



**BOLETIM
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA**

4

COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

SEBRAE

*Serviço de Apoio às Micro e Pequenas
Empresas do Rio Grande do Norte*

COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO

Em tempos de transformação digital, a comunicação pela internet assumiu o protagonismo. Apesar de os contatos presenciais e por telefone ainda serem uma realidade no relacionamento com os clientes, a grande maioria das 117 empresas entrevistadas no 'Mapeamento do Ecosistema de Empreendedorismo Inovador e Startups do RN', realizado pelo Sebrae/RN, investe muito mais no atendimento e na comunicação online.

De acordo com os dados do novo levantamento, realizado no período entre 5 de novembro de 2019 e 31 de janeiro de 2020, 75,21% das empresas utilizam o whatsapp como principal meio de comunicação com o seu público. O e-mail, que já teve a morte decretada um dia, permanece bem vivo e sendo responsável por 65,81% dos contatos realizados pelas empresas pesquisadas com o público externo.

Confira o ranking das formas de contato com o público externo (vale ressaltar que cabia múltipla escolha nas respostas deste recorte da pesquisa):



75,21% Whatsapp

65,81% E-mail

62,39% Telefone

50,43% Instagram

45,30% Website

26,50% Facebook

6,84% Youtube

4,27% Presencial

2,56% LinkedIn

COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO



CUSTOMER SUCCESS I

Customer Success ou 'Sucesso do Cliente', em português, é o método de negócios que garante ao cliente o sucesso e os resultados desejados ao usar um produto ou serviço. O Customer Success é um gerenciamento de clientes focado no relacionamento, que alinha as metas do cliente e do fornecedor para obter resultados mutuamente benéficos. (*Wikipedia*)

No 'Mapeamento do Ecossistema de Empreendedorismo Inovador e Startups do RN', realizado pelo Sebrae/RN, 50,43% das 117 empresas pesquisadas responderam que definem a jornada do cliente (Customer Success), enquanto 49,57% afirmaram não ter conhecimento sobre o tema.

Definição da jornada do cliente:

50,43% SIM

49,57% NÃO

“ Sucesso do Cliente é quando seus clientes alcançam os resultados desejados através das interações com a sua empresa. ”

Lincoln Murphy,
referência mundial em Customer Success



CUSTOMER SUCCESS II

De acordo com **Eduardo Tavares**, Customer Success Evangelist na Movidesk, e professor da CS Academy, a primeira escola de estratégia em Customer Success do Brasil, “preocupar-se com o sucesso dos clientes é algo fundamental, cada vez mais essencial para a sobrevivência de qualquer empresa. Não devemos enxergar a área de CS apenas como uma equipe de relacionamento, atendimento ou suporte (...), mas sim como um importante ponto da estratégia de negócio. CS é um centro de receita e não de custo. O **Customer Success** é capaz de criar advogados para a sua marca, transformando clientes em fãs. E esses fãs são capazes de influenciar outras pessoas a comprarem da sua empresa, gerando lucro indireto, como se fossem parte de sua equipe de vendas”.

Pesquisa mundial da **Get Fatisfaction** indica outros aspectos importantes:

71%

dos consumidores encerraram seu relacionamento com uma empresa devido ao mau atendimento ao cliente;

63%

dos profissionais de marketing consideram que a aquisição de novos clientes é o objetivo de publicidade mais importante;

61%

dos consumidores levam seus negócios para um concorrente, quando encerram uma relação comercial;

243

dólares é o valor médio de um cliente perdido.



COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÃO

Comunicação e marketing são setores importantes, mas muitas vezes subestimados pelos empreendedores. Quem investe de forma estratégica na divulgação do seu produto ou serviço, no entanto, tem caminhado bem pela trilha da transformação digital.

A prova está no recorte feito no 'Mapeamento do Ecosistema de Empreendedorismo Inovador e Startups do RN', realizado pelo Sebrae/RN. Das 117 empresas entrevistadas, 59,83% disseram investir no Instagram e 43,59% no Facebook. O Marketing Digital virou item indispensável na cesta de investimento em estratégia de comunicação.

Dos meios de comunicação considerados 'tradicionais', a revista aparece na 5ª colocação do ranking, com 22,22%, logo atrás do e-mail (23,93%) e website da empresa (31,62%).

