

# COMO CONQUISTAR NOVOS CLIENTES NA RETOMADA EMPRESARIAL PÓS COVID-19?





# **COMO CONQUISTAR NOVOS CLIENTES NA RETOMADA EMPRESARIAL PÓS COVID-19?**



## Como conquistar novos clientes na retomada empresarial pós covid-19?

No Brasil, a pandemia do novo Coronavírus já está instalada há algum tempo. Com isso, iniciam-se os debates acerca da retomada do comércio e dos serviços ao longo de todo o território nacional.

E diante dos impactos negativos da crise sobre grande parte dos segmentos de negócios, muitos empresários estão ansiosos pelo momento de retorno às atividades e pela normalização de suas demandas. No entanto, é importante ter em mente que apenas a reabertura das empresas não implica em resolução dos desafios gerados pelo espalhamento da **Covid-19** no Brasil.

Com a gravidade e a longa duração da pandemia, os hábitos do consumidor terão passado por significativas mudanças.

Além disso, em muitas regiões o retorno será gradual, como medida de avaliação do comportamento das taxas de incidência, a fim de controlar a possibilidade de um novo pico de contaminação, que por sua vez poderia levar a um novo período de quarentena.

Deste modo, é muito importante, mais do que esperar pela liberação do retorno das atividades empresariais e comerciais, preparar-se para este momento.

Diversos aspectos, desde o relacionamento com fornecedores até o reajuste de jornadas de trabalho e número de funcionários (que foram significativamente alterados em muitos negócios), devem ser reavaliados e reajustados gradualmente conforme as necessidades do mercado.

E um dos fatores mais cruciais nesta equação da retomada dos negócios é a carteira de clientes.

Para saber mais sobre o assunto, continue a leitura deste e-book e descubra **como conquistar novos clientes na retomada empresarial pós Covid-19!**



## Por que buscar por novos clientes após a pandemia?

Conquistar novos clientes e aumentar sua carteira é sempre bom para o seu negócio. Por isso, dispor de técnicas e ferramentas para aumentar a procura dos seus produtos e serviços deve ser parte da rotina na sua empresa.

No entanto, frente ao fim da pandemia, esta atividade deve tornar-se ainda mais prioritária. Isso porque a pausa ou redução no ritmo das atividades pode ter afetado seu negócio de diversas formas.

Em primeiro lugar, o distanciamento provocado pela pandemia afeta diretamente a relação entre a sua empresa e o seu consumidor, de modo inevitável. Todas as normas sociais, hábitos de compra e prioridades de consumo passaram por uma transformação forçada nos últimos meses.

Desta forma, espere que alguns dos seus clientes regulares desapareçam do seu registro de vendas. Espere também que os que ficam e os que chegam pela primeira vez à sua empresa tenham necessidades, sentimentos e expectativas muito diferentes daquelas do seu cliente padrão pré-pandemia.

Além disso, buscar novos clientes quando sua empresa puder iniciar a normalização do atendimento pode ser uma estratégia fundamental para reverter eventuais danos que o período de distanciamento social possa ter infligido sobre o seu negócio.

**Pense bem:** houve queda nas receitas durante o período? Algum de seus custos aumentou? Houve negociação de prazos com fornecedores? Você aderiu às condições especiais de pagamento de tributos oferecidas pelo Governo?

O conjunto de todos estes e outros elementos afeta a rentabilidade da sua empresa. E a rentabilidade é o alicerce da sobrevivência no ambiente de negócios.

Por isso, se a rentabilidade não foi boa neste último período, para que a sua empresa mantenha-se (ou volte a ser) lucrativa, é importante investir em meios de aumentar a rentabilidade.

Além disso, as contas que foram postergadas em função da pandemia estão se aproximando do vencimento. É importante lembrar que elas se acumularão com as atuais, gerando um aumento temporário nos custos.

Assim, aumentar as receitas é imprescindível para garantir a saúde financeira e a estabilidade da sua empresa.





## Como conquistar novos clientes na retomada empresarial pós Covid-19?

Para ampliar sua carteira de clientes após o pico de contaminação, será preciso agir em diversas frentes. Isso se deve ao fato de que o comportamento do consumidor terá se alterado e de que novas prioridades surgirão.

Além disso, a crise impactou vários setores do mercado, gerando dificuldades econômicas gerais. Isso levou a uma redução da receita para muitos negócios, além da demissão de muitos funcionários, bem como ao encolhimento de jornadas de trabalho com respectivos encolhimentos salariais.

Assim, pode-se esperar também uma queda no poder de compra, na maioria dos nichos que atendem tanto consumidor final (B2C) quanto àqueles que atendem a outras empresas (B2B).

