



# GUIAS PRÁTICOS #CRESCERDIGITAL

#CrescerDigital ajuda-o passo a passo a reactivar a sua empresa e a descobrir novas formas de chegar aos seus clientes. Pomos à sua disposição 8 guias com conselhos práticos e ferramentas fáceis de implementar:



### GUIA 1: Mantenha o seu negócio activo

GUIA 2: Faça gestão eficaz das encomendas e entregas

GUIA 3: Organize as suas finanças

GUIA 4: Mantenha a sua empresa organizada

GUIA 5: Como tirar partido das diferentes formas de pagamento

GUIA 6: Crie produtos e promoções atractivos para os seus clientes

GUIA 7: Boas Práticas Ambientais na sua empresa

GUIA 8: Contribua para a igualdade de género na sua empresa



*Este ícone significa que tem à disposição ferramentas de apoio que lhe permitirão pôr em prática o guia. Encontram-se no final do documento.*



# GUIA 1:

## MANTENHA O SEU NEGÓCIO ACTIVO

Este guia rápido dá-lhe dicas sobre como implementar ferramentas para receber encomendas e comunicar com os seus clientes utilizando o seu telefone ou a plataforma de mensagens WhatsApp, que é simples de utilizar e permite-lhe enviar mensagens escritas, mensagens de voz, vídeos e fotografias.

1

### APRESENTE A SUA EMPRESA NO WHATSAPP



Utilize o logótipo ou uma fotografia da sua empresa na sua foto de perfil do WhatsApp.

Complete o perfil com o nome da sua empresa; e nas informações inclua o nome e morada. **Ver Anexo 1** 📄

Coloque num local visível da sua loja um letreiro com o seu nome e número de WhatsApp para que os seus clientes possam tirar uma fotografia ou guardar o seu número. Se não tiver o WhatsApp, coloque o seu número de telefone, quer seja um telemóvel ou um número fixo. **Ver Anexo 2** 📄



2



### CRIE A SUA REDE DE CLIENTES WHATSAPP:

IDENTIFIQUE QUEM SÃO OS SEUS CLIENTES MAIS PRÓXIMOS E PEÇA-LHES OS SEUS NÚMEROS DE TELEMÓVEL E MORADAS EXACTAS.



Guarde os números e endereços exactos dos seus clientes no seu telemóvel. Identifique-os com substantivos para se lembrar de quem são quando enviar promoções.

**Por exemplo:** Maria Fernandes\_Cliente ou Maria Fernandes\_Madrinha

Envie uma fotografia com a sua informação WhatsApp aos seus clientes. Sugerimos que utilize o nosso modelo. **Ver Anexo 2.** 📄

Actualize a sua base de clientes e faça-a crescer através da obtenção de novos contactos. **Ver Anexo 3.** 📄

Faça uma cópia de segurança dos seus contactos. Aqui mostramos-lhe como. **Ver Anexo 4.** 📄

Maria Fernandes Cliente  
Olá! Estou usando o WhatsApp!



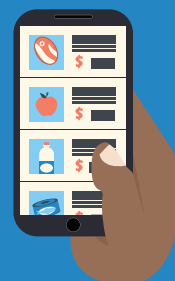
Também pode enviar uma mensagem de texto com os seus dados ou fazer uma chamada para os seus clientes.

3

CRIE UM CATÁLOGO DOS SEUS PRODUTOS MAIS VENDIDOS E ENVIE-OS A TODOS OS SEUS CLIENTES ATRAVÉS DO WHATSAPP



É importante actualizar o catálogo pelo menos todos os meses tendo em conta as alterações de preços ou produtos disponíveis. 📄



4

## CRIE PROMOÇÕES DE PRODUTOS QUE SEJAM ATRACTIVAS PARA OS CLIENTES

ENVIE-AS A TODOS OS SEUS CLIENTES POR WHATSAPP.



Pode oferecer produtos sazonais a um preço mais baixo e em pacotes.

**Ver anexo 6.**

Crie cabazes com os produtos mais comprados pelos seus clientes e envie-os pela WhatsApp. **Gere produtos e promoções atraentes para os seus clientes.**



5

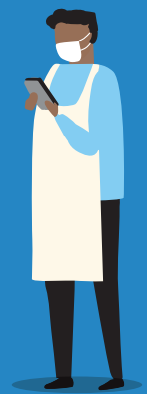
## OFEREÇA AOS SEUS CLIENTES A OPÇÃO DE FAZER ENCOMENDAS POR MENSAGEM



Organize o seu horário comercial: Aproveite os tempos de vazio para receber encomendas, preparar encomendas e telefonar aos fornecedores. **Ver Anexo 7.**

Trabalhe em família e divida as tarefas com os seus filhos e o seu cônjuge. Uma pessoa pode receber as encomendas em linha e a outra pode prepará-las.

Se trabalhar sozinho, estabeleça um horário para organizar as encomendas de modo a que não se acumulem e sejam devidamente despachadas.



6

## TENHA A ENCOMENDA PRONTA PARA OS SEUS CLIENTES A RECOLHEREM NA SUA LOJA SEM FILAS DE ESPERA OU DEMORAS



Envie uma mensagem aos seus clientes de que o seu produto está pronto e lembre-os de que seguiu os protocolos sanitários para a encomenda, isto irá gerar confiança nos seus clientes.

