



PESQUISA QUALITATIVA

**PRINCIPAIS DIFICULDADES
EMPRESARIAIS DA ATUALIDADE**

NOVEMBRO / 2018



A woman with blonde hair is shown in profile, looking down with her hands pressed against her head, suggesting stress or frustration. She is wearing a dark grey sleeveless top and a pearl earring. The background is a blurred office setting.

OBJETIVO GERAL

Levantar os principais problemas empresariais da atualidade, e os problemas de quem deseja abrir uma empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Detalhar a dificuldade dos potenciais empresários;
Levantar os problemas relacionados ao negócio;
Definir lista de prioridade dos problemas levantados.

ÍNDICE

4	Metodologia da pesquisa
5	Recrutamento
6	Perfil da amostra
7	Detalhe dos GD
10	Roteiro Potenciais
11	Roteiro Empresários

CRITÉRIO DAS PÁGINAS

Os TEMAS constantes neste relatório foram apresentados de acordo com a ordem cronológica em que os problemas aparecem no dia a dia do Potencial e, futuramente, do empresário:

- 1° Problema - Transformar Ideia em negócios
- 2° Problema - Medo de empreender
- 3° Problema - Foco
- 4° Problema - Capital Inicial
- ...

12	Ideias em negócios
15	Medo de empreender
17	Foco
21	Capital inicial
24	Sociedade
26	Finanças
29	Plano de Negócios
31	Burocracia e legislação
34	Contador
37	Gestão e Processos internos
41	Recursos humanos
50	Marketing
53	Vendas e Preço
57	Público alvo e clientes
59	Inadimplência dos clientes
61	Novas tecnologias
64	Concorrência
67	Diferenciais
69	Carga tributária
71	Conclusões



METODOLOGIA

Grupos de discussão



TÉCNICA

Pesquisa de natureza qualitativa, com o emprego da técnica de Grupos de Discussão.

GRUPOS

DF: 02 GRUPOS
BA: 02 GRUPOS
SP: 02 GRUPOS
RS: 02 GRUPOS
RJ: 02 GRUPOS

01 Grupo com Potenciais e
01 Grupo com Empresários
em cada UF.

PERFIL

Empresários (ME e EPP)
e Potenciais
empresários,
recrutados a partir da
base de contatos do
Sebrae.



RECRUTAMENTO

Perfil Empresários - Ter empresa formalizada com mais de 1 ano. Não foi permitida a participação de MEI.

Perfil Potencial - Base de contatos Empretec e Cursos de Empreendedorismo do Sebrae.

ETAPA 1



Envio de e-mails para a base do Sebrae, com convite personalizado.

ETAPA 2



Formalização do convite a partir de ligações telefônicas.

ETAPA 2



Relacionamento por Whatsapp.



O SEBRAE TEM A HONRA
DE CONVIDÁ-LO PARA
A PESQUISA COM
POTENCIAL
EMPRESÁRIOS

CARLOS MAIA

DIA 19 DE NOVEMBRO - 18 HORAS



CONFIRMADO

Como incentivo pela participação os convidados receberão uma ajuda de custo no valor de R\$ 70,00.

LOCAL DA PESQUISA
Fast Office - Superquadra Norte, 116,
Bloco I, sala 207, Brasília - Telefone: (61) 3340-6181

CONFIRMAÇÃO DA PESQUISA
Sebrae Nacional
(61) 3348 - 7689 - Dênis Pedro
denis.pedro@sebrae.com.br

01

PERFIL DAS EMPRESAS

42% Serviços;
12% Indústria;
46% Comércio.

02

PERFIL DOS EMPRESÁRIOS

42% de Mulheres e 58% de Homens;
Faixa etária média - 35-45 anos;
Tempo médio de empresa: 9 anos;
Grau de Instrução: 69% superior e 31% médio.

03

PERFIL DOS POTENCIAIS EMPRESÁRIOS

47% de Mulheres e 53% de Homens;
Faixa etária média - 25-35 anos;
Instrução: 53% superior e 47% médio.



DETALHES DOS GRUPOS DE DISCUSSÃO



10 GRUPOS
02 POR CAPITAL



01 grupo com Potenciais Empresários
01 grupo com Empresários



42 empresas
participantes

45 potenciais
empresários
participantes

O Roteiro utilizado não citava temas ou áreas específicas da empresa, e tinha como premissa permitir total espontaneidade dos participantes.

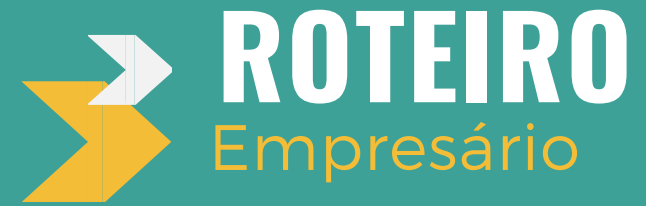


1- Quais as dificuldades você enfrenta para abrir a sua empresa?

2- Quais as maiores dificuldades para quem deseja abrir uma empresa no Brasil?

