

COMO ADAPTAR SUA
EMPRESA PARA
O CONSIDERADO
“NOVO NORMAL”

PÓS-PANDEMIA?



A pandemia do novo coronavírus transformou a forma como nos comportamos. Devido à quarentena e ao isolamento social, as atividades obrigatórias agora são realizadas, em sua maioria, em casa e o contato com o mundo "externo" está reduzido ao virtual. Essas questões mudaram também os hábitos de consumo das pessoas, tanto em relação a produtos quanto no que diz respeito a serviços.

Transformações que estavam previstas para daqui a alguns anos estão sendo implementadas agora, exigindo ações rápidas do mercado para realinhar as estruturas das empresas. Das cadeias institucionais simples às mais complexas, que envolvem milhares de fornecedores, todas estão sendo afetadas nos quatro cantos do mundo.

Além disso, muitas indústrias precisaram parar, por tempo indeterminado, suas produções e o comércio fechou as portas das lojas físicas, exceto os setores considerados essenciais, como o alimentício e o farmacêutico. As empresas precisaram utilizar a tecnologia como aliada para continuar seus trabalhos, reaprendendo novas rotinas e hábitos.



SEBRAE PRESENTE COM VOCÊ



Muitos empreendedores estão focando apenas no presente e em como manter o sistema operacional de suas empresas funcionando durante a crise na pandemia. Mas é preciso também se preparar para o que vem depois dela. Afinal, se os hábitos de consumo mudam, as organizações devem ser resilientes e se ajustar também.

Recuperar a demanda, aproveitar oportunidades para inovar os modelos do negócio e considerar a possibilidade de recessão são apenas alguns dos pontos que devem ser examinados. O olhar para o futuro é uma forma de se preparar para os novos cenários e, conseqüentemente, adquirir vantagem frente ao mercado.

Como toda mudança, essa deixará um aprendizado e um "novo normal" irá se apresentar no mundo pós-pandemia. Agora, conforto, tecnologia e automatização de processos serão ainda mais valorizados e, com isso, indivíduos e empresas precisarão se adaptar e aprender novas maneiras de criar relacionamentos.

Mas, como adaptar sua empresa para o considerado "novo normal" pós-pandemia? De que forma você pode se preparar para oferecer o melhor serviço e/ou produto para o consumidor e um dia a dia mais produtivo e equilibrado para os colaboradores? Confira aqui algumas dicas de como se preparar.

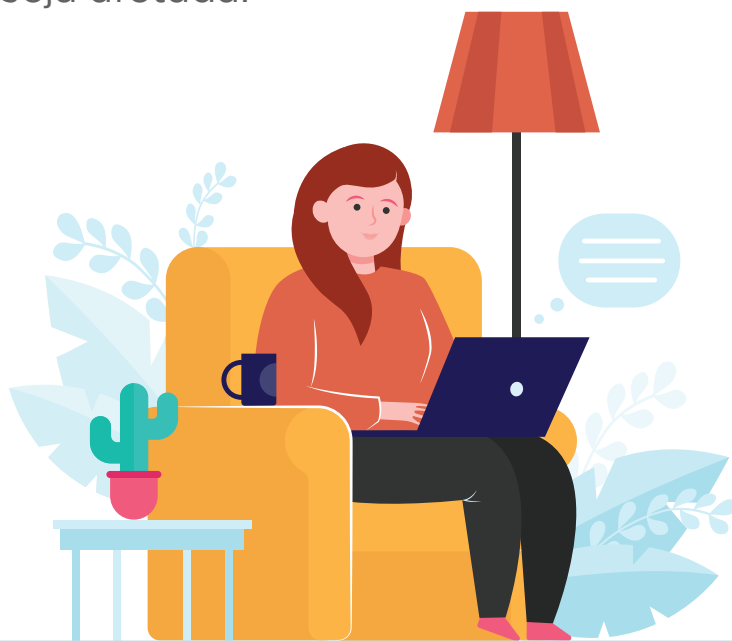
TRABALHO REMOTO

O home office se tornou uma realidade desde o início da pandemia. Esse modelo de trabalho remoto que ainda era pouco aplicado no Brasil apresentou-se como a melhor oportunidade para as empresas continuarem seus negócios sem colocar em risco a saúde de seus colaboradores.

