

Apr. 2020  
v.1

*Guia prático  
para*

# Transformar Pequenos Negócios a Favor de um Mundo Novo



**INESPLORATO**  
CURADORIA DE CONHECIMENTO

# Informações Básicas

## QUEM SOMOS NÓS

Este guia foi feito pela Inesplorato. Uma empresa especializada em curadoria de conhecimento que, desde 2010, atende grandes empresas que atuam no mercado brasileiro.

## QUAL É NOSSO OBJETIVO

Nossa intenção com este projeto é ajudar pequenos empreendedores brasileiros a lidar com os inúmeros desafios desencadeados pela pandemia do novo coronavírus (que causa a doença COVID-19).

## COMO FIZEMOS ESTE CONTEÚDO

A principal fonte de informações para a produção deste guia foi a visão de gerentes, diretores e C-levels de diversas empresas de grande porte. Profissionais altamente qualificados que, a nosso convite, ofereceram seus valiosos pontos de vista, analisando situações reais vividas por pequenos empreendedores diante das mudanças provocadas pela pandemia COVID-19.

Ao cruzar as contribuições de cada um deles, somamos nossa experiência para a criação deste guia. Se você ficar com dúvidas ou tiver sugestões, fale com a gente no [contato@inesplorato.com.br](mailto:contato@inesplorato.com.br)

06.04.2020

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

  @inesplorato



# Índice

Introdução	4
1. Reconheça sua interdependência	5
2. Crie parcerias	10
3. Redefina a relevância	13
4. Reinvente modelos a favor do digital	19
5. Repense funções e habilidades	27
6. Reinvente sua gestão financeira	31
7. Combine transparência, objetividade e humanização	40
8. Invista nas relações duradouras	44
9. Adote uma estratégia de desenvolvimento sustentável	47
10. Cuide de si como cuida do seu negócio	51

# Introdução

Estamos em abril de 2020 e o que vivemos não é uma crise, que tem caráter passageiro, como disse Bruno Latour\*, mas sim uma transformação definitiva no mundo. Não estamos vivendo uma pausa. Não vamos voltar para onde estávamos antes. Nossa economia, hábitos, necessidades, crenças, tudo isso está mudando. Sendo assim, do ponto de vista de um empreendedor, o melhor a fazer é encarar tudo isso como uma chance para que coloque em prática uma quantidade enorme de mudanças que farão do seu negócio um lugar melhor para você, sua equipe, clientes e para a sociedade como um todo.

Neste guia, você vai encontrar um passo a passo com sugestões de exercícios práticos, para que analise seu negócio e inove a partir dessas mudanças. Não será fácil, mas confiamos que os problemas do momento podem te impulsionar a dar saltos que você não sabia que era capaz de dar.

Bom trabalho!

*\*Latour, Bruno. Imaginar gestos que barrem o retorno da produção pré-crise. 29 de março de 2020*

# 1.

## RECONHEÇA SUA INTERDEPENDÊNCIA

Uma importante lição que a pandemia traz é que não existem negócios isolados. Por mais que, no dia a dia, pode emergir uma sensação de individualização ao estarmos sempre voltados às nossas próprias necessidades como empreendedores, acredite: nenhum negócio está sozinho. Cada empresa faz parte de um contexto, de um sistema complexo composto por inúmeras variáveis. Funcionários, fornecedores, clientes, prestadores de serviços públicos e privados, entre outros, formam uma rede de conexões ao seu redor, e que também está sendo afetada pela pandemia.

Perceber essa interdependência se torna fundamental, pois estamos tratando de uma crise estabelecida no âmbito coletivo. E esse coletivo é, assim como sua empresa, formado por pessoas. Por isso, é tão relevante valorizar e priorizar a vida humana, o bem estar social de todos. Neste sentido, a ponderação deve se dar na análise das suas decisões neste momento.

Cada decisão tomada de forma individual afeta a vida e os negócios de muita gente. Se mudarmos a perspectiva das decisões, colocando as pessoas (o coletivo) no centro, o impacto delas tende a ser mais positivo tanto para seu negócio, quanto para o ecossistema em torno dele.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

- *Quais são as partes desse sistema complexo que atuam em torno do seu negócio?*

- *Como está sendo para elas o impacto da crise, gerada pela pandemia?*

- *Sua empresa consegue sobreviver sem alguma dessas partes?*

- *Quem está no centro das suas prioridades: seus interesses individuais ou os coletivos?*

- *O que você, como empreendedor, pode fazer para garantir o bem estar dessa rede?*

# MÃO NA MASSA

1. Complete este mapa do seu ecossistema:

1. Reconheça  
sua interdependência



# MÃO NA MASSA

1. Reconheça sua interdependência

2. Crie cenários onde sua empresa precisa existir sem alguma das partes que você inseriu no mapa. Quais impactos e problemas seriam gerados para você?

## Cenário 1

---

Quem? .....

.....  
.....  
.....

Problema: .....

.....  
.....  
.....  
.....

## Cenário 2

---

Quem? .....

.....  
.....  
.....

Problema: .....

.....  
.....  
.....  
.....

## Cenário 3

---

Quem? .....

.....  
.....  
.....

Problema: .....

.....  
.....  
.....  
.....



# 2.

## CRIE PARCERIAS

Pensando nesse ecossistema fica claro, também, o quanto os empreendedores têm de oportunidades de jogar junto, de somar experiências e esforços. Este é um ótimo momento para deixar de lado a perspectiva nociva de concorrência, ou de disputa pelos mesmos espaços, para trabalharmos unidos em busca de soluções melhores para todos.