Considerando que a pesquisa admite múltipla resposta para este quesito, confira o ranking completo do investimento das empresas em canais de comunicação:

59,83%	Instagram	9,40%	Youtube
43,59%	Facebook	8,55%	TV aberta
31,62%	Homepage	7,69%	Jornais
23,93%	E-mail	5,98%	Eventos
22,22%	Revistas	5,13%	Google
16,24%	Whatsapp	5,13%	TV fechada
15,38%	Rádio	3,42%	LinkedIn
10,26%	Telemarketing	0,85%	Outdoors
		0,85%	Canais digitais
		0,85%	Twitter

COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES

Em tempos de pandemia do coronavírus, a flexibilização do horário, principalmente, no setor de tecnologia e informação e startups foi um dos pontos destacados. Mesmo sendo realizada um pouco antes da pandemia, a pesquisa do Sebrae/RN já sinalizava neste sentido ao apontar que **64,96%** das 117 empresas entrevistadas citaram o **horário flexível** para o colaborador como benefício.

Confira outros benefícios citados:

51,28%

Vale transporte

17,09%

Plano odontológico

1,71%

Home Office

1,71%

Espaço para descanso

0,85%

Seguro de vida

35,90%

Ticket Alimentação

6,84%

Cursos

1,71%

Academia

0,85%

Internet

20,51%

Plano de Saúde

5,98%

Bolsas de estudo

1,71%

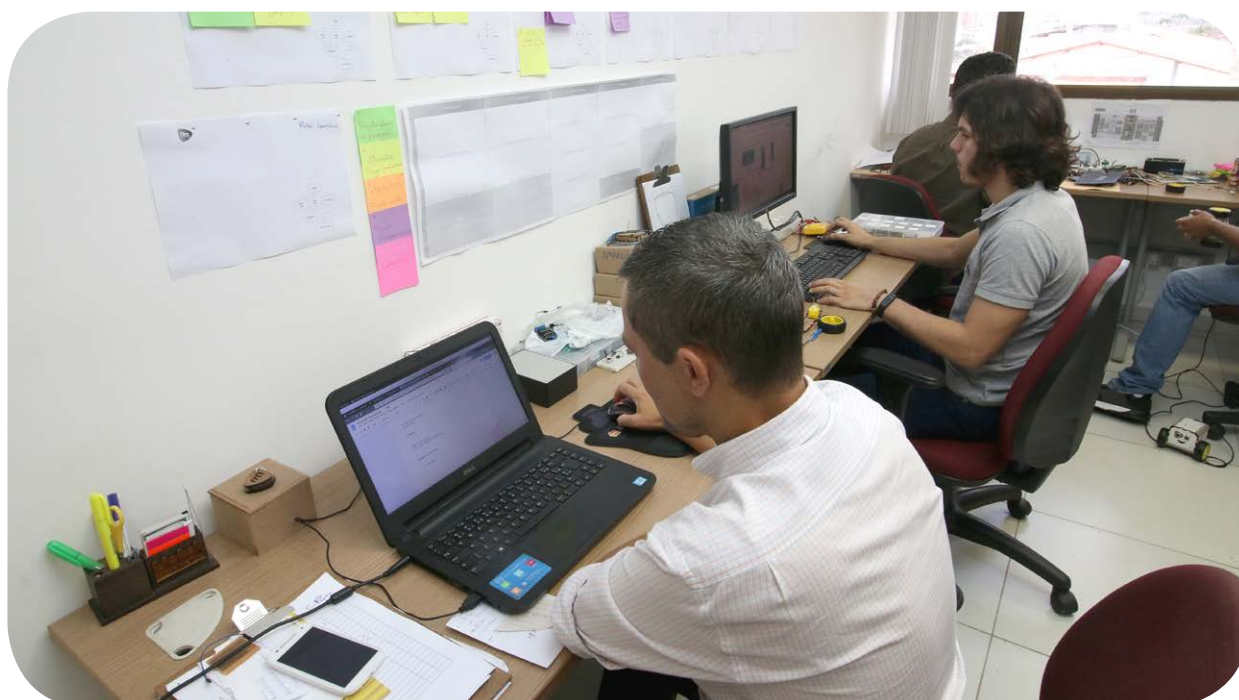
Previdência Privada

0,85%

Auxílio creche

1,71%

Vale cultura



DEMIS ROUSSOS

COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

HOME OFFICE

Modalidade de trabalho que já vinha ganhando espaço nos últimos anos, principalmente, no setor de tecnologia, o **Home Office** foi adotado com mais intensidade e velocidade durante o período de isolamento social provocado pela pandemia do coronavírus.

