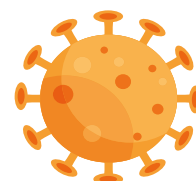


# 7 PASSOS PARA FORTALECER O SEU NEGÓCIO DURANTE O COVID-19

ARTIGO #1





## 7 Passos para fortalecer o seu negócio durante o COVID-19

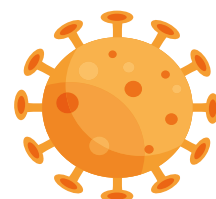
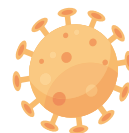
A disseminação do COVID-19 está a afetar a nível global quase todas as empresas, e de uma forma que muitos de nós nunca imaginámos ser possível. Em Portugal, a maioria das empresas ainda está paralisada obrigatoriamente ou por decréscimo abrupto das suas vendas e atividade, deixando os empresários a reflectir como se podem adaptar para manter os seus negócios ativos, sem comprometer o futuro.

A famosa frase de Charles Darwin nunca foi tão inspiradora para superar as actuais dificuldades:

**“As espécies que sobrevivem não são as mais fortes, nem as mais inteligentes, são aquelas que melhor se adaptam às mudanças.”**

- Então o que devemos fazer durante este shut-down e durante os próximos meses de recuperação da economia?
- Como nos podemos relacionar melhor com os clientes, parceiros e fornecedores?
- Existe alguma forma de nos adaptarmos e, eventualmente, reinventar alguns dos serviços que prestamos?
- Será possível abraçar mudanças que sejam geradoras de novas vantagens para o negócio e com reflexo positivo na experiência dos clientes?

De forma resumida, elaborámos na LVENGINE uma short-list de passos rápidos que estão ao seu alcance, na expectativa que as formas de comunicação e de fazer negócios vão sofrer rápidas alterações durante a pandemia do COVID-19 e, ainda com maior visibilidade e impacto, durante os próximos anos. A transformação digital já era uma realidade cada vez mais incorporada nas empresas e, agora, e fruto do contexto e circunstâncias provocadas pela pandemia, estamos todos a tomar consciência que vai ser ainda mais acelerada nos próximos tempos.



# 「O que deve a sua empresa fazer durante o Covid-19?

## 「Como preparar o seu negócio para a ‘nova normalidade’?

1 Avalie onde pode fazer a **diferença no seu mercado**, pelos produtos, serviços e experiência junto do cliente.

3 Mantenha uma **relação constante com os seus clientes** activos e com potencial de crescimento.

5 Ative **novos canais de venda e de serviço** que sejam críticos e mais convenientes para os seus clientes.

7 Perante os resultados obtidos, estabeleça as **mudanças sustentáveis**, que possam permanecer para o futuro, com ganhos para o seu negócio.

2 **Aumente a sua presença digital**, criando e divulgando conteúdos e serviços que ajudem os seus potenciais clientes a conhecerem e aproximarem-se da sua empresa e marca.

4 Adapte os seus produtos ou serviços a **novas necessidades e tendências**, apostando sempre na geração de maior comodidade de serviço e qualidade do produto.

6 **Avalie o retorno** das mudanças e da ativação de novos processos, canais de venda e de relação com os clientes.

Neste primeiro artigo, de um conjunto de 7 artigos que irão incidir sobre cada um destes 7 passos, indicamos algumas pistas para que possa implementar o primeiro passo com sucesso.

