

GUIA COMPLETO DE GESTÃO PARA MICRO -EMPREENDEDORES

FERRAMENTAS E IDEIAS
PARA OTIMIZAR A GESTÃO
DA SUA EMPRESA



Campe®

CONSULTORIA JR

Sumário

1. Introdução	3
2. Planejamento Estratégico	4
3. Estudo do Mercado	5
4. Finanças Organizadas	6
5. Separação do Profissional e Pessoal	7
6. Marketing Online	8
7. Foco no Cliente	9
8. Conclusão	10
9. Sobre a Campe	11



Introdução

Atualmente, o número de microempreendedores no Brasil tem crescido exponencialmente: segundo o Portal do Empreendedor, em abril de 2020 o número de MEIs ultrapassou a marca de 10 milhões. Neste cenário, além da competitividade e necessidade de se destacar perante ao mercado, ainda entram os problemas advindos da crise econômica com a Covid-19, provando ser de extrema importância que o microempreendedor saiba a melhor forma de gerir sua empresa, procurando se organizar e realizar ações que impactem positivamente seus resultados e o dia a dia de seu empreendimento.

Este guia tem como principal objetivo auxiliar o microempreendedor que tem se desafiado nesse meio, buscando trazer ideias e explicações de temas bastantes relevantes para sua realidade. Tais temas abordam desde a parte mais estratégica, traçando objetivos, à parte de conhecimento de mercado, marketing e organização das finanças. Ao administrar seu negócio, é muito importante que o empreendedor foque e otimize todas essas áreas, buscando sempre a melhoria contínua. Serão apresentados meios e ferramentas para que o gestor possa se diferenciar de seus concorrentes, conhecer a fundo seu mercado e seu público, conseguindo inovar e se posicionar de forma assertiva em seu segmento. Além de abordar a importância da organização financeira, separação do profissional do pessoal e a jornada de sucesso do cliente. Seguindo todos os pontos indicados, o microempreendedor estará mais preparado para enfrentar este momento tão desafiador.



Planejamento Estratégico

Traçando objetivos de forma assertiva

Um bom planejamento estratégico permite que o empreendedor entenda e reflita sobre aonde ele está e que lugar ele pretende alcançar no futuro.

Com uma estratégia bem determinada, o gestor consegue traçar suas metas, objetivos e refletir sobre os meios para alcançá-los, possibilitando um maior foco e direcionamento de ações e investimentos.

No momento em que se sabe aonde quer chegar, basta foco, determinação, disciplina e persistência para alcançar os resultados esperados.

Além disso, uma estratégia bem estruturada auxilia a entender a razão pela qual o negócio existe, o lugar a se alcançar no futuro e quais valores regem todas as ações tomadas pela empresa e pelas pessoas que nela estão.

Algumas ferramentas que possibilitam estruturar da melhor forma o planejamento estratégico do negócio são:

- Matriz SWOT, buscando determinar as forças e fraquezas internas do empreendimento e as ameaças e oportunidades externas que podem afetá-lo
- Diretrizes do negócio: missão, visão e valores, auxiliam o gestor a entender o real propósito de seu empreendimento, quais são seus principais objetivos para o futuro e quais valores que pautam o funcionamento da empresa;



Estudo do Mercado

Conhecendo a fundo seus clientes e concorrentes

Conhecer a fundo o mercado é um ponto muito importante no momento de gerir sua empresa. Um gestor que conhece o contexto em que está inserido, torna-se capaz de lançar produtos inovadores, entender a melhor maneira de precificar, de determinar seus diferenciais perante seus concorrentes e de alcançar cada vez mais o público que consome seus produtos/serviços.