De acordo com André Miceli, coordenador do MBA em Marketing e Inteligência de Negócios Digitais da Fundação Getúlio Vargas, em seu estudo “Tendências de Marketing e Tecnologia 2020: Humanidade redefinida e os novos negócios”, a previsão é de que o trabalho por home office aumente em 30% no país após a pandemia.

Uma das principais responsáveis por ajudar as organizações nesse momento é o modelo de gestão. Quando os gestores conseguem adaptar-se rapidamente às novas situações, impostas por fatores externos, a reinvenção se torna mais simples e eficaz. Por isso, uma gestão resiliente é essencial para que o “novo normal” pós-pandemia não tenha impacto negativo nos resultados da empresa.

Integrar o mundo digital ao físico é uma das principais mudanças a serem aproveitadas nesse contexto. As operações remotas devem facilitar o trabalho dos colaboradores e, por isso, a empresa deve oferecer um suporte de TI eficiente para garantir que a produtividade não seja afetada.





Isso significa que uma das formas de preparar a empresa para o "novo normal" pós-pandemia é permitindo que a tendência do home office seja uma possibilidade real, desde que as soluções tecnológicas ofereçam velocidade, inovação e flexibilidade para seus funcionários.

Considerar o trabalho remoto é melhorar, também, a qualidade de vida do trabalhador, uma vez que o tempo perdido por ele no trânsito, por exemplo, seja transformado em produtividade. Assim, é importante que a empresa comece a buscar soluções de tecnologia ágeis, que integrem os colaboradores com gestores de uma forma eficiente.

Dentre as ferramentas que podem ajudar, estão os armazenamentos em nuvem, os softwares de segurança de dados e os produtos que permitem a automatização de processos para que o consumidor tenha mais facilidade para chegar ao destino final, que é a compra. Investir em TI e em soluções que dão melhores condições de trabalho para o colaborador é uma maneira de se preparar para o futuro.

EXPERIÊNCIA PERSONALIZADA

Outro fator que está mudando o posicionamento do consumidor é em relação ao que está sendo consumido. Durante a pandemia, as pessoas estão tendo mais tempo para filtrar melhor suas escolhas e repensar hábitos, criando, assim, uma tendência de conscientização.

Além disso, a crise econômica também foi uma forma de o indivíduo pensar antes de efetuar uma compra ou optar por um serviço. Dessa forma, as empresas que oferecem uma experiência diferenciada para o público têm uma vantagem. O "novo normal" pós-pandemia impõe, mais do que nunca, a necessidade de se criar vínculos para além do comercial.

De acordo com a pesquisa Deliver the CX They Expect: Customer Experience Trends, da Acquia, cerca de 80% dos consumidores são leais às marcas que os conhecem melhor. Ou seja, além de convencer a comprar, as empresas agora devem mostrar que o cliente é percebido por meio de suas particularidades e preferências.

Criar uma experiência personalizada é, então, conhecer os hábitos de consumo e as etapas para se chegar ao produto final. Para que a sua empresa se adapte a essa nova realidade, é preciso investir em pesquisas e criar relacionamentos através, principalmente, das redes sociais. Integrar o público aos valores da organização é essencial para que ele se sinta "parte" de um grupo.



SENDO DE COMUNIDADE

A pandemia do novo coronavírus foi a porta de entrada para que o senso de comunidade fosse reforçado. Durante o período de crise, o sentimento de colaboração e união ficou mais forte e empresas e a sociedade precisaram se unir em prol de um "bem comum". Pós-pandemia esse cenário deve continuar.

