



Pesquisa de mercado

Sebrae Pará 2017

TEMA:

Dia dos Namorados

SEBRAE

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Pará

Fernando Yamada
Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

Fabrizio Guaglianone
Diretor-superintendente

Hugo Suenaga
Diretor Técnico

André Fernandes de Pontes
Diretor Administrativo e Financeiro

Pesquisa de mercado

Sebrae Pará

TEMA:

Dia dos Namorados

UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E MERCADO

Clemilton Jansen Holanda
Gerente da unidade

Waldinéa do Socorro Castro de Andrade
Analista da unidade

Adauto Lobo de Oliveira
Analista da unidade

Alessandra Kelma de Souza
Analista da unidade

Felinto Coelho Mendes
Analista da unidade

Eduardo Pereira Carneiro
Analista da unidade

Maryellen Lima Rodrigues Pinto
Analista da unidade

Julio Cesar Conceição de Melo
Analista da unidade

SEBRAE

Dia dos Namorados

A IMPORTÂNCIA DA DATA

O Dia dos Namorados ou Valentine's Day, como é chamado em alguns países é, sem dúvida, uma das principais datas do ano para o comércio. Preparar-se para vender melhor é um diferencial para todo empresário.

A ORIGEM DA DATA

Estima-se que a comemoração desta data remonta o Império Romano, quando um bispo da Igreja Católica, São Valentim, foi proibido de realizar casamentos pelo imperador romano Claudius II.

Na Europa, iniciaram as comemorações aos casais de namorados. Após a morte do Bispo Valentim.

O Brasil passou a comemorar a data em homenagem ao Frei Fernando de Bulhões.





Dia dos Namorados

COMEMORAÇÕES NO MUNDO

Vários países comemoram o Dia dos Namorados no mundo, mas as celebrações se manifestam de diferentes formas, de acordo com a cultura de cada um.

País

Formas de celebrar



África do Sul

Mulheres costuram o nome de suas paixões nas mangas das roupas.



Argentina

Semana da Doçura, quando os beijos são trocados por doces.



França

Vila do Amor em St. Valentim, casas enfeitadas com rosas, árvores repletas de notas de amor.



