

# RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA

AGOSTO/2018



PET

SEBRAE

SEBRAE  
INTELIGÊNCIA  
SETORIAL

## VENDAS E MARKETING PARA NEGÓCIOS DO SETOR PET

Os números do mercado pet no mundo inteiro – Brasil incluso – são, de fato, fabulosos. Gasta-se, em média, mundialmente:



A boa notícia é que esse mercado está em franco crescimento, mesmo por aqui, onde as vendas têm aumentado, apesar do cenário de crise econômica. Mas a concorrência nunca foi tão grande, e destacar-se entre tantos estabelecimentos é cada vez mais imperativo.



Esse Relatório de Inteligência traz dicas sobre vendas e marketing com foco para os negócios do setor PET. Confira como vender mais e melhor utilizando técnicas de marketing e vendas adequadas.



### FIQUEI ATENTO!

Segundo Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (Abinpet), o setor PET faturou, em 2016, o montante de **R\$ 19 bilhões, 5,7% a mais sobre o ano anterior.**





## NÚMEROS QUE JUSTIFICAM A CONFIANÇA NO CRESCIMENTO DO SETOR PET



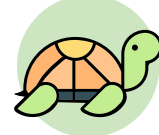
Tem a segunda maior população de cães e gatos do mundo.



**18 milhões** de peixes ornamentais



**52 milhões** de cães



**2,21 milhões** de pequenos animais répteis e mamíferos



**22 milhões** de gatos



**37,9 milhões** de aves

Fonte: [Abinpet](#)



### PONTO DE ATENÇÃO!

O Brasil perde apenas para os Estados Unidos, que tem 73 milhões de cães e 75 milhões de gatos.

### SOBRE O FATURAMENTO DESTA MERCADO



67%

Referem-se à compra de ração



16,4%

Petserv (serviços)



8,2%

Petcare (equipamentos, acessórios, produtos de higiene e beleza)



7,8%

Petvet (medicamentos)

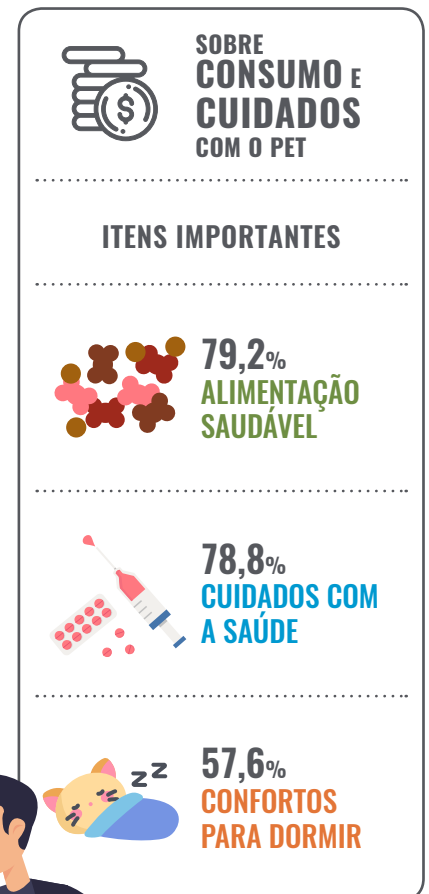
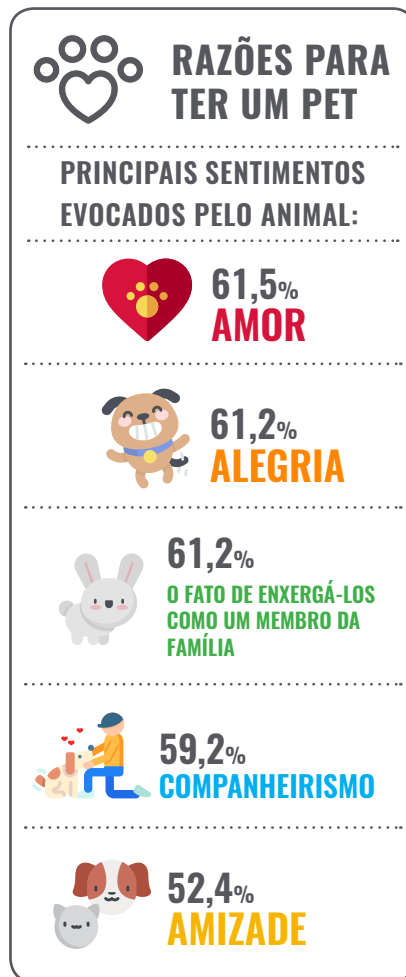
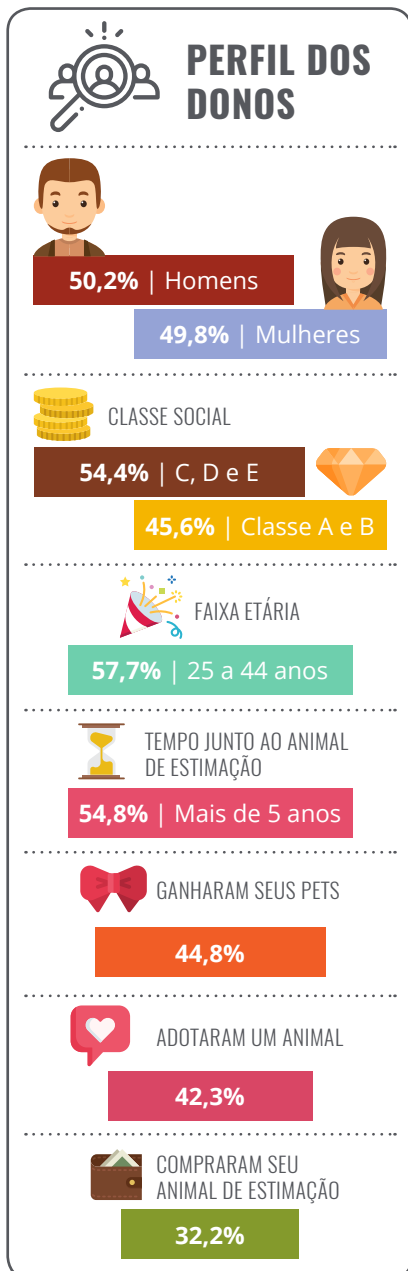
Fonte: <http://edicaodobrasil.com.br/2017/03/17/mercado-pet-brasileiro-ocupa-o-3o-lugar-mundial-em-faturamento/>



