SEBRAE

PERSONA SEBRAE Aqui

CELLOS
CONSULTING & EXPERIENCE

SUMÁRIO EXECUTIVO

- ✓ Personas é a **representação fictícia do cliente ideal** do Sebrae Aqui. É embasada em **dados reais** sobre comportamento e características demográficas dos clientes, assim como histórias pessoais, motivações, objetivos, desafios e preocupações.
- ✓ Foram definidos **três personas** de clientes do Sebrae Aqui, estratificadas em três portes diferenciados: **Pequeno, Médio e Grande**, conforme área de atuação e relacionamento das unidades do Sebrae Aqui com os Escritórios Regionais.
- ✓ O **início da jornada** junto ao Sebrae inicia-se por **indicação de amigos** usuários do SEBRAE, **e-mail marketing** e **prospecção ativa**.
- ✓ Sobre os **medos** dos clientes em relação ao contato com o Sebrae Aqui está o de **receber informações erradas**, **ser discriminado** e **não ser bem acolhido**.

SUMÁRIO EXECUTIVO

- ✓ O **que mais motiva** a procurar o Sebrae, e talvez não outra empresa/ pessoa é a **oferta de atendimento gratuitos; fácil acesso; marca, reputação e conhecimento do Sebrae e boa divulgação.**
- ✓ Recomenda-se aplicar de forma eficiente o *Costumer Success*, estar em contato com o cliente **após a conclusão** do atendimento. E uma oportunidade e tanto para perceber aberturas para indicar novos produtos ou um upgrade no produto adquirido.
- ✓ Outro aspecto é a **confirmação social**: Os consumidores estão sempre em busca de confirmação na hora de fazer uma aquisição, seja de autoridades, de pessoas conhecidas ou de outros consumidores que fizeram uma compra semelhante.
- ✓ Importante destacar que o **nosso principal ativo deixou de ser um portfólio de produtos para ser um portfólio de clientes.** É preciso, portanto, **aumentar a frequência de atendimento** a clientes atuais se o desejo é que os atendimentos continuem crescendo.

Conhecer o SEBRAE Aqui evidenciou que o nosso principal ativo deixa de ser um portfolio de produtos e passa a ser um portfolio de clientes.

Daniela Bitencourt – Diretora de Inovação Cellos Consultoria

SEBRAE

SEBRAE Aqui

APRESENTAÇÃO DO ESTUDO E METODOLOGIA

O processo do projeto está fundamentado na percepção dos usuários do Sebrae Aqui separados por relacionamento com Escritório Regional em três portes diferenciados Pequeno, Médio e Grande. A análise de persona considerou as dimensões de atendimento: serviço, acolhimento, soluções ofertadas, sucesso do cliente, dores e necessidades do cliente do Sebrae Aqui.

A metodologia foi baseada em três etapas: definição de persona, identificação da jornada do cliente e ajustes das trilhas a partir da oferta de dados/informações do SEBRAE de forma assertiva para com os perfis selecionados.

Para alcançar os resultados desta ação foi elaborado uma metodologia baseada em análise estatística por incidência e os modelos UX/UI, com método de abordagem em entrevistas, aplicação de questionário e análise qualitativa. Este processo ocorreu com o envolvimento das equipes técnicas da CELLOS e SEBRAE SP, além de contar com o alinhamento das questões que foram representadas em formato de pesquisa qualitativa, com processamento em likert e percentuais, além do registro em grupo focal, com busca de opiniões e sentimentos quanto ao uso dos serviços e estruturas do Sebrae. Esta etapa também teve uma novidade: o acompanhamento de uma designer de facilitação gráfica que elaborou uma representação gráfica das opiniões coletadas.

Total de respondentes . 87

Persona ERG . 33

Persona ERM . 22

Persona ERP . 32

GRUPO FOCAL

O que motivou procurar o Sebrae e talvez não outra empresa/pessoa?

oferta cursos gratuitos

otima divulgação

fácil acesso

narca sebrae

boa reputação

a facilidade do acesso

o sebrae é bem conhecido

GRUPO FOCAL

Relação da Persona com o Sebrae

O QUE FALA SOBRE O SEBRAE AQUI

Fica perto da minha casa e as informações são boas.
O Sebrae é um parceiro necessário!! Sou empreendedora no ramo alimentício e gosto de correr nas horas vagas.
Atendimento personalizado e informações precisas/orientações.
Ele prefere o atendimento pessoal ao invés de respostas geradas por computador.
O Sebrae é um parceiro, sou empreendedora do ramo alimentício e com eles aprendo muitas coisas. Nos momentos de lazer gosto de correr e fotografar a natureza.

COMPLETE EM UMA FRASE, "ENTRE VÁRIAS OPÇÕES NO MERCADO, ESCOLHI O SEBRAE POR...."

Confiabilidade.
Mais rápido e completo.
O Sebrae já estava presente com seus cursos e oportunidade de formalização de negócios, apoio e orientação ao empreendedor.
Confiança.
Proximidade de casa.

GRUPO FOCAL

Relação da Persona com o Sebrae

PRINCIPAIS FRUSTAÇÕES E PREOCUPAÇÕES QUE NÃO GOSTARIA DE TER NA JORNADA JUNTO AO SEBRAE?

Receber direcionamento errôneo.
Falta de acessibilidade.
Qualquer tipo de discriminação
Informação errada.
Não conseguir concluir os cursos.

Sobre a Persona

IDEIAS E PESSOAS QUE INFLUENCIAM

Elon Musk
Nike
Papa Francisco
Linus Torvalds
Bolsonaro

GRUPO FOCAL

Sobre a Persona

IDEIAS E PESSOAS QUE INFLUENCIAM

Elon Musk, Nike, Papa Francisco, Linus Torvalds, Bolsonaro.

Relação da Persona com o Sebrae

ENCANTAMENTO

Informações/Orientações Precisas e Rápidas , Localização Próxima, Atendimento Pessoal e Personalizado.

DESENCANTAMENTO

Informações Erradas, Falta de Acessibilidade, Qualquer tipo de Discriminação.

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

EMPRESÁRIA

45 ANOS • CASADA

Elisa Moraes tem 45 anos, é casada e tem dois filhos. Sua principal motivação pessoal é a família, ela é alegre e gosta de se divertir, comer bem, viajar, estudar e ouvir música.

Elisa tem um pequeno Salão de Beleza formalizado e sua renda gira em torno de R$3.000,00. Sua comunicação se dá prioritariamente pelo WhatsApp (e WhatsApp business), utilizando-se do celular e do e-mail. Ela também utiliza-se de mídias sociais, como Facebook e Instagram para fazer a comunicação do salão.

Elisa é conectada, assiste séries, faz compras pela internet e usa aplicativos de música.

Quando decidiu empreender, chegou a procurar apoio em outras instituições, mas através da indicação de amigos chegou ao SEBRAE AQUI.

A partir de então, utiliza-se dos serviços do SEBRAE Aqui na sede da prefeitura, frequentando-o presencialmente uma ou duas vezes ao ano. Como vantagem na utilização do SEBRAE Aqui, Elisa cita a confiança na Marca SEBRAE, destacando a veracidade das informações e a gratuidade das soluções.

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA

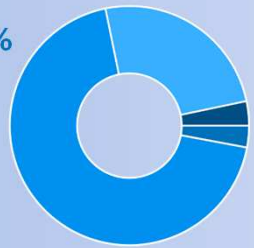
Escritório Regional Grande

FAIXA ETÁRIA

- 18 a 29 anos . **3,1%**
- 30 a 39 anos . **25%**
- 40 a 49 anos . **43,8%**
- Mais de 50 anos . **28,1%**

ESCOLARIDADE

- Ensino fundamental . **3,1%**
- Ensino médio . **68,8%**
- Ensino superior . **25%**
- Pós-graduação . **3,1%**



GÊNERO

Feminino . **65,6%** | Masculino . **34,4%**

ESTADO CIVIL

Solteiro . **25%**
Divorciado . **18,8%**
Casado . **53,1%**
Viúvo/outro . **3,1%**

FILHOS

1 filho . **31,3%**
3 filhos ou mais . **28,1%**
2 filhos . **28,1%**
Sem filhos . **12,5%**

RENDA FAMILIAR

Até R$ 3 mil . **50%**
De R$ 5 a 10 mil . **20%**
De R$ 3 a 5 mil . **26,7%**
De R$ 10 a 15 mil . **2,3%**
De R$ 15 a 20 mil . **1%**

SEBRAE

SEBRAE Aqui

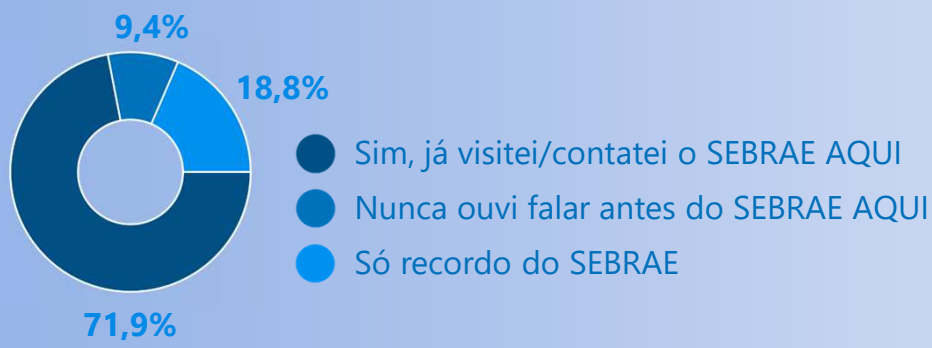
PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.1. Para confirmar: você já visitou o SEBRAE AQUI?



1.2. Onde ficava a sede de seu atendimento?

Prefeitura . **35,7%**

Associação Comercial . **25%**

Outros citados:

Detran, Grupo ERA, Horto Fácil, Poupa Tempo, Somente pela Internet

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.3. Qual sua situação atual?

56,3% Dono(a) ou sócio(a) de uma empresa com CNPJ

18,8% Autônomo(a)

12,5% Tenho uma ideia de negócio ou me imagino como empresário(a) no futuro

6,3% Trabalha registrado

6,1% Demais respostas

1.4. Como você tomou conhecimento do “SEBRAE AQUI” pela primeira vez?

28,1% Indicação de amigos, parentes, conhecidos

15,6% Redes Sociais

12,5% E-mail marketing

9,4% WhatsApp

9,4% Escritório SEBRAE

25% Demais respostas

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.5. Nos últimos 12 meses, quantas vezes você contatou/visitou o "SEBRAE AQUI"?

40,6% 1 vez

15,6% 2 vezes

15,6% 3 vezes

9,4% 4 vezes

9,4% 5 vezes

9,4% 6 ou mais vezes

1.6. Na última vez que você procurou o "SEBRAE AQUI" foi para ...

43,8% Buscar cursos, palestras, oficina, qualificação

25% Declaração DAS-MEI, emissão de boletos

9,4% Abertura do MEI

9,4% Declaração anual do MEI

12,4% Demais

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.7 E antes, procurou alguma outra empresa, entidade ou pessoa para esclarecer o que buscou no SEBRAE AQUI?

43,8% Sim, procurei, mas preferi procurar o Sebrae para ter certeza

37,5% Não procurei

21,9% Nem pensei em outras opções

3,1% Sim, procurei, mas não encontrei resposta

1.8. Escolha até 3 opções para escolher o SEBRAE AQUI

84,4% Confiança na marca SEBRAE

78,1% O SEBRAE AQUI tem soluções de graça

43,8% Proximidade, localização, facilidade de acesso

34,4% Indicação de amigos, parentes, conhecidos

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

Imagem "SEBRAE AQUI" – Definição em palavras

Conhecimento
Acolhimento
Perseverança
Estudos
Confiança
Uma luz
Seriedade
Recomendo
Apoio
Excelência
Solução
Facilidade
Credibilidade
Transferência
Incentivo
Ótimo
Oportunidade
Eficiência

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.10. Em poucas palavras liste as maiores dúvidas ou dificuldades ao procurar o “SEBRAE AQUI” pela última vez?

Como baixar a guia para o pagamento DAS.

Conseguir novos clientes, aprender sobre marketing.

Capacitação de Marketing.

Quero saber o que vocês fazem e como podem nos auxiliar.

Busquei informações sobre ME e MEI.

Como administrar uma empresa e fazer tudo conforme a legislação.

Fui tentar um empréstimo para renegociar dívidas.

Como administrar um negócio, como usar planilhas, quais as melhores e mais práticas planilhas para gestão do negócio.

Dificuldade de fazer o curso do Bolsa Empreendedor.

Gestão de negócios.

Dúvidas com a Declaração do IR.

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.11. Soluções que percebe como mais adequados para sua realidade

56,3% Cursos, oficinas, palestras presenciais

56,3% Atendimento presencial indo no Sebrae

50% Cursos, oficinas, palestras a distância

46,9% Atendimento por WhatsApp

SEBRAE

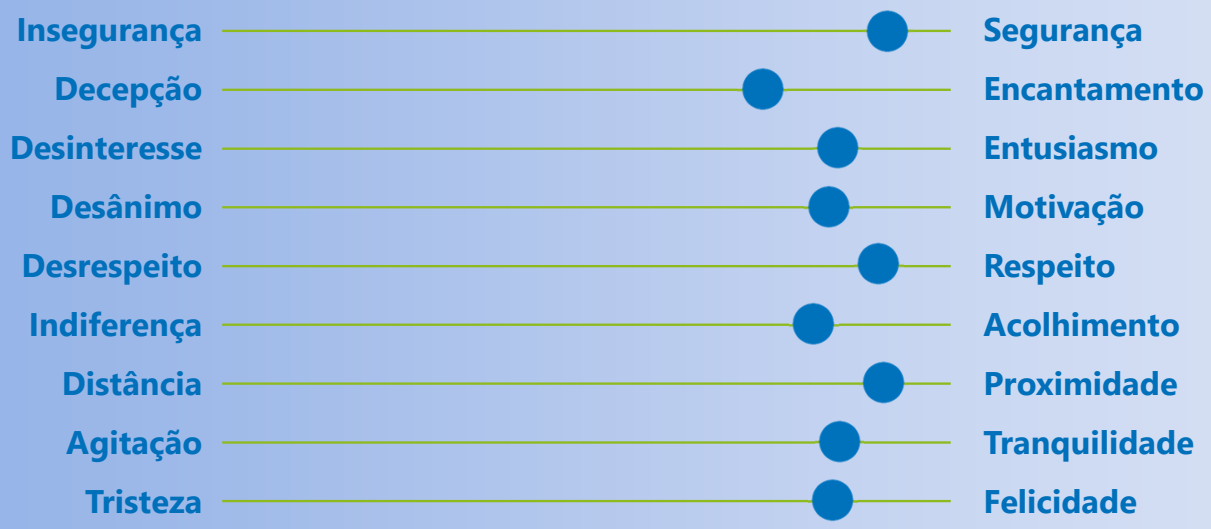
SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.12. Sentimentos que definem o que sente ao recordar da sua relação com os serviços/produtos do SEBRAE.



SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.13. Quais os impactos percebeu ao utilizar das soluções do "SEBRAE AQUI"?