Dessa forma, é importante que a sua instituição estimule iniciativas que favoreçam a comunidade local. Isso significa que o consumidor terá mais uma conexão e identificação com a empresa. A criação de valor é essencial em tempos em que o comércio local está sendo priorizado frente ao mercado internacional.

Assim, conhecer as pautas discutidas pelo público-alvo e implementá-las na sua empresa é uma forma de romper as barreiras e incentivar o consumo consciente e o senso de colaboração. O "novo normal" vai garantir que o consumidor esteja mais atento aos posicionamentos do empreendedor, a fim de se conectar por meio de opiniões e valores.





ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura interna das organizações também deve mudar no cenário mundial pós-pandemia. Uma das tendências é a flexibilização de cargos dentro da empresa e uma horizontalização de hierarquia. Isso significa que melhores resultados podem ser alcançados quando a liderança não fica restrita a apenas uma pessoa.

Os gestores devem continuar com seus cargos, mas agora, eles deverão empoderar suas equipes e atribuir funções de confiança para novos projetos, de acordo com as habilidades de cada um. Essa mudança visa melhorar o bem-estar dos colaboradores e incentivá-los a oferecer o melhor serviço para o consumidor final.

A tendência é que, assim, a produtividade aumente e o seu negócio encontre novas oportunidades em cada funcionário. Essa transformação para o "novo normal" deve ser gradual, então um passo importante para que você se prepare é conhecer melhor as habilidades de cada colaborador e pensar em formas de potencializá-las, com cursos e especializações, para obter resultados futuros.

Com isso, outra vantagem será criar novos fluxos de receita. A empresa pode se reinventar e oferece oportunidades inovadoras para os clientes, criando um diferencial que gere crescimento e reflita a necessidade de multisserviços. O consumidor tem estado cada vez mais atento para organizações que buscam inovar e atender a diferentes demandas.

TRANSPARÊNCIA E SEGURANÇA

A pandemia reforçou ainda mais a necessidade de ter os dados seguros na internet. Os cidadãos têm compartilhado cada vez mais informações pelos meios digitais e, por isso, devem ter os direitos de segurança garantidos. Com isso, sua empresa precisa se adaptar para o "novo normal", visto que esses dados continuarão sendo compartilhados.

Dessa forma, é importante que haja a implementação de sistemas e softwares de TI que deem segurança para o público. Buscar meios confiáveis e transparentes é uma maneira de tranquilizar o consumidor para essa nova realidade. Além disso, a Lei Geral de Proteção de Dados é uma realidade cada vez mais próxima.

As empresas devem mostrar aos clientes, de forma transparente, que as informações compartilhadas por eles estão seguras e protegidas contra ataques e invasões de sistemas. Apresentar soluções tecnológicas que respeitem as políticas e práticas de privacidade é uma das formas de se adaptar. Outra estratégia importante é o treinamento dos funcionários, a fim de prepará-los para os novos hábitos organizacionais.

Assim, a sua empresa poderá oferecer o melhor serviço para o consumidor final e também a melhor oportunidade para os seus colaboradores. A gestão terá mais eficiência uma vez que a equipe está integrada aos valores da instituição, preparada e em harmonia para o "novo normal" do mercado pós-pandemia.



REFERÊNCIAS:

MICELI, Andre L. Tendências de Marketing e Tecnologia 2020 Humanidade redefinida e os novos negócios. TEC Institute | Infobase Interati. Disponível em http://www.aberje.com.br/wp-content/uploads/2020/04/COVID-Infobase_trendstecnologia.pdf. Acessado em 17/06/2020.

ACQUIA. Experience Digital Freedom. Deliver the CX They Expect: Customer Experience Trends Report. Disponível em <https://www.acquia.com/sites/acquia.com/files/documents/2019-11/Deliver%20the%20CX%20They%20Expect%20EBook.pdf>. Acessado em 17/06/2020.