3- Você pensou em sua nova empresa hoje? O que você fez por ela hoje? Conseguiu resolver?

O Roteiro utilizado não citava temas ou áreas específicas da empresa, e tinha como premissa permitir total espontaneidade dos participantes.



1- Qual ou quais problemas você teve que solucionar hoje em sua empresa?

2- Qual os quais problemas você precisa ou pretende solucionar nas próximas semanas?

3- Qual ou quais problemas você precisa ou pretende solucionar no próximo mês?

4- Além dos problemas já relacionados, poderiam me citar outros problemas enfrentados no dia a dia da sua empresa?

QUAIS SÃO AS SUAS DORES?

Os problemas do dia a dia empresarial, assim como as dificuldades encontradas pelos potenciais empresários foram citadas de forma espontânea pelos participantes. Não houve sugestões de temas constantes no roteiro.



PRINCIPAIS DORES

Os Problemas se mostraram diferentes entre Potenciais e Empresários

PRINCIPAIS DORES POTENCIAIS EMPRESÁRIOS

Capital Inicial

1

Dificuldade de crédito para investimento

2

Gestão do Tempo para nova atividade

3

Como dar o primeiro passo, Transformar ideia em negócio

4

Burocracia para abrir empresa

5

PRINCIPAIS DORES EMPRESÁRIOS

Recursos Humanos (Seleção e Impostos trabalhistas)

1

Vendas fracas

2

Capital de giro baixo

3

Alta taxa de Juros bancários / empréstimos

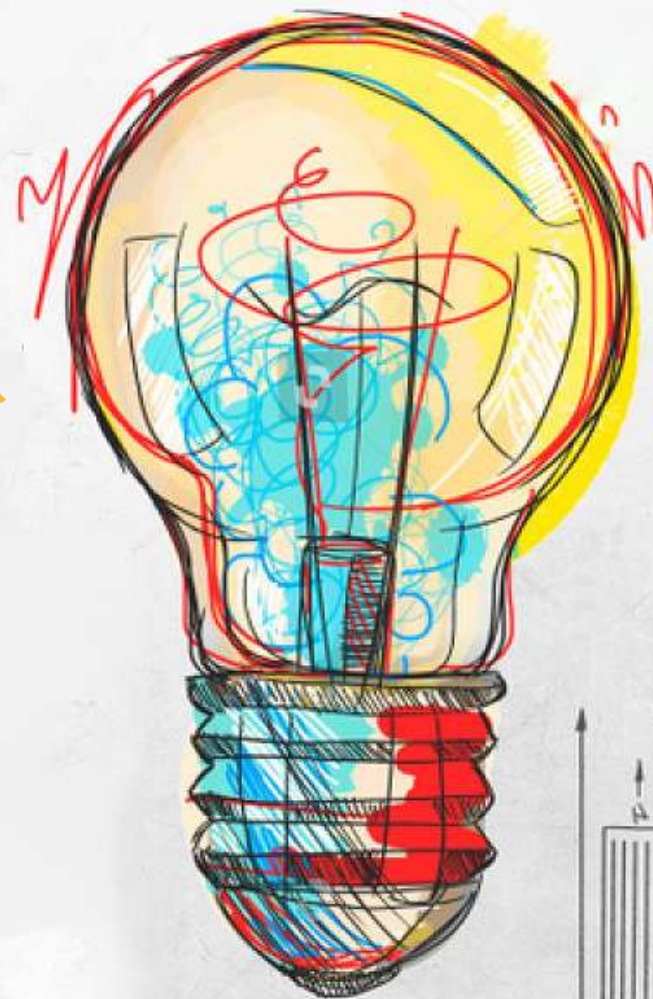
4

Carga tributária alta

5

IDEIAS EM NEGÓCIOS

"Quais as dificuldades de sair da teoria e começar o negócio?"



TER IDEIA NÃO É UM PROBLEMA!

Potenciais empresários são criativos na hora de ter uma ideia.

As dores relacionadas às ideias de negócios seguem uma ordem cronológica:

01

Tenho muitas ideias, como saber qual é a melhor? Como ter foco em uma ideia somente?

02

Como validar a minha ideia no Mercado? Será só uma modinha ou uma oportunidade?

03

Como sair da zona de conforto? Em que momento largo meu emprego para me dedicar à empresa?

04

Por onde eu começo? Quais primeiros passos? Me sinto perdido e confuso.





O MEDO DE EMPREENDER

"Quais são os receios
que inibem o
Potencial Empresário?"

Uma das maiores dores diagnosticadas nos potenciais empresários foi o Medo de empreender. Como superar este Medo?

- A percepção das dificuldades de ser empresário no Brasil é um monstro amedrontador.
- Medo da insolvência e suas consequências. Posso perder meus bens? Posso ser preso?
- Medo da insolvência, prejudicando familiares, funcionários e credores. Além da ética e moral, como conviver com as críticas negativas?
- Medo de perder os recursos próprios, economizados em anos, sem retorno.
- Medo de não estar preparado para os novos desafios. Não possuir a bagagem e conhecimento necessário.

