



TECNOLOGIA E O SEGMENTO DE TRANSPORTE

INTRODUÇÃO

Esse material é destinado para você, prestador de serviço no segmento de transporte e mobilidade – seja na área de táxi, motorista de aplicativo, vans escolares e de turismo. Nosso objetivo é oferecer dicas e orientações em relação aos novos modelos de negócio e hábitos de consumo por meio da observação de algumas tendências e do uso de estratégias digitais.

O mundo está a cada dia mais voltado para o universo on-line, e hoje, mais do que nunca, precisamos nos adaptar e estar antenados em relação às tendências, ferramentas e outros aspectos que possam contribuir aos nossos negócios. Dessa forma, o conteúdo aborda como utilizar a tecnologia para otimizar o serviço e os resultados alcançados, seja com as redes sociais para se relacionar com seus clientes, estratégias digitais que podem te ajudar a colocar o seu negócio no radar do cliente, ou ferramentas que podem ser úteis para a gestão e fluxo do seu serviço!

REDES SOCIAIS

COMO UTILIZÁ-LAS E SE
RELACIONAR COM SEU CLIENTE?

A Internet está e estará cada dia mais presente no nosso dia a dia, isso é fato, e não seria diferente com os negócios da área de transporte. Dessa forma, estar familiarizado com o uso da Internet já é um passo. Se pensarmos o quanto já estamos conectados e usamos a net de forma pessoal, por que não tornar nossos negócios também conectados e em rede. Assim, não deixe de investir em divulgar seu negócio on-line, visto que é o onde as pessoas estão e buscarão por produtos e serviços que desejam.

Você já deve conhecer e possuir redes sociais, por exemplo. Mas que tal criar uma página nas redes para seu negócio? Quando a sua marca se faz presente nas redes sociais, ela está ao alcance do cliente mesmo antes do seu serviço prestado. Sem falar na importância das redes e ferramentas para manter o relacionamento com esse cliente.

Os conteúdos que deverão ser postados e a forma como o seu negócio vai se comunicar com o consumidor vai variar muito de acordo com o seu tipo de serviço e o público que você quer atingir. Mas uma coisa é certa: estar nas redes sociais vai permitir que você estabeleça uma conexão direta com seu consumidor. Seguem abaixo algumas dicas:

REDES SOCIAIS



Se possível, crie um perfil exclusivo para seu negócio: Embora seja comum empreendedores iniciarem seu trabalho divulgando seus produtos em suas redes sociais pessoais, criar um perfil profissional voltado exclusivamente para sua marca permite que você demonstre maior organização e profissionalismo em seu negócio. Mas, claro, não deixe de divulgar seu trabalho vez ou outra em suas redes sociais também!



Mantenha seus seguidores bem informados: Atualize suas redes sociais em relação ao horário, serviços oferecidos, imagens e quais os canais para contato. Caso tenha um Instagram, por exemplo, você pode colocar o link direto para o WhatsApp do seu negócio ou o seu website direto na biografia do seu perfil. Organize as informações e enriqueça cada vez mais seu perfil para passar confiabilidade e mostrar-se atualizado para o seu público.



Foco no atendimento ao cliente: Lembre-se que muitos clientes iniciam sua jornada antes mesmo de solicitar seu serviço. Além de divulgar seu trabalho, busque sempre uma boa interação ao responder as mensagens e estar sempre a par das interações feitas.



Monitore sua presença online: Mesmo que você não esteja presente em todas as redes sociais, é sempre bom buscar ver comentários e menções sobre o seu negócio em diferentes plataformas. Como anda aquela boa avaliada do cliente no aplicativo depois da corrida finalizada?! As avaliações permitem que pessoas que já tiveram experiências com o seu negócio possam dar uma nota e relatar mais detalhes sobre seus serviços.

REDES SOCIAIS

Em geral, o tipo de canal escolhido e como você o alimenta pode intensificar seu vínculo com seus clientes ou afastar seu público. O conteúdo elaborado nas redes sociais precisa acrescentar valor a sua marca e despertar interesse para o seu negócio. Porém, é importante enfatizar que não só de conteúdo para vendas diretas vivem as redes sociais.