## ARTIGO #1

### **Avalie onde pode fazer a diferença no seu mercado, pelos produtos, serviços e experiência junto do cliente.**

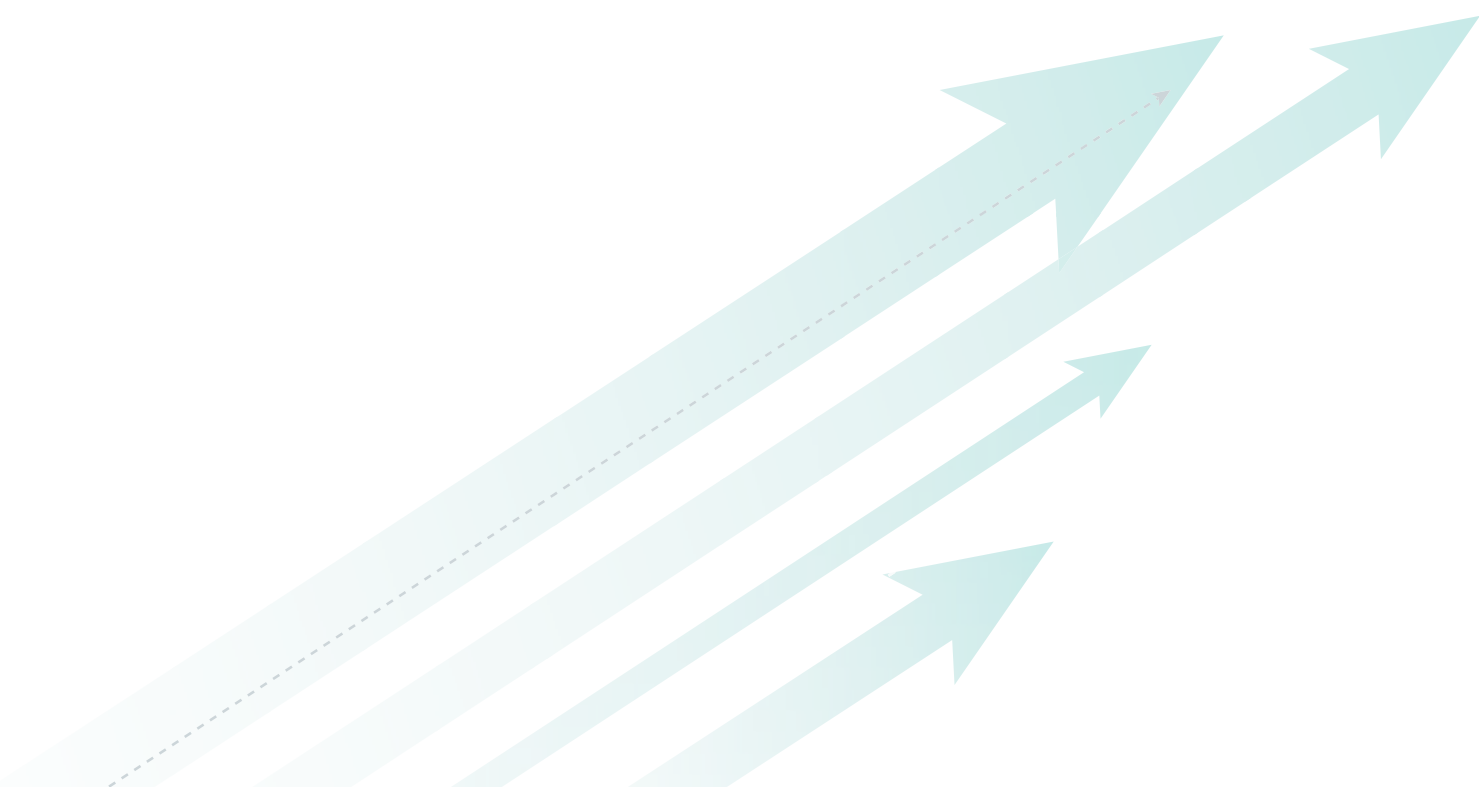
O seu negócio existe porque é capaz de gerar valor acrescentado para aos seus clientes. Esta pandemia não deve limitar esse valor. É então urgente refletir sobre como se pode diferenciar ainda melhor no mercado, adaptando os seus produtos e serviços às novas necessidades e a uma tendência que, agora e mais do que nunca, será de digitalização de muitos pontos-de-contacto e relação com os seus clientes e parceiros de negócio.

As empresas que “melhor se adaptam às mudanças” estão a transformar os seus serviços, a sua forma de vender e se relacionar com os clientes, cada vez pelos meios digitais e online, através de plataformas de e-commerce, suporte remoto, meios de contacto e conversação online através de bots, chats, videoconferência, etc.

Na **LVENGINE** observamos numa amostra dos nossos clientes, que aqueles que estão a ter grandes aumentos de vendas nesta fase, são precisamente aqueles cujo canal de vendas principal é o on-line, sendo que muitos desses negócios onde o e-commerce representava 25% das vendas, agora representa mais de 80% e, em alguns casos, praticamente 100%. E mais relevante do que estes dados, referentes ao atual momento, é o facto de esta realidade se configurar como uma tendência para os próximos tempos, em virtude de uma gestão mais cautelosa que todos faremos, enquanto profissionais e consumidores, da forma como nos relacionamos e gerimos a proximidade social, nos mais diversos momentos.



Torna-se assim relevante, avaliar como o seu negócio e atividade pode gerar uma experiência mais positiva junto dos clientes, com as interações geridas cada vez mais à distância por meios online. Assim, a transformação digital pode funcionar como alavanca nesse processo. Por exemplo, na oferta da **LVENGINE**, as soluções de Cloud **CRM** são ideais para as equipas de comerciais e de serviço ao cliente trabalharem remotamente, sendo usada por empresas com grandes equipas comerciais, onde as reuniões presenciais podem ser muito reduzidas, mantendo-se uma constante comunicação e registo da atividade comercial e de gestão através do **CRM**. Com grande impacto nas atividades de bens transacionáveis, qualquer que seja o mercado em que a sua empresa opere, as soluções de **e-Commerce B2B / B2C** estão totalmente adaptadas às actuais necessidades das empresas. A sua adopção também contribui para que os negócios se optimizem - é muito comum durante o projeto de implementação, os gestores aproveitarem o momento para levar a cabo mudanças várias nos seus processos: ao nível da gestão e segmentação dos clientes, da adaptação da sua oferta/catálogo aos seus clientes, da personalização da conversação e do serviço, da melhoria do pós-venda e suporte, nas suas operações de logística, nos workflows de trocas, devoluções e reclamações, entre muitos outros.



# O digital vai ajudar a criar diferenciação e competitividade no seu mercado

O resultado desta sua avaliação ao negócio envolve também refletir sobre como pode mudar algumas facetas na gestão da sua empresa. E para praticamente todas essas potenciais mudanças, há uma solução digital e tecnológica que o ajudará a concretizá-la com sucesso. Pense sempre orientado à melhoria da performance e experiência dos seus clientes, por um serviço de excelência que, mesmo que prestado à distância, pode ser tão próximo e emocional como se tivesse presencialmente em frente ao seu cliente.

Hoje em dia, os meios online, as soluções tecnológicas e serviços digitais, desde que devidamente alinhados e integrados com os processos do seu negócio, constituem um dos factores de diferenciação e competitividade que podem fazer a diferença no seu mercado. Integre-os com as suas mais-valias diretas na sua oferta e produtos que comercializa, e no seu maior ativo para o futuro: os seus recursos humanos que são a alma e força motriz de qualquer atividade. Acreditamos que ficará melhor preparado para os tempos atuais de incerteza, e para o futuro próximo que, a curto-médio prazo, constituirá por certo um forte desafio para a economia.