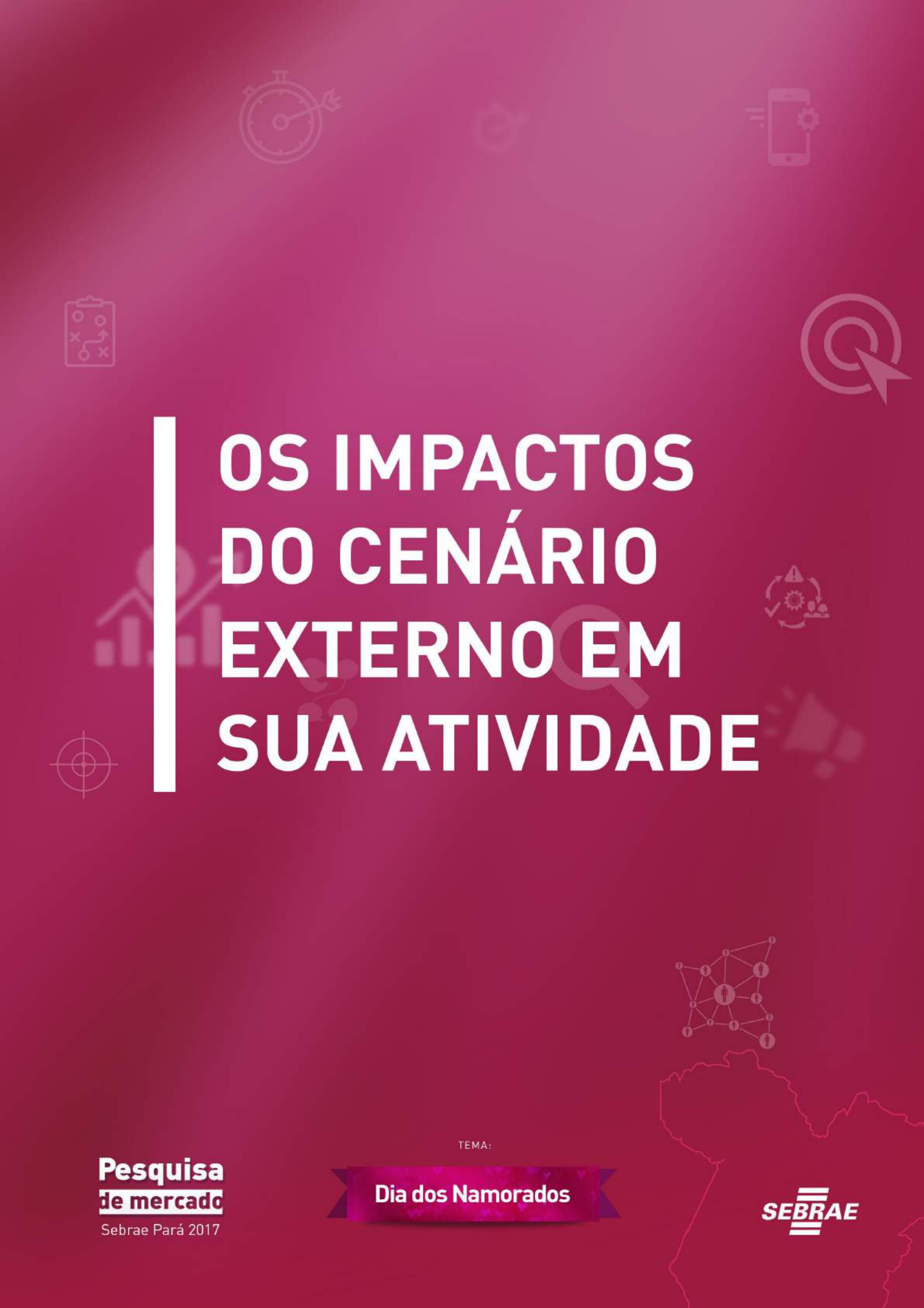
Gana

Dia Nacional do Chocolate



Japão

São os homens que recebem presentes feitos de chocolate



OS IMPACTOS DO CENÁRIO EXTERNO EM SUA ATIVIDADE

**Pesquisa
de mercado**

Sebrae Pará 2017

TEMA:

Dia dos Namorados

SEBRAE



Dia dos Namorados

OS IMPACTOS DO CENÁRIO EXTERNO EM SUA ATIVIDADE

ENTENDENDO A SAZONALIDADE

“A sazonalidade é um fenômeno caracterizado pela instabilidade entre oferta e demanda nos determinados períodos do ano”.

Essas instabilidades têm as mais diversas origens: climáticas, datas comemorativas, eventos periódicos, crises diversas, dentre outros.

Para conhecer os efeitos do que é sazonal, é preciso entender:

- Como se comporta a oferta e demanda de um produto;
- Apurar, historicamente, como esse comportamento se apresenta.

Durante o planejamento é fundamental que o gestor contemple uma boa previsão da demanda que, certamente, incluirá:

O acompanhamento dos efeitos da sazonalidade para o aproveitamento de oportunidades



E os planos para lidar com possíveis ameaças

“Lidar com ameaças inerentes à sazonalidade pode ser, no entanto, a chance de se aproveitar grandes oportunidades”.

Dia dos Namorados

OS IMPACTOS DO CENÁRIO EXTERNO EM SUA ATIVIDADE

A IMPORTÂNCIA DO DIA DOS NAMORADOS PARA O MEU NEGÓCIO

As empresas devem mensurar o quanto essa data impacta no negócio. Assim, é preciso adquirir o hábito de registrar as operações da empresa, para ter sempre dados históricos que possam informar:

Como a sazonalidade da data funciona

Identificar os períodos e início e fim dos impactos

Planejar os estoques e as vendas com base nos dados

Lembrando que esta programação deverá ser acompanhada de um planejamento financeiro”.

Partindo da premissa que as pessoas, geralmente, ficam mais dispostas a comprar, é possível afirmar que é necessário:

Definir o público-alvo

- Saber para quem vender

Oferecer o mix ideal

- Saber o que vender

Definir ações promocionais

- Planejar o que fazer

Preparar a equipe

- Saber atender, argumentar e vender

Organizar o ponto de venda

- Saber atrair, conquistar e manter clientes

Divulgar para ter sucesso

- Saber comunicar para atrair clientes



Dia dos Namorados

OS IMPACTOS DO CENÁRIO EXTERNO EM SUA ATIVIDADE

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO

A elaboração de um Cronograma para Ações Promocionais vai permitir o controle da realização de todas as etapas do planejamento.

Etapas do Planejamento	Descrição	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.
Período de sazonalidade					
Período de planejamento					
Início da Campanha					
Término da campanha					
Ação promocional					
Público-alvo					
Mix especial para a data					
Meios de divulgação					
Preparação da equipe					
Organização do ponto de venda					
Recursos necessários					
Avaliação de resultado					

Seu planejamento não pode se resumir a contar com a sorte, com alterações inesperadas do mercado, e com o aumento natural de movimento no Dia dos Namorados. É preciso se diferenciar e aproveitar o máximo a data, tanto com redução de custos, aumento do ticket médio, fidelização e diversos outros fatores para ter uma margem de lucro maior, não apenas mais vendas.