Em São Paulo, um exemplo disso foi a hamburgueria Patties que, vendo o comércio ao lado - o Mercadinho do Lira - sentir fortemente os impactos da crise causada pela quarentena, comprou todos os chocolates do vizinho para oferecer junto aos pedidos que recebe via Rappi. Na prática, Patties comprou os chocolates ao preço de R\$1,98 e está revendendo a R\$5, e os lucros são totalmente destinados ao Lira, dono do comércio. A ação ainda conta com transparência, pois sempre no fim do dia, a quantidade de vendas e o valor arrecadado são publicados pelos empreendedores.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

• *Quem você admira como empreendedor/empresa?*

• *Quem você conhece que está na mesma situação de sua empresa ou ainda pior?*

• *Com quem competia até agora?*

• *Quem pode te dar força e para quem você pode dar a mesma força?*

# MÃO NA MASSA

Liste aqui pelo menos 5 empresas/empreendedores que você tem o contato (ou pode conseguir) e que estão sentindo os efeitos da crise. Pense em como você poderia ajudá-los, e como eles também poderiam ajudar você. Depois, faça contato com pelo menos 2 deles e comece um diálogo.

**Empresa:** .....

**Pessoa:** .....

**O que eu posso fazer?** .....

.....  
.....  
.....  
.....

**O que ele/ela pode fazer por mim?** .....

.....  
.....  
.....  
.....

# 3.

## REDEFINA A RELEVÂNCIA

Há décadas, discussões sobre os impactos de nosso modo de viver no futuro estão na pauta da agenda pública. O consumidor brasileiro vem problematizando suas escolhas em busca do chamado consumo consciente. No mundo do trabalho, o debate sobre qualidade de vida é intenso e a relação humana com o meio ambiente nunca esteve tão conflituosa. Diante deste momento dramático, as preocupações e reflexões tendem a se acelerar. Vamos todos lidar com perdas de vida, de estrutura, de dinheiro e isso pode implicar na busca por hábitos mais saudáveis para o corpo, mente e para o coletivo.

Assim, o que pensávamos ser relevante pode não ser mais daqui para frente (e isso tem possibilidade de ser ótimo para o nosso futuro).

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

- *Onde gastava tempo antes?*
- *Tem algo dessa lista que você não deveria estar investindo tempo?*

- *O que entregava para as pessoas é o que elas vão precisar a partir de agora?*

- *O que você pode mudar para ser mais relevante no novo cenário?*

- *Você é importante para sua cadeia?*
- *De que forma?*

# MÃO NA MASSA

1. Converse com 3 clientes de perfis diferentes e descubra:  
quais são os serviços e produtos mais importantes na vida delas hoje?

**Perfil da pessoa**

---

.....

.....

.....

.....

.....

**Prioridades**

---

.....

.....

.....

.....

.....

**Perfil da pessoa**

---

.....

.....

.....

.....

.....

**Prioridades**

---

.....

.....

.....

.....

.....

**Perfil da pessoa**

---

.....

.....

.....

.....

.....

**Prioridades**

---

.....

.....

.....

.....

.....







# 4.

## REINVENTE MODELOS A FAVOR DO DIGITAL

O mundo estava vivendo lentamente o processo de se digitalizar e agora, na marra, isso está sendo acelerado. Consumidores que nunca tinham comprado online agora se vêem forçados a aderir ao e-commerce e isso não tem volta. A boa notícia é que muitas ferramentas já estavam sendo desenvolvidas para esse momento. Agora é hora de usar!

Como primeira reação ao que está acontecendo, empreendedores dos mais variados setores partiram para operações à distância. Restaurantes implantaram delivery, escolas e academias aderiram ao EAD. Agora que isso já está rolando, é hora de aprimorar.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

- *O que é essencial permanecer no mundo físico e como você vai valorizar isso?*

- *Como o consumidor pode acessar seu produto/serviço de forma online?*

- *O que você pode fazer pra ser melhor no mundo online?*

- *Quais as mudanças que isso provoca na sua forma de operar?*

- *Trabalhar online abre outras oportunidades de produtos/serviços?*

- *Quais são as melhores ferramentas (idealmente gratuitas) úteis para essa transição?*

# MÃO NA MASSA

1. Pense no seu negócio antes e depois da pandemia.

- a) Com post-its, escreva passo a passo o fluxo do seu produto/serviço (desde a produção até chegar no seu consumidor) da forma que era antes da crise.

**Passo 1**

---

**Passo 2**

---

**Passo 3**

---





# MÃO NA MASSA

3. Pergunte a um cliente fiel o que ele mais está sentindo falta em relação a sua marca. Isso pode te dar pistas do que é essencial valorizar no presencial.

**Cliente**

---

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Sente falta de...**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Cliente**

---

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Sente falta de...**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Cliente**

---

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Sente falta de...**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....





# 5.

## REPENSE FUNÇÕES E HABILIDADES

Muitas mudanças estão acontecendo em seu negócio. De maneira súbita, aquilo que você e sua equipe sabiam fazer, talvez não seja mais totalmente possível ou mesmo relevante. Na transição entre a sua empresa que não existe mais e aquela que está renascendo, outras habilidades serão necessárias. Nesse contexto, considerando que as pessoas vem em primeiro lugar, especialmente as mais vulneráveis, o modo mais promissor de lidar com isso é assumir que o bem comum é o mais importante e que você e sua equipe podem aprender com esse processo.

Quem antes atendia no balcão pode agora fazer atendimento via redes sociais? Quem antes dava aulas presenciais pode agora dar aula à distância? Quem limpava sua loja pode agora fazer kits de higiene para acompanhar suas entregas de delivery? Faz parte de nossa humanidade saber se adaptar às mudanças e sempre aprender coisas novas. O que precisamos é de oportunidades e apoio. Assim, repense sua equipe e suas habilidades para a nova realidade, evitando ao máximo demissões que poderão provocar problemas ainda maiores para todos nós.

