

# E-BOOK SEBRAE



Dicas de Marketing Digital em Tempos de Coronavírus

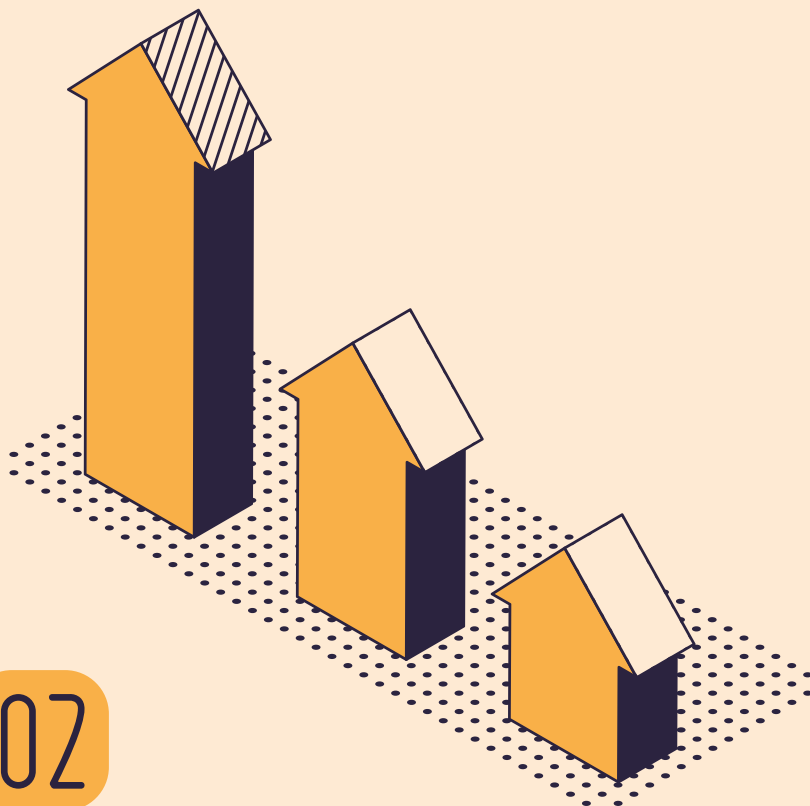


01

## Identifique as Necessidades (Remodele seu Negócio)

As pessoas estarão em casa, muitos com suas crianças, esse é o momento de identificar as necessidades que essas pessoas terão e o que o seu negócio pode oferecer para ajudá-la. É hora de exercer a empatia pra entender as principais dores e necessidades de seu cliente.





02

### Trabalhe sua base de dados

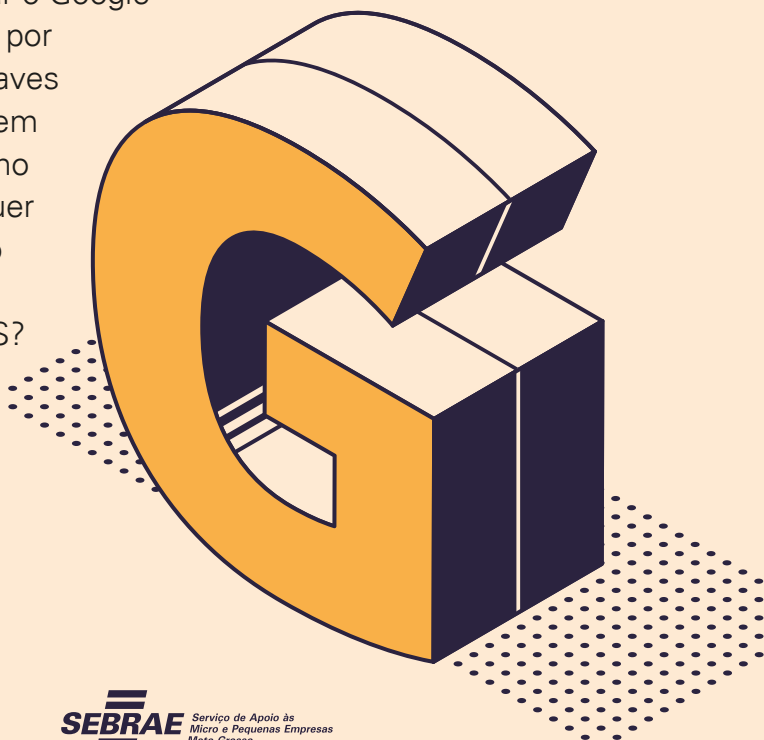
Sabemos da importância de registrar todos seus clientes. Se sua empresa tem um CRM, ou apenas uma excel com a lista de seus clientes, chegou a hora de trabalhar com sua base, de manter o contato com os seus "já" clientes, fortalecer o relacionamento e oferecer aquilo que possa ajudá-lo. Um bom momento de demonstrar que você está ali, caso ele precise.

03

## Utilize o Google

As pessoas irão pesquisar muito no Google produtos e serviços que atendam suas necessidades. Se você ainda não fez seu cadastro no Google Meu Negócio, aproveite e cadastre, ou atualize caso já tenha, é gratuito! Um bom momento também de você começar a

testar e usar o Google ADS (Pagar por palavras-chaves para ficar bem ranqueado no Google). Quer saber como utilizar o Google ADS? Saiba mais aqui.