- Clientes: uma forma muito interessante de conhecer melhor seu público é traçando **personas** para seu empreendimento. Uma persona nada mais é que a descrição de uma pessoa fictícia mas que possui os mesmos anseios e dificuldades de um cliente real. Ela é traçada por meio de pesquisas com seus próprios clientes, buscando entendê-los a fundo. Por meio da persona o gestor consegue compreender a melhor forma de alcançar seus clientes, o que os afasta ou os atrai da empresa e que tipo de inovação poderia agradá-los. Outro modo para se aproximar e entender seus clientes é por meio da pesquisa de satisfação. Formular um questionário e enviá-lo para seus clientes, buscando pontos fortes e de melhoria do seu negócio, pode trazer muitos benefícios no dia a dia da empresa e no relacionamento com o cliente.
- Concorrentes: uma forma interessante de conhecer seus concorrentes é por meio do **cliente oculto**. Consiste em basicamente ir até o estabelecimento de seus concorrentes, fingindo ser um cliente e analisar pontos como preço, localização, atendimento, entre outros aspectos importantes.



Finanças Organizadas

Tomar decisões com base em dados

Para um bom funcionamento de qualquer empreendimento é imprescindível que se tenha uma boa organização financeira. Saber o valor que deve ser mantido em mãos para cumprir com todas as obrigações, quanto pode ser investido, o nível de estoque necessário, as principais contas e dívidas, são apenas alguns exemplos que, se fugirem do controle do gestor, podem ser prejudiciais para a empresa.

O microempreendedor, apesar de ter uma pequena empresa, ainda precisa ficar atento sobre como seus recursos estão rodando, se a empresa está saudável financeiramente e também saber o momento certo de investir ou cortar gastos.

É muito importante que toda saída e entrada seja registrada em um local seguro, que não se perderá no futuro e que tudo esteja compilado da forma mais organizada possível. Assim, ações poderão ser baseadas em dados e não apenas em suposições. Nesse quesito a automação, por meio do Excel ou algum software financeiro pode ser de grande ajuda. Gerindo e armazenando todos os dados da empresa, será possível analisar de forma mais profunda sua saúde financeira.

Outro ponto importante é o planejamento financeiro. Preparar, desde do começo do ano, os principais gastos que ocorrerão durante aquele período, organizando o caixa da empresa e tentando prever possíveis entradas e saídas.



Separação do Profissional e Pessoal

Saber dividir o que é seu e o que é da empresa

Ao criar uma empresa é de extrema importância que se tenha a separação do que é pessoal e do que é profissional. Tal ato passa mais credibilidade aos clientes e permite que o gestor consiga focar de forma mais eficiente em seu empreendimento.

As redes sociais vem mostrando a cada dia sua grande importância para o posicionamento de uma marca, é bem comum pessoas tomarem sua decisão final de compra ao olharem o Instagram de um estabelecimento, por exemplo. Por meio das redes, a empresa pode se promover, mostrando seus diferenciais, atraindo clientes e até mesmo realizando vendas. Dentro das redes sociais existe um mundo de possibilidades, por isso é de extrema importância que as mesmas tenham um foco único no empreendimento, não misturando fotos e posts pessoais, já que isso passa muita informalidade e pode até mesmo tirar a credibilidade da marca.

Outro ponto importante é separar o número de telefone pessoal do número da empresa, possibilitando a criação de um WhatsApp Business, que possui várias funcionalidades e auxilia no controle e atendimento aos clientes. Além disso, ter diferentes números permite uma melhor separação da carga de trabalho, atendendo clientes apenas no horário comercial.

Por fim, outro ponto crucial é separar as contas pessoais das da empresa. Tal ação auxilia no controle dos gastos e receitas e possibilita enxergar de forma mais clara a saúde financeira do empreendimento.



Marketing Online

Melhores formas de posicionar sua marca

Hoje em dia a melhor forma para atrair novos clientes tem sido investir no marketing. O mundo como um todo tem se voltado para o meio digital e assim as redes sociais vêm se tornando uma grande ferramenta de atração.

Nesse contexto, os microempreendedores podem se posicionar cada vez mais no meio online, dando maior atenção ao seu posicionamento nas redes sociais e conseguindo gerar credibilidade por meio delas.

A principal rede social utilizada atualmente é o Instagram, por isso é fortemente recomendado posicionar sua marca nessa plataforma. Ao criar uma conta para sua empresa é muito conveniente torná-la comercial, pois assim será possível analisar as métricas e descobrir seu público alvo, melhores dias e horários para posts e como anda o engajamento com sua empresa. Outra importante dica é realizar postagens constantes, mostrando seus produtos/serviços, gravando stories interagindo com seus clientes e apresentando o dia a dia dentro do seu negócio. Essa proximidade com cliente é de extrema importância, garantindo a fidelização e aumentando as chances de indicação.