**Importante:** você deve conversar com especialistas em direito trabalhista para que essa mudança seja feita de modo legal. Instituições reguladoras estão neste momento fazendo várias adaptações para facilitar este processo. Esteja atento a isso.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

- *Que novas habilidades você está aprendendo com este processo?*

- *Como você pode ajudar sua equipe a se adaptar?*

- *Que potencialidades escondidas dos seus funcionários podem florescer em meio à crise?*

- *Como você pode usar os milhares de cursos online e gratuitos para formar sua equipe em novas habilidades?*





# 6.

## REINVENTE SUA GESTÃO FINANCEIRA

O que você mais vai ouvir neste momento é que o fluxo de caixa é a coisa mais importante e que ajustes precisam ser feitos de modo imediato. Esses são conselhos importantes, dinheiro é certamente sua principal preocupação agora. No entanto, estes conselhos precisam ser ponderados com inteligência e senso de coletividade.

Diante da necessidade e, ao mesmo tempo, da oportunidade de revisar seu negócio de modo geral, revise também a maneira como você olha para o dinheiro. Tudo que você gasta na sua empresa precisa estar associado a um retorno claro e importante para a qualidade do seu negócio. Assim, agora é hora de revisar suas finanças pensando em como você otimiza custos e em como o capital que sai da sua empresa pode trazer mais dinheiro para dentro. Tendo clareza da verdadeira necessidade de cada gasto, você pode decidir como fazer os melhores ajustes e redistribuições diante da nova realidade. Esse trabalho tem potencial para abrir a porta para uma reavaliação geral da estrutura da sua empresa.

# 6.

## REINVENTE SUA GESTÃO FINANCEIRA

Durante o aquecimento do mercado, muitas empresas cresceram de maneira desorganizada e sem um estudo concreto de qual seria a melhor forma de crescer. Momentos de crise como esse nos dão a oportunidade de reavaliar nossas estruturas e entender quais atividades realmente fazem parte da essência do negócio e sustentam uma lucratividade saudável, e quais atividades desviam energia e capital que poderiam ser usados para aperfeiçoar as atividades lucrativas, ou aplicados em inovações mais promissoras.

### **NOVAS FONTES DE FATURAMENTO**

Em meio a tudo que está acontecendo é também possível que você descubra outras fontes de faturamento, outros mercados, melhorias que você pode fazer que vão ampliar possibilidades frente aos seus clientes. Não adianta só procurar o que cortar, você também deve procurar como desenvolver positivamente seu negócio. Pensando nisso, se você tiver fôlego financeiro, cortar pode não ser o melhor a fazer, mas sim investir.

# 6.

## REINVENTE SUA GESTÃO FINANCEIRA

Uma empresa de delivery de pizzas, por exemplo, investiu em um novo tipo de freezer para vender pizzas congeladas para seus clientes. O investimento foi alto, mas os resultados já estão vindo no curto prazo. Outra perspectiva é se perguntar se os recursos que você usa hoje são os mais eficientes. Já existem muitas soluções alternativas para várias áreas de um negócio, agora é hora de buscá-las de modo ativo. Por exemplo: você conhece a Lemon empresa de energia renovável? Eles oferecem energia 15% mais barata e ainda mais alinhada a práticas sustentáveis (<https://www.lemon.energy>).

### PLANEJAMENTO

Se você não tinha o costume de fazer planejamentos, este era o susto que faltava para que você passe a adotar uma postura mais cuidadosa com seu caixa. Nenhuma medida deve ser tomada sem que você tenha pensado minimamente em seu impacto para fora deste momento de emergência. O objetivo ideal deve ser encontrar soluções que possibilitem a empresa a atravessar essa crise, sem prejudicar muito suas operações durante a retomada da economia. Por exemplo, vender suas máquinas podem te trazer capital no curto prazo e resolver uma série de problemas. Mas isso só deve ser feito se você já estiver pensando em como substituir aquela parte de seu negócio de forma ainda melhor para o futuro.

# 6.

## REINVENTE SUA GESTÃO FINANCEIRA

### DEMISSÕES

Demissões serão talvez o maior problema social que teremos que resolver juntos. Elas devem ser analisadas sob a ótica da empresa, da economia, e das vidas que serão colocadas em risco frente ao desemprego. Sendo você um pequeno empreendedor, é claro que você não vai conseguir sozinho fazer magia e pagar as pessoas sem receitas. Mas é realmente importante que nesse momento esta seja a última medida. Fazer contas dos custos da demissão, dos efeitos em seu negócio sem aquela mão de obra (lembre-se que demitir pode afetar sua capacidade de produzir, inclusive no futuro), das oportunidades que você encerra, e das consequências na vida das pessoas, te ajudam a fazer uma análise mais inteligente e humana. Faça o que você pode.

# 6.

## REINVENTE SUA GESTÃO FINANCEIRA

### RENEGOCIAÇÃO

O problema que estamos vivendo afeta a todos, e o ideal é que a gente não corte o fluxo de dinheiro na economia, mas sim, redistribua de forma mais equilibrada. Isso significa dizer que negociar com o dono do imóvel que você aluga não é deixar de pagá-lo, mas sim chegar no mínimo possível para ele. Essa economia, você coloca em outra área. E assim, acontece uma calibragem que pode ser boa para todo mundo. Converse com seus fornecedores e discuta com eles meios para que as perdas sejam diluídas entre todos (rever prazos de pagamento pode ser um bom caminho). Caso você compre de empresas grandes, una-se com outros empreendedores para que vocês tenham melhor posição para negociação. Paradigmas mudam. Não tenha vergonha de fazer propostas ou pedidos difíceis. O mundo inteiro está na sua situação. Dê a oportunidade do outro te ajudar.