## DADOS SOBRE QUEM TEM PET E OS SEUS HÁBITOS DE CONSUMO

Uma ampla pesquisa nacional divulgada pela [Abinpet](#), com 14.500 donos de cães, entre homens e mulheres das classes A, B, C e D, de todas as regiões do país, traz uma série de números relacionados aos cães e seus donos. Destacam-se:

### Sobre o perfil dos donos e razões para ter um pet





## ALIMENTAÇÃO



51,9%

ALIMENTAM SEUS ANIMAIS COM RAÇÃO DE LINHA PREMIUM PRÓPRIA PARA PORTE E RAÇA



22,2%

COMPRAM RAÇÃO COM PREÇO MAIS EM CONTA



14%

COMPRAM RAÇÃO DE MARCA



## SAÚDE



51,3%

PROCURAM DAR UMA ALIMENTAÇÃO BALANCEADA



99,2%

CUIDAM, DE ALGUMA FORMA, DA SAÚDE DE SEUS ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO



63,5%

CUIDAM DA HIGIENE (BANHO, TOSA E CUIDADOS GERAIS)



58%

MANTÊM OS EXAMES E AS VACINAS EM DIA



55,3%

EVITAM OFERECER ALIMENTOS NÃO RECOMENDADOS PARA ANIMAIS, COMO DOCES, ALIMENTOS GORDUROSOS ETC



## CONSUMO EM GERAL

### PRODUTOS

88,1% | RAÇÕES

57,3% | SHAMPOOS/ CONDICIONADOR

51,7% | PETISCOS/ BISCOITOS

43,7% | BRINQUEDOS

### SERVIÇOS

50,4% | MEDICAMENTOS/ VACINAS

76,5% | MANTÊM EM DIA AS VACINAS DOS PETS



## GASTO MENSAL COM OS ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO



17%

NÃO SABEM OU NÃO SE LEMBRAM DO VALOR DO GASTO



MÉDIA DE R\$189,71



R\$223,81

ESSE VALOR SOBE ENTRE OS PERTENCENTES DA CLASSE A/B



### IMPORTANTE!

O valor médio representa 9,5% da renda de quem recebe até dois salários mínimos (até R\$ 1.874,00) e, considerando o rendimento médio geral do brasileiro, 3,2% da renda das famílias.



## FORMAS DE PAGAMENTOS

62,3% À VISTA

34% CARTÃO DE CRÉDITO



PRODUTOS E SERVIÇOS MAIS CITADOS DENTRE AQUELES QUE DEIXAM DE SER ADQUIRIDOS POR FALTA DE CONDIÇÕES FINANCEIRAS

33,3% | PLANOS DE SAÚDE

23% | SERVIÇOS DE SPA

20,5% | ASSINATURAS MENSAIS DE CAIXAS COM MIMOS

20% | IDAS FREQUENTES AO VETERINÁRIO



## IMPORTANTE!

21% dos donos não deixam de comprar item algum para seus pets por falta de dinheiro.

