

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)

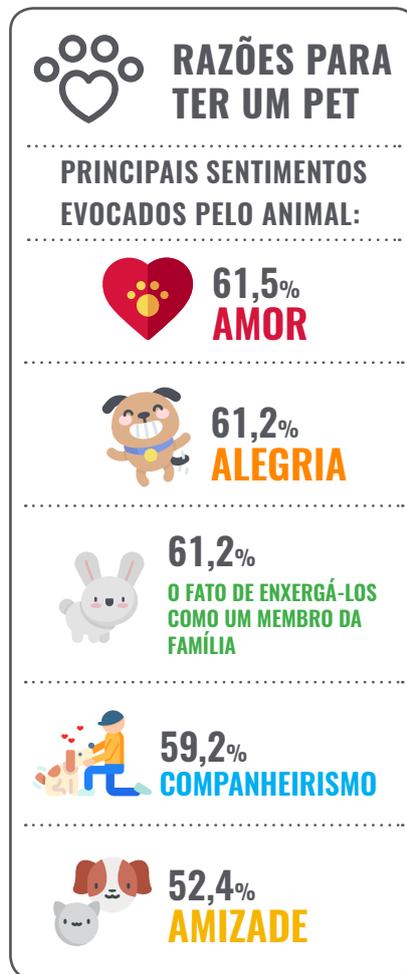
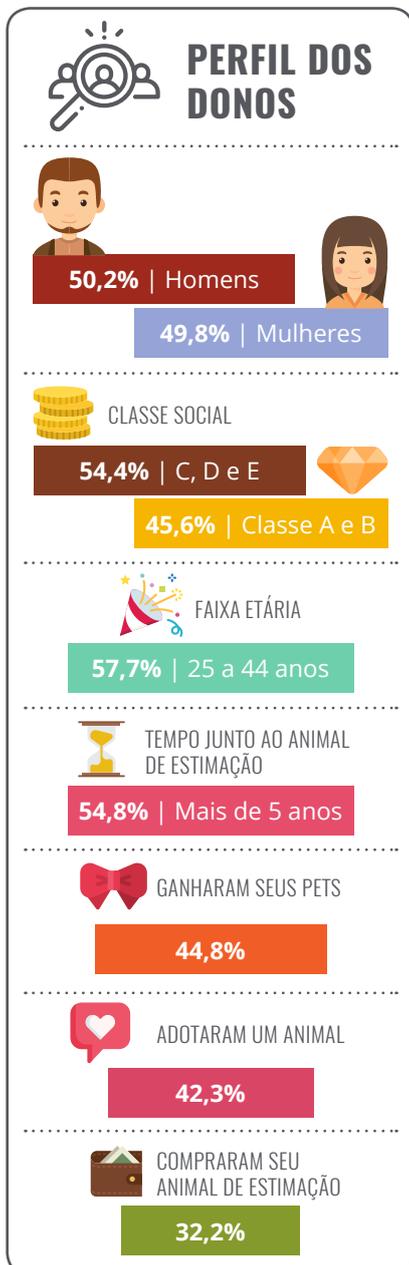
Fonte: <http://edicaodobrasil.com.br/2017/03/17/mercado-pet-brasileiro-ocupa-o-3o-lugar-mundial-em-faturamento/>



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	VALORES
RAÇÕES	88,1%
SHAMPOOS/ CONDICIONADOR	57,3%
PETISCOS/ BISCOITOS	51,7%
BRINQUEDOS	43,7%
SERVIÇOS	VALORES
MEDICAMENTOS/ VACINAS	50,4%
MANTÊM EM DIA AS VACINAS DOS PETS	76,5%

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.

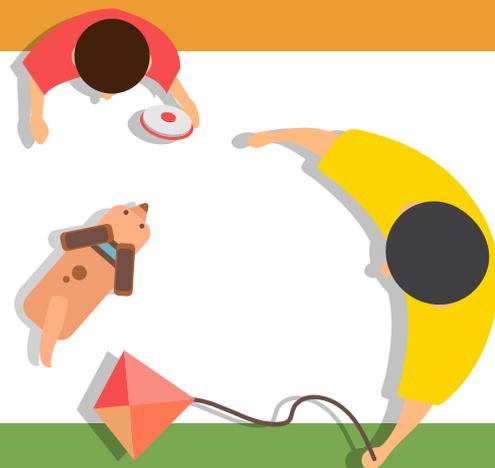


DICAS

- 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.

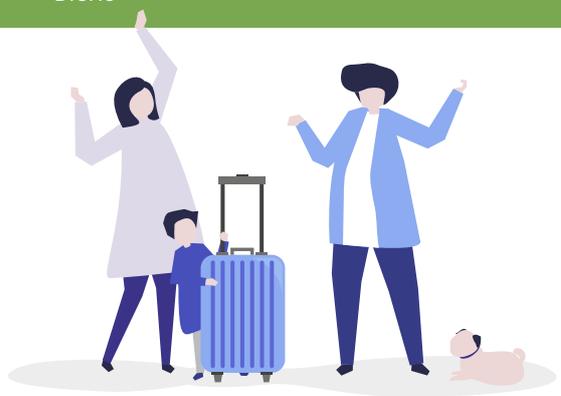
4. ENVOLVA A COMUNIDADE NO SEU NEGÓCIO

- ✓ 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.