Outro ponto importante é que você garanta que o que tem a receber será mesmo recebido. Procure quem tem compromissos com você ativamente e trabalhe para que o que pode entrar em seu caixa, realmente entre. Tenha em mente que não adianta fugir das notícias difíceis, se elas chegarem, que cheguem o quanto antes, quando você ainda tem fôlego pra lidar com elas.

# 6.

## REINVENTE SUA GESTÃO FINANCEIRA

### **PROGRAMAS DE GOVERNO**

O governo brasileiro tem se movimentado e lançado uma série de programas de socorro para pequenas empresas. É muito importante que você esteja atento a todas as oportunidades oferecidas, com cuidado de discutir com especialistas (seu contador, por exemplo) o que pode ou não ser feito. É crucial que você tome cuidado para não apenas empurrar os problemas para frente, ou seja, não assuma dívidas que depois você não dará conta de lidar.

### **EMPRÉSTIMOS**

Aliás, acesso a capital agora por meio de bancos são talvez o seu único caminho para continuar operando. E se você partir para isso, faça o quanto antes pois a tendência é que o crédito fique mais caro conforme a situação econômica piore. Mas, dê esse passo com um plano estabelecido de onde o capital vai entrar e como você vê ele voltando para a empresa. Esta análise deve ser muito bem feita, pois o retorno de capital deve ser o suficiente não só para pagar as prestações, mas sim toda a operação envolvida, como salários e outros custos operacionais. É fundamental também que você tenha como base uma previsão de fluxo de caixa pessimista para projetar como pagará o crédito que levantou. Este é o caminho mais seguro, e segurança é fundamental no momento.

# 6.

## REINVENTE SUA GESTÃO FINANCEIRA

### **POLÍTICA DE PREÇOS**

Cuidado para não oferecer descontos ou flexibilizações de pagamento que acabem com seu negócio. É tempo de reduzir margens ao máximo, mas só faça aquilo que estiver associado a uma política de redução de custos e cuidados com o fluxo de caixa. Atenção para não assumir prejuízos que vão aumentar ainda mais seus problemas.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

- *Quanto tempo você tem de caixa para reformular seu negócio?*
- *O que posso fazer para levantar capital para passar pelos tempos mais difíceis?*

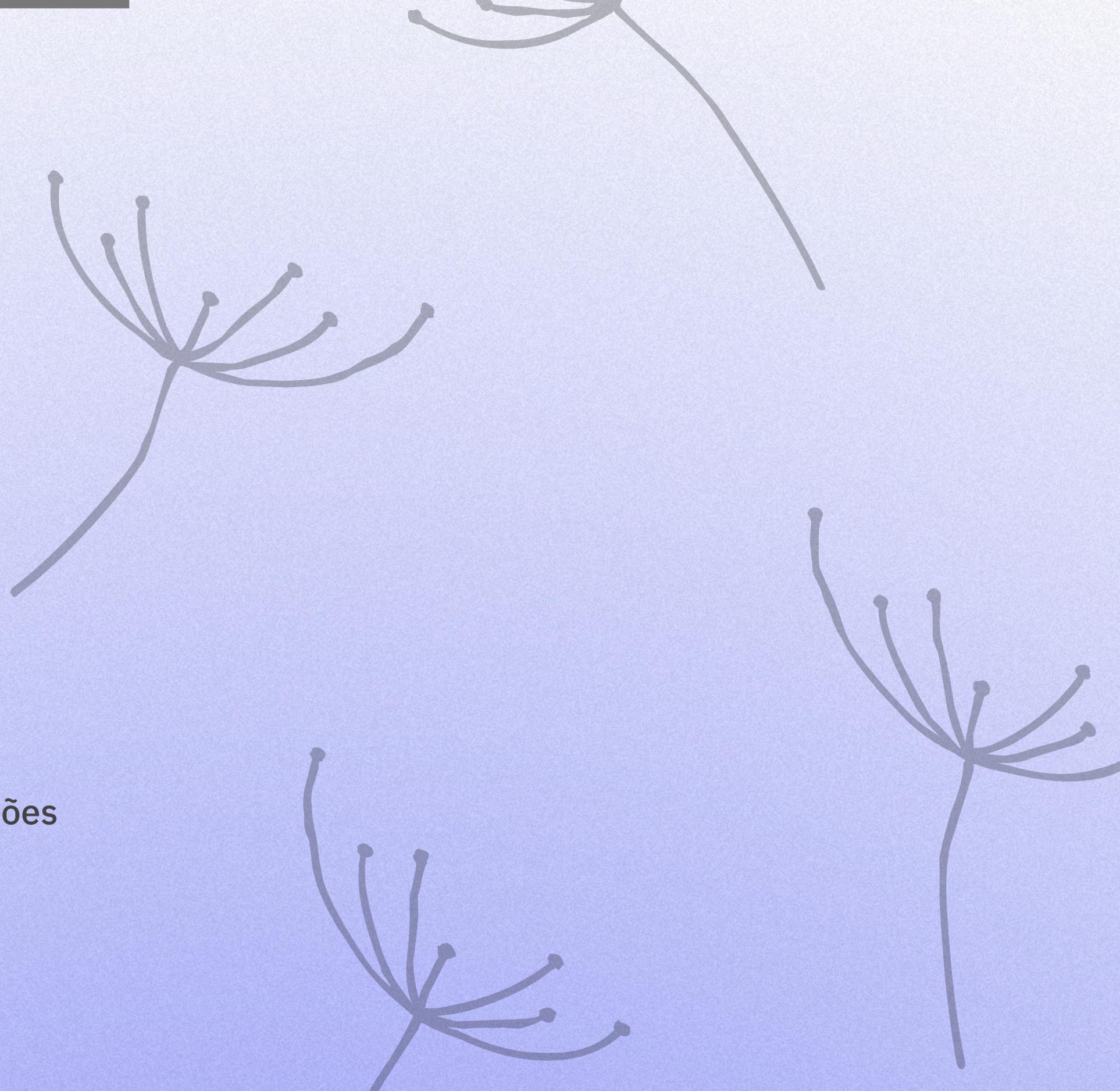
- *Estou negociando com todo mundo que pode me ajudar?*
- *Entre tudo que ofereço, existem investimentos paralelos que devo cortar para focar no que é mais rentável para a empresa?*