Precisamos entender que a venda do seu serviço pode ser feita também de forma indireta, enfatizando a experiência que o serviço oferece, relatos de outros clientes, indicações. Por exemplo, imagina uma mãe visualizando a segurança, conforto e ainda entretenimento que seu filho pode desfrutar em um bom serviço de van escolar?

Mais uma dica, em relação à produção de conteúdo, se você trabalha com transporte de turismo por que não criar um conteúdo com dicas de pontos turísticos e roteiros de viagens? Assim o seu cliente estará consumindo a sua marca só em ler aquele conteúdo e de quebra ainda desperta o interesse, abrindo oportunidade para solicitar seu serviço.

WHATSAPP BUSINESS

E SEUS BENEFÍCIOS

Você provavelmente possui WhatsApp, mas e o seu negócio? De acordo com pesquisas levantadas em 2019, 98% dos brasileiros que têm smartphones utilizam o WhatsApp para comunicação, então, já deu para perceber que o seu cliente provavelmente vai estar utilizando esse aplicativo também, não é?

Caso você não faça uso do WhatsApp Business para o seu negócio, agora é a hora de inovar e se inserir neste novo universo. A versão Business do aplicativo é adaptada especialmente para garantir uma comunicação eficaz e profissional com seus clientes. Alguns dos benefícios da versão Business do WhatsApp para as empresas são:



O Business permite que as empresas coloquem informações sobre e-mail para contato, outros telefones, horário, categoria dos serviços e até link para a sua própria página na web. Assim, quando um cliente entrar em contato com o seu estabelecimento pelo aplicativo, ele poderá conferir todas essas informações.

WHATSAPP BUSINESS



As empresas podem estabelecer uma mensagem automática tanto para horários de funcionamento, quando o cliente entra em contato pela primeira vez, quanto para sinalizar ausência, ou seja, através destas mensagens, você programa o WhatsApp Business e ele informará automaticamente ao cliente se há alguém online para atendê-lo ou não. Direção e celular não combinam né? Quando parar o carro você estará disponível para atender o cliente e ele já estará ciente disso.



É possível programar um atalho para as perguntas feitas mais frequentemente com uma resposta pré-pronta, isso permite que você se comunique mais rapidamente e de forma mais eficiente, sem precisar ficar digitando várias vezes a mesma mensagem.



O aplicativo permite que você categorize as mensagens de acordo com “rótulos” ou “etiquetas”. Esta é uma vantagem muito interessante porque permite que você monitore, por exemplo, quantas mensagens naquele dia foram enviadas sobre um respectivo tema. As categorias são feitas por você, ou seja, você pode adaptá-las especialmente para o seu tipo de negócio.

Porém, o maior benefício que o Whatsapp Business pode lhe trazer é a comunicação direta com seu cliente. Sem contar que, ao estar presente no WhatsApp, você já abre mais um caminho de comunicação entre cliente-empresa.

A woman with long brown hair, wearing a white top, is holding a yellow credit card in her right hand. She is looking slightly to the right of the camera. The background is a blurred office or retail environment.

O CLIENTE COMO CENTRO DO SEU NEGÓCIO COM A AJUDA DA TECNOLOGIA

No mercado como um todo, seja qual for o segmento, é essencial ter o cliente como centro do negócio, e com transporte não seria diferente! E a tecnologia vem como uma grande aliada, seja para fluxos e processos otimizados dando espaço para que os profissionais foquem em atender melhor os clientes ou na análise de como esse consumidor se comporta e de que forma ele pode ser melhor atendido. É o que chamam de Customer centric e inteligência artificial, mas como? Por exemplo, o motorista ter acesso à informação em tempo real e inteligência que o ajude a otimizar sua rota, sua segurança, eficácia na direção e o atendimento ao cliente como um todo.

Muito se fala também em **CRM**, uma sigla em inglês que significa *Customer Relationship Management* e pode ser traduzido para Gestão de Relacionamento com o Cliente. Esta sigla define a prática de focar no relacionamento com o cliente e conseguir antecipar suas necessidades, oferecer-lhe produtos que atendam às necessidades dele, enfim, é oferecer uma experiência diferenciada e feita sob medida para aquele cliente.