O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E A DECISÃO DE COMPRA

**Pesquisa
de mercado**

Sebrae Pará 2017

TEMA:

Dia dos Namorados

SEBRAE

Dia dos Namorados

O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E A DECISÃO DE COMPRA

O QUE É COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR?

“É o estudo dos processos envolvidos quando um indivíduo ou grupos selecionados compram, usam, descartam produtos, serviços, ideias ou experiências para satisfazerem necessidades e desejos”.

O conhecimento sobre as características do consumidor tem um papel extremamente importante para os negócios. É esse conhecimento que vai ajudar ao empresário:

- A definir o mercado para um produto ou serviço;
- Definir as técnicas apropriadas que devem ser empregadas a um grupo de consumidores.

COMO E POR QUE CONHECER O PERFIL DO CONSUMIDOR?

A melhor forma de garantir que as decisões do seu negócio serão tomadas tendo em vista o seu consumidor é através de uma pesquisa de hábitos de consumo. Ainda que você disponha de poucos recursos para obter informações dos clientes, como fichas e mídias sociais, use-os. Essa ferramenta vai ajudar a entender os consumidores:

- **Como os consumidores agem?**
- **Os fatores que influenciam decisões de compra?**
- **Quando e onde eles costumam comprar seus produtos?**
- **Quanto eles costumam gastar?**
- **Mídias preferidas?**
- **Formas de pagamento?**
- **Com que frequência realizam suas compras?**
- **Como gostam de ser tratados?**
- **O que eles gostam de comprar?**

Dia dos Namorados

O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E A DECISÃO DE COMPRA

AS VARIÁVEIS DO COMPORTAMENTO DE CONSUMO

A decisão de consumo vem agregada com diversos elementos que influenciam o comportamento. Os fatores influenciadores de consumo são:

Culturais

Ex.: preferências, comportamentos.

Sociais

Ex.: grupos ou pessoas que influenciam, aspirações, desejos.

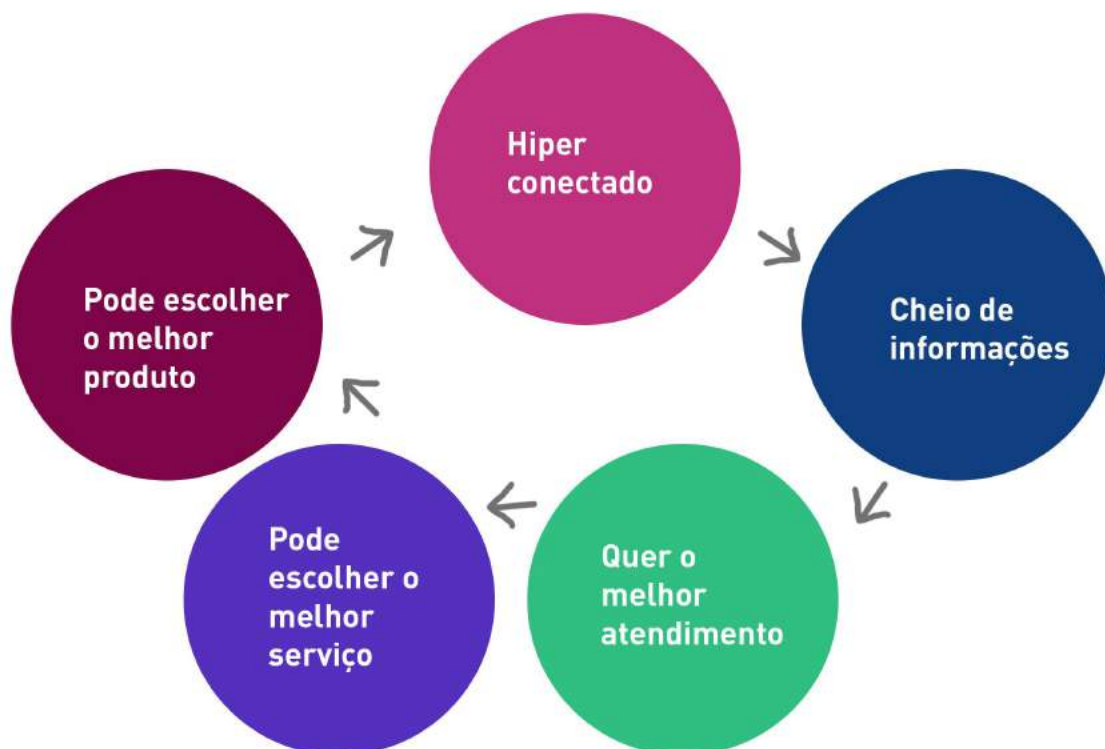
Pessoais

Ex.: idade, ocupação, estado civil, estilo de vida, se possui filhos.