- *Como posso tornar meus gastos mais inteligentes?*
- *Estou fazendo tudo que posso para garantir o trabalho das pessoas da minha equipe?*

- *Estou usando todas as ferramentas gratuitas possíveis na adequação do meu negócio?*
- *Estou sendo ético e responsável em minhas negociações?*
- *Quanto de capital eu tenho para arriscar no investimento de reformulação do meu negócio? É hora de trazer sócios?*

# MÃO NA MASSA

Mais do que exercícios pontuais, nosso convite aqui é que você dedique tempo e energia refletindo sobre todos os pontos levantados acima e tome decisões planejadas a partir deles.



# 7.

## COMBINE TRANSPARÊNCIA, OBJETIVIDADE E HUMANIZAÇÃO

Comunicação sempre foi uma peça essencial para o sucesso em qualquer negócio. Mas agora, em um momento de transformação e incertezas, isso ganhou ainda mais importância. Conversar com seus clientes, funcionários, com a cadeia da qual você faz parte, pode ser fundamental para garantir seu lugar no mercado.

Essa é hora de você mostrar seu trabalho, seus valores e sua relevância. Deve ter gente te procurando online, mostre que você está vivo! Seja aberto com seus clientes, demonstre que está lá por eles e que eles também podem te ajudar. Deixe claro que você está aberto a ouvir problemas, mudar e trabalhar para melhorar. Crie canais para discutir essas questões, antes que as pessoas desistam da sua empresa.

E lembre-se, comunicação é uma troca. Você fala, convida eles a falarem, escuta o que têm a dizer... e isso é um processo contínuo.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

- *Quais mensagens você tem para contar para seu público neste momento?*

- *Qual o tom de voz da sua marca para esse momento?*

- *Como sua marca permanece em contato com os clientes, sem ser chata?*

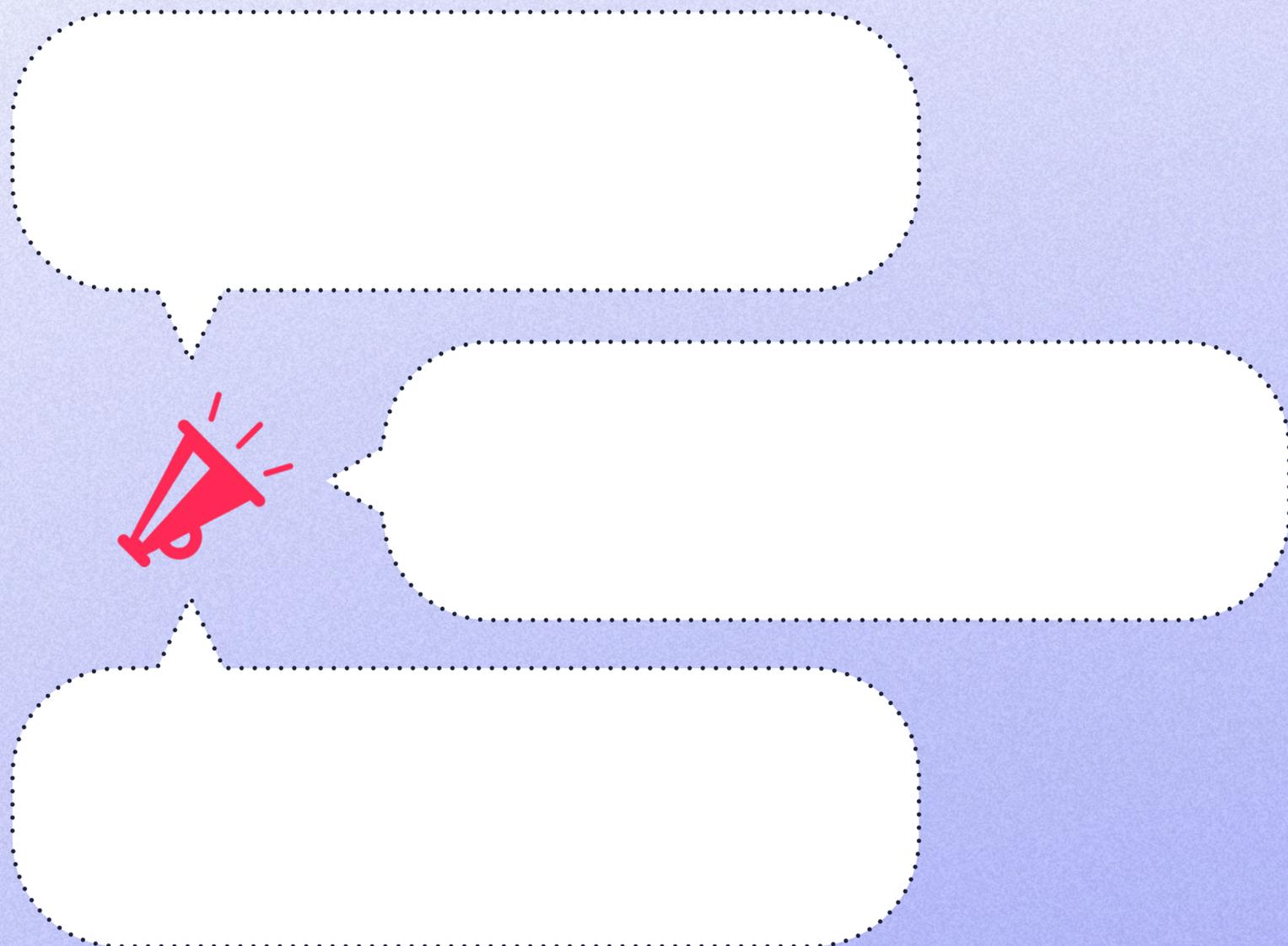
- *Quais os melhores canais para as conversas que você quer ter?*

- *Como sua marca pode colaborar com soluções para a crise por meio da sua comunicação?*

- *Que ações de comunicação podem ser feitas de forma planejada?*

# MÃO NA MASSA

1. Se você tivesse apenas 3 mensagens para contar o que está acontecendo com sua marca/empresa na crise, quais seriam elas? A partir desses grandes recados, você pode priorizar sua comunicação, sem ficar enchendo seu cliente de informações.