Além do Instagram, também é válida a criação do Google Meu Negócio, de forma que, ao pesquisar pelo nome da sua empresa no Google, as pessoas consigam ter acesso à informações como localização, horário de funcionamento, telefone, fotos e avaliações de outros clientes.



Foco no cliente

Proporcionando a melhor experiência

Mais do que nunca o mundo empresarial tem preconizado a experiência que os consumidores têm ao comprar com uma marca. Disney, Starbucks e Apple são apenas alguns exemplos de empresas que possuem uma forte cultura de foco no cliente.

Pensando muito por esse lado, é de extrema importância que os microempreendedores foquem no que estão proporcionando aos seus clientes, o que você pode fazer para que o cliente volte a comprar com você? Isso abrange desde um tratamento personalizado e solícito, a alguma lembrança de aniversário especial. Os tempos atuais focam não somente em realizar a venda em si, mas deixar o cliente apaixonado pela sua marca.

Ser sempre cordial no atendimento, não atrasar nas entregas ou prestações de serviço, dar brindes e fornecer um produto ou ambiente de qualidade, são apenas alguns meios para otimizar a experiência do cliente dentro do seu estabelecimento



Conclusões

De fato, a realidade vivenciada nos dias atuais apresenta diversos desafios para o microempreendedor brasileiro, trazendo a urgência e necessidade de inovar de alguma forma.

Todas as dicas, ensinamentos e ferramentas citados nesse documento buscam auxiliá-lo nessa desafiadora missão que é empreender em um cenário tão caótico e adverso. São pontos simples, de fácil aplicação e que focam em áreas essenciais para o bom funcionamento de uma empresa: marketing, finanças e estratégia. Todos os pontos apresentados, caso feitos com excelência e dedicação, podem ter um impacto muito positivo dentro da empresa, melhorando seus resultados, relacionamento com clientes e organização.

"Ser um empreendedor é executar os sonhos, mesmo que haja riscos. É enfrentar os problemas, mesmo não tendo forças. É caminhar por lugares desconhecidos, mesmo sem bússola. É tomar atitudes que ninguém tomou. É ter consciência de que quem vence sem obstáculos triunfa sem glória. É não esperar uma herança, mas construir uma história...Quantos projetos você deixou para trás? Quantas vezes seus temores bloquearam seus sonhos? Ser um empreendedor não é esperar a felicidade acontecer, mas conquistá-la."

Augusto Cury



Sobre a Campe Consultoria

A Campe Consultoria Jr. é uma empresa júnior situada na cidade de Juiz de Fora, no estado de Minas Gerais. É composta exclusivamente por universitários dos cursos da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis e da Faculdade de Economia da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Há 28 anos, a Campe atua no mercado buscando trazer soluções eficientes através de estudos de consultoria de qualidade, com o objetivo de gerar impactos cada vez maiores para a sociedade. Para alcançar sempre os melhores resultados, acreditamos que as boas ideias devem sair do papel, por meio da vontade de uma geração inconformada, com coragem de sonhar e ousadia de agir.

O fato de contar com os melhores estudantes de Negócios da região e o apoio de mestres e doutores atuantes na Universidade Federal de Juiz de Fora, faz com que a Campe seja reconhecida no mercado e no Movimento Empresa Jr.



Editores

Laura Chermont

Autora do texto

laura.chermont@campe.com.br

(22) 99741-1690

LinkedIn: [Laura Chermont](#)

Ana Carolina de Almeida Castro

Revisão Estrutural e Ortográfica

ana.carolina@campe.com.br

(32) 99106-0109

LinkedIn: [Ana Carolina Almeida Castro](#)

Ana Carolina de Almeida Castro

Design

ana.carolina@campe.com.br

(32) 99106-0109

LinkedIn: [Ana Carolina Almeida Castro](#)

Campe Consultoria Jr.

atendimento@campe.com.br

(32) 99924-7987

Rua José Lourenço Kelmer, s/n UFJF,

Juiz de Fora - MG

36036-900