De forma geral, o interessante é utilizar dados salvos de seus possíveis clientes ou de atuais clientes e analisar o seu perfil. E mais, a partir desta análise, prever o comportamento de consumo daquele cliente – por exemplo, saber em que épocas ele solicitou o seu serviço, quando ele prefere viajar, quando opta pelo seu serviço. Por isso, ter um registro de dados é de extrema importância para qualquer negócio.

O CLIENTE COMO CENTRO

Embora existam inúmeras plataformas disponíveis para diferentes tipos de negócio, você pode implementar de forma “manual”, começando pelo básico sem uso de plataformas inicialmente. É mais provável que você interaja diretamente com seu público, por isso, seus próprios registros de hábitos de compras daqueles consumidores já vão dar um pontapé inicial nesta tática dentro do seu negócio.

Agora, de uma forma mais focada, se você que faz viagem de turismo tem os dados de perfil de um cliente, pode lhe oferecer pacotes com rotas mais específicas. Se como motorista já conhece a rotina e hábitos de mobilidade do cliente, consegue oferecer pacotes ou descontos em viagens. São estas informações que, embora pareçam pequenas, fazem uma enorme diferença na jornada do cliente.

APPS E AS PLATAFORMAS DIGITAIS



Os avanços tecnológicos, a adesão em massa das pessoas aos smartphones e à internet influencia diretamente toda economia, inclusive o mercado de transporte e mobilidade. A presença no digital interconectado é essencial, e através de um app temos todas as funcionalidades integradas feitas com poucos cliques. Por exemplo, o passageiro solicita sua viagem, pode pagar por diversos meios de pagamento, se comunica com o motorista e ainda o avalia, e todo o processo é mais seguro e rápido para ambas as partes. Além disso, se são atrativos de muitos aplicativos, por que não inserir no seu serviço como diferencial também o preço, promoções, eficiência e praticidade?!

Cada dia mais pessoas estão utilizando aplicativos para tudo, inclusive para se locomover. Dessa forma, existe um público enorme para ser atendido e é imprescindível fazer com que o seu negócio esteja disponível e acima de tudo conectado. Além das gigantes Uber, Cabify e 99, novos aplicativos nacionais são desenvolvidos. Observe os apps disponíveis e faça uma boa escolha a depender das vantagens e condições.

Dica! Para atender ao grande público de passageiros, temos um crescente mercado de motoristas. Desta forma, as empresas desejam atingir esse universo, oferecendo parcerias, preços atrativos em produtos e serviços, varias formas de vantagens para o profissional do ramo. Os próprios aplicativos firmam parcerias com empresas para beneficiar os condutores e oferecem atrativos, fique atento!

APPS E PLATAFORMAS DIGITAIS

Além dos aplicativos para motoristas de transportes mais conhecidos como já citamos, trouxemos alguns outros nomes:



inDriver - Seu diferencial se baseia na possibilidade de motoristas e passageiros negociarem e chegarem a um acordo sobre o valor da corrida. Os valores, no entanto, se baseiam em uma média dos praticados no mercado. Também é possível escolher o motorista, e o mesmo pode definir se deseja ou não aceitar a viagem.



Yet Go - Possui quatro categorias de corridas, incluindo taxistas. O app não oferece tarifas dinâmicas, os preços são fixos e motoristas e passageiros sabem o valor ao fechar a corrida.



Lady Driver - Atenção motoristas mulheres, o aplicativo é exclusivo para mulheres utilizarem e seu funcionamento é como os demais aplicativos. O grande diferencial desse aplicativo é a segurança oferecida às passageiras e motoristas.

APPS E PLATAFORMAS DIGITAIS

Vamos também conferir algumas plataformas e outras ferramentas úteis para o seu negócio na prática. De início, ferramentas bastante conhecidas, mas também bastante úteis aos profissionais de transporte, Waze e Google Maps não podiam ficar de fora:



Waze - o App reúne informações atualizadas em tempo real pelos próprios motoristas, em forma de construção colaborativa. Além das opções de escolher rotas mais rápidas ou mais curtas, filtrar os postos de gasolina que aparecem no mapa e outros.



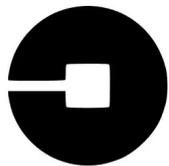
Google Maps - Possui recursos como encontrar endereços específicos e verificar trajetos e distâncias entre dois ou mais pontos, visão de satélite e o Street View. E ganhou novas funções sobre radares e limites de velocidade, funcionando de maneira quase semelhante ao Waze.



