

**Consumo prático:
necessidade de
otimização do tempo**

**Entenda como
transformar esse
movimento em
oportunidade
para o seu negócio.**



Tendências de mercado para ficar de olho

Na era em que vivemos, as empresas precisam estar preparadas para atuar em um mercado dinâmico. Seja qual for o porte ou a área, muitos negócios recebem influência das tendências de comportamento.

Inseridos nesse contexto de mudanças, os empreendedores devem se manter atentos para identificar oportunidades de ação e inovação.

Tendência de Mercado

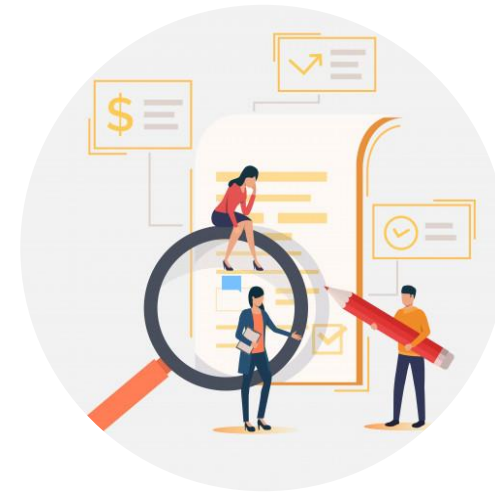
Esse termo designa os movimentos sociais, econômicos, políticos e tecnológicos que apontam possíveis rumos para o futuro do mercado.

Por meio de sua observação, é possível identificar a direção que determinados mercados estão tomando e, desse modo, preparar-se para atingir as expectativas dos consumidores e realizar bons negócios.



Por que é importante se atualizar?

Em ambientes de negócios com alta competitividade, empresas que entendem as mudanças do mercado com antecedência e adequam sua oferta obtêm um grande diferencial sobre as demais. Assim, a previsão de tendências permite a tomada de decisão assertiva e o lançamento de produtos e serviços que atendam às demandas do momento.



Como as tendências são identificadas?

A realização de pesquisas é uma das técnicas mais utilizadas para identificar tendências de mercado. Existem vários métodos para coleta de dados, como aplicação de questionários, grupos focais e etnografia (análise de determinados grupos). Observar a atuação de grandes empresas também gera informações importantes.



Curiosidade

Caçando tendências

Você sabia que algumas empresas já contam com uma pessoa especializada em observar as tendências de mercado? É o coolhunter, profissional que observa diferentes ambientes e culturas para descobrir hábitos, desejos e necessidades emergentes. Por meio desse estudo, ele consegue realizar antecipação de cenários e de possíveis demandas do mercado.

Agora que você já sabe um pouco mais sobre a relevância das tendências para os negócios, que tal conhecer aquelas que mais influenciarão o mercado brasileiro pelos próximos anos?

Consumo prático: Necessidade de otimização do tempo

Corresponde ao aumento da demanda por produtos e serviços de elevada praticidade e que contribuam para a otimização do tempo.



O que você deve saber

As pessoas têm cada vez menos tempo a perder, e isso é levado em conta na hora de consumir. Elas querem encontrar o que precisam facilmente e ter múltiplas formas de acesso ao produto.

O consumo *on-line* tem criado a necessidade de agilidade, tanto em vendas e atendimentos *on-line* quanto *off-line*. Para o *e-commerce*, os impactos do imediatismo são grandes – os sites precisam carregar rapidamente e oferecer navegação intuitiva.

Os consumidores querem agilidade no atendimento e na solução de problemas.

Introdução

As facilidades que resultaram do avanço tecnológico não apenas deixaram os consumidores mais bem informados, mas também menos pacientes. O crescimento das compras on-line tem criado uma necessidade nos consumidores: a **urgência**.



O imediatismo é uma das principais particularidades do mercado atual – quando pesquisam por algum produto, as pessoas querem ter a sua necessidade atendida naquele exato momento.