Psicológicos

Ex.: conhece o parceiro (a) há muito tempo? Quer atender a um desejo do parceiro (a)?

O NOVO CONSUMIDOR



Dia dos Namorados

O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E A DECISÃO DE COMPRA

PERFIL DO NOVO CONSUMIDOR

1. Altamente informado

Qualquer usuário da internet tem ao seu alcance muita informação e não vai deixar de buscá-la para ter um produto ou serviço melhor.

2. Socialmente conectado

as mídias sociais são um fenômeno absurdo. "Se o Facebook fosse um país, seria o terceiro maior do mundo"! Elas são um espaço aberto para divulgação de insatisfações, reclamações e análises de atendimentos.

3. Sensível a preços

com a ascensão de modelos de promoção como "promoção do dia" e descontos sazonais em produtos, os próprios varejistas la çaram uma tendência em direção a sensibilidade dos preços.

4. Confia nas opiniões de outros usuários -

a era digital proveu aos consumidores uma plataforma para compartilhar experiências pessoais em vários assuntos.

5. Gosta de se autopromover -

busca validação através de autopromoção. As redes sociais são povoadas de pessoas mostrando suas aquisições.

6. Procura gratificação instantânea -

podemos descrever "A Geração Imediatista". Esperam produtos e serviços sendo entregues em um lugar, no tempo certo e que melhor se encaixem em suas necessidades.



INTERPRETANDO AS PESQUISAS DE COMPORTAMENTO DE CONSUMO

**Pesquisa
de mercado**

Sebrae Pará 2017

TEMA:

Dia dos Namorados

SEBRAE

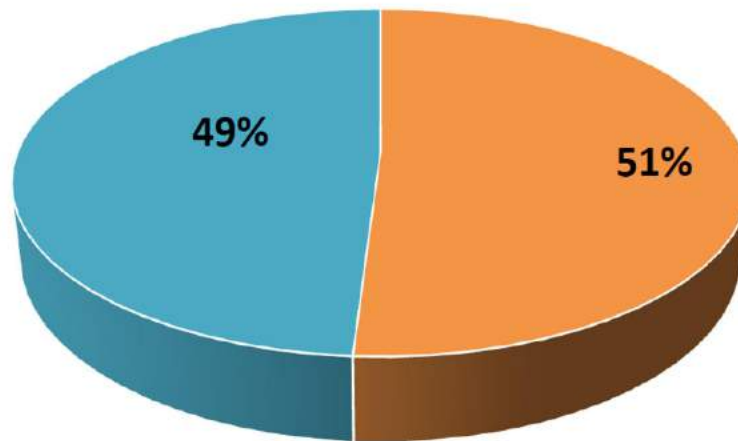
Dia dos Namorados

INTERPRETANDO AS PESQUISAS DE COMPORTAMENTO DE CONSUMO

ANÁLISE COMPORTAMENTAL

Destacamos algumas características importantes do perfil de clientes para o Dia dos Namorados.