- **21,9%** Ampliei e diversifiquei os produtos / serviços
- **21,9%** Consegui sair da informalidade
- **18,8%** Consegui ajustar as contas
- **15,6%** Melhorou a imagem do meu negócio junto aos meus clientes
- **15,6%** Melhor desempenho da contabilidade
- **12,5%** Ajustes do SIMPLES pagando menos impostos
- **12,5%** Não percebi nenhum impacto
- **9,4%** Faturamento está crescendo (ou cresceu)
- **6,3%** Correção da rota de pagamento de impostos
- **3,1%** Contratação de mão de obra ou formalização da contratação de mão de obra
- **3,1%** Fiz cursos
- **3,1%** Ainda não sei mencionar
- **3,1%** Me ajudou muito através de cursos e informações
- **3,1%** Mais informação e segurança nas tomadas de decisão
- **3,1%** Ainda não tive nenhuma experiência

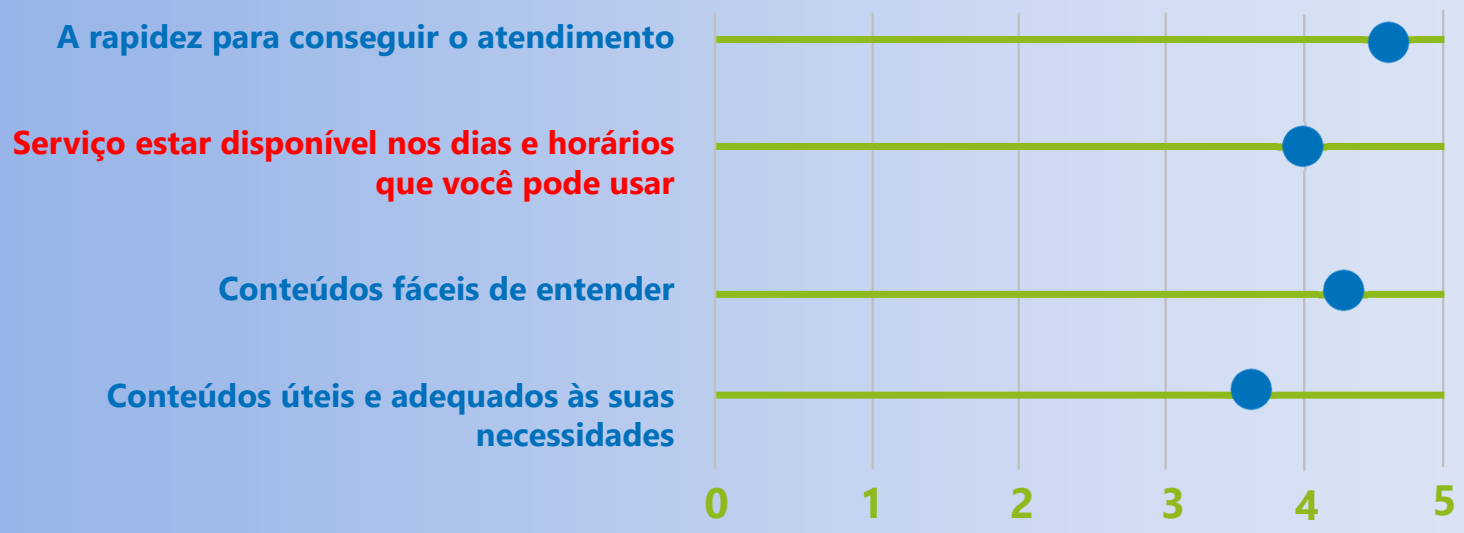
PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.15. Numa escala de 0 a 5, sendo 0 - Péssimo e 5 - Excelente, como foi sua experiência durante seu último atendimento no "SEBRAE AQUI"?



SEBRAE

SEBRAE Aqui

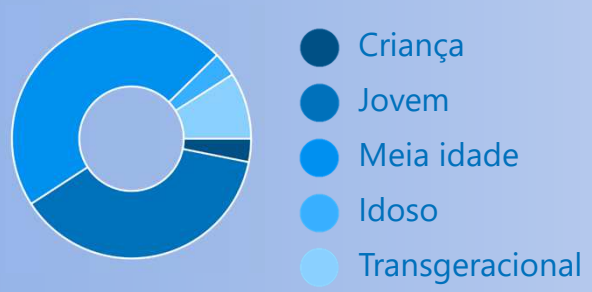
PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA

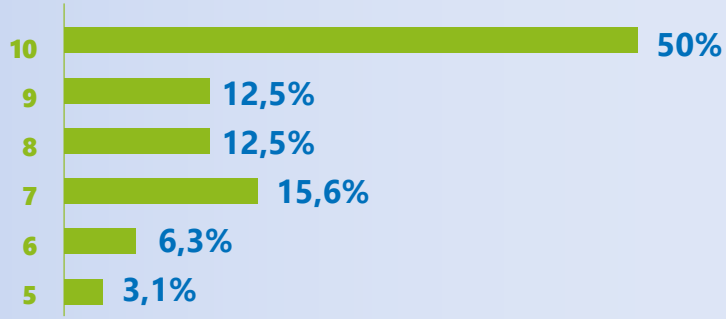
Escritório Regional Grande

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.16. Se o "SEBRAE AQUI" fosse um ser humano, qual seria sua idade?



1.17. Numa escala de 0 a 10, sendo 0 - Péssimo e 10 - Excelente, classifique sua experiência com o "SEBRAE AQUI" (0 a 10)



SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.1. Quais os canais digitais utiliza no seu dia a dia?

81,3%	**WhatsApp**
34,4%	WhatsApp Business
46,9%	**Facebook Perfil**
28,1%	Facebook Página
6,3%	Facebook Grupo
3,1%	Facebook Business
18,8%	Facebook MarktPlace
59,4%	**Instagram**
3,1%	Blogs
50,0%	**E-mail**
6,3%	LinkedIn
3,1%	Twitter
28,1%	YouTube
18,8%	Site
18,8%	TikTok
9,4%	Telegram
3,1%	Webinares e cursos online
9,4%	Páginas web de notícias
12,5%	Páginas web de informações aleatórias
12,5%	Google Meu Negócio

2.2. Quais as mídias tradicionais você utiliza?

31,3%	Rádio
65,6%	TV
15,6%	Jornal
6,3%	Revistas (impressas)
12,5%	Jornal de bairro
9,4%	Folhetins Locais
21,9%	Não consumo este tipo de informação

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.3. Quais os dispositivos que utiliza no seu dia a dia?

34,4%	Notebook
100%	**Celular**
18,8%	Computador (desktop)
6,3%	Tablet
3,1%	SmartWatch

2.4. Quais são seus principais assuntos de interesse?

68,8%	**Empreendedorismo**
62,5%	Marketing
50,0%	Gestão
50,0%	Planejamento
46,9%	Finanças
34,4%	Inovação
31,3%	Pessoas
28,1%	Qualidade
25,0%	Entretenimento
18,8%	Tecnologia
18,8%	Moda
18,8%	Economia criativa
18,8%	Bem-estar
15,6%	Gastronomia
15,6%	Saúde
12,5%	Beleza
6,3%	Viagem
6,3%	Agronegócio
3,1%	Automobilismo
0,0%	Pet

SEBRAE

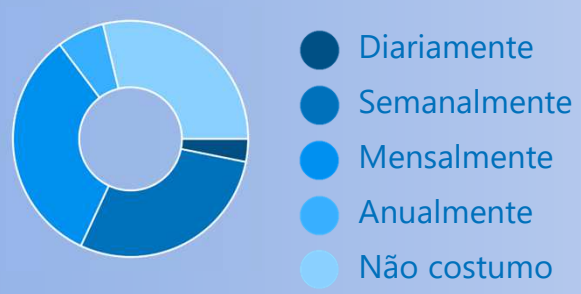
SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

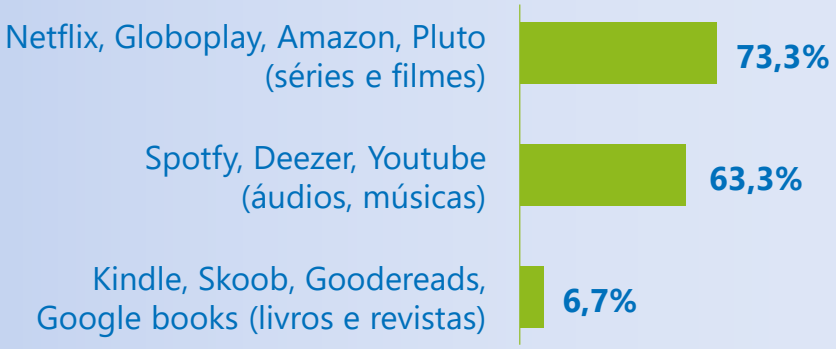
PERSONA
Escritório Regional Grande

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.5 Faz compras pela internet (incluindo app de pedido de comida e transporte – Ifood/Uber)?



2.6 Assiste algum serviço de streaming?



SEBRAE

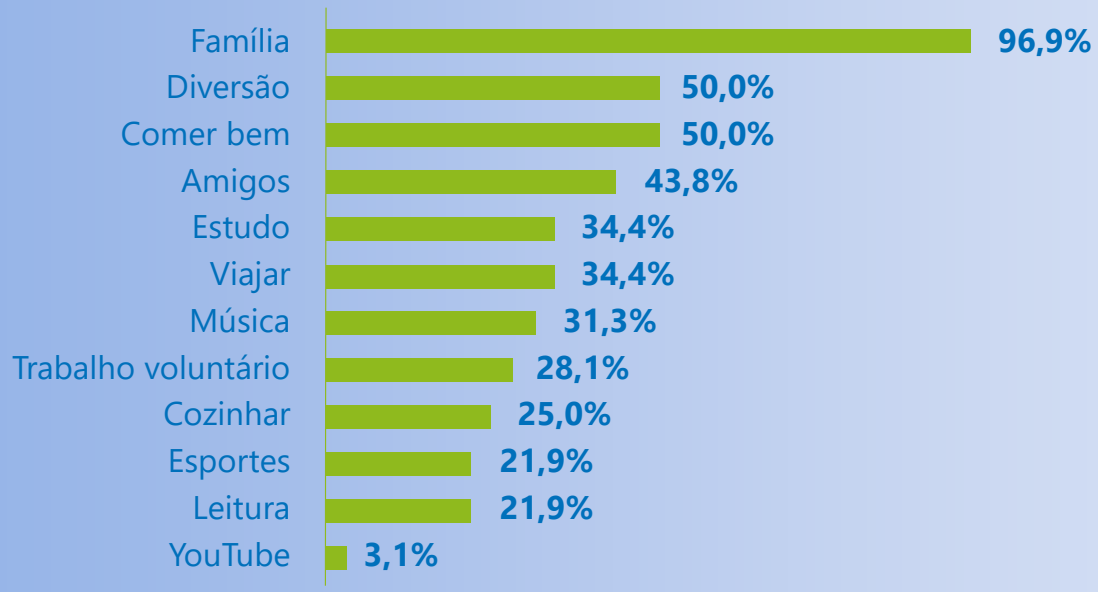
SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.7 Qual é sua motivação pessoal?



SEBRAE

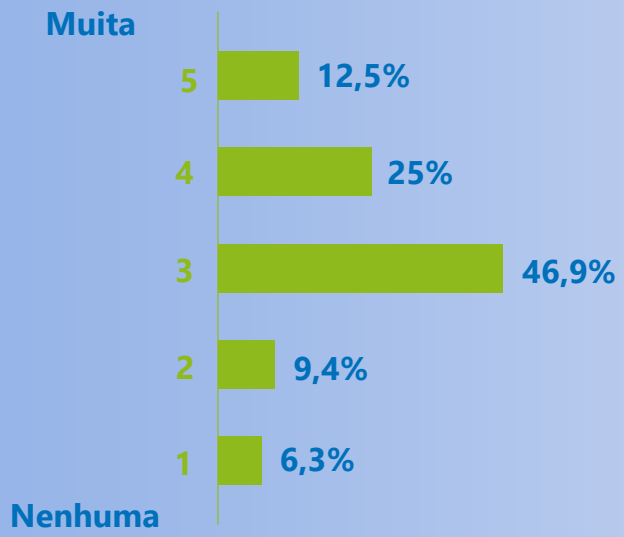
SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.1. Qual sua noção de gestão?



SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.2. Quais são as principais dores e dificuldades?

- **53,1% Organizar o financeiro**
- 50,0% Baixo capital de giro
- 46,9% Obter crédito
- 43,8% Impostos altos | Instabilidade econômica
- 31,3% Planejar
- 28,1% Dialogar com o banco
- 28,1% Clientes preocupados com preço e não com qualidade
- 25,0% Taxas de Cartão de Crédito
- 21,9% Gestão do tempo e excesso de responsabilidade
- 21,9% Inovação em produtos e serviços
- 21,9% Dificuldade de relacionamento com instituições financeiras
- 18,8% Soluções superficiais no negócio | Diagnóstico das reais necessidades de sua empresa
- 18,8% Adaptação à cultura digital (esforço + processos + pessoas)
- 15,6% Não utilizar indicadores para monitorar seus negócios

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.2. Quais são as principais dores e dificuldades?

Continuação:

15,6% Negociar com fornecedores
15,6% Dificuldade de comprar produtos
12,5% Consumidor não gasta em seu produto /serviço
9,4% Comunicação interna
9,4% O mercado não conhecer seu tipo de trabalho
9,4% Mudanças de mercado
3,1% Capacitar a equipe
3,1% Turnover – rotatividade de colaboradores
3,1% Resistência dos clientes em adotar tecnologia

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.3. Quais as necessidades do seu negócio?

- **53,1% Organizar o financeiro**
- 53,1% Obter crédito
- 46,9% Gestão financeira
- 31,3% Planejar a gestão e marketing
- 31,3% Parceria para fazer negócio
- 31,3% Conhecer possíveis investidores
- 28,1% Cursos e oficinas práticas
- 28,1% Linhas de crédito e capital de giro
- 25,0% Taxas de Cartão de Crédito
- 25,0% Ferramentas que otimizem o tempo | Descentralizar processos
- 25,0% Participar de eventos do segmento
- 25,0% Ouvir/conhecer autoridades nas suas áreas de atuação
- 25,0% Aumentar network
- 25,0% Capacidade de inovar em produtos e serviços usando a tecnologia
- 25,0% Tirar dúvidas a qualquer momento
- 25,0% Necessidade de entender as mídias digitais
- 21,9% Dialogar com o banco
- 21,9% Acesso à mercados e fornecedores
- 21,9% Gestão de compras e insumos

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.3. Quais as necessidades do seu negócio?