Three empty speech bubble shapes are arranged vertically on the left side of the page. A red megaphone icon is positioned to the left of the middle bubble, pointing towards it. The bubbles are white with a dotted border and a small tail pointing to the right.

2. Desenhe um calendário com etapas de envio. Como essas mensagens se desdobram ao longo do tempo?

<u>Semana 1</u>	<u>Semana 2</u>	<u>Semana 3</u>	<u>Semana 4</u>
MSG 1	MSG 1	MSG 1	MSG 1
.....	.....	.....	.....
MSG 2	MSG 2	MSG 2	MSG 2
.....	.....	.....	.....
MSG 3	MSG 3	MSG 3	MSG 3
.....	.....	.....	.....

# MÃO NA MASSA

3. Agora imagine que sua marca é uma pessoa. Como ela se portaria e como ela diria para as pessoas aquelas três grandes mensagens? Esse será o seu tom de voz.



Nome .....

Profissão .....

Hábitos conectados a sua marca

.....

.....

Como é a rotina dessa pessoa

.....

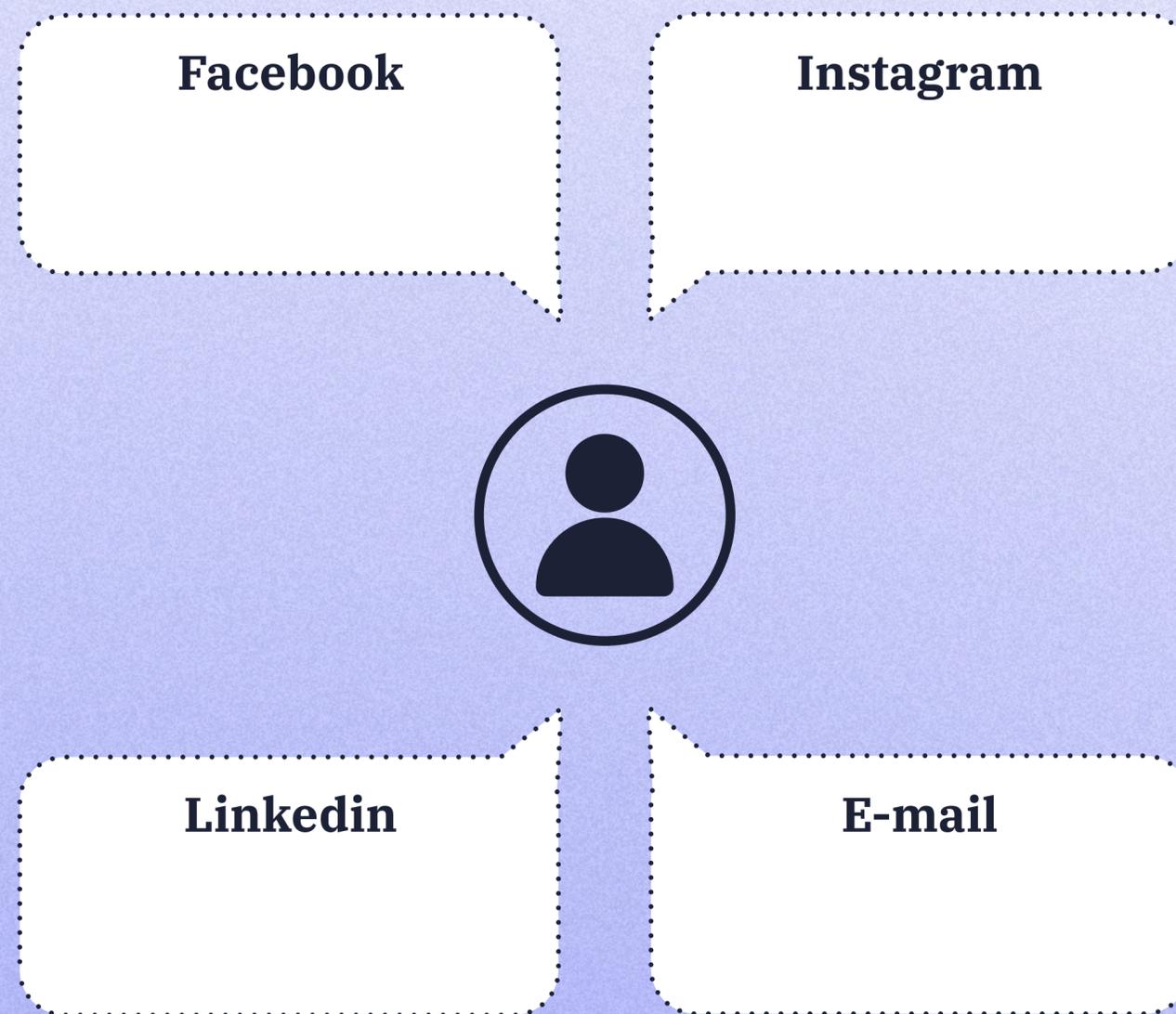
.....

