

2 AGILIDADE

Seja ágil! Agilidade e adaptação são características de negócios que influenciam diretamente no sucesso de uma empresa. Quem está disposto a se adaptar em tempo hábil, com certeza terá um terreno fértil para explorar. Estar ágil é construir uma cultura de abertura ao novo e se propor a constantemente revisar preceitos, estratégias, produtos e ações. Não se empenhe em “ser ágil” para uma demanda específica, “seja ágil” para preparar sua empresa e sua equipe para detectar possíveis necessidades de mudança e agir antecipadamente diante delas.



3 CONEXÃO

Converse e crie conexões. Sua empresa ou sua loja nunca estiveram sozinhas no mercado, hoje em dia muito menos! A força de uma marca está na capacidade de estar inserida de forma direta ou indireta na vida dos clientes. Assim, quanto mais você se conecta a fornecedores, parceiros (do seu ou outro segmento), influencers e, claro, seus clientes, maior será a sua presença de mercado. Não perca nenhuma chance de aparecer, fazer contatos e criar conexões saudáveis com quem está ao seu redor.



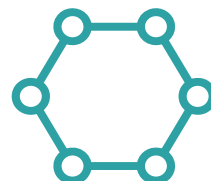
4 ENTENDIMENTO

Atenda melhor e gaste menos. O que parece ser impraticável, na verdade, tende a se tornar uma regra. Faça mais e melhor com menos! Como? Entenda o que seu cliente realmente deseja e valoriza. Muitas vezes eu vejo empresas investindo pesado em ações que não têm valor para o cliente. Sabe quando a gente ganha um brinde e acaba nunca usando? Este é um exemplo de investimento mal feito, atendimento pior e gasto maior. Inverta a equação e descubra o que o seu cliente valoriza e o que faria ele optar pela sua loja e não pela concorrência. Quando descobrir, invista nisso e elimine todos os outros gastos



5 MULTICANAL

Seja multicanal. Clientes querem comprar e ponto! As marcas precisam entender que nenhum cliente quer sentir qualquer atrito na sua compra mas, sim, transitar entre canais on e off-line para então realizar a sua compra onde bem entender. Elimine as burocracias ao máximo que puder e facilite a compra do seu cliente, divulgue isso e crie relacionamento (não use seus canais de comunicação apenas para vender). Para ser multicanal é necessário investir pesado em uma cultura de atendimento padronizado, entregando excelência independente do meio – seja na loja física, ligação ou mídias digitais. A experiência de compra deve ser a mesma, sempre surpreendendo positivamente.



Quer um 2021 próspero para o seu negócio? Então comece a construir este cenário positivo por meio de ações propositivas. Quem espera as coisas acontecerem para decidir acaba ficando para trás. Sua concorrência vem melhorando e se especializando, e você?



PARA SABER MAIS
dessas ferramentas e entender como funciona a rotina de uma líder no varejo, me siga no instagram

DANI_KELLER_BR.