Continuação:

- **21,9%** Conhecer as tendências de mercado
- **21,9%** Investimento em mídia
- **18,8%** Impostos altos | Instabilidade econômica
- **18,8%** Presença digital e autoridade na internet
- **18,8%** Participar de grupos de jovens empresários
- **15,6%** Personalizar o atendimento, produtos e serviços
- **12,5%** Definição de papéis e responsabilidades | Capacitar colaboradores
- **12,5%** Definição de indicadores de crescimento do negócio | Ferramentas para diagnóstico
- **12,5%** Capacitar as práticas
- **12,5%** Aprendizado prático e imersivo
- **12,5%** Hack Life – caminho mais fácil e rápido para acessar informações ou realizar tarefas
- **12,5%** Curadoria de conhecimento e mentoria
- **9,4%** Linguagem ser clara, acessível e direta
- **9,4%** Conhecer os diversos modelos de negócio: b2b, b2c

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

PONTOS DE CONTATO COM A MARCA

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO
- Indicação
- E-mail marketing
- Análise de outras instituições

2 — INTERESSE
- E-mail
- Evento
- Escritório

3 — PROPOSTA
- E-mail
- WhatsApp
- Telefone

4 — CONSIDERA OPÇÕES
- Conversa com amigos
- Visita no Escritório

5 — ACEITE
- Whatsapp
- Telefone

6 — OPERAÇÃO
- Atendimento Presencial
- Palestra
- Cursos

7 — PÓS-VENDAS
- Informativos e Pesquisa de Satisfação via:
- Whatsapp

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

DÚVIDAS E QUESTÕES MAIS COMUNS

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO

- Valores
- Capacidade de atendimento as suas necessidades

2 — INTERESSE

- Valores
- Modalidade
- Conteúdo

3 — PROPOSTA

- Comparação de serviços adicionais

4 — CONSIDERA OPÇÕES

- Gratuidade
- Segurança nas informações

5 — ACEITE

- Carga horária
- Modalidade

6 — OPERAÇÃO

- Início e término da operação
- Infraestrutura
- Equipamentos

7 — PÓS-VENDAS

- Produtos complementares a contratação

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

EXPECTATIVAS DO CLIENTE

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO

- Solução de problemas
- Aprimoramento Pessoal
- Aprimoramento do Negócio
- Melhoria no produto/serviço

2 — INTERESSE

- Solução do problema
- Custo benefício
- Carga horária adequada

3 — PROPOSTA

- Custo benefício
- Apresentação
- Relacionamento

4 — CONSIDERA OPÇÕES

- Método de solução de problemas
- Ganhos
- Certificado
- Melhoria no produto/serviço
- Proximidade
- Tempo até a solução

5 — ACEITE

- Agilidade
- Desburocratização
- Facilidade de pagamento

6 — OPERAÇÃO

- Sem imprevistos e problemas
- Conforto
- Segurança
- Qualidade de atendimento
- Informações qualificadas
- Solução do problema

7 — PÓS-VENDAS

- Resultado efetivo
- Contato
- Sebrae

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

SENTIMENTOS DO CLIENTE

1	2	3	4	5	6	7
RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO	INTERESSE	PROPOSTA	CONSIDERA OPÇÕES	ACEITE	OPERAÇÃO	PÓS-VENDAS
Curiosidade Inseguro	Empenhado	Seguro Acolhido	Dúvida Incerteza Pressão	Tranquilo Respeitado	Alegre Satisfeito Acolhido Decepcionado	Considerado - Satisfeito Reconhecido Desprestigiado - Irado

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • ELISA MORAES

PERSONA
Escritório Regional Grande

AÇÕES DA SUA EQUIPE

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO
- Visitas Presenciais
- Promoção de Eventos
- E-mail marketing
- Mídias sociais: Instagram, Facebook e YouTube

2 — INTERESSE
- Contato
- Atendimento personalizado
- Esclarecimento de dúvidas
- Apresentação da solução
- Cadastro do cliente

3 — PROPOSTA
- Elaboração e envio da proposta

4 — CONSIDERA OPÇÕES
- Destaque de diferenciais
- Esclarecimento de dúvidas
- Cases de Sucesso

5 — ACEITE
- Finalização do cadastro
- Contrato

6 — OPERAÇÃO
- Recepção
- Acompanhamento
- Conferência de desempenho
- Avaliação

7 — PÓS-VENDAS
- Manter contato com o cliente
- Pesquisa de satisfação
- Oferecer produtos complementares
- Acompanhamento da melhoria do desempenho pessoal/negócio

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

SETOR RESPONSÁVEL

1. **RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO**
   Atendimento
   Comunicação e Marketing
2. **INTERESSE**
   SEBRAE AQUI
3. **PROPOSTA**
   SEBRAE AQUI
4. **CONSIDERA OPÇÕES**
   SEBRAE AQUI
5. **ACEITE**
   SEBRAE AQUI
6. **OPERAÇÃO**
   Atendimento Operacional (consultor, instrutor, técnico)
7. **PÓS-VENDAS**
   SEBRAE AQUI]
   Comunicação e Marketing

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

EMPREENDEDORISMO

1. Qual o perfil do dono/líder e suas responsabilidades? (EAD) – Curso – 2 horas
2. Comunicação não violenta (EAD Videoaula) – Outros – 4 minutos
3. Associativismo e cooperativismo: a união faz a força (WhatsApp) – Curso – 2 horas
4. Faça sua empresa evoluir com uso da visão 360! – Consultoria – 1 hora
5. Empreenda digital (EAD) – Curso – 20 horas
6. Como ser um vendedor de sucesso (EAD) – Curso – 2 horas
7. Programa Integra (Agro, Com Ind. e Serviços) – Módulo "Quanto vale o seu tempo?" – Oficina – 3 horas
8. Empretec – Curso – 60 horas
9. Feira do Empreendedor – Evento
10. MEI - Obrigações Tributos - DASN e DIRPF

AVANÇADO

7. - Efetivar a declaração anual de faturamento – DASN
8. Avançado - Efetivar a formalização MEI
9. Passo a passo para formalização do MEI
10. Alteração da inscrição do MEI

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

MARKETING

1. Faça uma conta no Whatsapp Business! – Palestra – 1 hora
2. Faça uma conta empresarial no Facebook! – Palestra – 1 hora
3. Faça uma conta empresarial no Instagram! – Palestra – 1 hora
4. Faça sua marca ser lembrada com o Canva! – Palestra – 1 hora
5. Entenda seu cliente e venda mais (EAD) – Curso – 2 horas
6. O que preciso saber sobre marketing e vendas? (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
7. O que é marketplace e como isso pode ajudar seu negócio (EAD) – Curso – 2 horas
8. Redes sociais: como elas fortalecem sua empresa (EAD) – Curso – 2 horas
9. Faça seu negócio aparecer no Google Meu Negócio! – Palestra – 1 hora
10. Faça um Marketplace no Facebook! – Palestra – 1 hora
11. Faça fotos profissionais de seus produtos! – Palestra – 1 hora
12. Faça anúncios matadores no Facebook e Instagram! – Palestra – 1 hora

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

MARKETING

13. Faça seus clientes se tornarem fãs de sua empresa! – Oficina – 3 horas
14. Faça sua empresa aparecer com o marketing correto! – Consultoria – 1 hora
15. Atendimento, relacionamento e fidelização de clientes (EAD) – Curso – 2 horas
16. Análise das necessidades dos clientes
17. SEBRAE NA COMUNIDADE - Reescrevendo a minha história (Reeducandos)
18. Como Atrair Mais Clientes Online
19. Faça Fotos e Vídeos Incríveis

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

GESTÃO

1. Indicadores para seu negócio (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
2. Equipe, pessoas e resultados (EAD) – Curso – 2 horas
3. Liderança na gestão de equipes – Curso – 2 horas
4. Planeje suas metas e resultados (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
5. De olho no mercado (EAD) – Curso – 2 horas
6. Vendas na prática: um passo a passo para encantar seu cliente (EAD) – Curso – 2 horas
7. Crescimento Planejado e Orientado para Resultados (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
8. Conhecendo e valorizando o seu cliente (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
9. Comunicação e relacionamento com seus clientes (EAD) – Curso – 2 horas
10. Programa Aprimora (PETVET, Alimentos e Bebidas, Beleza, Moda e Agro) – Oficina
11. Faça as operações para maximizar a qualidade e produtividade! – Consultoria – 4 horas
12. Faça a gestão financeira correta de sua empresa! – Oficina – 1 hora

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

FINANÇAS

1. Especialize-se em Gestão Financeira para tempos de crise– Oficina – 2 horas
2. Especialize-se em Gestão Financeira orientada para resultados – Oficina – 3 horas
3. Controle da Movimentação Financeira (EAD) – Curso – 2 horas
4. Custos, preço de venda, equilíbrio e resultados (EAD) – Curso – 2 horas
5. Dívidas e investimentos: que caminho seguir? (EAD) – Curso – 2 horas
6. Onde foi parar meu dinheiro? (EAD) – Curso – 2 horas
7. A formação de preço para o meu tipo de negócio (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
8. Quais os passos para a definição de preço de produtos e serviços? (WhatsApp) – Curso – 2 horas
9. Fluxo de caixa (EAD) – Curso – 2 horas
10. Faça a gestão financeira correta de sua empresa– Oficina – 1 hora
11. Faça seu Planejamento Financeiro – Oficina – 3 horas
12. Faça a precificação perfeita para sua empresa – Oficina – 4horas

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

FINANÇAS

13. Faça o controle perfeito de seu caixa – Consultoria – 4 horas
14. Implicações do DAS em atraso e como gerar boleto
15. Passo a passo para emissão do DAS
16. Parcelamentos de débitos do MEI
17. Passo a passo para realização da declaração anual do simples nacional - DASN – SIMEI
18. MEI - Nota fiscal
19. Emissão de nota fiscal eletrônica

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

CRÉDITO

1. Acesso a crédito (WhatsApp) – curso – 2 horas
2. Acesso ao crédito: da identificação da necessidade ao uso consciente dos recursos (EAD) – Curso – 2 horas
3. Quando e como captar recursos para negócios criativos? (EAD) – Curso – 2 horas
4. Rodada de negócios
5. Quando e como captar recursos para negócios criativos? (EAD) – Curso – 2 horas
6. MEI - Critérios para enquadramento

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

EMPRESÁRIO

50 ANOS • CASADO

Paulo Roberto tem 50 anos, é casado e tem 2 filhos. Tem a família como motivação pessoal. Estar entre os amigos, comer em bons restaurantes e ouvir música, são seus hobbies.

Atualmente sua renda gira em torno de R$ 10.000,00 e a decisão de empreender veio quando Paulo concluiu o ensino médio e compreendeu que não chegaria até a Universidade. Começou a carreira vendendo camisetas e optou por abrir uma confecção.

Sua comunicação se dá prioritariamente pelo WhatsApp utilizando-se do celular e do e-mail. Junto as mídias sociais, utiliza-se do Perfil do Facebook e Instagram e assiste a vídeos no Youtube. Como mídias tradicionais assiste TV.

Ele não costuma fazer compras pela internet, mas está ligado nos serviços de streaming: assiste Netflix e utiliza serviços como o Spotify.

Paulo tomou conhecimento do Sebrae Aqui através da indicação de amigos e do e-mail marketing que recebeu. Foi atendido pelo Sebrae Aqui na Associação Comercial de sua cidade.

Quando decidiu empreender e formalizar a empresa o SEBRAE foi a primeira opção. Nos últimos 12 meses esteve presencialmente no Sebrae Aqui entre 1 e 2 vezes. Como vantagem na utilização do SEBRAE Aqui considera a gratuidade dos serviços, proximidade de localização e facilidade de acesso.

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

SÍNTESE

Genesis da Jornada

Paulo tomou conhecimento do Sebrae Aqui através da indicação de amigos e do e-mail marketing que recebeu. Foi atendido pelo Sebrae Aqui na Associação Comercial de sua cidade. Preferiu procurar o Sebrae pela gratuidade dos serviços oferecidos, além de ter confiança na marca, tendo a certeza que acessaria uma instruções e informações corretas.

Percepção/Experiência/Satisfação

Sebrae tem uma imagem de Confiança, bem como de Solução Essencial e Agilidade.
A satisfação com o Sebrae se dá por ser atendida com rapidez, além de considerar os conteúdos de fácil entendimento.

Resultados

Os três maiores impactos ao utilizar as soluções do Sebrae são, melhorar a imagem do negócio, ampliar a diversidade de serviços/produtos e aumentar o faturamento.

SEBRAE

SEBRAE Aqui

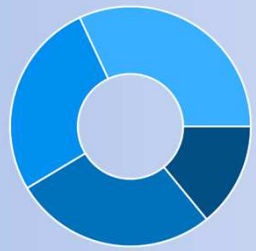
PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

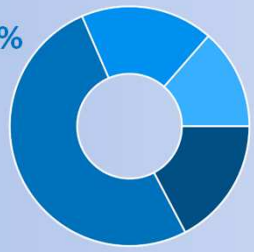
FAIXA ETÁRIA

- 18 a 29 anos . **13,6%**
- 30 a 39 anos . **27,3%**
- 40 a 49 anos . **27,3%**
- Mais de 50 anos . **31,8%**



ESCOLARIDADE

- Ensino fundamental . **18,2%**
- Ensino médio . **50%**
- Ensino superior . **18,2%**
- Pós-graduação . **13,6%**



GÊNERO

Feminino . **40,9%** | Masculino . **59,1%**

ESTADO CIVIL

Solteiro . **36,4%** | Divorciado . **4,5%**

Casado . **40,9%** | Viúvo/outro . **18,2%**

FILHOS

1 filho . **27,3%** | 3 filhos ou mais . **13,6%**

2 filhos . **31,8%** | Sem filhos . **27,3%**

RENDA FAMILIAR

Até R$ 3 mil . **36,4%** | De R$ 5 a 10 mil . **27,3%**

De R$ 3 a 5 mil . **31,8%** | Mais de 20 mil . **4,5%**

SEBRAE

SEBRAE Aqui

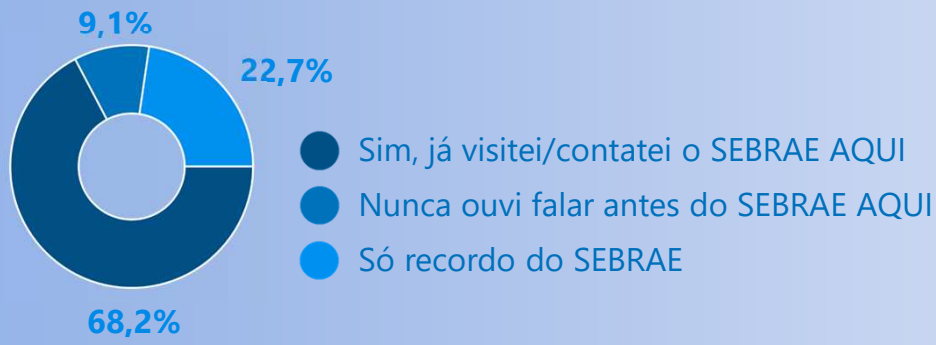
PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.1. Apenas para confirmar você já visitou/contatou o SEBRAE AQUI?



1.2. Onde ficava a sede de seu atendimento?

Prefeitura . **23,8%**

Associação Comercial . **28,6%**

Banco do Povo . **14,3%**

Outros citados:

Sebrae de Penápolis

Agência de Piracicaba

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.3. Qual sua situação atual?