### Sobre os fatores para a decisão da compra



36,9%

COMPRAM MARCAS INDICADAS POR AMIGOS, VETERINÁRIOS, PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS, INFLUENCIADORES DIGITAIS, ETC.

34,9%

ESCOLHEM MARCAS CONHECIDAS, BOAS E QUE TENHAM PREÇO MELHOR.



### INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS

84,5% GARAMTEM INFORMAR-SE. DESTES:

47,9% Veterinário de Confiança

37% Sites especializados

31,1% Amigos/ familiares



### LOCAIS ONDE MAIS REALIZAM COMPRAS PARA OS PETS

53%

Mencionam pequenas lojas/ pet shops de bairro

16,3%

Citam os supermercados

20,3%

Preferem comprar em grandes lojas físicas especializadas em produtos animais



### PARA DEFINIR O LOCAL DE COMPRA SÃO LEVADOS EM CONSIDERAÇÃO:

42,4%

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

43,8%

CONFIANÇA NO ESTABELECIMENTO

49,2%

QUALIDADE DOS PRODUTOS/ SERVIÇOS

59,5%

PREÇO

### ASPECTOS NEGATIVOS MAIS MENCIONADOS ENVOLVEM:

35,5%

CUSTOS COM O VETERINÁRIO

52,6%

DIFICULDADES PARA VIAJAR POR NÃO TER COM QUEM DEIXAR O ANIMAL

46,7%

TER QUE LIMPAR A BAGUNÇA/ SUJEIRA



### FIQUEI ATENTO!

#### COMO SE DIFERENCIAR?

- O amor e carinho com os animais é uma condição básica para atuar nesse nicho de mercado, mas não se pode descuidar do atendimento ao dono deles.
- A diferença está no atendimento ao cliente.
- Além disso, é preciso assumir a gestão do negócio e saber vender.





## 6 DICAS PARA ALAVANCAR AS VENDAS NO MERCADO PET

Animais de estimação são como membros da família. Por isso, são tratados com todo o carinho e não há economia para lhes oferecer o que há de melhor. Assim, o setor pet se desenvolve, apostando em novidades e ampliando seu faturamento. Para garantir sua fatia nesse mercado, é preciso se diferenciar da concorrência. Confira as dicas que podem ajudá-lo a turbinar suas vendas e a destacar o seu negócio:



### 1. O PET REFLETE O ESTILO DE VIDA DE SEU DONO

- DONOS DE PET QUE SÃO ESPORTISTAS E GOSTAM DE AVENTURAS INSEREM SEUS ANIMAIS NESTE CONTEXTO.
- DONOS QUE BUSCAM UMA VIDA SAUDÁVEL CERTAMENTE IRÃO OFERECER AO SEU PET UMA ALIMENTAÇÃO NATURAL.
- PESSOAS QUE ADORAM ARTIGOS DE LUXO BUSCARÃO O MESMO PARA OS BICHOS.
- VIAJANTES BUSCARÃO HOTÉIS QUE OS ACEITEM.



DICA

TOME PARTIDO DISSO. PERCEBA QUEM É O DONO DO ANIMAL E FAÇA VENDAS SEGMENTADAS.

### 2. INVESTIR NO MARKETING DIGITAL É FUNDAMENTAL

- POSTE FOTOS DO PET APÓS O BANHO E TOSA, BRINCANDO COM UM NOVO BRINQUEDINHO OU DEGUSTANDO UMA NOVA RAÇÃO.
- INVISTA EM CONTEÚDO RELEVANTE, O QUE GERA CONFIANÇA E CREDIBILIDADE.
- CRIE UMA HASTAG PARA SEU NEGÓCIO.



DICAS

- Aproveite o amor que os proprietários de pets têm pelo seu animal de estimação e saiba como transmitir esse momento;
- Os donos de pets estão sempre em busca de informações relevantes sobre seus animais; por isso, invista em conteúdos pelos quais eles se irão se interessar;
- Atue com marketing de conteúdo para manter os clientes e atrair novos;
- Faça uma pesquisa para saber o perfil do seu cliente;
- Peça autorização aos donos para postar e/ou responder as fotos!



### 3. APOSTE NO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES (HUMANOS E ANIMAIS)

- ✓ O DONO DO PET BUSCA SAÚDE, CONFORTO E BEM-ESTAR PARA SEUS ANIMAIS.
- ✓ RELACIONE-SE COM O PET E SEU DONO.
- ✓ A DECISÃO DE COMPRA DE UM NOVO BRINQUEDINHO OU UMA COLEIRA DIFERENCIADA É SEMPRE EMOCIONAL.
- ✓ SEJA ATENCIOSO.

