





© 2019. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia – Sebrae/BA  
Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

### **INFORMAÇÕES E CONTATO**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia – SEBRAE/BA  
Unidade de Gestão do Portfólio – UGEP  
Rua Horácio César, 64 – Bairro Dois de Julho  
CEP: 40.060-350 – Salvador / BA  
Tel.: (71) 3320-4436

#### **Presidente do Conselho Deliberativo Estadual**

Carlos de Souza Andrade

#### **Diretor Superintendente**

Jorge Khoury

#### **Diretor Técnico**

Franklin Santana Santos

#### **Diretor Administrativo e Financeiro**

José Cabral Ferreira

#### **Unidade de Gestão do Portfólio (UGEP)**

Norma Lúcia Oliveira da Silva  
Leandro de Oliveira Barreto

#### **Analista**

Viviane Canna Brasil Sousa

#### **Projeto Gráfico, editoração e revisão ortográfica**

Yayá Comunicação Integrada

[www.sebraeatende.com.br](http://www.sebraeatende.com.br) **0800 570 0800**



**SebraeBahia**

# SUMÁRIO

Transformação digital: o futuro é agora

4

Faça uso das vantagens do marketing digital

5

Conheça as vantagens do empreendedorismo digital

6

O poder das ferramentas digitais para ampliação das vendas

7

Como escolher as melhores ferramentas digitais para o seu negócio

9

As ferramentas digitais que podem alavancar o seu negócio

10

Como estruturar sua equipe de vendas

12

Como adaptar o seu site para um aplicativo mobile

13

Conclusão

14

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: O FUTURO É AGORA

A transformação digital acelera as mudanças globais e os modos de consumo se transformam em velocidade equivalente. Os consumidores estão mais exigentes e acompanham mais atentamente as mudanças que acontecem no mercado, pois buscam experiências específicas que vão além do investimento financeiro. A movimentação econômica gira em torno dos processos inovadores e as empresas precisam não só acompanhar essas mudanças, como podem fazer da observação uma ferramenta de gestão e planejamento que resultará, conseqüentemente, na expansão dos negócios.

Quando a tecnologia afeta a estrutura do negócio e deixa de ser coadjuvante, passando a ser o foco principal da instituição, significa que a empresa faz uso da transformação digital na íntegra. Startups são os melhores exemplos de empresas que utilizam a transformação digital como base de construção, fazendo das possibilidades tecnológicas, elementos estruturais para as estratégias de crescimento da empresa.

Manter uma presença digital assertiva a ponto de gerar vendas diárias requer planejamento e reavaliação constante das estratégias. É preciso levar em consideração o “pensar digital”, saber criar uma estratégia, saber metrificar os resultados e viver um estilo de vida de real transformação.\*



\*<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-planejar-a-sua-presenca-digital,9cda25f0fe391710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

# FAÇA USO DAS VANTAGENS DO MARKETING DIGITAL



Aquele bom e velho marketing trabalhado por meio das ferramentas digitais, o marketing digital se caracteriza como o conjunto de atividades que uma empresa executa online, com o objetivo de atrair novos negócios, criar relacionamentos, desenvolver uma identidade de marca e gerar vendas. Entre as suas principais estratégias estão o SEO, Inbound Marketing e o Marketing de Conteúdo.

Maior fonte de informações para os consumidores, a internet se mostra uma ferramenta cada vez mais poderosa para o comércio. O fluxo de informação na web alcança tráfegos exponenciais. Mesmo com pouco investimento, é possível alcançar seu público-alvo em uma velocidade e escala incomparáveis em relação aos métodos tradicionais de captação de clientes.

Também conhecida como “outbound marketing”, a prospecção digital consiste em plataformas que auxiliam a encontrar clientes de maneira direcionada, de acordo com o setor de mercado e a partir de parâmetros de segmentação definidos pelo fornecedor.

As mais bem-sucedidas estratégias de vendas são aquelas que usam técnicas de marketing digital em seu planejamento estrutural.\*

O marketing digital vai ajudar sua empresa a:  
Divulgar seus produtos  
Fortalecer sua marca  
Expandir sua carteira de clientes

\*<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-agencia-de-marketing-digital,6e197a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>

# CONHEÇA AS VANTAGENS DO EMPREENDEDORISMO DIGITAL

Podemos chamar de empreendedorismo digital todo negócio que é desenvolvido 100% na internet, seja ele um desdobramento de um produto ou serviço preexistente, ou uma empresa nascida e atuante exclusivamente no ambiente virtual.