68,2% Dono(a) ou sócio(a) de uma empresa com CNPJ

18,2% Tenho uma ideia de negócio ou me imagino como empresário(a) no futuro

9,1% Estou abrindo um negócio / em processo de formalização

9,1% Profissional liberal

1.4. Como você tomou conhecimento do "SEBRAE AQUI" pela primeira vez?

36,4% Indicação de amigos, parentes, conhecidos

18,2% Escritório SEBRAE

13,6% E-mail marketing

13,6% Eventos

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.5. Nos últimos 12 meses, quantas vezes você contatou/visitou o "SEBRAE AQUI"?

31,8% 1 vez

18,2% 2 vezes

22,7% 3 vezes

9,1% 4 vezes

4,5% 5 vezes

13,6% 6 ou mais vezes

1.6. Na última vez que você procurou o "SEBRAE AQUI" foi para ...

54,5% Buscar cursos, palestras, oficina, qualificação

9,1% Formalizar negócio informal

9,1% Declaração anual do MEI

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.7 E antes, procurou alguma outra empresa, entidade ou pessoa para esclarecer o que buscou no SEBRAE AQUI?

36,4% Não procurei

31,8% Sim, procurei, mas preferi procurar o Sebrae para ter certeza

31,8% Nem pensei em outras opções

4,5% Sim, procurei, mas não encontrei resposta

1.8. Escolha até 3 opções para escolher o SEBRAE AQUI

72,7% O SEBRAE AQUI tem soluções de graça

68,2% Confiança na marca SEBRAE

50% Proximidade, localização, facilidade de acesso

31,8% Indicação de amigos, parentes, conhecidos

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.9. IMAGEM

Aprendizado
Perfeito
Apoio
Funcional
Confiança
Contato humano
Essencial
Facilidade
Solução
Praticidade
Segurança
Agilidade
Ótimo

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.10. Em poucas palavras liste as maiores dúvidas ou dificuldades ao procurar o “SEBRAE AQUI” pela última vez?

Como se caracteriza uma sociedade.

Apreender a divulgar o negócio.

Eu não consigo me inscrever para participar das oficinas on-line, só quando acontece na Associação Comunitária da minha cidade, ou quando me ligam.

Busquei capacitação.

Informações de parcelamento.

Não gosto do atendimento on-line.

Etapas para formalizar uma empresa.

Emissão de nota fiscal.

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.11. Soluções que percebe como mais adequados para sua realidade

68,2% Cursos, oficinas, palestras presenciais

63,6% Atendimento presencial indo no Sebrae

45,5% Cursos, oficinas, palestras a distância

31,8% Atendimento por WhatsApp

SEBRAE

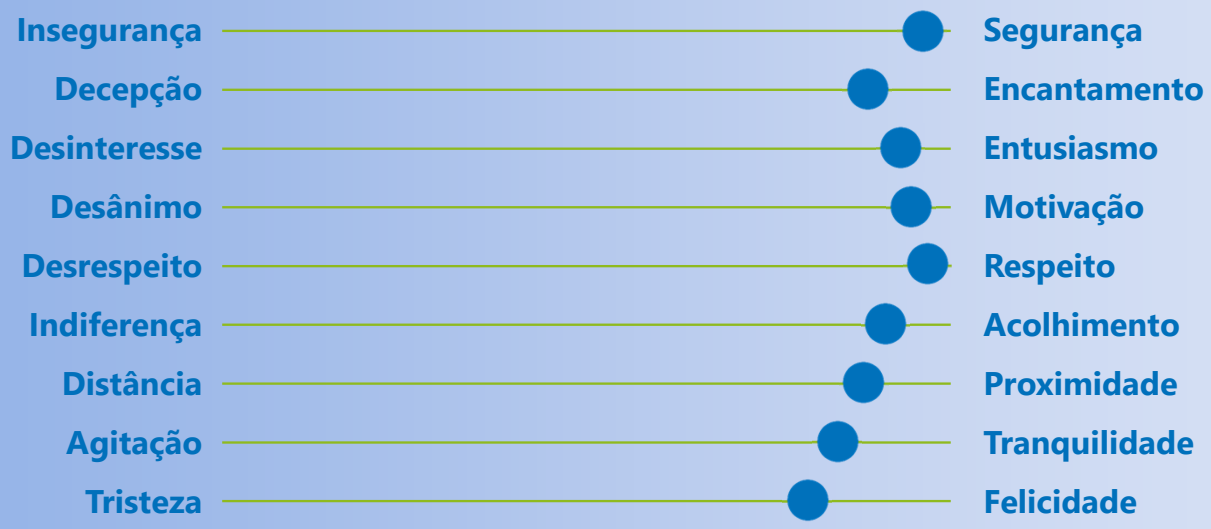
SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.12. Sentimentos que definem o que sente ao recordar da sua relação com os serviços/produtos do SEBRAE.



SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.13. Quais os impactos percebeu ao utilizar das soluções do "SEBRAE AQUI"?

- **31,8%** Melhorou a imagem do meu negócio junto aos meus clientes
- **18,2%** Ampliei e diversifiquei os produtos / serviços
- **18,2%** Faturamento está crescendo (ou cresceu)
- **13,6%** Consegui ajustar as contas
- **13,6%** Não percebi nenhum impacto
- **9,1%** Consegui sair da informalidade
- **9,1%** Melhor desempenho da contabilidade
- **9,1%** Ajustes do SIMPLES pagando menos impostos
- **4,5%** Consegui ajustar o CNAE da minha empresa
- **4,5%** Ainda não abri meu negócio
- **4,5%** Me ajudou a focar no meu futuro comércio
- **4,5%** Maior interesse em desenvolver minha MEI
- **4,5%** Me senti motivado
- **4,5%** Não utilizei ainda
- **4,5%** Era uma pesquisa inicial
- **0,0%** Contratação de mão de obra ou formalização da contratação de mão de obra
- **0,0%** Correção da rota de pagamento de impostos

SEBRAE

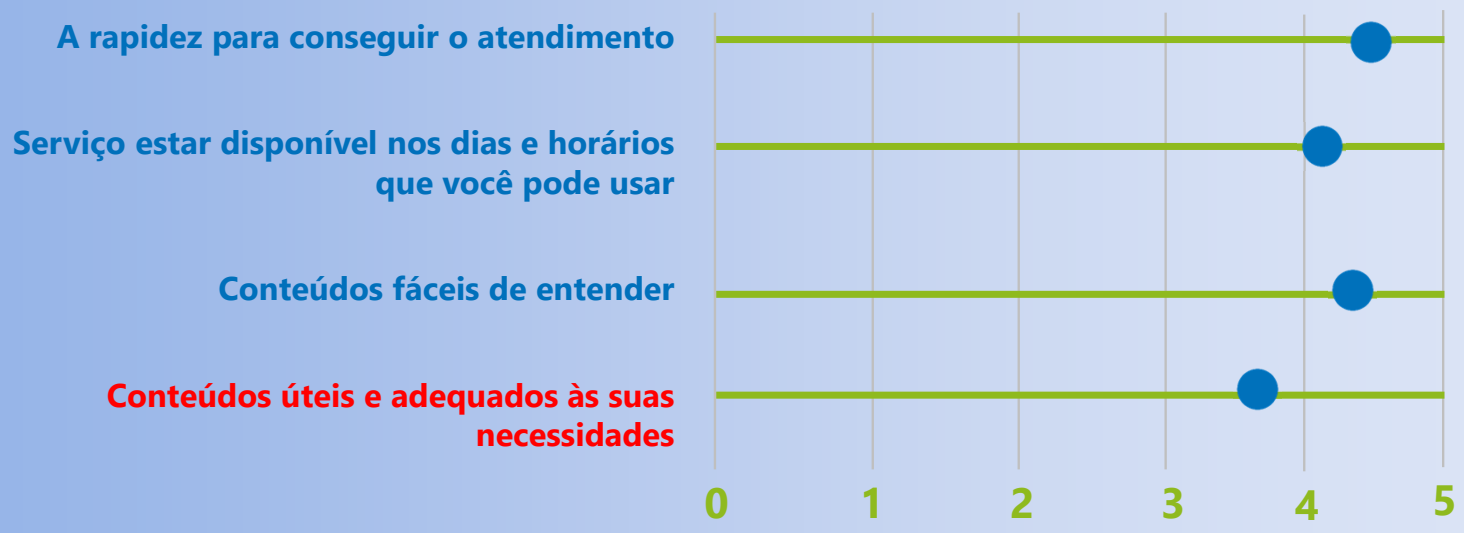
SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.15. Numa escala de 0 a 5, sendo 0 - Péssimo e 5 - Excelente, como foi sua experiência durante seu último atendimento no "SEBRAE AQUI"?



SEBRAE

SEBRAE Aqui

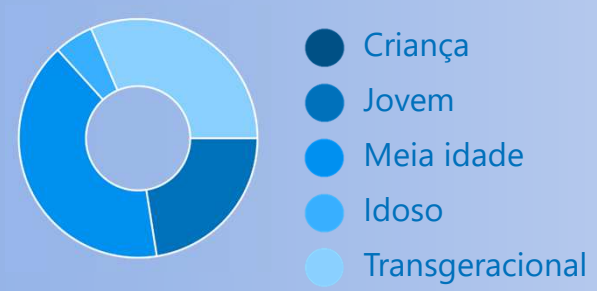
PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA

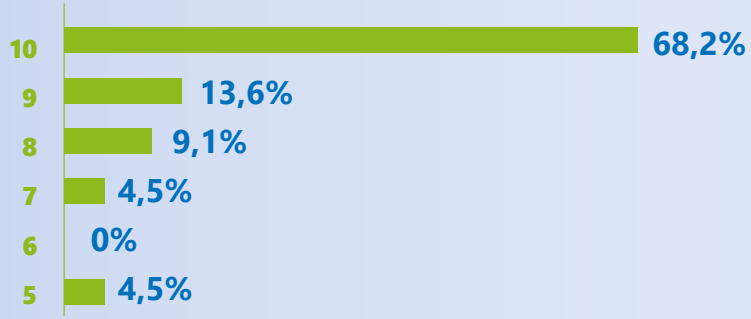
Escritório Regional Média

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.16. Se o "SEBRAE AQUI" fosse um ser humano, qual seria sua idade?



1.17. Numa escala de 0 a 10, sendo 0 - Péssimo e 10 - Excelente, classifique sua experiência com o "SEBRAE AQUI" (0 a 10)



SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.1. Quais os canais digitais utiliza no seu dia a dia?

81,8%	**WhatsApp**
27,3%	WhatsApp Business
45,5%	Facebook Perfil
27,3%	Facebook Página
13,6%	Facebook Grupo
4,5%	Facebook Business
13,6%	Facebook MarktPlace
59,1%	**Instagram**
0%	Blogs
63,6%	**E-mail**
9,1%	LinkedIn
4,5%	Twitter
45,5%	YouTube
4,5%	Site
4,5%	TikTok
4,5%	Telegram
4,5%	Webinares e cursos online
13,6%	Páginas web de notícias
9,1%	Páginas web de informações aleatórias
0%	Google Meu Negócio

2.2. Quais as mídias tradicionais você utiliza?

63,6%	Rádio
81,8%	TV
31,8%	Jornal
9,1%	Revistas (impressas)
4,5%	Jornal de bairro
13,6%	Folhetins Locais
13,6%	Não consumo este tipo de informação

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.3. Quais os dispositivos que utiliza no seu dia a dia?

31,8%	Notebook
100%	**Celular**
40,9%	Computador (desktop)
13,6%	Tablet
0%	SmartWatch

2.4. Quais são seus principais assuntos de interesse?

72,7%	**Empreendedorismo**
72,7%	Finanças
68,2%	Planejamento
59,1%	Gestão
40,9%	Marketing
40,9%	Qualidade
36,4%	Inovação
22,7%	Moda
22,7%	Bem-estar
18,2%	Pessoas
18,2%	Entretenimento
13,6%	Tecnologia
13,6%	Beleza
9,1%	Economia criativa
9,1%	Gastronomia
9,1%	Saúde
4,5%	Viagem
4,5%	Automobilismo
4,5%	Pet
0%	Agronegócio

SEBRAE

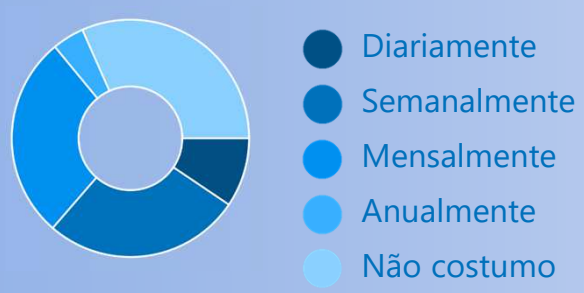
SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

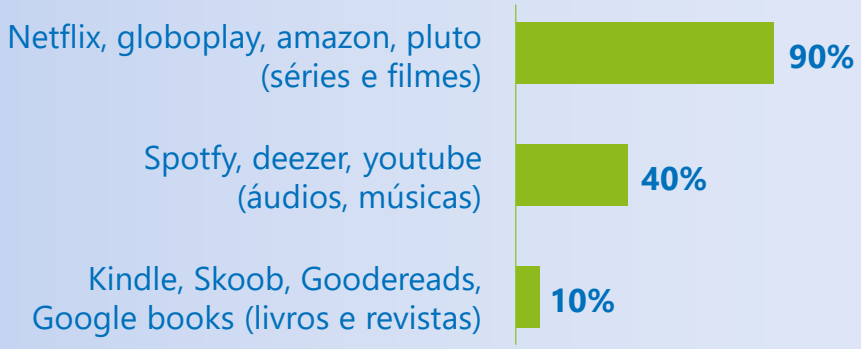
PERSONA
Escritório Regional Média

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.5 Faz compras pela internet (incluindo app de pedido de comida e transporte – ifood/uber)?



2.6 Assiste algum serviço de streaming?



SEBRAE

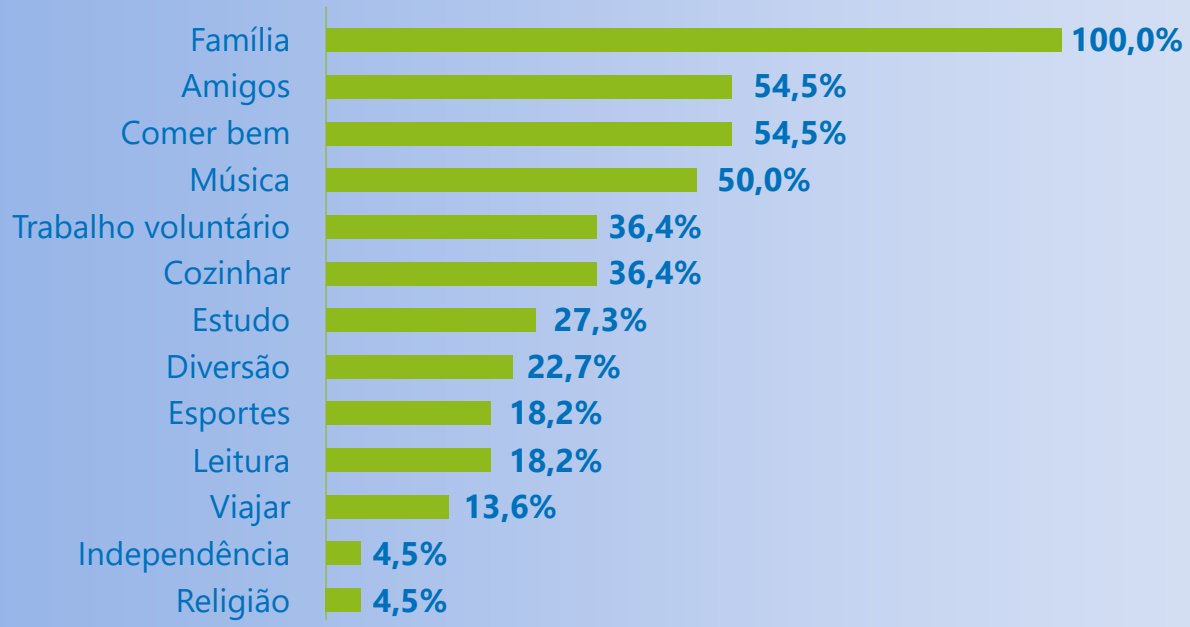
SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.7 Qual é sua motivação pessoal?



