume sejam atingidos.



### Pontos

o cliente acumula pontos que serão trocados por novos produtos ou serviços. Atenção: as regras precisam ser claras e simples, e os prêmios sempre relevantes para o público.



### Descontos progressivos

quanto maior for o valor da compra, maior será o desconto.

“

E aí, **empreendedor**, qual delas será que mais combina com o seu negócio?

”

## Fidelizando **mais clientes**

Além do atendimento de qualidade, que já trouxemos nas etapas anteriores, a nossa última estratégia para fidelizar clientes e potencializar as suas vendas de hoje, amanhã e depois, tem a ver com **mensuração**.

Isso mesmo! Existem importantes indicadores que você precisa conhecer e aplicar, justamente para saber se tudo está dando certo. Veja em detalhes a seguir:



# Fidelizando **mais clientes**



## 1 – Customer Satisfaction Score – CSAT

Mede o nível de satisfação dos clientes. Para calcular o CSAT, basta pedir que os clientes deem uma nota de 0 a 10 para algum aspecto específico. Em seguida, obtém-se a média das avaliações.



## 2 – Net Promoter Score – NPS

Ele mede algo bem importante para a fidelização: a disposição dos clientes em indicar a empresa para algum amigo. Aqui, o cliente é questionado sobre as chances, de 0 a 10, de ele recomendar seus produtos ou serviços para outra pessoa. Com base nas respostas, os entrevistados são divididos em detratores, neutros e promotores. Quanto mais promotores, melhor!



## 3 – Taxa de recompra

Esse indicador serve para medir quantos clientes realizaram novas compras durante um período específico em relação ao total de vendas efetuadas.

## Fidelizando **mais clientes**

### Viu só?

Assim, a partir dos resultados que esses indicadores trouxerem, será fácil identificar o que pode ser melhorado no seu negócio para você continuar **vendendo como nunca!**



# E aí, empreendedor, gostou do conteúdo?

Qual tal experimentar o Vendr gratuitamente?

Baixe agora mesmo, basta clicar aqui:



Aproveite para acompanhar a gente nas redes sociais e ficar por dentro de dicas como essas.



Vendr, o parceiro que traz tudo o que você precisa para vender mais e empreender melhor.