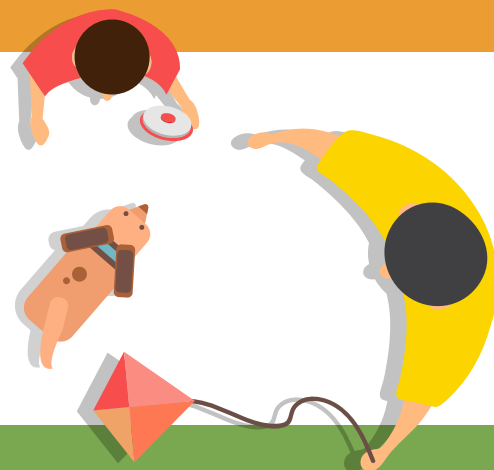


DICAS

- Se o animal sentir medo de alguém em sua loja, acredite, o dono jamais voltará lá; afague a um e a outro também.
- Tire todas as dúvidas do proprietário;
- Entenda que você será seu consultor quando o assunto for o pet.

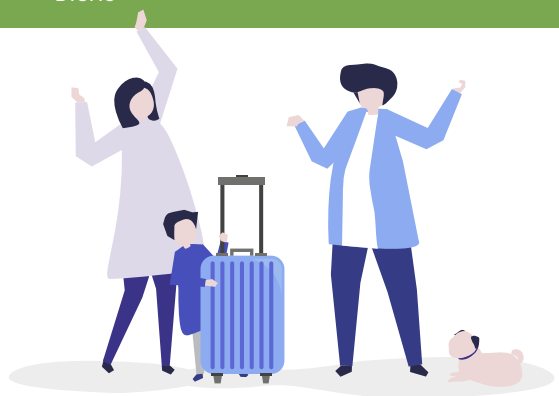
### 4. ENVOLVA A COMUNIDADE NO SEU NEGÓCIO

- ✓ ESTEJA PRESENTE NAS FEIRAS DE ADOÇÕES QUE SE ESPALHAM PELA CIDADE E EM OUTRAS ATIVIDADES QUE TENHAM ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO.
- ✓ PARTICIPE DE OUTRAS INICIATIVAS COMO FORMA DE MOSTRAR A SUA MARCA E SEU ENGAJAMENTO EM CAUSAS SOCIAIS QUE SÃO IMPORTANTES PARA A COMUNIDADE COMO UM TODO.



DICAS

- Apoie, divulgue, participe;
- Lembre-se: os novos donos de pets precisarão de você depois que adotarem os animais.



### 5. A SAZONALIDADE DEVE SER USADA A SEU FAVOR

- ✓ NO PERÍODO DAS FÉRIAS, AS PESSOAS VIAJAM.
- ✓ NO INVERNO, FICAM MAIS EM CASA.
- ✓ NO VERÃO, BANHOS E TOSAS SÃO MAIS PROCURADOS.
- ✓ UMA OU DUAS VEZES POR ANO, OS BICHOS TROCAM A PELAGEM E PRECISAM DE CUIDADOS ESPECIAIS



DICAS

- Use a sazonalidade para oferecer produtos e fazer promoções;
- Disponibilize as soluções de que seu cliente necessita;
- Um bom planejamento estratégico anual pode lhe garantir organização e fazer você sair na frente da sua concorrência.

### 6. CRIE E OFEREÇA COMBOS E PACOTES

- ✓ COMBINE SERVIÇOS E PRODUTOS COM PREÇOS ESPECIAIS.
- ✓ ESTIMULE COMPRAS MAIORES, OFERTANDO DESCONTOS A PARTIR DE DETERMINADA QUANTIDADE DO PRODUTO OU SERVIÇO.



DICA

- Você pode oferecer, por exemplo, um pacote com cinco banhos e tosas, com um desconto atrativo, fidelizando, assim, o cliente;
- Seja criativo e estimule a compra de produtos que seu cliente não costuma comprar; por exemplo, na compra de produtos de higiene, ofereça descontos para roupinhas.

## MARKETING DE RELACIONAMENTO PARA VENDER MAIS

Marketing de relacionamento envolve diversas ações tomadas pela empresa como forma de criar e manter um relacionamento positivo com os seus clientes, como forma de oferecer benefícios para garantir a fidelidade dos mesmos. Para isso, utiliza-se de uma série de ações para fidelizar o cliente, além de manter um relacionamento com afinco.