SEBRAE

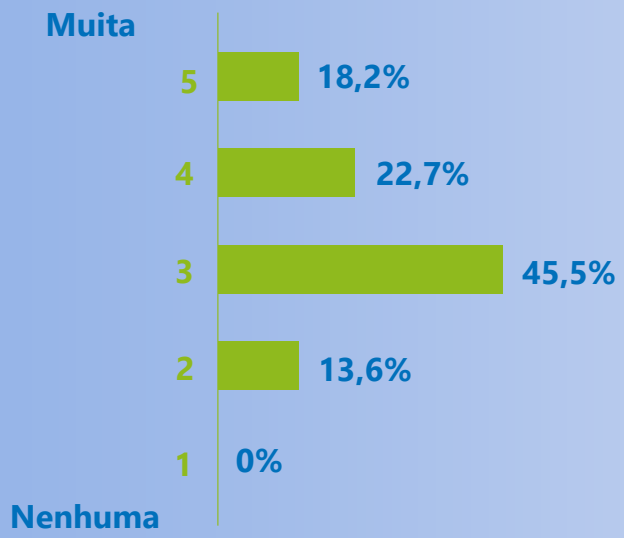
SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.1. Qual sua noção de gestão?



SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.2. Quais são as principais dores e dificuldades?

- **50,0%** **Obter crédito**
- **45,5%** Organizar o financeiro
- **40,9%** Clientes preocupados com preço e não com qualidade
- **31,8%** Planejar
- **31,8%** Baixo capital de giro
- **27,3%** Impostos altos | Instabilidade econômica
- **18,2%** Taxas de Cartão de Crédito
- **18,2%** Gestão do tempo e excesso de responsabilidade
- **18,2%** O mercado não conhecer seu tipo de trabalho
- **13,6%** Adaptação à cultura digital (esforço + processos + pessoas)
- **13,6%** Inovação em produtos e serviços
- **9,1%** Dialogar com o banco
- **9,1%** Não utilizar indicadores para monitorar seus negócios
- **9,1%** Negociar com fornecedores
- **9,1%** Dificuldade de comprar produtos
- **4,5%** Soluções superficiais no negócio | Diagnóstico das reais necessidades de sua empresa

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.2. Quais são as principais dores e dificuldades?

Continuação:

- **4,5%** Consumidor não gasta em seu produto /serviço
- **4,5%** Mudanças de mercado
- **0,0%** Capacitar a equipe
- **0,0%** Turnover – rotatividade de colaboradores
- **0,0%** Comunicação interna
- **0,0%** Resistência dos clientes em adotar tecnologia
- **0,0%** Dificuldade de relacionamento com instituições financeiras

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.3. Quais as necessidades do seu negócio?

71,4% **Obter crédito**
38,1% Organizar o financeiro
38,1% Gestão financeira
23,8% Taxas de Cartão de Crédito
23,8% Ferramentas que otimizem o tempo | Descentralizar processos
23,8% Linhas de crédito e capital de giro
23,8% Personalizar o atendimento, produtos e serviços
19,0% Impostos altos | Instabilidade econômica
19,0% Cursos e oficinas práticas
19,0% Investimento em mídia
14,3% Dialogar com o banco
14,3% Acesso à mercados e fornecedores
14,3% Definição de indicadores de crescimento do negócio | Ferramentas para diagnóstico
14,3% Participar de eventos do segmento
14,3% Ouvir/conhecer autoridades nas suas áreas de atuação
14,3% Tirar dúvidas a qualquer momento
14,3% Planejar a gestão e marketing
14,3% Necessidade de entender as mídias digitais
14,3% Parceria para fazer negócio

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.3. Quais as necessidades do seu negócio?

Continuação:

- **14,3%** Curadoria de conhecimento e mentoria
- **14,3%** Conhecer possíveis investidores
- **9,5%** Gestão de compras e insumos
- **9,5%** Capacitar as práticas
- **9,5%** Presença digital e autoridade na internet
- **9,5%** Participar de grupos de jovens empresários
- **4,8%** Definição de papeis e responsabilidades | Capacitar colaboradores
- **4,8%** Aumentar network
- **4,8%** Capacidade de inovar em produtos e serviços usando a tecnologia
- **4,8%** Conhecer as tendências de mercado
- **4,8%** Aprendizado prático e imersivo
- **4,8%** Linguagem ser clara, acessível e direta
- **4,8%** Conhecer os diversos modelos de negócio: b2b, b2c
- **0,0%** Hack Life – caminho mais fácil e rápido para acessar informações ou realizar tarefas

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

SÍNTESE

Genesis da Jornada

Paulo tomou conhecimento do Sebrae Aqui através da indicação de amigos e do e-mail marketing que recebeu. Foi atendido pelo Sebrae Aqui na Associação Comercial de sua cidade. Preferiu procurar o Sebrae pela gratuidade dos serviços oferecidos, além de ter confiança na marca, tendo a certeza que acessaria uma instruções e informações corretas.

Percepção/Experiência/Satisfação

Sebrae tem uma imagem de Confiança, bem como de Solução Essencial e Agilidade.
A satisfação com o Sebrae se dá por ser atendida com rapidez, além de considerar os conteúdos de fácil entendimento.

Resultados

Os três maiores impactos ao utilizar as soluções do Sebrae são, melhorar a imagem do negócio, ampliar a diversidade de serviços/produtos e aumentar o faturamento.

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

PONTOS DE CONTATO COM A MARCA

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO
Indicação
E-mail marketing

2 — INTERESSE
E-mail
Evento
Escritório

3 — PROPOSTA
E-mail
Whatsapp
Telefone

4 — CONSIDERA OPÇÕES
Conversa com amigos
Visita o Escritório

5 — ACEITE
Whatsapp
Telefone

6 — OPERAÇÃO
Atendimento Presencial
Palestra
Cursos

7 — PÓS-VENDAS
Informativos e Pesquisa de Satisfação via:
Whatsapp
E-mail

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

DÚVIDAS E QUESTÕES MAIS COMUNS

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO
- Valores
- Capacidade de atendimento as suas necessidades

2 — INTERESSE
- Valores
- Modalidade
- Conteúdo

3 — PROPOSTA
- Comparação de serviços adicionais

4 — CONSIDERA OPÇÕES
- Gratuidade
- Segurança nas informações
- Localização

5 — ACEITE
- Carga horária
- Modalidade

6 — OPERAÇÃO
- Início e término da operação
- Infraestrutura
- Equipamentos

7 — PÓS-VENDAS
- Produtos complementares a contratação

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

EXPECTATIVAS DO CLIENTE

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO

- Solução de problemas
- Aprimoramento Pessoal
- Aprimoramento do Negócio
- Melhoria no produto/serviço

2 — INTERESSE

- Solução do problema
- Custo benefício
- Carga horária adequada

3 — PROPOSTA

- Custo benefício
- Apresentação
- Relacionamento

4 — CONSIDERA OPÇÕES

- Método de solução de problemas
- Ganhos
- Certificado
- Melhoria no produto/serviço
- Proximidade
- Tempo até a solução

5 — ACEITE

- Agilidade
- Desburocratização
- Facilidade de pagamento

6 — OPERAÇÃO

- Sem imprevistos e problemas
- Conforto
- Segurança
- Qualidade de atendimento
- Informações qualificadas
- Solução do problema

7 — PÓS-VENDAS

- Resultado efetivo
- Contato
- Sebrae

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

SENTIMENTOS DO CLIENTE

1	2	3	4	5	6	7
RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO	INTERESSE	PROPOSTA	CONSIDERA OPÇÕES	ACEITE	OPERAÇÃO	PÓS-VENDAS
Curiosidade Inseguro	Empenhado	Acolhido	Dúvida Incerteza	Respeitado	Satisfeito Acolhido Decepcionado	Considerado - Satisfeito Reconhecido

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • PAULO ROBERTO

PERSONA
Escritório Regional Média

AÇÕES DA SUA EQUIPE

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO
- Visitas Presenciais
- Promoção de Eventos
- E-mail marketing
- Mídias sociais: Facebook e YouTube

2 — INTERESSE
- Contato
- Atendimento personalizado
- Esclarecimento de dúvidas
- Apresentação da solução
- Cadastro do cliente

3 — PROPOSTA
- Elaboração e envio da proposta

4 — CONSIDERA OPÇÕES
- Destaque de diferenciais
- Esclarecimento de dúvidas
- Cases de Sucesso

5 — ACEITE
- Finalização do cadastro
- Contrato

6 — OPERAÇÃO
- Recepção
- Acompanhamento
- Conferência de desempenho
- Avaliação

7 — PÓS-VENDAS
- Manter contato com o cliente
- Pesquisa de satisfação
- Oferecer produtos complementares
- Acompanhamento da melhoria do desempenho pessoal/negócio

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

SETOR RESPONSÁVEL

1. **RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO**
   Atendimento
   Comunicação e Marketing
2. **INTERESSE**
   SEBRAE AQUI
3. **PROPOSTA**
   SEBRAE AQUI
4. **CONSIDERA OPÇÕES**
   SEBRAE AQUI
5. **ACEITE**
   SEBRAE AQUI
6. **OPERAÇÃO**
   Atendimento Operacional (consultor, instrutor, técnico)
7. **PÓS-VENDAS**
   SEBRAE AQUI]
   Comunicação e Marketing

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

FINANÇAS

1. Especialize-se em Gestão Financeira para tempos de crise– Oficina – 2 horas
2. Especialize-se em Gestão Financeira orientada para resultados – Oficina – 3 horas
3. Controle da Movimentação Financeira (EAD) – Curso – 2 horas
4. Custos, preço de venda, equilíbrio e resultados (EAD) – Curso – 2 horas
5. Dívidas e investimentos: que caminho seguir? (EAD) – Curso – 2 horas
6. Onde foi parar meu dinheiro? (EAD) – Curso – 2 horas
7. A formação de preço para o meu tipo de negócio (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
8. Quais os passos para a definição de preço de produtos e serviços? (WhatsApp) – Curso – 2 horas
9. Fluxo de caixa (EAD) – Curso – 2 horas
10. Faça a gestão financeira correta de sua empresa– Oficina – 1 hora
11. Faça seu Planejamento Financeiro – Oficina – 3 horas
12. Faça a precificação perfeita para sua empresa – Oficina – 4horas

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

FINANÇAS

1. Faça o controle perfeito de seu caixa – Consultoria – 4 horas Acesso a crédito (WhatsApp) – curso – 2 horas
2. Acesso ao crédito: da identificação da necessidade ao uso consciente dos recursos (EAD) – Curso – 2 horas
3. Implicações do DAS em atraso e como gerar boleto
4. Passo a passo para emissão do DAS
5. Parcelamentos de débitos do MEI
6. Passo a passo para realização da declaração anual do simples nacional - DASN – SIMEI
7. MEI - Nota fiscal
8. Emissão de nota fiscal eletrônica

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

CRÉDITO

1. Acesso a crédito (WhatsApp) – curso – 2 horas
2. Acesso ao crédito: da identificação da necessidade ao uso consciente dos recursos (EAD) – Curso – 2 horas
3. Quando e como captar recursos para negócios criativos? (EAD) – Curso – 2 horas
4. Rodada de negócios
5. Quando e como captar recursos para negócios criativos? (EAD) – Curso – 2 horas
6. MEI - Critérios para enquadramento

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

EMPREENDEDORISMO

1. Qual o perfil do dono/líder e suas responsabilidades? (EAD) – Curso – 2 horas
2. Comunicação não violenta (EAD Videoaula) – Outros – 4 minutos
3. Associativismo e cooperativismo: a união faz a força (WhatsApp) – Curso – 2 horas
4. Faça sua empresa evoluir com uso da visão 360! – Consultoria – 1 hora
5. Empreenda digital (EAD) – Curso – 20 horas
6. Como ser um vendedor de sucesso (EAD) – Curso – 2 horas
7. Programa Integra (Agro, Com Ind. e Serviços) – Módulo "Quanto vale o seu tempo?" – Oficina – 3 horas
8. Empretec – Curso – 60 horas
9. Feira do Empreendedor – Evento
10. MEI - Obrigações Tributos - DASN e DIRPF

Avançado

7. Efetivar a declaração anual de faturamento – DASN
8. Efetivar a formalização MEI
9. Passo a passo para formalização do MEI
10. Alteração da inscrição do MEI

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

PLANEJAMENTO

1. Liderança na gestão de equipes – Curso – 2 horas
2. Faça sua empresa evoluir com uso da visão 360! – Consultoria – 1 hora
3. Organizando a empresa para novos resultados (EAD) – Curso – 2 horas
4. Indicadores para seu negócio (EAD) – Curso – 2 horas
5. Planeje suas metas e resultados (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
6. Crescimento Planejado e Orientado para Resultados (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
7. Especialize-se em Modelo de Negócios – Oficina – 12 horas
8. Programa Integra (Agro, Com Ind. e Serviços) - Módulo “Quanto vale o seu tempo?” – Outros – 3h (módulo)
9. Como devo agir para liderar e promover a criatividade e a inovação? (WhatsApp e EAD) – Cursos – 2 horas
10. Especialize-se em Gestão Financeira orientada para resultados – Consultoria – 4 horas
11. Associativismo e cooperativismo: a união faz a força (WhatsApp) – Curso – 2 horas

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

PLANEJAMENTO

1. Avalie os resultados de uma negociação (EAD) – Curso – 2 horas
2. Planejamento e aprendizagem estratégica
3. Envio de material
4. Como obter alvará de funcionamento
5. Indicação Feiras / Eventos / Missões
6. Como elaborar um plano de ação

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

GESTÃO

1. Indicadores para seu negócio (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
2. Faça as operações para maximizar a qualidade e produtividade! – Consultoria – 4 horas
3. Equipe, pessoas e resultados (EAD) – Curso – 2 horas
4. Liderança na gestão de equipes – Curso – 2 horas
5. Faça a gestão financeira correta de sua empresa! – Oficina – 1 hora
6. Planeje suas metas e resultados (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
7. De olho no mercado (EAD) – Curso – 2 horas
8. Vendas na prática: um passo a passo para encantar seu cliente (EAD) – Curso – 2 horas
9. Conhecendo e valorizando o seu cliente (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
10. Comunicação e relacionamento com seus clientes (EAD) – Curso – 2 horas
11. Programa Aprimora (PETVET, Alimentos e Bebidas, Beleza, Moda e Agro) – Oficina
12. Crescimento Planejado e Orientado para Resultados (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
13. Produtos Coletivos

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • PAULO ROBERTO

PERSONA

Escritório Regional Média

GESTÃO

13. Produtos Coletivos
14. Descomplique: Empreendedorismo
15. Live Descomplique: Empreendedorismo
16. Live Descomplique: Inteligência Emocional nos negócios

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

EMPRESÁRIO

49 ANOS • CASADA

Juliete de Bonni tem 49 anos, é casada e tem 3 filhos. Como motivação pessoal tem a família e os hobbies são cozinhar e ouvir música. Gostaria de ter mais dinheiro e viajar.