Pode oferecer várias opções de pagamento.

**Ver Guia 5. Como tirar partido de diferentes métodos de pagamento.**

Certica-se de lavar bem os produtos e de que tenham uma boa apresentação. **Ver Guia 4.**



7

## VENHA EXPERIMENTAR OUTROS CANAIS DE VENDAS ELETRÔNICAS, COMO FACEBOOK OU INSTAGRAM



Construa uma loja virtual gratuita no Facebook. Aqui deixamos-lhe como fazê-lo. **Ver Anexo 8**





## FERRAMENTAS DE APOIO

Descarregar a ferramenta clicando sobre o nome do anexo.

**ANEXO 1:** *Descrição de como actualizar o seu perfil WhatsApp.*

**ANEXO 2:** *Modelo com informações sobre a empresa*

**ANEXO 3:** *Modelo para cópia de segurança do número de contacto*

**ANEXO 4:** *Vídeo explicativo para apoiar os contactos*

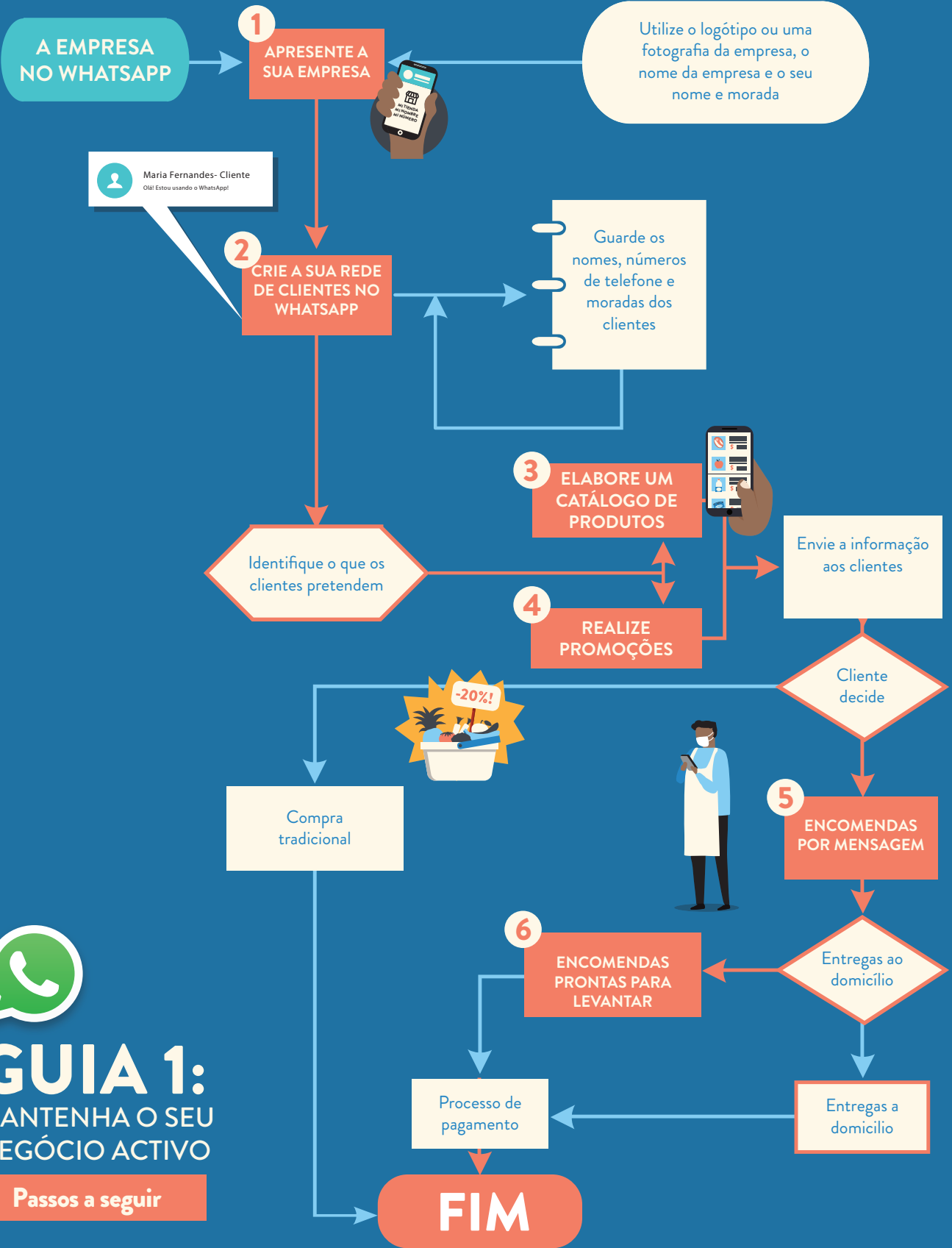
**ANEXO 5:** *Modelo de catálogo com preços e quantidades*

**ANEXO 6:** *Folha para elaborar promoções e cestos*

**ANEXO 7:** *Folha de controlo de encomendas*

**ANEXO 8:** *Como configurar a loja no Facebook e no Instagram?*

Aceda a todo o conteúdo e ferramentas editáveis na seguinte ligação:  
<https://ao.undp.org>



# GUIA 1: MANTENHA O SEU NEGÓCIO ACTIVO

Passos a seguir

**FIM**