



10 DICAS PARA A SUA LOJA TER

MAIS SUCESSO

NAS VENDAS DE

FIM DE ANO





© 2015. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas -Sebrae
TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei n.º 9.610)

Informações e Contatos

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Unidade de Atendimento Coletivo - Comércio

SGAS 605 – Conj. A – Asa Sul – 70.200-904 – Brasília / DF

Telefone: (61) 3348.7100

www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Robson Braga de Andrade

Diretor Presidente

Guilherme Afif Domingos

Diretora-Técnica

Heloisa Regina Guimarães de Menezes

Diretor de Administração e Finanças

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Gerente da Unidade de Atendimento Setorial Comércio

Juarez de Paula

Coordenação da Carteira Varejo de Moda

Wilsa Sette Morais Figueredo

Consultora

Rafaela Porte de Souza Pinto



Quer impulsionar as vendas e fazer da sua empresa um sucesso nesse final de ano? Então, siga as 10 dicas super simples que preparamos para ajudar você a melhorar a gestão do seu negócio. Passos fáceis de como conseguir atrair mais clientes e aumentar as vendas da sua loja. Faça tudo o que você puder para surpreender a concorrência e os consumidores. Então, leia com atenção e veja o que se encaixa melhor na sua empresa.



1 Se você quer crescer e ter seu conteúdo cada vez mais consumido, lembre-se: patrocinar posts no Facebook pode ajudar muito na hora da sua empresa se destacar. É uma forma fácil de fazer um investimento que cabe no bolso com um excelente custo-benefício. Em poucos cliques, você define faixa etária, sexo, escolaridade e muito mais. Um jeito fácil de sua marca chegar até seus clientes em potencial. E, claro, chegar mais longe. Se você ainda não sabe como fazer, o SEBRAE em parceria com o Facebook criou um jogo que ensina como empreender nessa rede social. Acesse e saiba mais.



Call to Action significa "Chamada para ação". E para fazer uso dessa técnica, basta utilizar os verbos no imperativo, como por exemplo: curta, clique, acesse, venha. Tudo de forma bem direta.

2

Então, na hora de publicar conteúdo em suas mídias sociais, faça posts com esse recurso. E lembre-se: encaminhe sempre os clientes para um site ou link que você quer. Assim, você estimula a ação e leva os



consumidores para um espaço mais completo sobre seus produtos e sua marca. Um detalhe simples, mas que faz muita diferença.

3 Na hora de se apresentar, você escolhe as melhores palavras, não é? A sua marca também deve ser assim. Então, ao fazer uma descrição de perfil nas redes sociais da sua loja, use o tom e a maneira mais adequada ao seu negócio. Tenha um equilíbrio entre ser divertido e informal, e ser profissional e formal quando precisar. E lembre-se: seja autêntico sempre e deixe com que sua marca tenha uma personalidade própria.





O Instagram é o lugar da sua marca mostrar a cara. Use e abuse nas fotos e vídeos, mas não se esqueça: telefone de contato e link do seu site têm que estar sempre na descrição. Uma outra boa opção é geolocalizar as postagens com o endereço da sua loja, assim os seus seguidores não terão dúvidas de onde poderão encontrar os seus produtos. Os clientes acham sua empresa no mapa e você acha o caminho das vendas. Essa e outras dicas sobre quem está começando o perfil do negócio nessa rede social você encontra aqui.

4



5 Mantenha uma frequência em sua comunicação nas mídias sociais. Assim, você fica sempre em evidência e chama a atenção. E, não se esqueça: é possível agendar conteúdos para serem publicados automaticamente. Com a correria das vendas, você talvez não tenha tempo de fazer as postagens, então monte sua agenda de forma simples, que as mídias sociais se encarregam de publicar na hora e data que você preferir. Se você ainda não sabe como fazer isso, esse link pode te ajudar



Em qualquer conversa, ninguém gosta de falar sozinho. Então, seja para um elogio, seja para uma reclamação, a boa prática é responder em até 24h as interações nos canais sociais. Tenha controle do que é dito sobre o seu negócio e esteja sempre disposto a ouvir sugestões. Ter um bom relacionamento mesmo em meio a comentários indesejados é a alma do negócio. A comunicação com o cliente é o melhor feedback que se pode ter.

6





7 Uma roupa em um manequim ganha muito mais vida do que na prateleira, não é? Isso porque um look montado enche os olhos de qualquer um. Então, na hora de postar, prefira imagens com os looks prontos e não apenas das peças separadas. Dessa forma, o seu possível cliente já poderá visualizar formas de combinar as peças e isso pode gerar ainda mais vendas nesse final de ano. E fique atento: cada rede social tem um tamanho padrão para melhor visualização. Para o Facebook as imagens devem ter 940x788 pixels e no Instagram a visualização fica melhor com a dimensão 640x640. [Clique aqui e entenda melhor](#)



Em períodos de grande movimento, quanto mais tempo seu negócio estiver aberto, mais chance você tem do cliente chegar até você. Então, abra em horários especiais para facilitar a visita dos consumidores. Afinal, muita gente deixa as compras de fim de ano para a última hora e estar aberto por mais tempo poderá gerar ainda mais vendas. Você estende o horário de funcionamento para aumentar ainda mais o faturamento. Facilitar a forma de pagamento também é uma vantagem, habilite vários sistemas de pagamento na sua loja e no seu e-commerce. Ofereça sempre a opção de pagar com cartões de crédito e débito, e no seu e-commerce, avalie a possibilidade de disponibilizar as formas de pagamento online, como Pagseguro e Paypal, por exemplo. Se é mais fácil para o cliente pagar, é mais fácil para você receber.

8





O Pós-Natal gera um grande fluxo de trocas nas lojas, afinal um presente que não serve ou uma peça que não combina são normais nessa época do ano. Então, para não frustrar os seus

9



clientes, determine um período de troca para seus produtos. O mais indicado é que seja após o dia 26 de dezembro.

Quem sabe em uma troca você não causa uma boa impressão e consegue vender ainda mais? Nesse período uma boa ideia é aproveitar para mostrar produtos para o Ano Novo. Que tal vestir a sua vitrine de branco? Mas não esqueça as outras simpatias. Afinal, o amarelo pode trazer ainda mais prosperidade para o seu negócio.



10

Um cliente satisfeito traz um novo cliente. Já um insatisfeito, leva dez embora. Então, invista no pós-venda. Uma ligação, uma mensagem ou um whatsapp de feedback, por exemplo, é uma ideia simples que valoriza e fideliza o consumidor.

Enviar um cartão desejando Boas Festas ou Próspero Ano Novo, também é uma maneira fácil e significativa de



fortificar a relação do cliente com a sua marca.



E não se esqueça do treinamento para funcionários e temporários. Muitas vezes, eles são a imagem do seu

estabelecimento perante o cliente e um atendimento bem feito é a melhor forma de fidelização. Lembre-se: trabalhadores treinados evitam erros, tem mais conhecimento para improvisar e geram uma imagem positiva.