Atualmente sua renda gira em torno de R$ 3.000,00 e a decisão de empreender veio quando precisou ajudar financeiramente a família, já concluiu o ensino médio e gostaria muito de fazer faculdade, mas sua condição atual não permite. Pela intimidade com a cozinha, começou a fazer salgadinhos “para fora” e posteriormente por abrir um delivery de doces e salgados.

Sua comunicação se dá prioritariamente pelo WhatsApp utilizando-se do celular e do e-mail. Junto as mídias sociais, utiliza-se do Instagram, Perfil do Facebook e assiste a vídeos no youtube. Como mídias tradicionais assiste TV e ouve rádio.

Ela costuma fazer compras pela internet pelo menos duas vezes por mês e utiliza serviços de streaming como Netflix e Spotify.

Juliete tomou conhecimento do Sebrae Aqui através da prospecção ativa do próprio escritório e foi atendido pelo Sebrae Aqui na Prefeitura.

Quando decidiu empreender e formalizar a empresa o SEBRAE foi a primeira opção. Nos últimos 12 meses esteve presencialmente no Sebrae Aqui cerca de seis vezes. Como vantagem na utilização do SEBRAE Aqui considera a gratuidade dos serviços, proximidade de localização e facilidade de acesso.

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

SÍNTESE

Genesis da Jornada

Juliete tomou conhecimento do Sebrae Aqui através da prospecção ativa do próprio escritório e foi atendido pelo Sebrae Aqui na Prefeitura. Preferiu procurar o Sebrae pela gratuidade dos serviços oferecidos, além de ter confiança na marca, tendo a certeza que acessaria uma instruções e informações corretas.

Percepção/Experiência/Satisfação

Sebrae tem uma imagem de Facilidade, Suporte, Solução e também de Essencial.
A satisfação com o Sebrae se dá por ser atendida com rapidez, além de considerar os conteúdos de fácil entendimento.

Resultados

Os três maiores impactos ao utilizar as soluções do Sebrae são, conseguir ajustar as contas, melhorar a imagem do negócio e aumentar o faturamento.

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA

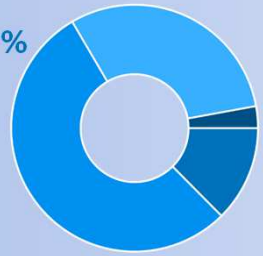
Escritório Regional Pequena

FAIXA ETÁRIA

- 18 a 29 anos . **3,1%**
- 30 a 39 anos . **25%**
- 40 a 49 anos . **43,8%**
- Mais de 50 anos . **28,1%**

ESCOLARIDADE

- Ensino fundamental . **12,1%**
- Ensino médio . **54,5%**
- Ensino superior . **30,3%**
- Pós-graduação . **3%**



GÊNERO

Feminino . **75,8%** | Masculino . **24,2%**

ESTADO CIVIL

Solteiro . **27,3%** | Divorciado . **30,3%**

Casado . **42,4%** | Viúvo/outro **–**

FILHOS

1 filho . **6,1%** | 3 filhos ou mais . **36,4%**

2 filhos . **27,3%** | Sem filhos . **30,3%**

RENDA FAMILIAR

Até R$ 3 mil . **62,5%** | De R$ 5 a 10 mil . **9,4%**

De R$ 3 a 5 mil . **25%** | Mais de 20 mil . **3,1%**

SEBRAE

SEBRAE Aqui

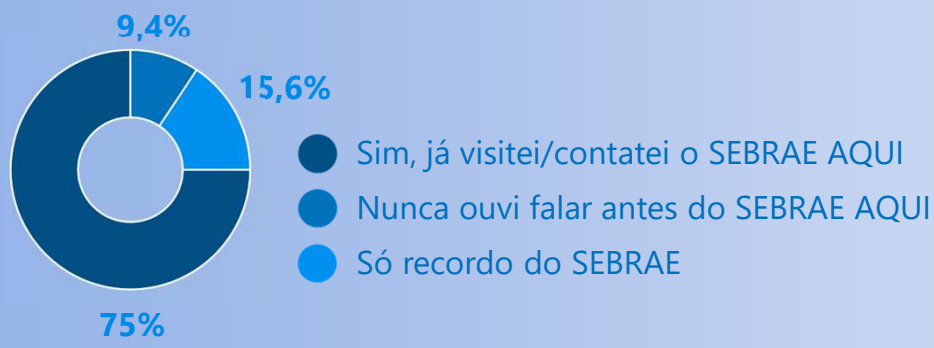
PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.1. Apenas para confirmar você já visitou/contatou o SEBRAE AQUI?



1.2. Onde ficava a sede de seu atendimento?

Prefeitura . **50%**

Associação Comercial . **26,7%**

Outros citados:

Casa do Cidadão

Casa do Empreendedor

Escola

PAT Prefeitura

Casa Do Cidadão

Redes Sociais

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.3. Qual sua situação atual?

30,3% Dono(a) ou sócio(a) de uma empresa com CNPJ

24,2% Autônomo(a)

15,2% Tenho uma ideia de negócio ou me imagino como empresário(a) no futuro

6,3% Artesão(a)

1.4. Como você tomou conhecimento do "SEBRAE AQUI" pela primeira vez?

24,2% Indicação de amigos, parentes, conhecidos

27,3% Escritório SEBRAE

9,1% E-mail marketing

9,1% Redes Sociais

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.5. Nos últimos 12 meses, quantas vezes você contatou/visitou o "SEBRAE AQUI"?

33,3% 1 vez

12,1% 2 vezes

12,1% 3 vezes

3% 4 vezes

9,1% 5 vezes

30,3% 6 ou mais vezes

1.6. Na última vez que você procurou o "SEBRAE AQUI" foi para ...

66,7% Buscar cursos, palestras, oficina, qualificação

12,1% Declaração anual do MEI

3% Formalizar negócio informal

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.7 E antes, procurou alguma outra empresa, entidade ou pessoa para esclarecer o que buscou no SEBRAE AQUI?

45,5% Não procurei

39,4% Nem pensei em outras opções

12,1% Sim, procurei, mas preferi procurar o Sebrae para ter certeza

3% Sim, procurei, mas não encontrei resposta

1.8. Escolha até 3 opções para optar pelo SEBRAE AQUI

84,8% O SEBRAE AQUI tem soluções de graça

75,8% Confiança na marca SEBRAE

42,4% Proximidade, localização, facilidade de acesso

15,2% Indicação de amigos, parentes, conhecidos

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.9. Se o “SEBRAE AQUI” fosse uma palavra seria

Aprendizado
Perfeito
Grande ajuda
Maravilhoso
Facilidade
Suporte
Bom
Essencial
Solução
Responsabilidade
Segurança
Conhecimento
Oportunidade
Impulso
Clareza

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.10. Em poucas palavras liste as maiores dúvidas ou dificuldades ao procurar o “SEBRAE AQUI” pela última vez?

Buscar por qualificação profissional

Na verdade, eu conheço pouco do Sebrae Aqui, estou começando a conhecer agora e buscando seus benefícios para recomeçar meu negócio.

Ajuda para fazer os documentos para a empresa.

Cursos para ajudar na gestão do meu negócio.

Eu quero sair da informalidade e ter um futuro diferente.

Informações de valores para abrir uma MEI, Impostos e Micro Empresa.

“Banco do povo”, cursos e regularização do MEI.

Entender vendas e marketing.

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.11. Soluções que percebe como mais adequados para sua realidade

66,7% Cursos, oficinas, palestras presenciais

54,5% Atendimento presencial indo no Sebrae

54,5% Cursos, oficinas, palestras a distância

54,5% Atendimento por WhatsApp

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.12. Sentimentos que definem o que sente ao recordar da sua relação com os serviços/produtos do SEBRAE.

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.13. Quais os impactos percebeu ao utilizar das soluções do "SEBRAE AQUI"?

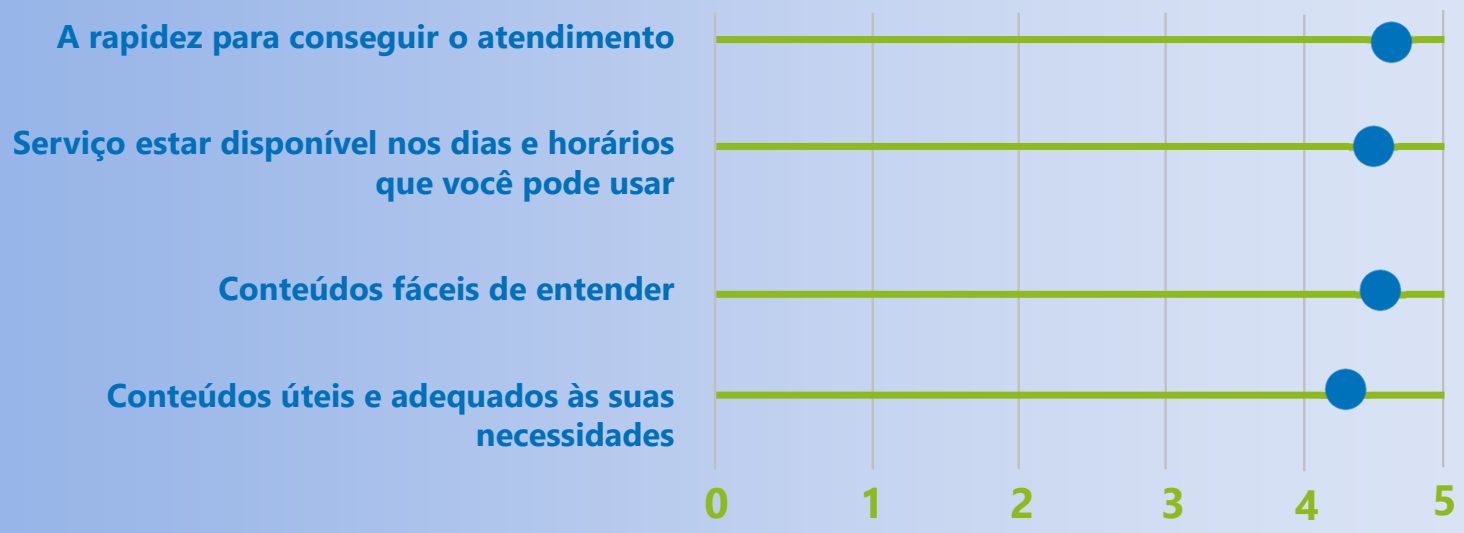
- **27,3%** Consegui ajustar as contas
- **27,3%** Melhorou a imagem do meu negócio junto aos meus clientes
- **27,3%** Faturamento está crescendo (ou cresceu)
- **18,2%** Consegui sair da informalidade
- **15,2%** Ampliei e diversifiquei os produtos / serviços
- **12,1%** Melhor desempenho da contabilidade
- **9,1%** Ajustes do SIMPLES pagando menos impostos
- **6,1%** Não percebi nenhum impacto
- **6,1%** Correção da rota de pagamento de impostos
- **6,1%** Contratação de mão de obra ou formalização da contratação de mão de obra
- **3,0%** Conhecendo seus benefícios agora
- **3,0%** Só participei dos cursos, mas não apliquei ainda
- **3,0%** Sem conhecimento de causa
- **3,0%** Ainda não utilizei como gostaria então melhor ainda não opinar
- **3,0%** Estou me capacitando para futuro negócio

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.15. Numa escala de 0 a 5, sendo 0 - Péssimo e 5 - Excelente, como foi sua experiência durante seu último atendimento no "SEBRAE AQUI"?



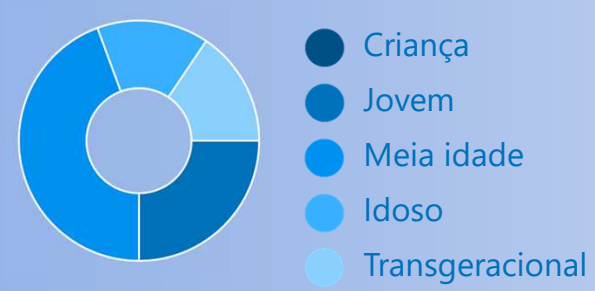
PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA

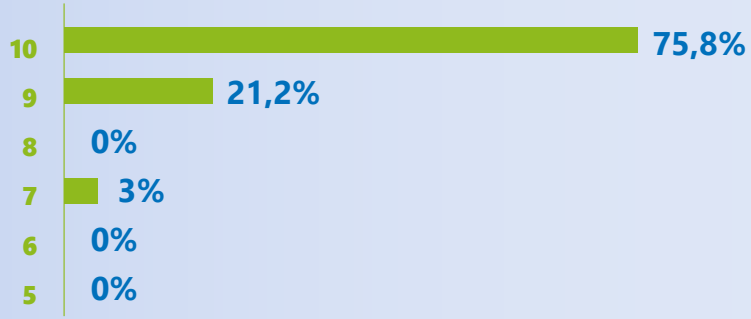
Escritório Regional Pequena

1. SOBRE O RELACIONAMENTO COM O SEBRAE AQUI

1.16. Se o "SEBRAE AQUI" fosse um ser humano, qual seria sua idade?



1.17. Numa escala de 0 a 10, sendo 0 - Péssimo e 10 - Excelente, classifique sua experiência com o "SEBRAE AQUI" (0 a 10)



SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.1. Quais os canais digitais utiliza no seu dia a dia?

93,9%	**WhatsApp**
18,2%	WhatsApp Business
48,5%	Facebook Perfil
33,3%	Facebook Página
6,1%	Facebook Grupo
3%	Facebook Business
3%	Facebook MarktPlace
69,7%	**Instagram**
3%	Blogs
57,6%	**E-mail**
6,1%	LinkedIn
6,1%	Twitter
48,5%	YouTube
9,1%	Site
15,2%	TikTok
9,1%	Telegram
3%	Webinares e cursos online
15,2%	Páginas web de notícias
3%	Páginas web de informações aleatórias
9,1%	Google Meu Negócio

2.2. Quais as mídias tradicionais você utiliza?

21,2%	Rádio
69,7%	TV
21,2%	Jornal
9,1%	Revistas (impressas)
12,1%	Jornal de bairro
12,1%	Folhetins Locais
21,2%	Não consumo este tipo de informação

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.3. Quais os dispositivos que utiliza no seu dia a dia?