PERFIL POR SEXO



■ Homens ■ Mulheres

Dados da Fecomércio, 2016

CANAIS DE COMPRAS



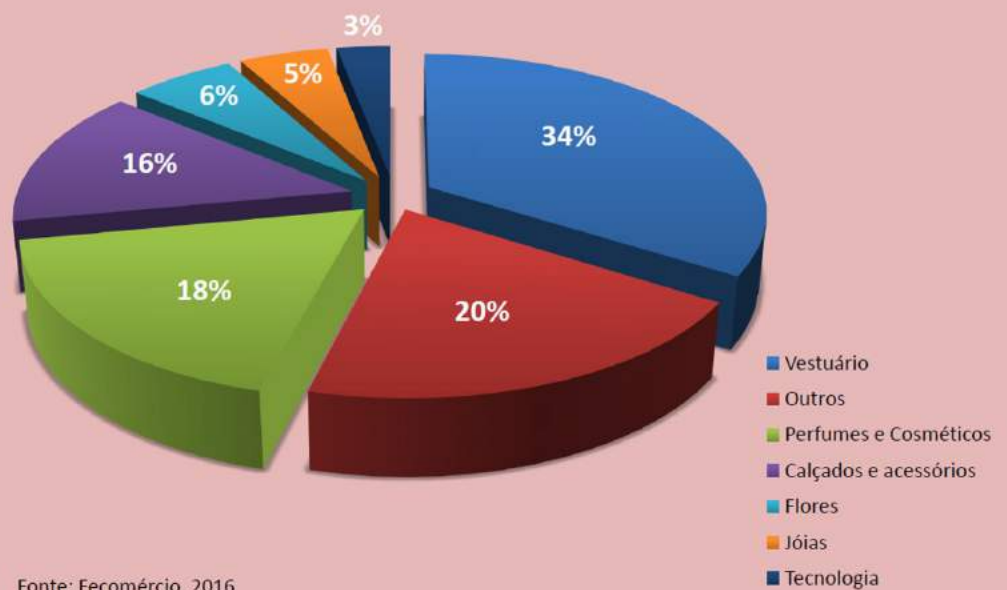
Dados da Fecomércio, 2016

Dia dos Namorados

INTERPRETANDO AS PESQUISAS DE COMPORTAMENTO DE CONSUMO

SEGMENTOS MAIS IMPACTADOS

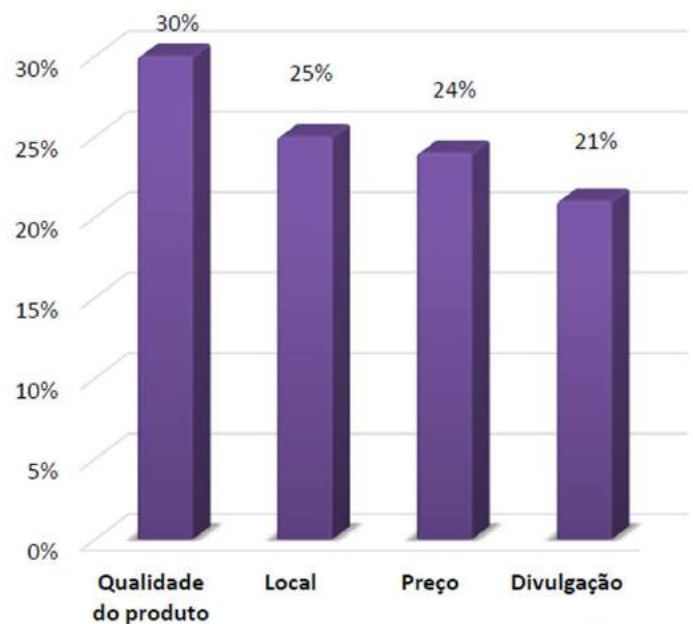
Destacamos algumas características importantes do perfil de clientes para o Dia dos Namorados.



Fonte: Fecomércio, 2016

FATORES QUE MAIS INFLUENCIAM NA DECISÃO DE COMPRA

Os consumidores que presentearam no Dia dos Namorados em 2016 sinalizaram que a qualidade do produto é o fator que mais influencia na decisão de compra.

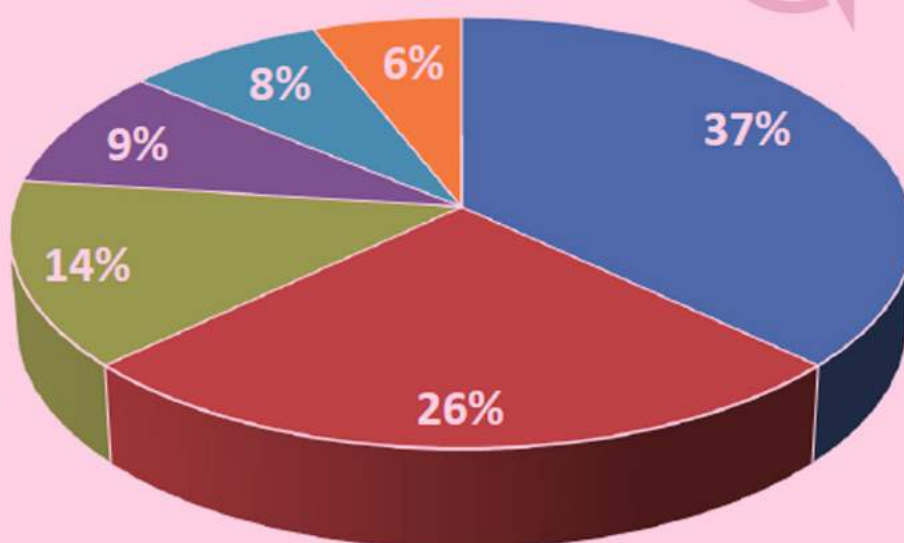


Dados CNDL 2016

Dia dos Namorados

INTERPRETANDO AS PESQUISAS DE COMPORTAMENTO DE CONSUMO

ONDE PRETENDEM COMEMORAR A DATA



■ Restaurante ■ Casa ■ Motel
■ Outros ■ Cinema ■ Viagens

Fonte: Fecomércio, 2016



PREPARE-SE PARA VENDER MAIS

**Pesquisa
de mercado**

Sebrae Pará 2017

TEMA:

Dia dos Namorados

SEBRAE

Dia dos Namorados

PREPARE-SE PARA VENDER MAIS

Muitas vezes sonhamos com o aumento das vendas no Dia dos Namorados, sem lembrar de nos planejarmos para aproveitar o tão esperado movimento.