## Sensibilidade acima de tudo

Em uma era de consumo na qual os consumidores conseguem dialogar diretamente com as empresas das quais são clientes, ter sensibilidade nas conversas e comportamentos é mais importante do que nunca para o posicionamento no mercado e para a imagem da sua marca. Por isso, todas as ações tomadas para conquistar novos clientes após a pandemia devem ser pautadas por um tom sensível às dificuldades que a população está enfrentando.

Demonstrar que a sua empresa se preocupa com o cliente e com a situação gerada pelo contágio de coronavírus é imprescindível. Assim, deve-se preferir posicionar-se como parceiro do cliente em todas as comunicações, em detrimento a formas de discurso mais agressivas e comerciais.

Além disso, tenha em mente que após o pico da Covid-19 no Brasil, o contágio continuará acontecendo por um bom período de tempo. Desta forma, manter medidas para controle sanitário continuará sendo importante.

E se o seu estabelecimento fica aberto para o público, isso é ainda mais importante. Se você gerencia uma lanchonete, uma livraria, petshop ou qualquer outro estabelecimento fechado onde ocorra compartilhamento de objetos, é essencial desenvolver medidas personalizadas para mostrar ao seu cliente que a higiene está sendo realizada de forma adequada e que é seguro consumir ali.





## **Aliando gestão de estoque com atendimento às necessidades do consumidor**

Como você viu anteriormente, é possível que o poder de compra do seu cliente tenha diminuído. Assim, uma nova precificação dos seus produtos ou serviços pode ser necessária. Neste momento, realizar promoções que atraiam novos clientes e atendam às necessidades deles e de clientes antigos é uma excelente alternativa.

No entanto, é importante notar que a rentabilidade não pode ser sacrificada. Afinal de contas, todo o trabalho pós-pandemia deve ser voltado para restabelecê-la. Deste modo, uma excelente alternativa para negócios que possuem estoque, principalmente com itens perecíveis ou que podem se tornar obsoletos rapidamente, é utilizar promoções para girar o estoque.

Aqueles bens que ficaram parados durante muito tempo e já se aproximam de virar prejuízo podem compor diversos formatos de promoção. Assim, você os retira do pátio antes que representem perdas e ainda oferece custos mais acessíveis que a concorrência, atraindo novos clientes.



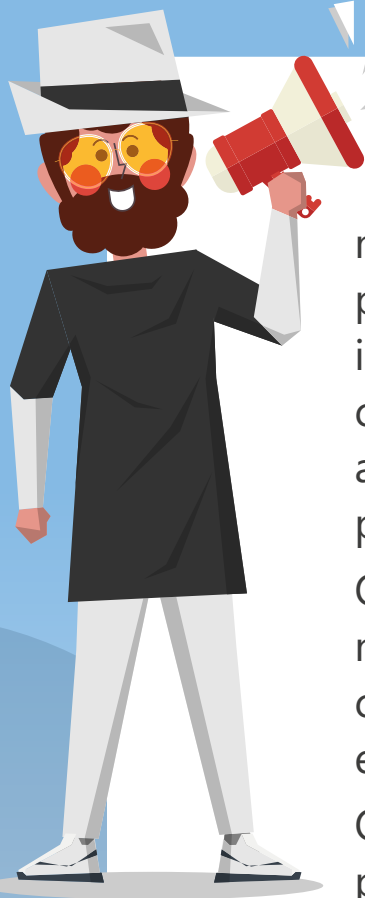
## Divulgação

Não basta criar excelentes promoções, rever os preços de venda dos seus produtos ou de contratação dos seus serviços, manter uma rotina de assepsia adequada e ajustar o tom de comunicação com o cliente se ele não souber que você existe. Por isso, a divulgação continua sendo um elemento-chave para a conquista de novos clientes na retomada pós **Covid-19**.

Muitos empresários consideram os custos de publicidade como os primeiros a serem cortados em caso de dificuldades financeiras. Mas esta não é uma boa estratégia, tendo em vista que o investimento em divulgação é imprescindível para se conquistar novos clientes. A grande questão é que este investimento deve ser realizado de forma eficiente.

Por isso, para investir em divulgação do seu negócio após a pandemia, dê preferência aos meios que lhe permitem avaliar objetivamente o seu **Retorno Sobre Investimento (ROI)**. Isso é possível com as ferramentas de marketing digital.

**SUPER SALE**



Lance mão de anúncios em redes sociais, e-mail marketing, anúncios em buscadores e outras plataformas que lhe permitam controlar o valor investido e conhecer exatamente quanto dele gerou conversão (uma nova venda). Assim você pode avaliar quais estratégias estão sendo mais lucrativas para o seu negócio.