36,4%	Notebook
100%	**Celular**
30,3%	Computador (desktop)
6,1%	Tablet
0%	SmartWatch

2.4. Quais são seus principais assuntos de interesse?

69,7%	**Empreendedorismo**
60,6%	Gestão
60,6%	Marketing
57,6%	Finanças
54,5%	Inovação
48,5%	Planejamento
48,5%	Pessoas
42,4%	Gastronomia
39,4%	Qualidade
27,3%	Saúde
24,2%	Bem-estar
21,2%	Tecnologia
18,2%	Moda
18,2%	Entretenimento
18,2%	Beleza
15,2%	Economia criativa
12,1%	Viagem
9,1%	Agronegócio
6,1%	Pet
3,0%	Automobilismo

SEBRAE

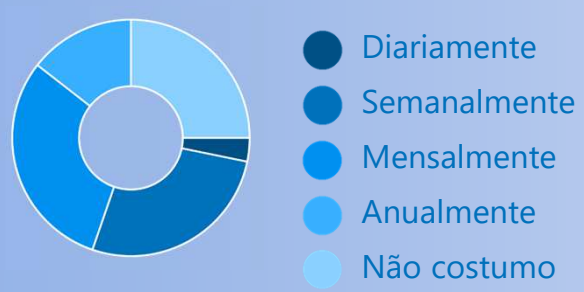
SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

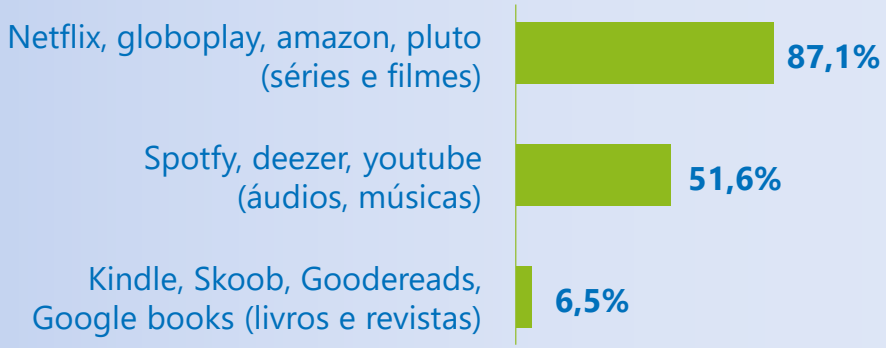
PERSONA
Escritório Regional Pequena

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.5 Faz compras pela internet (incluindo app de pedido de comida e transporte – ifood/uber)?



2.6 Assiste algum serviço de streaming?



SEBRAE

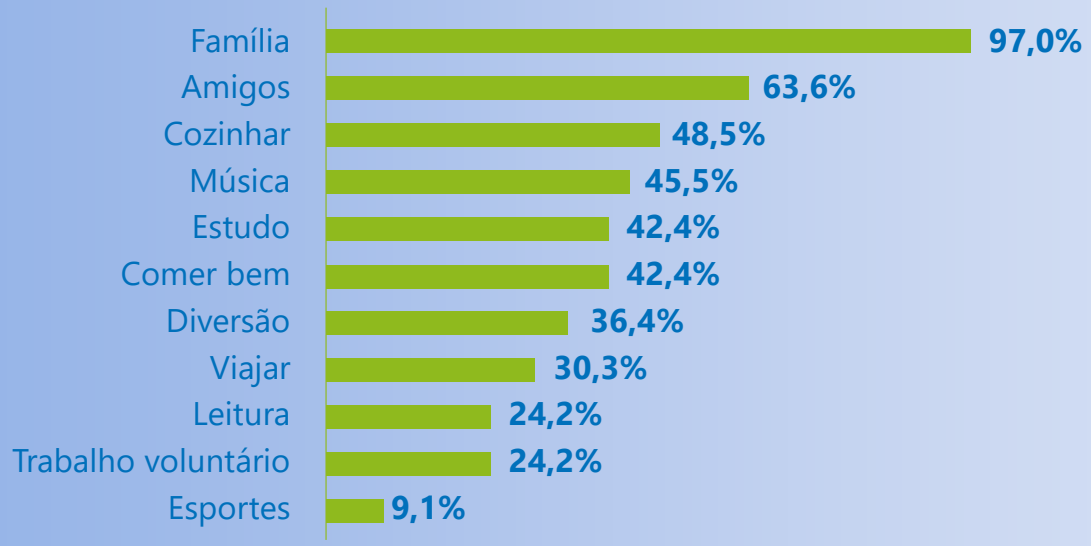
SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

2. SOBRE VOCÊ: HÁBITOS E COMPORTAMENTO DE CONSUMO

2.7 Qual é sua motivação pessoal?



SEBRAE

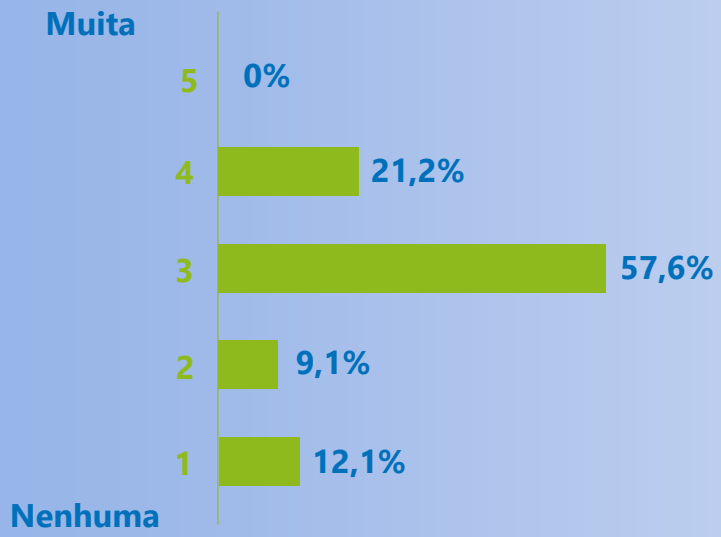
SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.1. Qual sua noção de gestão?



SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.2. Quais são as principais dores e dificuldades?

- **60,6%** **Organizar o financeiro**
- **51,5%** Baixo capital de giro
- **48,5%** Obter crédito
- **33,3%** Impostos altos | Instabilidade econômica
- **33,3%** Gestão do tempo e excesso de responsabilidade
- **30,3%** Clientes preocupados com preço e não com qualidade
- **24,2%** Planejar
- **18,2%** Não utilizar indicadores para monitorar seus negócios
- **18,2%** Dificuldade de comprar produtos
- **15,2%** Inovação em produtos e serviços
- **12,1%** Dialogar com o banco
- **12,1%** Taxas de Cartão de Crédito
- **12,1%** Soluções superficiais no negócio | Diagnóstico das reais necessidades de sua empresa
- **12,1%** Adaptação à cultura digital (esforço + processos + pessoas)
- **12,1%** Negociar com fornecedores
- **9,1%** Mudanças de mercado

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.2. Quais são as principais dores e dificuldades?

Continuação:

- **9,1%** Dificuldade de relacionamento com instituições financeiras
- **6,1%** Capacitar a equipe
- **6,1%** Turnover – rotatividade de colaboradores
- **6,1%** O mercado não conhecer seu tipo de trabalho
- **6,1%** Consumidor não gasta em seu produto /serviço
- **3,0%** Comunicação interna
- **3,0%** Resistência dos clientes em adotar tecnologia

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.3. Quais as necessidades do seu negócio?

- **62,1% Organizar o financeiro**
- 41,4% Gestão financeira
- 34,5% Obter crédito
- 31,0% Presença digital e autoridade na internet
- 27,6% Linhas de crédito e capital de giro
- 27,6% Planejar a gestão e marketing
- 24,1% Participar de eventos do segmento
- 24,1% Necessidade de entender as mídias digitais
- 20,7% Acesso à mercados e fornecedores
- 20,7% Capacidade de inovar em produtos e serviços usando a tecnologia
- 20,7% Personalizar o atendimento, produtos e serviços
- 17,2% Dialogar com o banco
- 17,2% Capacitar as práticas
- 17,2% Cursos e oficinas práticas
- 17,2% Conhecer as tendências de mercado
- 13,8% Taxas de Cartão de Crédito
- 13,8% Impostos altos | Instabilidade econômica
- 13,8% Definição de papeis e responsabilidades | Capacitar colaboradores

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

3. SOBRE O SEU NEGÓCIO

3.3. Quais as necessidades do seu negócio?

Continuação:

- **13,8%** Ferramentas que otimizem o tempo | Descentralizar processos
- **13,8%** Definição de indicadores de crescimento do negócio | Ferramentas para diagnóstico
- **13,8%** Parceria para fazer negócio
- **10,3%** Gestão de compras e insumos
- **10,3%** Aumentar network
- **10,3%** Tirar dúvidas a qualquer momento
- **10,3%** Aprendizado prático e imersivo
- **10,3%** Investimento em mídia
- **10,3%** Conhecer os diversos modelos de negócio: b2b, b2c
- **10,3%** Conhecer possíveis investidores
- **6,9%** Ouvir/conhecer autoridades nas suas áreas de atuação
- **6,9%** Linguagem ser clara, acessível e direta
- **6,9%** Curadoria de conhecimento e mentoria
- **3,4%** Participar de grupos de jovens empresários
- **3,4%** Hack Life – caminho mais fácil e rápido para acessar informações ou realizar tarefas

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

PONTOS DE CONTATO COM A MARCA

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO
- Indicação
- Contato Direto do SEBRAE AQUI

2 — INTERESSE
- Escritório
- Evento
- Whatsapp

3 — PROPOSTA
- E-mail
- Whatsapp
- Telefone

4 — CONSIDERA OPÇÕES
- Conversa com amigos
- Visita o Escritório

5 — ACEITE
- Whatsapp
- Telefone

6 — OPERAÇÃO
- Atendimento Presencial
- Palestra
- Cursos

7 — PÓS-VENDAS
- Informativos e Pesquisa de Satisfação via:
- Whatsapp
- E-mail

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

DÚVIDAS E QUESTÕES MAIS COMUNS

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO

Valores

Capacidade de atendimento as suas necessidades

2 — INTERESSE

Valores

Modalidade

Conteúdo

3 — PROPOSTA

Comparação de serviços adicionais

4 — CONSIDERA OPÇÕES

Gratuidade

Segurança nas informações

Localização

5 — ACEITE

Carga horária

Modalidade

6 — OPERAÇÃO

Início e término da operação

Infraestrutura

Equipamentos

7 — PÓS-VENDAS

Produtos complementares a contratação

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

EXPECTATIVAS DO CLIENTE

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO

- Solução de problemas
- Aprimoramento Pessoal
- Aprimoramento do Negócio
- Melhoria no produto/serviço

2 — INTERESSE

- Solução do problema
- Custo benefício
- Carga horária adequada

3 — PROPOSTA

- Custo benefício
- Apresentação
- Relacionamento

4 — CONSIDERA OPÇÕES

- Método de solução de problemas
- Ganhos
- Certificado
- Melhoria no produto/serviço
- Proximidade
- Tempo até a solução

5 — ACEITE

- Agilidade
- Desburocratização
- Facilidade de pagamento

6 — OPERAÇÃO

- Sem imprevistos e problemas
- Conforto
- Segurança
- Qualidade de atendimento
- Informações qualificadas
- Solução do problema

7 — PÓS-VENDAS

- Resultado efetivo
- Contato
- Sebrae

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

SENTIMENTOS DO CLIENTE

1	2	3	4	5	6	7
RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO	INTERESSE	PROPOSTA	CONSIDERA OPÇÕES	ACEITE	OPERAÇÃO	PÓS-VENDAS
Curiosidade Inseguro	Empenhado	Acolhido	Dúvida Incerteza	Respeitado	Acolhido Decepcionado	Ouvido Reconhecido

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • JULIETE DE BONNI

PERSONA
Escritório Regional Pequena

AÇÕES DA SUA EQUIPE

1 — RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO

- Visitas Presenciais
- Promoção de Eventos
- E-mail marketing
- Mídias sociais: Facebook e YouTube

2 — INTERESSE

- Contato
- Atendimento personalizado
- Esclarecimento de dúvidas
- Apresentação da solução
- Cadastro do cliente

3 — PROPOSTA

- Elaboração e envio da proposta

4 — CONSIDERA OPÇÕES

- Destaque de diferenciais
- Esclarecimento de dúvidas
- Cases de Sucesso

5 — ACEITE

- Finalização do cadastro
- Contrato

6 — OPERAÇÃO

- Recepção
- Acompanhamento
- Conferência de desempenho
- Avaliação

7 — PÓS-VENDAS

- Manter contato com o cliente
- Pesquisa de satisfação
- Oferecer produtos complementares
- Acompanhamento da melhoria do desempenho pessoal/negócio

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

JORNADA • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

SETOR RESPONSÁVEL

1	2	3	4	5	6	7
RECONHECE A NECESSIDADE DE PROSPECÇÃO	INTERESSE	PROPOSTA	CONSIDERA OPÇÕES	ACEITE	OPERAÇÃO	PÓS-VENDAS
Atendimento Comunicação e Marketing	SEBRAE AQUI	SEBRAE AQUI	SEBRAE AQUI	SEBRAE AQUI	Atendimento Operacional (consultor, instrutor, técnico)	SEBRAE AQUI] Comunicação e Marketing

ESTRANHO ▶ VISITANTE ▶ OPORTUNIDADE ▶ CLIENTE ▶ CLIENTE FIEL

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

EMPREENDEDORISMO

1. Qual o perfil do dono/líder e suas responsabilidades? (EAD) – Curso – 2 horas
2. Comunicação não violenta (EAD Videoaula) – Outros – 4 minutos
3. Associativismo e cooperativismo: a união faz a força (WhatsApp) – Curso – 2 horas
4. Faça sua empresa evoluir com uso da visão 360! – Consultoria – 1 hora
5. Empreenda digital (EAD) – Curso – 20 horas
6. Como ser um vendedor de sucesso (EAD) – Curso – 2 horas
7. Programa Integra (Agro, Com Ind. e Serviços) - Módulo "Quanto vale o seu tempo?" – Oficina – 3 horas
8. Empretec – Curso – 60 horas
9. Feira do Empreendedor – Evento
10. MEI - Obrigações Tributos - DASN e DIRPF
11. Avançado - Efetivar a declaração anual de faturamento – DASN
12. Avançado - Efetivar a formalização MEI
13. Passo a passo para formalização do MEI
14. Alteração da inscrição do MEI

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

GESTÃO

1. Indicadores para seu negócio (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
2. Equipe, pessoas e resultados (EAD) – Curso – 2 horas
3. Liderança na gestão de equipes – Curso – 2 horas
4. Planeje suas metas e resultados (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
5. De olho no mercado (EAD) – Curso – 2 horas
6. Vendas na prática: um passo a passo para encantar seu cliente (EAD) – Curso – 2 horas
7. Crescimento Planejado e Orientado para Resultados (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
8. Conhecendo e valorizando o seu cliente (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
9. Comunicação e relacionamento com seus clientes (EAD) – Curso – 2 horas
10. Programa Aprimora (PETVET, Alimentos e Bebidas, Beleza, Moda e Agro) – Oficina
11. Faça as operações para maximizar a qualidade e produtividade! – Consultoria – 4 horas
12. Faça a gestão financeira correta de sua empresa! – Oficina – 1 hora

