

**440mil**

pequenos negócios no Brasil, atualmente, não utilizam nenhuma ferramenta de gestão, segundo o Sebrae



Varejo

2012

**27%**

de comerciantes que não possuíam computadores

**67%**

dos que possuíam utilizavam softwares integrados de gestão de negócios

Com a vinda da Copa do Mundo da FIFA 2014 para o Brasil o setor de comércio varejista será o maior beneficiado, segundo o estudo Mapa de Oportunidades para as micro e pequenas empresas nas cidades-sedes, realizado pelo Sebrae em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV).

40%

dos consumidores da Copa das Confederações da FIFA 2013 consideraram a agilidade no atendimento como fator mais importante no comércio

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO (SPC)

Esse conjunto de dados indica que o comércio varejista no Brasil deve se preparar para preencher as lacunas, para então aproveitar o cenário favorável que se apresenta. Além disso, a tecnologia deve ser aliada do pequeno negócio para ganhar pontos na agilidade e qualidade do atendimento.



Diante desse cenário, as ferramentas de gestão ganham importância, pois auxiliam na integração dos processos, organização e atualização da informação e construção de uma base de dados sobre os clientes, permitindo redução das paradas e erros durante o atendimento ao cliente, além da adequação dos produtos oferecidos a quem o busca.

**Sistemas
administrativos**

AS MAIORES QUEIXAS DOS
GESTORES DE PEQUENOS
NEGÓCIOS



Perda de documentos e
informações importantes



Perda de recursos e perda de
tempo na localização das causas
dos problemas.

A CRITICIDADE DA SITUAÇÃO É EVIDENCIADA QUANDO
FICA CLARA A INSATISFAÇÃO DOS CLIENTES, POR EXEMPLO,
PELA DEMORA NO TEMPO DE RESPOSTA.

A implantação de ferramentas de gestão pode impactar positivamente na eficiência operacional da empresa. Ademais, fornece de forma mais confiável informações que apoiam a tomada de decisão dos gestores, pois com os relatórios fornecidos é possível simular e visualizar os possíveis cenários, com base em dados reais e atualizados.

Tecnologias viáveis às pequenas empresas

Das empresas entrevistadas pela Frost & Sullivan sobre as tecnologias mais usadas, 57% adotam o e-mail, em segundo lugar, a ferramenta mais empregada é o ERP. Em terceiro e quarto lugares estão, respectivamente, as ferramentas de CRM e de *Business Intelligence (BI)*.



BENEFÍCIOS

- Otimização na utilização dos recursos humanos e materiais com a diminuição dos desperdícios de tempo e materiais;
- Possibilita um fluxo de informações único, contínuo e consistente;
- Possibilita o controle de estoque de forma eficaz e confiável.



RESULTADOS

- Diminuição dos custos operacionais e dos retrabalhos;
- Aumento na confiabilidade das informações;
- Diminuição do tempo de execução das tarefas;
- Padronização dos processos e melhora no fluxo da informação.



CRM

CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (GESTÃO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE)

SOFTWARE QUE AUXILIA NA
FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES, ATRAVÉS DE
HISTÓRICO E ANÁLISE DOS CONTATOS
QUE IDENTIFICA AS NECESSIDADES E
EXPECTATIVAS DOS CLIENTES.
TAMBÉM PODEM INTEGRAR
RELACIONAMENTO COM
FORNECEDORES.



BENEFÍCIOS

- Explorar melhor as oportunidades, abordando o cliente de forma mais direcionada;
- Manter base de dados de fornecedores, facilitando negociação e histórico de vantagens conquistadas.



RESULTADOS

- Histórico das interações com clientes, permitindo a criação de perfis e planos de venda mais eficazes;
- Convergência de informação entre unidades de negócios;
- Fortalecimento do relacionamento com o cliente e/ou fornecedor.

Softwares financeiros

A gestão financeira é um dos grandes desafios dos pequenos negócios. Sistemas de gestão financeira permitem emissão de notas fiscais, gestão e relatórios do fluxo de caixa, contas a pagar e receber, entre outras funcionalidades. As principais vantagens são o baixo custo e a praticidade. Muitos desses sistemas são, inclusive, integrados às máquinas fiscais. Há opções *on-line* e algumas até gratuitas, que dão a oportunidade da pequena empresa deixar de lado as planilhas de Excel.



Softwares de colaboração

Atualmente, com equipes cada vez mais disseminadas geograficamente, os softwares de colaboração tornam possíveis a cocriação e cogestão de projetos e atividades. Alguns exemplos desses softwares são o Teambox e o KanbanFlow.

O Teambox, por exemplo, funciona *on-line*, sem necessidade de instalação e possui diversos planos. Entre suas funcionalidades estão: centralizar a informação sobre projetos, acompanhar e controlar as datas de concretização das mesmas, compartilhar documentos, criar páginas para partilha de notas e documentação, entre outras. Além disso, essa plataforma está disponível em vários idiomas, incluindo o português.



**Sistema de gestão on-line para pequenos negócios**

A empresa **Tiny® Software** oferece uma ferramenta de ERP que auxilia na solução dos principais problemas de gestão em uma pequena empresa. O sistema, que conta com um versão gratuita com três módulos, permite controlar o financeiro, as vendas, o estoque e emite nota fiscal eletrônica. O controle de vendas e estoque é essencial, pois é o canal em que são apurados de forma confiável, além de evitar conflito de informação ao oferecer para o cliente durante o atendimento.

**Nota fiscal eletrônica**

O intuito é substituir gradativamente a emissão de notas em papel, além de facilitar que as vendas aconteçam em apenas uma operação, agilizando o atendimento já que o cliente não precisará passar por setores diferentes da loja para finalizar a compra, por exemplo. Para o lojista a emissão da nota fiscal eletrônica traz redução de custos, agilidade no atendimento e também no controle de documentos fiscais emitidos.