Quais marcas ela ama?

.....

.....

4. Finalmente, imagine o que essa pessoa postaria em cada rede social. Crie uma postagem fictícia para cada rede. Assim você pode priorizar sua estratégia de canais de comunicação.



# 8.

## INVISTA NAS RELAÇÕES DURADOURAS

O ativo mais importante que sua empresa possui é a relação com seus clientes. Dessa relação, dependem a longevidade de seu negócio e os ganhos de todos que fazem parte de seu ecossistema. Por isso, as soluções que você vai criar diante das restrições impostas pela pandemia devem ser orientadas a tornar essa relação forte e continuada. Assim, pensar de modo mais amplo nos problemas de seus clientes, é fundamental. Por exemplo, o delivery de um restaurante pode ser uma oferta para resolver uma refeição ou pode oferecer um pacote com entregas diárias e semanais para que este cliente não tenha que lidar com o almoço todos os dias enquanto resolve tantos outros problemas.

Quando você investe em relações duradouras, você tende a fidelizar seus clientes, o que permite que você tenha uma noção mais concreta da sua receita mensal. Indo além, você cria mais oportunidades para conhecer cada vez melhor as pessoas que atende. Quanto mais você troca e interage com as pessoas, mais insumos você tem para melhorar seu trabalho.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

- *O que estou fazendo agora me ajuda a manter meus clientes no futuro?*

- *Estou resolvendo problemas de forma completa?*

- *O que preciso mudar para que eu aprenda mais com meus clientes e melhore minhas entregas?*

- *O que estou fazendo para criar vínculos com os clientes novos que estão chegando pela minha nova presença online?*

# MÃO NA MASSA

1. Selecione alguns clientes que você tem abertura para conversar e faça um diagnóstico apurado de necessidades, comparando o cenário pré-pandemia e o atual.

## Pré-Pandemia

Pergunte ao seu cliente: *quais necessidades eu atendia antes da crise?*

.....  
.....  
.....

## Momento Atual

Pergunte ao seu cliente: *quais necessidades você tem agora que eu não estou atendendo?*

.....  
.....

2. Avalie se existe alguma forma de você adaptar o seu produto/serviço a fim de estabelecer uma relação contínua com seus clientes.

Liste os serviços que você oferece

.....  
.....  
.....

Tente aplicar as lógicas abaixo para cada solução: é possível incorporá-las?

- *Serviços de assinatura*
- *Entregas programadas*
- *Oferta de pacotes*
- *Envio de mala de produtos para cliente escolher, provar e eventualmente comprar*

Quais soluções surgem desse exercício?

.....  
.....  
.....

# 9.

## ADOTE UMA ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Grandes momentos de mudança são boas oportunidades para reconstruir o seu modelo de negócio, para uma versão ainda melhor. Você já pensou que as reestruturações que sua empresa vai viver podem gerar um impacto positivo para o mundo?

O desenvolvimento sustentável é aquele que atende às necessidades atuais sem comprometer a habilidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades. Mas não é só isso... Está comprovado que empresas mais sustentáveis também são financeiramente mais saudáveis, uma vez que utilizam os recursos e pensam em todos os envolvidos na cadeia de forma mais inteligente. Por exemplo: repensar sua empresa a partir da eficiência energética é bom para o meio ambiente mas super importante para sua gestão financeira!

# 9.

## ADOTE UMA ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Vale destacar que sustentabilidade não tem a ver só com reciclar lixo ou poluir menos o meio ambiente, mas leva em conta aspectos econômicos, políticos e sociais. Saiba que as pessoas mais prejudicadas por tudo que está acontecendo em relação a pandemia são aquelas mais vulneráveis do ponto de vista social e econômico. Nesse sentido, as vozes delas precisam ser ouvidas para que as novas soluções contemplem aqueles que mais precisam, inclusive no seu negócio. Escute o que todos da sua equipe têm a dizer e tente criar junto com eles seus próximos passos. Indo além, já existem estudos sendo feitos com pessoas periféricas para que suas dificuldades sejam consideradas. Você está se informando sobre isso? Uma referência para começar é o estudo lançado pela equipe do @me.ajuda.aajudar (busque no instagram) que conta com o apoio da empresa de pesquisa Box1824.

Uma última dica é que você considere metas globais de desenvolvimento sustentável promovidas pela ONU. Elas podem te ajudar a pensar em como seu negócio se conecta com este movimento global de transformação de nossas relações.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

- *Qual o impacto sua empresa tem no meio ambiente? O que pode ser melhor e mais eficiente?*