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

MARKETING

1. Faça uma conta no Whatsapp Business! – Palestra – 1 hora
2. Faça uma conta empresarial no Facebook! – Palestra – 1 hora
3. Faça uma conta empresarial no Instagram! – Palestra – 1 hora
4. Faça sua marca ser lembrada com o Canva! – Palestra – 1 hora
5. Entenda seu cliente e venda mais (EAD) – Curso – 2 horas
6. O que preciso saber sobre marketing e vendas? (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
7. O que é marketplace e como isso pode ajudar seu negócio (EAD) – Curso – 2 horas
8. Redes sociais: como elas fortalecem sua empresa (EAD) – Curso – 2 horas
9. Faça seu negócio aparecer no Google Meu Negócio! – Palestra – 1 hora
10. Faça um Marketplace no Facebook! – Palestra – 1 hora
11. Faça fotos profissionais de seus produtos! – Palestra – 1 hora
12. Faça anúncios matadores no Facebook e Instagram! – Palestra – 1 hora

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

MARKETING

13. Faça seus clientes se tornarem fãs de sua empresa! – Oficina – 3 horas
14. Faça sua empresa aparecer com o marketing correto! – Consultoria – 1 hora
15. Atendimento, relacionamento e fidelização de clientes (EAD) – Curso – 2 horas
16. Análise das necessidades dos clientes
17. SEBRAE NA COMUNIDADE - Reescrevendo a minha história (Reeducandos)
18. Como Atrair Mais Clientes Online
19. Faça Fotos e Vídeos Incríveis

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

FINANÇAS

1. Especialize-se em Gestão Financeira para tempos de crise– Oficina – 2 horas
2. Especialize-se em Gestão Financeira orientada para resultados – Oficina – 3 horas
3. Controle da Movimentação Financeira (EAD) – Curso – 2 horas
4. Custos, preço de venda, equilíbrio e resultados (EAD) – Curso – 2 horas
5. Dívidas e investimentos: que caminho seguir? (EAD) – Curso – 2 horas
6. Onde foi parar meu dinheiro? (EAD) – Curso – 2 horas
7. A formação de preço para o meu tipo de negócio (EAD e WhatsApp) – Curso – 2 horas
8. Quais os passos para a definição de preço de produtos e serviços? (WhatsApp) – Curso – 2 horas
9. Fluxo de caixa (EAD) – Curso – 2 horas
10. Faça a gestão financeira correta de sua empresa– Oficina – 1 hora
11. Faça seu Planejamento Financeiro – Oficina – 3 horas
12. Faça a precificação perfeita para sua empresa – Oficina – 4horas

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

FINANÇAS

13. Faça o controle perfeito de seu caixa – Consultoria – 4 horas
14. Acesso a crédito (WhatsApp) – curso – 2 horas
15. Acesso ao crédito: da identificação da necessidade ao uso consciente dos recursos (EAD) – Curso – 2 horas
16. Quando e como captar recursos para negócios criativos? (EAD) – Curso – 2 horas
17. Implicações do DAS em atraso e como gerar boleto
18. Passo a passo para emissão do DAS

SEBRAE

SEBRAE Aqui

TRILHAS • JULIETE DE BONNI

PERSONA

Escritório Regional Pequena

CRÉDITO

1. Acesso a crédito (WhatsApp) – curso – 2 horas
2. Acesso ao crédito: da identificação da necessidade ao uso consciente dos recursos (EAD) – Curso – 2 horas
3. Quando e como captar recursos para negócios criativos? (EAD) – Curso – 2 horas
4. Rodada de negócios
5. Quando e como captar recursos para negócios criativos? (EAD) – Curso – 2 horas
6. MEI - Critérios para enquadramento

SEBRAE

SEBRAE Aqui

INSIGHTS

SEBRAE

SEBRAE Aqui

INSIGHTS

1. A BASE DE TUDO

Ao compreender que o nosso principal ativo deixou de ser um portfólio de produtos para ser um portfólio de clientes é preciso, portanto, aumentar a frequência de atendimento a clientes atuais se o desejo é que os atendimentos continuem crescendo. E isso se relaciona diretamente com o Costumer Sucess (CS).

O elemento humano é colocado em primeiro lugar no que tange a confiança e o segundo grande motor de mudanças é a digitalização. Há também uma mudança importante na maneira como os consumidores se relacionam com as soluções: o poder de ter informações e opiniões reais sobre tudo que se vai "comprar" e a percepção de valor ficou menos abstrata. As buscas por reviews e críticas de produtos no Google, por exemplo, aumentaram 26% em 2021 e essa procura significa, na verdade, uma conexão com outros consumidores, que se tornam o fiel da balança para dar a real opinião sobre um produto — isso quando não há um criador de conteúdo recomendando o que ele mesmo consome.

As pesquisas por recomendações deixam consumidores e marcas intermediados. E o que se observa é que há uma distância entre os consumidores e marcas que precisa ser corrigida. Quando as figuras humanas ganham confiança e as entidades a perdem, a explicação passa pelo processo de conexão entre pessoas que o digital potencializa.

INSIGHTS

2. ATITUDES VENCEDORAS

A. Humanize o negócio

As relações entre marcas e consumidores estão mais equilibradas do que nunca, por isso é fundamental trazer diálogo, sem ser expositivo. A “humanização” nada mais é do que prestar atenção nas pessoas, se colocar no lugar delas e oferecer o que precisam. Quanto mais peculiares e profundas são as necessidades dos consumidores, mais forte a conexão. Lembre-se que as entidades abstratas estão perdendo força. Entender que as figuras humanas são as novas âncoras de confiança é primordial para perceber como os pontos de contato humano das marcas vão ganhar força e como as corporações que se entendem por “nós” terão que ser “eu”.

B. Tire os obstáculos do caminho

Em um mercado de maior competitividade, ninguém vai escolher quem deixa o caminho cheio de dificuldades. Hoje, ter uma UX ruim é contar com clientes mais trabalhosos. Mais que resolver usabilidades, um primeiro passo é perceber fricções e resolver os problemas das categorias que ninguém resolve.

INSIGHTS

2. ATITUDES VENCEDORAS

C. Empodere seu cliente

As relações analógicas daqui para a frente podem significar “dar trabalho”, a não ser que elas sejam um tratamento de alta atenção e luxo. Nos acostumamos a colocar os dados do cartão de crédito em qualquer novo aplicativo porque temos a sensação de transparência e controle. Não é mais a solidez que dá garantia ao consumidor, e sim a ultraconveniência que uma marca ou um serviço pode gerar para o usuário, simplesmente porque entende o que é necessário para ele.

D. Crie ações de relacionamento

Sabe aquelas campanhas que não são necessariamente comerciais mas que podem levar o público a interagir com a marca e até mesmo entrar na loja? Elas são as ações de relacionamento!

INSIGHTS

3. A JORNADA

Entre o gatilho que gerou o desejo e a aquisição em si, existem as etapas de exploração e avaliação. A exploração acontece quando o consumidor está pesquisando e quer ampliar as marcas consideradas. Em seguida vem a avaliação, quando ele precisa restringir as opções encontradas para chegar à decisão final.
A partir de um volume grande de informações disponíveis sobre tudo, pode ser que o cliente precise voltar ao modo de exploração depois da avaliação, para pesquisar ainda mais. E, em seguida, ir novamente para a avaliação, em um looping, ou seja, é um caminho não linear.

Mas há ainda outros dois fatores importantes que influenciam esse processo: a exposição e a experiência. Durante toda a jornada, o consumidor é exposto diversas vezes a marcas, produtos e serviços. Quando toma a decisão, vem enfim a experiência, que é a entrega da marca e a forma como ela é vista. A experiência é o fim, mas também o começo, porque é ela que vai alimentar a exposição, que pode gerar o gatilho e, consequentemente, influenciar os caminhos subsequentes.

INSIGHTS

3. A JORNADA

3.1 Os vieses cognitivos - Gatilhos

ESCASSEZ

Produtos que têm estoques limitados, ex. cursos que têm poucas vagas e não se sabe quando vão acontecer novamente. Marcas que sabem gerar esse senso de escassez se sobressaem sobre as outras e conseguem acelerar o processo de tomada de decisão dos consumidores.

O PODER DO GRATUITO

Sabemos que a palavra “grátis” possui um grande apelo, desde sempre. O estudo revelou que, no Brasil, dar alguma coisa ao consumidor, como um presente ou uma vantagem – mesmo que não tenha muita relação com o produto final – pode ser muito eficaz.

Além disso, a dor do pagamento não entra na entrega das soluções do SEBRAE.

INSIGHTS

3. A JORNADA

3.1 Os vieses cognitivos - Gatilhos

CONFIRMAÇÃO SOCIAL

Os consumidores estão sempre em busca de confirmação na hora de fazer uma aquisição, seja de autoridades, de pessoas conhecidas ou de outros consumidores que fizeram uma compra semelhante. Por isso, produtos e serviços com melhor avaliação saem ganhando – assim como aqueles bem recomendados por um conhecido.

O PODER DO AGORA

Quanto mais tempo o consumidor tiver que esperar entre comprar um produto e tê-lo em mãos, menos interesse ele terá em efetivar a compra. Por isso, o investimento em fretes super-rápidos ou entregas em poucas horas faz toda a diferença. Não à toa, opções como essa se tornaram muito comuns durante a pandemia e acabaram indispensáveis para grande parte do público.
Serviços como no caso do SEBRAE AQUI podem usar por exemplo horário estendido, Atendimento 24 x 7 no digital, etc.

INSIGHTS

4. CUSTOMER SUCCESS

Estar em contato com o cliente após a conclusão da venda é uma oportunidade e tanto para perceber aberturas para indicar novos produtos ou um upgrade no produto adquirido. São os chamados cross-sell e upsell, respectivamente.

ATENÇÃO!

No caso do SEBRAE essa relação começa antes e durante a utilização do serviço.

COMO:

- Fazer a integração do cliente às soluções oferecidas;
- Buscar evitar cancelamentos, procurando identificar os motivos para revertê-los;
- Cultivar uma relação de confiança e empatia;
- Prometer somente o que pode ser entregue e garantir que isso aconteça.
- Utilizar Ferramentas de Customer Success – a tecnologia é uma aliada.

INSIGHTS

5. A QUALIDADE SEBRAE NO ATENDIMENTO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Você pode optar pelas pesquisas convencionais ou pelas mais modernas, mas sempre levando em consideração os hábitos do seu público-alvo. Procure não focar apenas no que precisa ser melhorado. Descubra também o que há de bom para poder manter ou aprimorar.

EQUIPE

A ideia de cultura organizacional também se aplica na montagem da equipe. Quanto à qualidade do atendimento, é só ter em mente que fica mais fácil elaborar treinamentos e se comunicar eficientemente quando existe um perfil padrão de funcionário.

TREINAMENTOS PERIÓDICOS

O treinamento e desenvolvimento de funcionários é um pilar de qualidade em qualquer negócio. Todos devem utilizar os mesmos métodos para realizar uma atividade. E essa padronização só é alcançada com o investimento em pessoas. Pode ter a certeza de que os clientes estarão atentos a isso.

INSIGHTS

5. A QUALIDADE SEBRAE NO ATENDIMENTO

MONITORAMENTO DO ATENDIMENTO

Com a equipe alinhada e os processos bem definidos, o gestor deve voltar suas atenções ao monitoramento das ações. De que forma fazer isso? Você pode cronometrar o tempo gasto com cada cliente ou em cada etapa da venda, observar o comportamento do consumidor durante a compra ou pedir o funcionário para relatar o atendimento. Outra dica valiosa é contar com o cliente oculto. Trata-se de um investimento com excelentes retornos para a melhoria da qualidade. Neste caso, uma pessoa comum previamente selecionada vai até a sua loja e faz uma avaliação sem que você saiba quem é. Só descobre quando o relatório chega.

CHECKLISTS

As listas de verificações são muito utilizadas por franquias para manter o bom atendimento, principalmente em horários de pico e servem como referência para o SEBRAE AQUI.

INSIGHTS

6. UTILIZE-SE DO NEUROMARKETING

" CRIE UM STORYTELLING COM SEU CLIENTE"

Utilize-se do priming associativo no escritório – Crie ou ative memórias (Priming, é um efeito que acontece quando a exposição de um indivíduo a um determinado estímulo influencia na sua resposta a um estímulo subsequente, sem que haja qualquer consciência da conexão entre eles. Esses estímulos costumam estar relacionados a coisas corriqueiras, como imagens ou palavras que as pessoas veem no dia a dia com frequência)

FICHA TÉCNICA

SEBRAE
Unidade Gestão Estratégica

Carlos Alexandre Leite Nascimento
Gerente

Carolina Fabris Ferreira
Coordenadora

Alexandre Sousa Nascimento, Anderson Nunes Coelho, Bianca Regina Concelles da Silva, Eduardo Borba, Felipe Ferreira de Barros, Giovanna Raminelli, Márcia Shizue Kikuchi, Nicollas Alexandre Poletto e Pedro João Gonçalves.
Equipe Técnica

CELLOS

Daniela Bitencourt
Gerente de Projeto

Maximilianus Pinent
Consultor de Negócios

Rosangela D Barcellos
Consultora de Negócios

Márcio Fructuoso
Diagramador

SEBRAE-SP
Rua Vergueiro, 1117 – Paraíso
CEP: 01504-001 - São Paulo – SP

Informações sobre produtos e serviços do SEBRAE-SP: 0800 570 0800
Informações sobre este relatório: 3177-4500 ramais 4874/4654/4574
www.sebraesp.com.br

ASSOCIAÇÕES

Associações:

Google **Jeep**

O conhecimento é a chave para o sucesso.

Comunicação é simples e autêntica

*A relação com os clientes deve se estruturar em três bases que tem o elemento humano como **valor**, o digital como **ferramenta** e a ultraconveniência como **modus operandi**.*

Daniela Bitencourt – Diretora de Inovação Cellos Consultoria

SEBRAE

SEBRAE Aqui

PERFIL • ELISA MORAES

PERSONA

Escritório Regional Grande

SÍNTESE

Genesis da Jornada

Elisa começou a Jornada no Sebrae, ao receber indicação de um amigo para procurar o Sebrae Aqui. Por mais que tinha acesso a informações sobre gestão de negócios com outra pessoa/empresa, preferiu procurar o Sebrae pela confiança na marca, tendo a certeza que acessaria uma instruções e informações corretas.

Percepção/Experiência/Satisfação

Sebrae tem uma imagem de Oportunidade e Confiança.
A satisfação com o Sebrae se dá por ser atendida com rapidez, além de considerar os conteúdos de fácil entendimento.

Resultados

Os três maiores impactos ao utilizar as soluções do Sebrae são, ampliar a diversidade de serviços/produtos, conseguir sair da informalidade e conseguir ajustar as contas.

SEBRAE

SEBRAE Aqui