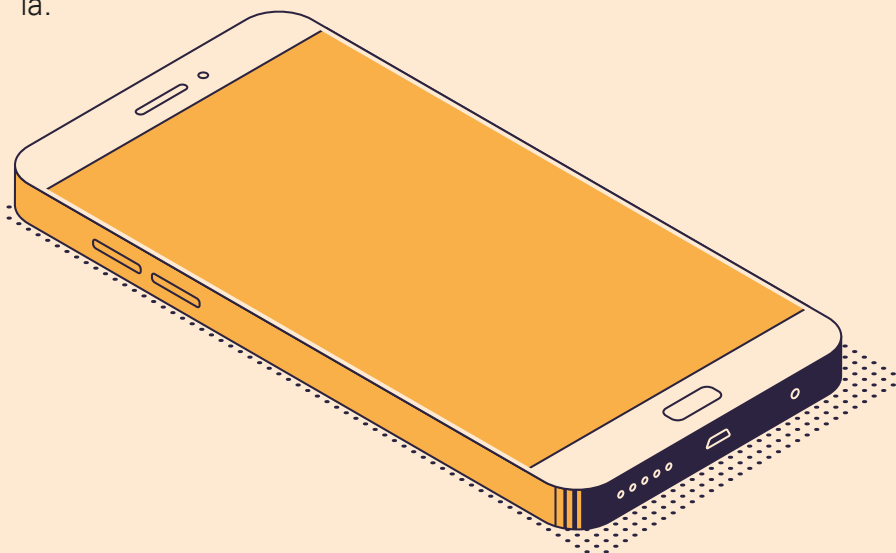


04

## Utilize as Redes Sociais

Instagram e Facebook já são ótimas ferramentas para divulgar seu serviço com baixo custo! Explore essas ferramentas, façam conteúdos de valor.

Faça lives, post nos stories. Lembre-se: São Redes Sociais, não a transformem em Panfletagem Digital, tente equilibrar conteúdos de valor com ofertas. Uma ferramenta bem legal e gratuita para criar os Post é o Canva. Lembrando que com o isolamento social o acesso as redes sociais vai ser bem significantes, vale a pena estar lá.



05

## WhatsApp Business

Nesta nova versão do WhatsApp, a empresa pode montar seu próprio perfil e adicionar todos os dados a seu respeito que julgar pertinentes. Você pode etiquetar seus contatos (Exemplos: novo cliente, novo pedido, pagamento pendente).

Existem muitos consumidores que não têm tempo para resolver as questões pendentes durante este período. Eles não podem e nem devem ficar sem resposta e, por este motivo, o aplicativo possui a opção de programação e envio de mensagens automáticas. Para ajudar na mensuração, o aplicativo disponibiliza uma área para esse tipo de consulta, que pode ser acessada na aba “Configurações” e depois em “Configurações da Empresa” – “Estatísticas”. Por lá, é possível conferir as mais diferentes informações: quantas mensagens foram enviadas pela conta, se elas foram devidamente entregues aos destinatários e se foram lidas e recebidas por contatos e clientes. Através desses dados, fica mais fácil identificar pontos de falha e melhoria no atendimento.



06

## Utilize o delivery

Tente utilizar o delivery, ajude as pessoas a ficarem em casa, é uma recomendação da OMS (Organização Mundial da Saúde). Facilite as entregas. Se seu negócio estiver aberto, tente trabalhar com agendamentos individuais pela internet ou telefone, e pense também em como facilitar a entrega no local evitando o mínimo de contato. Se é do ramo alimentício apps como Uber Eat e Ifood é uma boa alternativa.



07

## Pagamentos online

Existem diversas plataformas de pagamento online, uma excelente opção para vender seus produtos por meio de links de pagamentos, uma alternativa para evitar o contato com dinheiro e máquinas de cartão. Um exemplo é o Super Link da Cielo. Saiba mais.





08

## Vídeos Chamadas

Explore as ferramentas de vídeos chamada. Analise se não é possível oferecer um serviço à distância. Existem diversas ferramentas de vídeos chamadas gratuitas onde você pode conectar com várias pessoas simultaneamente e realizar reuniões e conversas via web. Uma boa alternativa para entrar em contato com o cliente, realizar uma atividade, cursos, aulas, treinamentos, à distância. Algumas Plataformas Gratuitas: Hangout, Skype, Whereby, Zoom.

09

## Comunicação + Empatia (SUPER IMPORTANTE)

Esse é um momento que requer muita empatia com as pessoas, é importante entendermos a situação atual, ficar apenas oferecendo seus produtos e serviço não é uma boa ideia. Crie conteúdos que podem gerar valor e ajudar as pessoas nesses momentos difíceis. Comunique o posicionamento da sua empresa e quais são as ações que estão tomando para ajudar a combater o Coronavírus. Seja transparente!





**Ficha técnica:**

José Guilherme Barbosa Ribeiro - **Diretor Superintendente**  
Eliane Ribeiro Chaves - **Diretora Técnica**  
Eneida Maria de Oliveira - **Diretora Administrativa Financeira**

Gerência de Competitividade Empresarial e Territorial  
Gerência de Desenvolvimento de Seres Humanos  
Gerência de Marketing, Comunicação e Relacionamento

Leandro Silva Gonçalves - **Conteudista**  
Consultor de Marketing Digital do Sebrae Mato Grosso

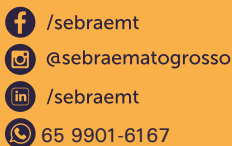


# E-BOOK SEBRAE



*Serviço de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas  
Mato Grosso*

**CANAIS SEBRAE**  
www.mt.sebrae.com.br  
0800 570 0800



/sebraemt

@sebraematogrosso

/sebraemt

65 9901-6167