O processo de divulgação também será importante não só para mostrar sua empresa aos potenciais clientes, mas para tornar conhecidas as ações de enfrentamento à crise, bem como suas promoções.

Ou seja, com o investimento em publicidade, você potencializa os resultados das estratégias adotadas para atrair novos clientes.

Tenha em mente que nem todas as ações de publicidade requerem investimento monetário. Simplesmente manter suas redes sociais ativas e seu site atualizado já contribui para atrair novos consumidores.

Invista tempo nestes canais para produzir conteúdo atraente para o seu consumidor. Esta ação também é importante para se manter em contato com os clientes em tempo real, aumentando as chances de venda.

Outra possibilidade de baixo custo e ideal para empresas que atraem clientes locais é firmar parcerias com outros negócios da região. Desta forma, uma empresa auxilia na divulgação da outra e podem ser feitas ainda promoções conjuntas que ampliem a receita de ambas.



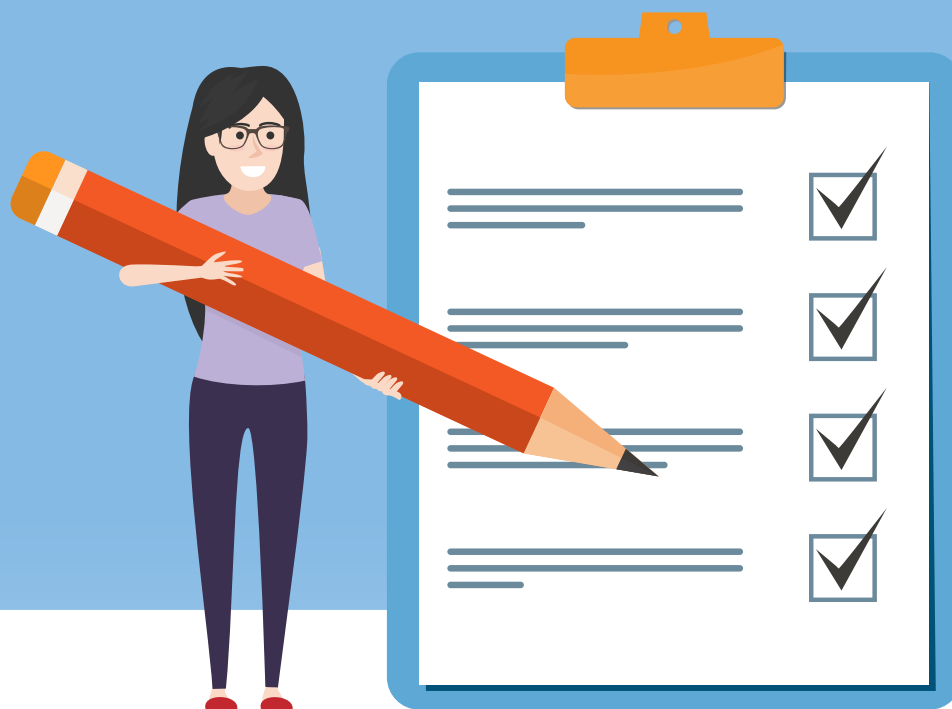
## **Mantenha as adaptações que forem rentáveis**

Um ponto que pode ser positivo em meio a toda esta crise para muitos negócios é que as condições extraordinárias de operação tiraram muitas empresas da inércia. Assim, elas tiveram a oportunidade de descobrir ou finalmente iniciar novas formas de atender aos clientes.

Digamos que, para se adaptar às normas locais de funcionamento durante a pandemia, você tenha investido em uma loja virtual, tenha iniciado um sistema de delivery ou até mesmo começado atendimentos à distância.

Analise quais destas alterações no formato de atendimento foram positivas e podem ajudar a atrair novos clientes.

A melhor forma de fazer isso é conversar com os consumidores que utilizaram esta modalidade durante o período.



Faça uma pesquisa para avaliar, **por exemplo:**

- **Se os novos serviços funcionaram corretamente ou de forma satisfatória;**
- **Quais modificações podem ser implementadas para melhorar;**
- **Se o cliente gostaria de continuar consumindo desta forma.**

Assim você poderá recuperar o valor investido nas adaptações e fazê-las funcionar a favor do seu negócio também durante o funcionamento normal.

Sua empresa conseguirá manter os clientes que gostaram dos novos formatos, além de conquistar outros que preferem tais formas de consumo, com a ajuda da divulgação e das promoções.



[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

0800 570 0800