Hoje, o tempo de espera é um quesito que não deixa de ser avaliado em uma decisão de compra.

Impacto sobre os negócios



De acordo com dados do Google Trends, as buscas realizadas em dispositivos móveis em relação a entregas feitas no mesmo dia cresceram 120% de 2015 a 2017 nos Estados Unidos. De fato, o e-commerce é uma das áreas mais impactadas – 53% dos usuários abandonam sites mobile que levam mais de três segundos para carregar. No Brasil, há muito para melhorar nesse sentido: segundo avaliação do Google, os sites mobile do país demoram, em média, 22 segundos para o completo carregamento.

Impacto sobre os negócios

Mesmo depois de aguardar o site carregar, ainda existe o risco de os consumidores decidirem abandoná-lo para acessar o portal de outra marca. Isso acontece devido à baixa usabilidade – os consumidores querem encontrar o que precisam facilmente, o que requer uma navegação intuitiva. O Google apurou que 41% dos usuários afirmam que há poucas chances de voltarem a um site no qual já tiveram uma má experiência. O tempo que precisam aguardar é um dos fatores que eles mais levam em consideração.



Impacto sobre os negócios



A tendência do imediatismo também exige agilidade no atendimento. Quando entram em contato com uma empresa, os consumidores querem retorno rápido. Mesmo que não seja possível entregar uma solução em pouco tempo, a empresa precisa se posicionar. Sempre que for possível, é interessante que a resposta seja fornecida no mesmo canal escolhido pelo cliente para se comunicar com a marca. Por exemplo, se ele enviou mensagem por uma das redes sociais oficiais da empresa, tente não o direcionar a enviar um e-mail.

Como transformar essa tendência em oportunidade

As empresas não podem mais ignorar o desejo dos consumidores pelo imediatismo e devem fazer o melhor possível para mostrar que estão atentas a essa tendência de mercado. Confira algumas práticas válidas para o seu negócio:

- É primordial que a empresa esteja presente nos ambientes on-line e off-line, garantindo que os consumidores tenham disponíveis canais variados para se informar sobre os produtos e comprá-los – ou entrar em contato;
- Siga uma linguagem consistente em todos os canais de comunicação. O consumidor precisa entender com clareza, e rapidamente, o posicionamento da marca;
- Quando se trata de imediatismo, mais uma vez a personalização ganha destaque. São muitas opções de marcas para escolher e o consumidor não quer levar muito tempo para decidir por qual comprar. As empresas que oferecem produtos e serviços personalizados (conforme tendência anterior) se destacam nesse contexto competitivo;
- Mantenha uma equipe de atendimento qualificada, ciente da necessidade de prestar um serviço ágil. Garanta que seus colaboradores tenham fácil acesso às informações que precisam e condições de lidar com situações variadas.

Segmentos impactados

Todos os segmentos são impactados pelo consumidor que busca praticidade. Todos os produtos ou serviços que possam facilitar as tarefas domésticas dessas pessoas otimizarem seu tempo afim de poder conciliar as atividades profissionais e pessoais com as demandas de sua moradia, a chamada administração da casa. Por isso, todos os produtos ou serviços que possam facilitar as tarefas domésticas dessas pessoas têm grande chance de aceitação. Adicionalmente, todo produto ou serviço que os ajudem a administrarem o tempo, otimizando tarefas e compromissos extras, vão encontrar uma boa demanda.

As empresas devem oferecer produtos e serviços personalizados que otimizem o tempo



Dicas para capturar a atenção do cliente:

- Fique por dentro das novidades tecnológicas que ajudam aprimorar a experiência de compra;
- Formas de pagamento mais rápidas, por exemplo, podem ser bons investimentos;
- Os serviços transacionais por aproximação, em que o cliente cadastra seu cartão em um dispositivo móvel e efetua pagamentos diretamente com o aparelho, já estão ganhando adeptos.