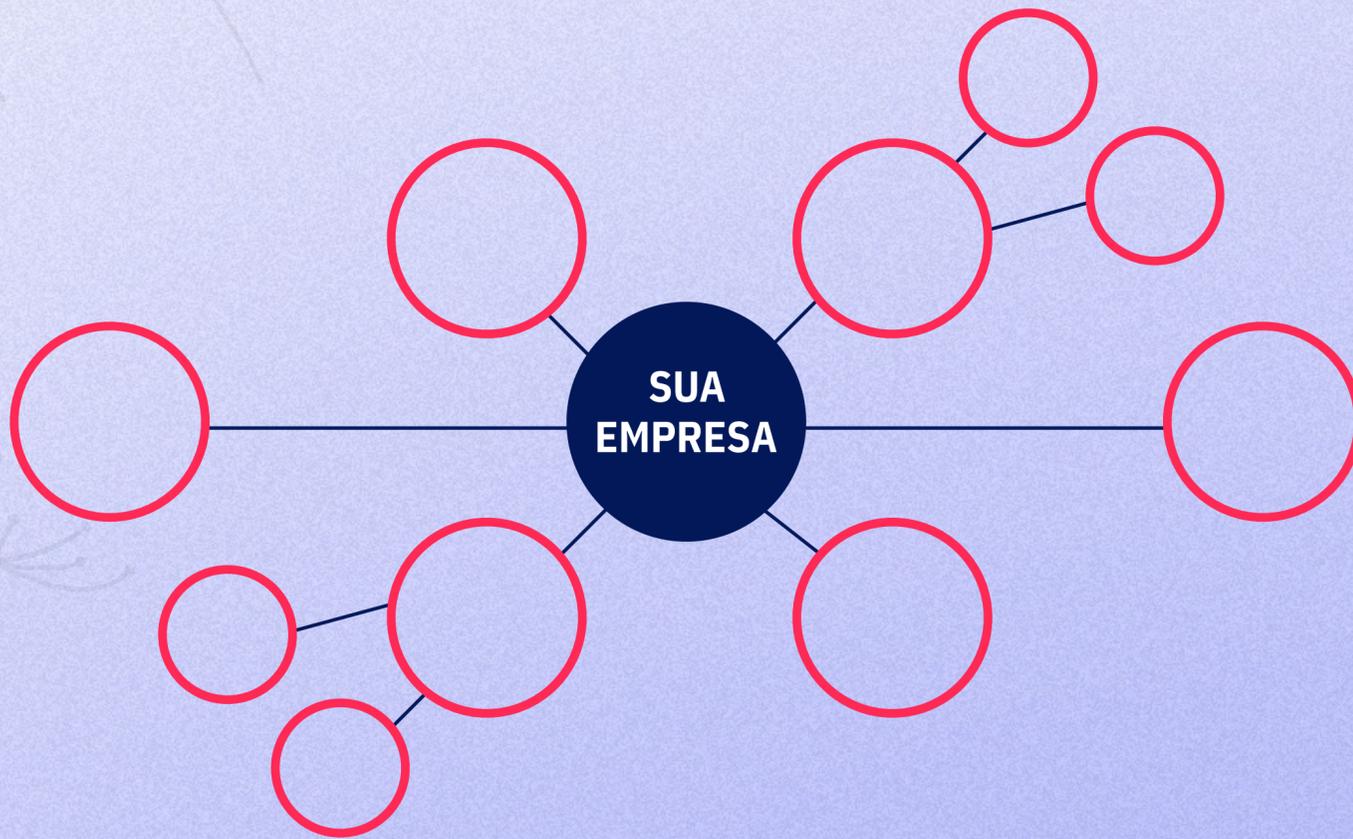
- *Quem são as pessoas que fazem parte da sua cadeia e que estão sendo mais afetadas pela crise?*

- *Existe alguma coisa que sua empresa pode fazer para amenizar ou reverter o prejuízo dos públicos mais vulneráveis da cadeia da qual você faz parte?*

- *Você tem visibilidade do que cada um dos seus colaboradores está vivendo e vai viver com a crise? De que forma ajustes no seu negócio podem equilibrar esses impactos?*

# MÃO NA MASSA

1. Lembra do mapa que você fez no primeiro capítulo do nosso guia? Volte nele e analise como as trocas entre as partes podem acontecer de forma mais sustentável.



2. Liste onde estão os pontos críticos de desequilíbrio e pense se as mudanças que você planeja fazer vão melhorar ou piorar essas relações. Se vão piorar, vale repensar as soluções.

## Pontos de Desequilíbrio

Público .....

Desequilíbrio .....

O Que Muda .....

Melhora     Piora

# 10.

## CUIDE DE SI COMO CUIDA DO SEU NEGÓCIO

Um erro do passado que temos a oportunidade de deixar para trás é a possibilidade de colocarmos a nossa saúde e qualidade de vida em segundo plano. Sabemos que você, como um pequeno empreendedor, muitas vezes entrega tudo que tem para seu negócio, inclusive suas horas de descanso. Perante a situação em que estamos vivendo, sua entrega deve estar maior ainda. Por favor, tome muito cuidado com isso.

Te trazemos essa preocupação, primeiro porque a vida humana está acima de tudo e segundo porque você, o tempo todo cansado, tende a empobrecer sua capacidade de decidir e de criar. Em muitas situações você vai passar dos seus limites acreditando que não tem outra saída. Mas saiba que se trocar horas extras por descanso, sua produtividade será muito mais apurada no dia seguinte. Aproveite este momento de reavaliações para rever também a forma como você trabalha e a forma como você exige que os outros trabalhem. Todos nós temos o direito ao lazer, ócio, direito de estar com as pessoas que são importantes para nós.

# VOCÊ JÁ SE PERGUNTOU...

---

*Como você pode fazer da  
sua empresa um ambiente  
de trabalho mais saudável  
e feliz para todos?*

# MÃO NA MASSA

Como o ponto aqui é sobre descanso e ócio, não vamos te pedir para colocar a mão na massa. Dedique parte do seu tempo para fazer coisas que te alegram e te desconectam das urgências do presente. :)



# Recado final

Escrevemos este guia conscientes das dificuldades que você empreendedor está passando, das aflições e problemas de sua equipe, das barreiras imensas que terá que superar daqui para frente. Mesmo assim, entendemos que era nosso papel te ajudar a pensar para além das dores que estamos todos sentindo, e muitas vezes inclusive, a partir delas. Pedimos desculpas caso algum ponto tenha soado ingênuo ou distante do que você consegue fazer. Contudo, esperamos que de alguma forma você possa ainda sonhar e seguir em frente.

Não deixe de nos escrever no [contato@inesplorato.com.br](mailto:contato@inesplorato.com.br) caso tenha alguma dúvida e/ou para nos manter informado sobre como o guia ajudou o seu negócio.

Agradecemos imensamente a todos os profissionais que colaboraram na construção deste guia. Foi um privilégio ter acesso à análise de cada um de vocês.

Inesplorato, abril 2020.