Soluções para pequenos

A robustez de dados sobre o mercado e os impactos da implantação de ferramentas de gestão podem induzir o empresário de pequeno negócio a acreditar que são recursos disponíveis apenas para a realidade de uma grande empresa. Porém, diversas empresas do mercado de desenvolvimento de softwares estão investindo fortemente nas soluções para pequenos negócios, mostrando que estas tecnologias não servem apenas para grandes empresas e que existem soluções viáveis.

**Atendimento ao cliente on-line**

Além do excelente atendimento na loja física, a tecnologia surge como um complemento, possibilitando o atendimento rápido a clientes à distância. Com a utilização de ferramentas de chat pela internet o consumidor poderá ter acesso à sua loja de maneira mais rápida e dinâmica, ela pode servir também para que você receba sugestões, resolva problemas e tire dúvidas, contribuindo assim, com a decisão de compra do cliente.

Exemplos de ferramentas com plano gratuitos:

<https://www.zopim.com/>
<http://www.vicloning.net/>
<http://www.butterflive.com/>

**CRM**

O relacionamento com clientes e fornecedores é a chave para o sucesso dos pequenos negócios. Bom atendimento e personalização são fatores que podem ser determinantes no fechamento do negócio. Para isso, uma tecnologia CRM pode se tornar o diferencial no atendimento personalizado.

Exemplos de ferramentas com planos gratuitos:

<https://www.zoho.com>
<http://www.bitrix24.com/landing/crm/>
<http://www.artinformatica.com.br/sitenovo/artcrminde.asp>



Quando as ferramentas utilizam a tecnologia na nuvem permitem que os dados estejam acessíveis em qualquer lugar, não limitando o negócio ao seu local físico.



Nuvem

A Microsoft e a Edge Strategies Inc. realizaram uma pesquisa com cerca de quatro mil pequenas e médias empresas em 2011 e revelou que a computação na nuvem é até 40 vezes mais econômica para um pequeno negócio se comparada com a opção de executar o seu sistema de TI próprio. Ter os dados na nuvem também traz preocupação aos empresários em relação à segurança. Cada vez mais as ferramentas estão evoluindo para melhorar nesse quesito, porém há precauções que podem ser tomadas pela empresa. Políticas de confidencialidade aplicadas aos colaboradores, orientações para criação de senhas mais complexas e proteção no acesso de e-mails e/ou sites duvidosos. Além disso, é sempre interessante manter um *backup* das informações.

40%

de aumento nas receitas de empresas que utilizam a mobilidade em comparação com aquelas que não o fazem.



Pequenos varejistas que utilizam ferramentas de gestão

Caso Milanina

Empresa de São Paulo, tem aproximadamente 40 funcionários em seis lojas e atua no comércio de confecção feminina para tamanhos grandes, com confecção própria.

A empresa tinha dificuldades com informações desconhecidas sobre os produtos e sua disponibilidade no estoque. A solução foi uma ferramenta específica para o setor de varejo, que permitia o controle de estoque com uma abrangente capacidade de geração de relatórios para permitir também o gerenciamento do volume de vendas e a integração das informações e processos de todas as lojas da empresa. Ademais, a solução permitia controle de crediário e cálculo de comissão, incrementando a rapidez e flexibilidade do atendimento nas lojas.

Caso Otto

Varejista que também adotou ferramentas de gestão para melhorar os resultados da empresa. Situada em São Paulo, tem 18 funcionários e atua no Brasil desde 2001, importando e distribuindo peças e acessórios automotivos. Quando a empresa buscou a implantação de uma ferramenta de gestão, o desafio era integrar os dados da empresa e garantir apoio às vendas para aumentá-las.

A ferramenta adotada teve foco na gestão administrativa, financeira e operacional, uma vez que estavam se preparando para o crescimento da empresa. A solução possibilitou aos empresários obter dados integrados, seguros e disponíveis para gerar relatórios que auxiliam e agilizam a tomada de decisão.

AÇÕES
RECOMENDADAS

As ferramentas de gestão auxiliam na agilidade do atendimento, pois fornecem mais inteligência ao processo de venda. Portanto, deve-se estar atento no investimento de ferramentas que vão além da emissão de cupons fiscais. A solução deve fornecer informações que contribuem para a eficiência da empresa e facilitem a operação do vendedor. Por exemplo:



Gestão de crediário e histórico dos clientes: permite traçar perfis de compra dos clientes, ajudando a ofertar produtos mais direcionados, com maior possibilidade de conversão de vendas pela agilidade e valorização do cliente.



Índices de vendas e margens de lucro: auxiliam na definição de campanhas e preços promocionais, para que não se oferte produtos pouco atrativos ou por preços desvantajosos para o empresário.



Controle de estoque e vendas: auxilia o vendedor a ter informação em tempo real de produtos já vendidos e disponibilidade em estoque, para não haver confusão de informação na abordagem ao cliente.

É importante salientar que as ferramentas de gestão disponíveis são instrumentos poderosos para melhorar a agilidade, flexibilidade e confiabilidade do atendimento, porém não podem estar desassociadas de uma equipe preparada. O treinamento dos funcionários para o atendimento e para lidar com as funcionalidades da ferramenta é fundamental para o sucesso dessa iniciativa.

Por fim, especialistas recomendam que a empresa não use mais de três ou quatro ferramentas, além do e-mail. Assim, evita-se perder muito tempo na tentativa de manter todas atualizadas e conectadas entre si para oferecer a agilidade desejada.