Aproveitando a nova onda, muitas empresas já cogitam adotar, total ou parcialmente, o trabalho remoto para os seus colaboradores, depois da pandemia. Modalidade moderna de trabalho, o **Home Office** pode ser extremamente benéfico e mais produtivo, além de contribuir significativamente com a economia de recursos e gastos fixos de uma empresa.

Um estudo global realizado pelo software Capterra e pelo instituto de estudos Gartner, publicado com exclusividade pelo portal da revista **Pequenas Empresas Grandes Negócios (PEGN)**, revelou que 77% das pequenas e médias empresas brasileiras adotaram o **Home Office** durante a quarentena. A pesquisa identificou ainda que empresas de todo o mundo estão se adaptando rapidamente ao trabalho remoto e às novas formas de oferecer produtos e serviços, principalmente, usando a internet como canal ou meio.

Outra **pesquisa**, da Fundação Instituto de Administração (FIA), revelou que 67% das empresas tiveram dificuldades para implementar o **Home Office**. E que cerca de 94% das empresas brasileiras ouvidas na pesquisa afirmaram que atingiram ou superaram suas expectativas de resultados com o **Home Office**.

Já no 'Mapeamento do Ecossistema de Empreendedorismo Inovador e Startups do RN', apenas 1,71% das 117 empresas incluíram o **Home Office** como benefício para os colaboradores. Vale destacar que essa pesquisa foi realizada antes da pandemia.



COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

QUALIFICAÇÃO E HABILIDADE

O 'Mapeamento do Ecossistema de Empreendedorismo Inovador e Startups do RN destacou a concentração de profissionais qualificados em cinco principais áreas no universo de 1275 colaboradores das 117 empresa pesquisadas, quais sejam:

- Analista de Sistema (25,98% ou 166 profissionais);
- Engenharia de Software (20,50% ou 131 profissionais);
- Ciência da computação (16,59% ou 106 profissionais);
- Analista de Redes (10,02% ou 64 profissionais);
- Engenharia da Computação (7,51% ou 48 profissionais).

Foram identificadas ainda, mais 33 áreas. Confira:

Pedagogia
Arquitetura de sistemas
ELETRÔNICA
DESENVOLVEDOR ESTATÍSTICA ENGENHARIA ELÉTRICA
Engenharias PROCESSOS DE NEGÓCIOS
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO
VENDAS Engenharia Mecatrônica TURISMO
ANALISTA DE CONTEÚDO *Administração* SUPORTE TÉCNICO
Engenheiro Civil DESIGN GRÁFICO DESENVOLVEDOR DE SOFTWARE
GESTÃO DE NEGÓCIOS *Arquiteto de nuvem* SEGURANÇA ELÉTRICA
Analista comercial *Desenvolvedor de sistemas* ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
TÉCNICO EM ELÉTRICA DESIGN GRÁFICO WEB DESIGN BTI Economia PSICOLOGIA MECÂNICA
ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES

COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO



RETENÇÃO E INTEGRAÇÃO

De acordo com a pesquisa do Sebrae/RN, os empresários das 117 empresas entrevistadas revelaram que não conseguem reter 1/3 (um terço) dos seus talentos na empresa: 30,77%. Por outro lado, 69,23% disseram conseguir segurar os melhores profissionais.

Retenção dos talentos nas empresas:

69,23% conseguem segurar

30,77% não conseguem segurar

A pesquisa apontou ainda que as *reuniões de planejamento estratégico* (80,34%), as *festas de confraternização* (75,21%) e os *eventos internos* (48,72%) são as principais ferramentas de integração entre os colaboradores.

Em menor volume, outras ferramentas também foram apontadas como forma de interagir com os colaboradores, quais sejam:

7,69%

Hackathons

1,71%

Convenções

0,85%

Plano de Metas

0,85%

Plataformas

0,85%

Treinamentos



*Serviço de Apoio às Micro e Pequenas
Empresas do Rio Grande do Norte*

Superintendente:

José Ferreira de Melo Neto

Diretor Técnico:

João Hélio Costa da Cunha Cavalcanti Junior

Diretor de Operações:

Marcelo Saldanha Toscano

Gerente de Negócios, Inovação e Tecnologia:

David Xavier de Souza Gois

Gestor do Projeto de Startups e do GO!RN:

Carlos Von Sohsten

Núcleo de Inteligência de Mercado:

Paulo Ricardo C. Bezerra e Adriana Maria Bezerra Costa

Gestão de conteúdo e projeto gráfico:

ACARTA Comunicação

Fale com o Sebrae/RN:

0800-570-0800

inovacaoenegocios@rn.sebrae.com.br