- 1 Realize o cadastro para o máximo de clientes da sua empresa;
- 2 Faça um balanço de como foi o movimento em sua loja nos Dias dos Namorados dos anos anteriores;
- 3 Fique atento ao estoque, programe-se com seus fornecedores;
- 4 Planeje a logística, esteja alinhado às diretrizes dos fornecedores;
- 5 Planeje a adequação das embalagens para a data, mantendo também opções de embalagens para presentes que não sejam para namorados;
- 6 Analise a necessidade de contratar mão de obra;
- 7 Prepare a equipe;
- 8 Estabeleça uma política diferenciada para troca de mercadoria.

MONTE SUA ESTRATÉGIA!

Organize a
operação

Prepare kits
românticos

Prepare-se com
antecedência

Conheça os
produtos

Aproxime-se de
possíveis parceiros

Invista em
embalagens
temáticas

Dia dos Namorados

PREPARE-SE PARA VENDER MAIS

O **ESTOQUE** é sempre um fator de atenção nas empresas. Estoque desorganizado pode gerar prejuízo em qualquer período do ano. Separamos algumas dicas para você gerenciar o estoque para o Dia dos Namorados.



EQUIPE DE VENDAS: O GRANDE DIFERENCIAL

O sucesso das suas vendas vai depender muito do atendimento e atenção prestada aos clientes. Prepare sua equipe de vendas para:

- Estabelecer relacionamento e dialogar sem ser inconveniente
- Ter conhecimento sobre os produtos
- Entender as necessidades do cliente e ter respeito às diferenças
- Proporcionar o encantamento, independente do canal de venda
- Agregar valor à venda, adicionando mais itens, além dos presentes
- Fidelizar o cliente com ações de pós-venda

Dia dos Namorados

PREPARE-SE PARA VENDER MAIS

O QUE ELES GOSTAM DE COMPRAR

Os homens são mais indecisos na hora de presentear. A maioria prefere não arriscar muito.



O QUE ELAS GOSTAM DE COMPRAR

As mulheres são mais observadoras, investigam as necessidades dos parceiros na hora de presentear, são mais românticas, gostam de fazer declarações para o amado.



Dia dos Namorados

PREPARE-SE PARA VENDER MAIS

OPÇÕES PARA PRESENTEAR

Além de oferecer produtos específicos, os empresários podem inovar nas opções reformulando seu mix, reunindo produtos em kits promocionais e surpreender os casais apaixonados oferecendo, por exemplo:

Kit doces

Para o segmento de doces

Criar um bolo (caixa) e colocar dentro doces em formatos de coração.

Kit jantar

Para o segmento de alimentação:

Criar um cardápio especial de jantar, incluindo bebida e sobremesa (oferecer delivery).

Kit manhã

Para o segmento de cosméticos

Oferecer cestas com sais de banho, shampoo, loção pós banho, cremes, perfumes.

“Aposte no relacionamento eficaz para alcançar a fidelização de clientes.

Qualquer que seja a situação do mercado, com clientes satisfeitos, sua empresa será sempre bem vista”.



MARKETING DIGITAL: REFORCE A IMAGEM DA SUA MARCA

**Pesquisa
de mercado**

Sebrae Pará 2017

TEMA:

Dia dos Namorados

SEBRAE

Dia dos Namorados

MARKETING DIGITAL: REFORCE A IMAGEM DA SUA MARCA

- São mais de 120 milhões de brasileiros com acesso a internet;
- 40 milhões acessam sites, redes sociais e outros serviços online através de mais de um tipo de dispositivo (PC, smartphone, tablet, TV, dentre outros);
- Mais de 61 milhões de pessoas (e-costumers) já compraram através da internet, movimentando mais de 29 bilhões de reais;
- Mobile é a bola da vez desde 2013: o número de usuários de mobile phone (smartphones e tablets) ultrapassou o número de usuários de PCs e Desktops.

DICAS

1. Adicione um toque romântico:

seja no conteúdo ou no design, entre no clima da data.

2. Faça promoções e promova cartões de presente:

faça um agrado aos seus clientes e selecione alguns produtos para entrar em promoção.

3. Fique de olho na segmentação:

cada data comemorativa tem um público específico. No Dia dos Namorados, jovens solteiros, jovens casados e os casais maduros podem ser alvos da campanha.