As principais vantagens do empreendedorismo digital são:



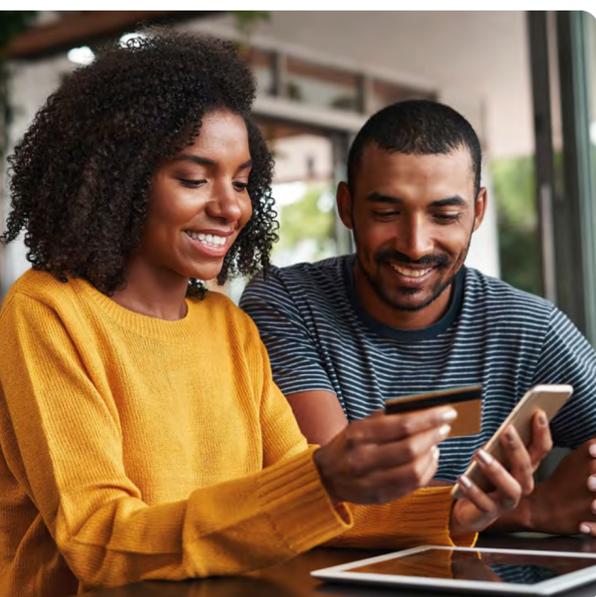
## Flexibilidade

Um dos elementos mais atraentes do meio digital para os empreendedores é a adaptabilidade desse tipo de iniciativa. Como empreendedor digital, você fará seus horários e definirá sua quantidade de horas de trabalho, ajustando-se às necessidades do seu negócio e do seu público.



## Economia

Tornar-se um empreendedor digital é consideravelmente mais barato do tê-lo na versão tradicional. A primeira economia é com o aluguel de espaços: sua estação de trabalho é o seu próprio computador, ou seja, você poderá trabalhar até mesmo de casa, se assim desejar. Optando pelo home office, você deixará de custear alimentação externa, transporte, contas de uma possível sala comercial, entre outros gastos envolvidos.



## Proximidade com o público

A internet é um grande ambiente de interação e isso pode favorecer a sua empresa: estando conectado virtualmente aos seus clientes, você fortalecerá a sua relação com o público e poderá entender melhor suas demandas, adaptar sua linguagem e aumentar suas vendas. Marcas próximas aos clientes têm mais chances de se tornarem lovemarks – empresas que contam não só com o consumo, mas com a defesa e o apego emocional das pessoas.

Embora represente inúmeras facilidades e vantagens, o Empreendedorismo Digital engloba em si uma grande competitividade de negócios, por isso, é preciso dedicação para se destacar e garantir uma alta rentabilidade financeira.\*

\*[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS\\_CHRONUS/bds/bds.nsf/47D4BCB49B5EE0CB8325768F006C7FE0/\\$File/NT00042F1A.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/47D4BCB49B5EE0CB8325768F006C7FE0/$File/NT00042F1A.pdf)

# O PODER DAS FERRAMENTAS DIGITAIS PARA AMPLIAÇÃO DAS VENDAS



O ambiente digital abre portas para grandes oportunidades empresariais. O poder da disseminação de informações na internet é muito grande.

Confira alguns poderes das ferramentas digitais que, se bem utilizadas, podem melhorar e ampliar as vendas, podendo gerar resultados diários:

## Menos tempo gasto com atendimento e redução do custo de aquisição de clientes (CAC)

A possibilidade de redução do custo de aquisição de clientes graças a um atendimento mais prático e rápido. Como isso é possível?

Lembre-se de que uma das principais funções do conteúdo é educar e conduzir clientes em potencial por todas as fases do funil de vendas (atração, conversão, nutrição de leads e compra).

Isso poupará sua equipe de vendas do trabalho de ter que provar o valor do produto e da empresa ao prospect. Na prática, o cliente em potencial chega ao vendedor com suas principais dúvidas — tanto sobre o produto quanto sobre a empresa — já sanadas.

E é justamente por isso que há uma redução no tempo gasto com o atendimento. Uma coisa é certa: conteúdo de qualidade gera leads mais preparados para se tornarem clientes.

Isso significa redução no tempo gasto com atendimento e, claro, um aumento na produtividade gerado pelo marketing digital para vendas.

## Time de vendedores mais capacitado

Assim como ocorre com seus leads, o conteúdo de qualidade ensina, evangeliza, educa e treina o time vendas para falar a “língua da empresa”.

E para que isso aconteça as equipes de marketing e vendas devem caminhar juntas. Especialmente na hora de fazer um levantamento das principais questões, dúvidas e interesses do público da empresa.