### FIQUEI ATENTO!

Como seus clientes são apaixonados pelos seus pets, certamente buscam um atendimento personalizado e diferenciado.

A estratégia de fidelização é a atitude mais correta para estabelecer um relacionamento sólido entre o seu negócio e o seu cliente. Você pode:



**Estabelecer programas de desconto**



**Dar vale-desconto na data de aniversário do cliente e de seu pet**



**Premiá-lo diante da indicação de novos clientes**



**Estabelecer uma comunicação fluida**



**Demonstrar interesse e colocar-se à disposição como uma fonte para consulta permanente sobre assuntos relacionados aos pets**

Confira como estabelecer um relacionamento duradouro com o seu cliente:



### OFERECER UM TRATAMENTO PERSONALIZADO

Leve em consideração a idade de seu cliente e de seu pet, bem como seus hábitos.

Seu cliente se sentirá muito seguro e confiante se perceber que você conhece seu pet, não só pelo nome, mas também por hábitos e necessidades específicas.



### INVISTA NO RETORNO, POIS A VENDA JAMAIS SE ENCERRA EM SI

Promova a volta do cliente, oferecendo descontos a partir de um determinado número de compras de um mesmo produto, por exemplo.

Você também pode convidá-lo para seu pet degustar uma nova ração ou conhecer um novo brinquedo.



### PENSE EM LONGO PRAZO

A venda de um único saquinho de ração pode resultar em um cliente fiel e assíduo.

Trate todos de forma igual.



### MANTENHA ATUALIZADO OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Utilize WhatsApp, Messenger, e-mail e redes sociais para estabelecer uma comunicação direta com seus clientes.

Uma boa ideia é criar e administrar um grupo de clientes que têm cachorros e outro de clientes que têm gatos para que eles façam networking.

A partir dessas redes, você fará muitas vendas, visto que os clientes indicarão/ disseminarão os produtos em suas redes.

Fonte: <https://marketingdeconteudo.com/marketing-de-relacionamento/>  
<http://www.linavet.com.br/mercado-de-pets/marketings/marketing-de-relacionamento-e-o-mercado-pet>



# AÇÕES RECOMENDADAS



A [MindMiners](#) é uma plataforma de pesquisa de mercado digital de referência no Brasil que disponibiliza gratuitamente duas pesquisas completas e específicas para donos de cães e gatos. As pesquisas foram realizadas com o objetivo de entender o mercado pet, além de responder a uma série de questões, tais como os produtos e serviços mais utilizados, os critérios utilizados pelos donos de pets ao escolher as marcas e serviços e quem são eles.



Fique de olho no calendário das principais feiras relacionadas ao mercado pet em <https://www.nfeiras.com/animais-estimacao/brasil/>.



Ações simples, como colocar um pote com água fresca na frente de seu estabelecimento e disponibilizar sacos para recolhimento de fezes, chamam a atenção e fazem a diferença. Note outros fatores que podem ser oferecidos aos clientes de forma singular para atrair a sua atenção sempre. Realize ações variadas.



Participe e apoie todas as feiras de adoção no entorno do seu negócio. Ofereça suporte aos protetores e aos novos donos de pets.



O Sebrae ministra consultorias empresariais específicas em:  
**ANÁLISE DO PORTFÓLIO | ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO | COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR | GESTÃO DE VENDAS | GESTÃO DE COMPRAS E ESTOQUES | CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**  
Para mais informações, ligue para 0800 570 0800 e agende atendimento na unidade mais próxima.



O Sebrae disponibiliza vários cursos por meio da EAD (Educação a Distância). Confira:  
**ANÁLISE DE NEGÓCIO | ATENDIMENTO AO CLIENTE | COMO ANALISAR O MERCADO | COMO ANUNCIAR EM SITES DE VENDAS | COMO CONSTRUIR UMA LOJA VIRTUAL | COMO CRIAR UM SITE PARA SUA EMPRESA | COMO CRIAR UMA PÁGINA NO FACEBOOK | COMO DESENVOLVER NEGÓCIOS INOVADORES | COMO ELABORAR UM PLANO DE NEGÓCIO**  
Para mais informações, acesse o [site](#).



PET  
RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA  
AGOSTO/2018

Gerência de Conhecimento e Competitividade  
Gerente: Cezar Kirszenblatt  
Gestor do Programa Sebrae Inteligência Setorial: Marcelo Aguiar  
Analista de Inteligência Setorial e Temática: Mara Godoy  
Articulação e Disseminação Empresarial: Úrsula Magalhães  
Conteudistas: Ilan Wettreich

Entre em contato com o Sebrae: **0800 570 0800**

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610). Fotos: Banco de imagens.