4. Surpreenda o seu cliente:

o presente é certamente uma coisa importante, se você oferecer algo diferente pode surpreender mais. Se sua empresa possui diversas opções de produtos, apresente-os em kits.

Para elaborar a campanha, não esqueça: o consumidor atual quer facilidades, vantagens e o melhor custobenefício. Logo, quanto mais atraente, prazerosa e simples você tornar a experiência de compra, mais sucesso terá com as vendas nessa oportunidade.

Dia dos Namorados

MARKETING DIGITAL: REFORCE A IMAGEM DA SUA MARCA

O MARKETING NAS REDES SOCIAIS

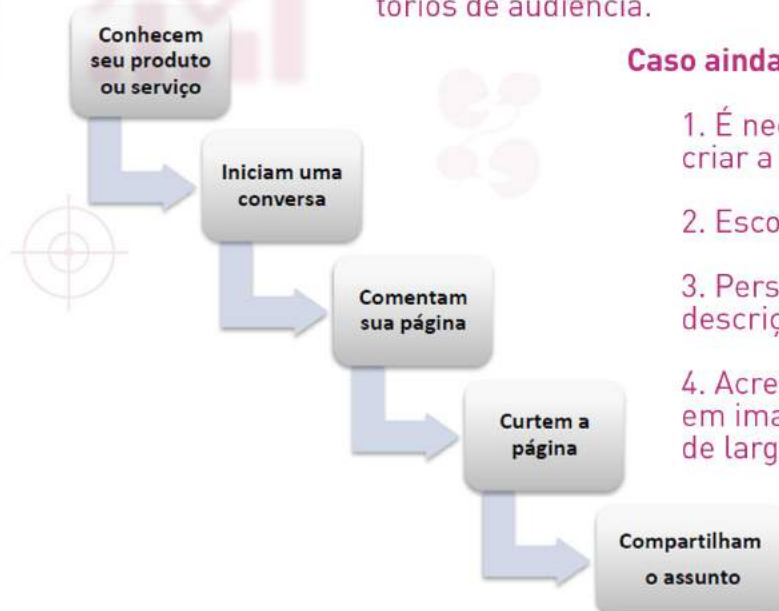
Uma campanha bem-feita nas mídias sociais pode ser a melhor e mais rentável forma de publicidade. Antes de inserir sua empresa nas redes sociais faça o planejamento!

- Analise a necessidade de investir em mídia paga;
- Estabeleça a frequência de postagens;
- Escolha as redes sociais que você vai estar;
- Crie um texto interessante para a descrição do perfil (Instagram, Facebook);
- Gere conteúdo através de vídeo;
- Analise as métricas.

A IMPORTÂNCIA DE UMA FANPAGE NO FACEBOOK

A página de uma empresa no Facebook é o cartão de visitas virtual. Por meio dela as pessoas:

Um perfil corporativo precisa de uma Fanpage, que ofereça várias ferramentas para empresas, inclusive relatórios de audiência.



Caso ainda não tenha uma Fanpage, crie-a:

1. É necessário ter uma conta pessoal para criar a Fanpage a partir desta conta;
2. Escolha a categoria do seu negócio;
3. Personalize a foto e faça uma breve descrição da sua empresa;
4. Acrescente a marca ou foto do produto em imagem com tamanho ideal de 180pxl de largura por 180pxl de altura.

Dia dos Namorados

MARKETING DIGITAL: REFORCE A IMAGEM DA SUA MARCA

ATUALIZAÇÕES DA FANPAGE – SEMANA DOS NAMORADOS

Desenvolver um planejamento para atualização da sua fan page é de extrema importância para garantir a eficiência da ferramenta. Informações como:

Frequência de postagens

- Decidir quantas vezes por semana, por dia, por mês e os horários que as postagens devem acontecer.

Classificar os tipos de postagem

- Para se ter uma frequência interessante, classifique suas postagens e o dia da semana em que aparecerão. Pode separar em temas: Mensagens, ofertas, dica de presente.

Agendar postagens

- Programe suas atualizações sempre com alguns dias de antecedência, mapeando o texto do post, link que será incorporado e conteúdo de mídia (vídeos ou fotos).

Medir os resultados

- Avaliar os likes e comentários para saber as postagens que foram mais aceitas. Esse pode ser um parâmetro para você escolher quais produtos expor na vitrine.

A FORÇA DIGITAL DO WHATSAPP



O WhatsApp é, sem dúvida, uma das plataformas digitais mais populares do país. Possui uma taxa de sucesso impressionante: estima-se que cerca de **98% das mensagens são abertas em até 3 segundos!**

Serviço de
Atendimento
SAC

Compras

Fazer
Contatos

Realizar
Follow-up

Dia dos Namorados

MARKETING DIGITAL: REFORCE A IMAGEM DA SUA MARCA

A FORÇA DIGITAL DO WHATSAPP



Cuidados com uso da ferramenta:

Como em qualquer canal de mídia online, o uso do WhatsApp precisa ser planejado.