## Vendas mais fáceis

Como dissemos lá em cima, o marketing de conteúdo tem o poder de atrair e também de ensinar aos leads todas as características, funções e vantagens dos produtos ou serviços oferecidos por sua empresa. É por isso que sempre é considerado entre as estratégias de marketing digital para vendas.

Esse contato prévio representa uma redução nas possíveis objeções que um cliente pode ter, sejam elas relacionadas à empresa ou ao produto ou serviço.

Para a equipe de vendas, isso significa prospects mais preparados para a compra e vendas mais fáceis.

## Redução de trabalho no pós-venda

E como o relacionamento com o cliente não termina quando a compra é concluída, o marketing de conteúdo beneficiará seu time de vendedores contribuindo também com a redução do seu trabalho no pós-venda.

A produção e divulgação de conteúdos relevantes para os contatos que já se tornaram clientes da sua empresa é uma ótima maneira de evitar possíveis problemas após a aquisição do produto ou serviço.\*



\*<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/semanadomei2019/conteudos/ferramentas-para-planejamento-e-gestao-das-vendas,ea9f103bc7d1b610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

# COMO ESCOLHER AS MELHORES FERRAMENTAS DIGITAIS PARA O SEU NEGOCIO

As diferentes plataformas impactam e atraem públicos diferenciados. Para alcançar sucessos diários de vendas através das ferramentas digitais, é preciso conhecer as possibilidades disponíveis no mercado e quais as suas principais características para fazer a escolha mais assertiva para o seu negócio. Confira algumas dicas para escolher as melhores ferramentas para o seu negócio:



## Explorar o Google Meu Negócio

Esta ferramenta está diretamente ligada ao que aparece no Google quando se pesquisa informações dos estabelecimentos (especialmente os físicos). Cadastre informações básicas relevantes ao seu negócio, como horário de funcionamento, telefone e endereço, e receba feedbacks dos clientes.

## Usar o Whatsapp Business

Aproveite como um canal de contato direto com o cliente.

## Ver o ambiente digital como um lugar cheio de possibilidades

Utilize ativamente a rede como canal de relacionamento, prospecção de novos clientes, construção de marca e anúncios.

## Conhecer o Marketplace

Disponível no Facebook e Instagram, é a parte das redes destinada exclusivamente a vendas.\*

\*<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pe/artigos/primeiros-passos-para-sua-empresa-ter-presenca-digital,1a63cc91c4afd610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

# AS FERRAMENTAS DIGITAIS QUE PODEM ALAVANCAR O SEU NEGOCIO



Conheça 5 ferramentas digitais para sua empresa conquistar mais clientes e aumentar o faturamento com pouco investimento:

## Site responsivo: sua empresa em todo o mundo digital

Ter um site responsivo, que possa ser acessado por qualquer dispositivo (smartphone, notebook ou tablet, por exemplo) com a mesma velocidade e qualidade de quando é acessado por desktop, é essencial para qualquer negócio.

O site responsivo garante ao cliente o acesso não só às informações e aos conteúdos publicados pela empresa, mas também possibilita ações diretas de compra quando há integração com outra ferramenta importante: a loja online.

## Mídias sociais: a necessidade de conhecer o cliente

Ter perfis ativos em mídias sociais é essencial para quem busca conquistar mais clientes. As redes sociais fazem com que a empresa conheça melhor seu público e consiga estudar e oferecer as melhores soluções na hora certa. A interação entre a marca e os seguidores também é uma forma de estreitar o relacionamento com seu cliente e garantir um buzz positivo da sua marca.



## E-mail corporativo: sua identidade garantida

Ter um e-mail corporativo, com domínio personalizado, faz com que seu cliente tenha a garantia da identidade na comunicação, ou seja, que é a sua empresa quem está entrando em contato, e não algum endereço sem procedência.

No planejamento estratégico com uso de e-mail marketing, por exemplo, para que o cliente seja comunicado sobre promoções ou ações sazonais da sua empresa, o e-mail corporativo é o contato direto com o cliente. Assim, ter um endereço personalizado aumenta diretamente a sua taxa de abertura de e-mail que, dentro de uma estratégia de marketing digital, é importantíssima para o sucesso.

## Análise de concorrência: direcionamento para o seu planejamento

Uma das estratégias para conquistar mais clientes é conhecer bem a sua concorrência. Como assim? Ao analisar o que a sua concorrência está publicando e quais ações promocionais estão acontecendo, por exemplo, sua empresa fica apta a focar nos pontos essenciais do mercado e até mesmo nos pontos em que a concorrência não está investindo.