TurJobs - O site permite que profissionais do Turismo se cadastrem para receber vagas e exponham seu currículo em seus perfis para possíveis empregadores. As vagas podem ser visualizadas também de acordo com a localização e área de atuação. O site permite também que empresas se inscrevam e publiquem vagas para profissionais da área. O TurJobs funciona como uma espécie de LinkedIn voltado para o Turismo!

Confira: <https://turjobs.com.br/>

APPS E PLATAFORMAS DIGITAIS



Elas na direção - As motoristas mulheres podem selecionar o perfil de passageiro que desejem atender de acordo com o gênero, e essa opção pode ser ativada e desativada a qualquer momento. Além disso, as condutoras têm acesso a curso on-line de educação, um plantão exclusivo para suporte e esclarecimento de dúvidas, e outras vantagens. As ações fazem parte do programa **Elas na Direção da Uber**.



Auvo - Possui uma equipe com muitos motoristas? É importante sempre pensar em como monitorá-los. O Auvo é uma ferramenta que permite que você faça uma localização real da sua equipe no mapa. Além disso, essa ferramenta também auxilia a estimar os gastos com combustível que os seus veículos terão.



Engie - É um app desenvolvido pelos mesmos criadores do Waze. Este app atua em duas frentes. A primeira é do planejamento, possibilitando o usuário saber quanto o carro gastou por percurso, basta instalar e conectar com um aparelho vendido no próprio app. Outra funcionalidade é de um scanner do veículo, possibilitando a identificação de possíveis problemas, além de diversas informações sobre o estado do carro.

Além disso, o app contém um banco de dados com oficinas mecânicas, o que possibilita, logo que identificado um problema no carro, a realização de um orçamento para o conserto do veículo. E depois disso ainda permite identificar se ele foi realizado com sucesso ou não.

APPS E PLATAFORMAS DIGITAIS

octano

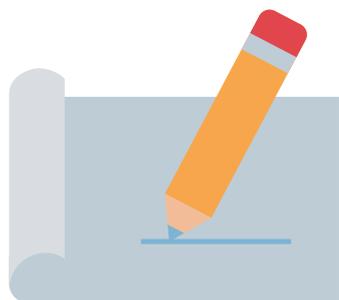


Aplicativos de preço de combustível - Um dos principais gastos de um veículo é com combustível, e alguns apps e sites oferecem as informações de preços e postos. É o caso do próprio Waze, porém outros três aplicativos também oferecem essa informação gratuitamente: Octano (Android e iOS), Fuelzee (iOS) e do Preço de combustíveis (Android).



Roteirizador - Software de transporte que ajuda na redução de custos e otimização do tempo nas rotas. É responsável por planejar a viagem de acordo com a melhor rota e custo benefício, levando em conta valores de pedágios, distância de postos de abastecimentos e outros fatores que são fundamentais para garantir uma viagem tranquila.

Tem muita coisa bacana, não é mesmo? São muitos programas, apps e ferramentas. Além das dicas que passamos. Basta estar atento e inserir aquilo que mais se adequa ao seu negócio!



DICAS FINAIS

- 1 Se insira no universo digital gradativamente, não é preciso aplicar tudo de uma vez só. Procure conhecer melhor as ferramentas, pesquise sobre outras e informe-se antes para adquirir mais confiança.
- 2 Procure trocar ideias com outros profissionais do ramo, o processo pode ser enriquecedor e te trazer insights que você não imaginou anteriormente.
- 3 Planeje – Procure saber mais sobre o seu público, analise seus concorrentes, leia mais sobre e busque sempre se renovar.
- 4 Não tenha medo do novo e não se acomode. O mercado e os hábitos de consumo evoluíram, e com eles, os consumidores. Busque inovações e soluções que serão úteis ao seu negócio e ao seu público.

E-book escrito por: **Nayara Melo**

FALE COM O SEBRAE

Portal Sebrae: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae>

Nos siga nas redes sociais: **@sebraepe** em todas as plataformas.

Dúvidas?

Ligue **0800 570 0800**

Whatsapp **(81) 99194-6690**



Baixe o nosso aplicativo.



SEBRAE