- É necessário saber dosar o volume de mensagens para não parecer invasivo;
- As marcas precisam ter a sensibilidade para identificar a linha que separa a comunicação da intromissão;
- Ao perceber um nível de rejeição acima do esperado, é necessário parar e rever a ação.



INSTAGRAM: ENGAJE SUA MARCA

É necessário adotar algumas estratégias para transformar a plataforma em forte aliada nas vendas:

Deixe seu
Instagram público

Crie vídeos sobre os
produtos e serviços
associando-os à
data

Crie conteúdos que
inspirem e
entretenham

Use hashtags,
publique fotos de
casais com os
produtos

Mantenha
frequência nas
postagens

Descubra parceiros
estratégicos

Promova ações com
prazo limitado

Dia dos Namorados

MARKETING DIGITAL: REFORCE A IMAGEM DA SUA MARCA

O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS NO DIA DOS NAMORADOS

Aproveite a data para fortalecer a marca e criar relacionamento, com atitudes criativas:

1. Convide casais para relatarem como se conheceram, crie uma hashtag para a campanha;
2. Dê aos seus clientes dicas de embalagens criativas, como confeccionar cartões (você está oferecendo dicas para ele economizar);
3. Realize promoções com casais seguidores;
4. Poste motivos para casais se apaixonarem e promova um produto da sua empresa;
5. Anuncie Kits Promocionais – Monte kits por grupo de produtos, faixa de preço e perfil de clientes.

“Mais importante nas redes sociais é engajar o público à marca: querer promover todas as ações para conteúdo de venda é o principal erro cometido”.



CAPRICHE NO VISUAL DA LOJA FÍSICA

**Pesquisa
de mercado**

Sebrae Pará 2017

TEMA:

Dia dos Namorados

SEBRAE

Dia dos Namorados

CAPRICHE NO VISUAL DA LOJA FÍSICA

MELHORE SEU AMBIENTE

Separamos algumas dicas para você conquistar ainda mais a atenção dos seus clientes.

Iluminação da vitrine do dia dos namorados - uma vitrine escura, sem iluminação passa a sensação de loja abandonada para os seus clientes. Cores e letreiros merecem atenção.

Dicas: • *Nunca deixe lâmpadas queimadas na sua vitrine.*
• *Coloque os focos de luz nos seus principais produtos.*

Perfumes e aromatizantes – Use aromas agradáveis, como os que lembram a natureza, para que o seu cliente se sinta mais confortável.

Música ambiente - a música envolve o cliente e harmoniza com a decoração, incrementando a experiência do cliente. Cuidado com músicas agitadas e volume alto: prefira sons mais leves e adequados ao seu público.

CONQUISTE A ATENÇÃO DO SEU CLIENTE

Temas e decoração para uma vitrine – Crie temas que remetam à paixão que envolve a data, para estimular o desejo de compra em seus clientes.

Dica: *Como o Dia dos Namorados é uma data em que envolve paixão: tente usar tonalidades de vermelho em sua decoração.*



Dia dos Namorados

CAPRICHE NO VISUAL DA LOJA FÍSICA

CONQUISTE A ATENÇÃO DO SEU CLIENTE

Acessórios para a vitrine do Dia dos Namorados - Os acessórios são os complementos usados para agregar valor aos seus produtos. Use para dar um toque especial. **Cuidado para não chamar mais atenção do que o produto!**

Mantenha sua loja organizada

A vitrine é o cartão de visitas da sua loja e deve ser planejada para essa data especial.



Dicas: • Evite repetir a mesma decoração do ano anterior; • Organize todos os preços dos produtos; • Exponha os produtos em alturas e posições diferentes; • Não use itens que dificultem a circulação dos clientes.

Quanto mais planejada e criativa a loja estiver, mais pessoas serão impactadas e atraídas para entrar. O que vai diferenciar sua loja de todos os seus concorrentes que estão no mesmo shopping, rua ou centro comercial é a sua vitrine.



O Mercado conta com a possibilidade de planejar ações específicas para várias datas comemorativas e temáticas. Cada empreendedor deve analisar a realidade do seu negócio, o contexto em que está inserido, os produtos e serviços oferecidos e o seu público-alvo, para definir as suas melhores estratégias.



Especialistas em pequenos negócios



@sebraepa



/sebraepa



@sebraepa

0800 570 0800

| www.pa.sebrae.com.br