As ferramentas para análise da concorrência permitem ainda que sejam observados dados importantes para a mensuração dos resultados das estratégias de marketing adotadas. Você pode averiguar, por exemplo, a taxa de permanência no site e em páginas específicas, analisar os conteúdos e fazer o monitoramento das redes sociais.

## Loja online: essencial para conquistar mais clientes e novos mercados

Ter um e-commerce é a chave para conquistar mais clientes e ampliar ainda mais o seu mercado. Mas, para que as vendas sejam garantidas, é necessário investir em uma loja online que possibilite a correta descrição dos produtos, além de ter qualidade suficiente para uma perfeita exibição de imagens.

A loja online ajuda na conquista de mais clientes também por meio de ações promocionais. Você pode, por exemplo, gerar uma ação para estimular o compartilhamento do site nas redes sociais ou lançar uma campanha para que o cliente indique o e-mail de um amigo para obter desconto na compra. Ações como essas ajudam a aumentar a sua audiência e trazer novos consumidores para o seu negócio.

# COMO ESTRUTURAR SUA EQUIPE DE VENDAS



O modo como os times estarão estruturados também é um ponto crucial para uma gestão de vendas moderna. Se a empresa consegue implementar equipes com uma boa estrutura, as chances das próximas dicas darem certo serão muito maiores.

Portanto, faça times multidisciplinares e com pessoas de vários setores. A integração, portanto, é uma ferramenta estratégica: ela influenciará positivamente em todas as suas rotinas, otimizando o planejamento, melhorando a comunicação e evitando conflitos.



O ideal é que os profissionais tenham perfis diferentes e níveis de habilidade complementares. É importante que o time tenha uma estrutura em que todos atuam de modo complementar para buscar soluções inovadoras para as demandas internas.

Invista sempre em webinars, workshops, conferências e cursos para os seus vendedores. Garanta que eles conheçam os produtos e as ferramentas disponíveis. Assim, será muito mais fácil para tais profissionais executarem um trabalho de alto nível de qualidade.

# COMO ADAPTAR O SEU SITE PARA UM APLICATIVO MOBILE

Desde o dia 21 de Abril de 2015 uma atualização no algoritmo do Google, alterou o ranqueamento de páginas não responsivas, passando a priorizar nas pesquisas sites compatíveis com todos os modelos de dispositivos móveis. Por isso a preocupação de contar uma página que ofereça uma melhor experiência ao usuário, é antes de estética, estratégica, melhorando o posicionamento das páginas mobile-friendly em detrimento das não responsivas.

Existem três formas de se adaptar o seu site para um aplicativo mobile sendo elas:



## Web Design Responsivo

O site usa o mesmo código HTML na mesma URL, independente do dispositivo usado pelo usuário. Seja um computador, tablets ou smartphones a exibição será adaptada automaticamente ao dispositivo;



## Exibição dinâmica

Nesse modelo o site carrega diferentes códigos para os diferentes dispositivos, mantendo entretanto a URL, ou endereço. Apesar de nesse modelo o conteúdo ser adaptado ao Mobile, a existência de diferentes códigos HTML podem provocar alteração no ranqueamento;



## URLs separados

Nesta opção a configuração tenta identificar o dispositivo usado para redirecionar o usuário a página adequada. Por se tratar de diversas páginas diferentes exige maior trabalho para que o ranqueamento não seja prejudicado, tornando a opção menos indicada.

O ranqueamento de seu site depende de diversos outros fatores, por isso é essencial seguir as práticas de otimização. Além disso a atualização de 21 de Abril de 2015 afeta apenas:

- Pesquisas feitas pelos smartphones;
- As pesquisas em todos os idiomas;
- Páginas específicas e não ao site todo.

## CONCLUSÃO



A existência de estratégias com diferentes necessidades de investimento e graus de complexidade permitem que o gestor trabalhe a sua presença nas redes de acordo com as suas possibilidades financeiras e de conhecimento.

Uma vez que se torna cada vez mais evidente a necessidade da presença digital para as empresas, cresce também a necessidade de ferramentas que automatizam processos e agilizam a execução de tarefas que demandariam tempo e profissionais, seja pelo volume ou na organização das informações. Assim, o uso das ferramentas se mostram cruciais na aceleração de processos e na obtenção dos resultados esperados.



Quer saber mais?  
Acesse o site do Sebrae e conheça outros conteúdos.

[www.sebraeatende.com.br](http://www.sebraeatende.com.br) **0800 570 0800**



SebraeBahia