NOSSAS DÚVIDAS
SÃO TRAIADORAS E
NOS FAZEM PERDERER O
QUE, COM FREQUÊNCIA,
PODERÍAMOS
GANHAR, POR
SIMPLES MEDO DE
ARRISCAR.

Willian Shakespear
(Citado por Potencial)

FOCO

"As dificuldades em
administrar o Tempo"





"Não tenho tempo de fazer nada pela minha futura empresa"

Manter o Foco nas atividades da futura empresa, em virtude de tantas tarefas paralelas, se mostra como uma barreira para os Potenciais.

As atividades profissionais do atual emprego, ou mesmo as tarefas domésticas, competem de forma desigual com a nova demanda empreendedora, tirando o foco dos novos objetivos.

"Como organizar meu tempo e ter dedicação com a nova empresa? Como planeja-lá se eu mal consigo administrar minhas atuais tarefas? Como me manter comprometido e estabelecer metas?"

Em virtude do tempo reduzido, o Potencial tem dificuldades em encontrar formas de capacitação e conhecimentos gerais e específicos necessários para empreender.





- "Como me dedicar mais e criar metas, se não tenho 1 minuto livre?"

A gestão do Tempo é uma dor que reflete negativamente na produtividade dos empresário.

Sem tempo, não conseguem implementar soluções e ferramentas administrativas, como exemplo, planejamentos de comunicação e cursos diversos.




Alguns se mostram centralizadores, e não sabem como solucionar o problema de uma possível ausência na empresa.



De maneira geral, a limitação de tempo dificulta a criação de metas e lista de prioridades.





Existe a necessidade de conhecimento sobre todas as áreas da empresa, diferente de quando não se é empreendedor. Mas sem tempo, como fazer?

Potencial

Já que não tenho tempo, quando devo aprender um conhecimento para suprir uma necessidade da minha empresa e quando devo contratar um terceiro?

Potencial

*Como superar o vício de querer fazer tudo sozinho? De querer controlar tudo?
Como fazer para a empresa funcionar sem que eu tenha que estar presente?*

Empresário

CAPITAL INICIAL

"Quais as dores relacionadas com o Investimento Inicial para empreender?"





BANCOS, IR OU NÃO IR? EIS A QUESTÃO...

Existem 5 diferentes dúvidas e angústias inerentes ao Capital Inicial que se transformam em PROBLEMAS para o Potencial na hora de abrir a empresa:

CAPITAL INICIAL

É fundamental. Concordam que dificilmente poderão empreender sem capital inicial.

JUROS ELAVADOS, NÃO QUEREMOS BANCOS

Possuem receio de endividamento por causa dos juros. "Nascer quebrado". Preferem juntar dinheiro, ter sócios ou desistir.

01

QUANTO CUSTA ABRIR?

Não sabem calcular os investimentos necessários para abrir uma empresa.

02

ONDE ARRUMAR DINHEIRO?

Parte dos potenciais desconhecem quaisquer formas de conseguir dinheiro. Nesta circunstância, não existe continuidade no projeto.

03

OS BANCOS NÃO FACILITAM CRÉDITO

Bancos não disponibilizam crédito facilmente para o Potencial. Muitas exigências solicitadas e burocracia.

04

TEM QUE PEDIR COM JEITINHO

Acreditam que financiamentos podem ser adquiridos, mas não sabem como solicitar de forma confiante e profissional. Sentem falta de orientações e procedimento definidos.

05

“
~
NÃO DÁ!

**ESSA HISTÓRIA DE EMPREENDER
SEM CAPITAL INICIAL, COMEÇANDO
COM 15 REAIS, É CONTO DE FADAS.**

”

Potencial - Rio de Janeiro

SOCIEDADE

"Sócio? Não, obrigado!
Por que estes
relacionamentos
resultam em dores?"



MESMO QUANDO SE MOSTRAM DEPENDENTES DE SÓCIOS INVESTIDORES, OS POTENCIAIS POSSUEM GRANDES RESTRIÇÕES À SOCIEDADE.

01

Não sabem como decidir se vale a pena ter sócios.
Desconhecem critérios para escolha de sócios de forma assertiva.

Questionam-se sobre quais são os documentos, contratos e papéis importantes em uma sociedade (garantir a segurança).

02

03

Não sabem como credibilizar e convencer potenciais sócios investidores.

FINANÇAS

"Dores administrativas ou
Dores no Fluxo de Caixa?"



Incapacidade técnica de realizar um planejamento financeiro detalhado, considerando todas as variáveis, como custos com pessoas, impostos, capital de giro.

Necessidade de contratação de um profissional para as atividades básicas de gestão de finanças empresariais.

Dificuldade de contratação de profissionais competentes.
Inexistência de parâmetros para seleção deste profissional.
Sugerem o Contador como melhor opção.



Necessitam de linha de crédito diferenciada,
específica para o Potencial.
Com baixas taxas e moderada carência.

Instituições financeiras são restritivas
quanto à liberação de crédito para o
empreendedor.

01

PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS

02

PROBLEMAS DE CAPITAL INICIAL

PROBLEMAS FINANCEIROS DOS POTENCIAIS



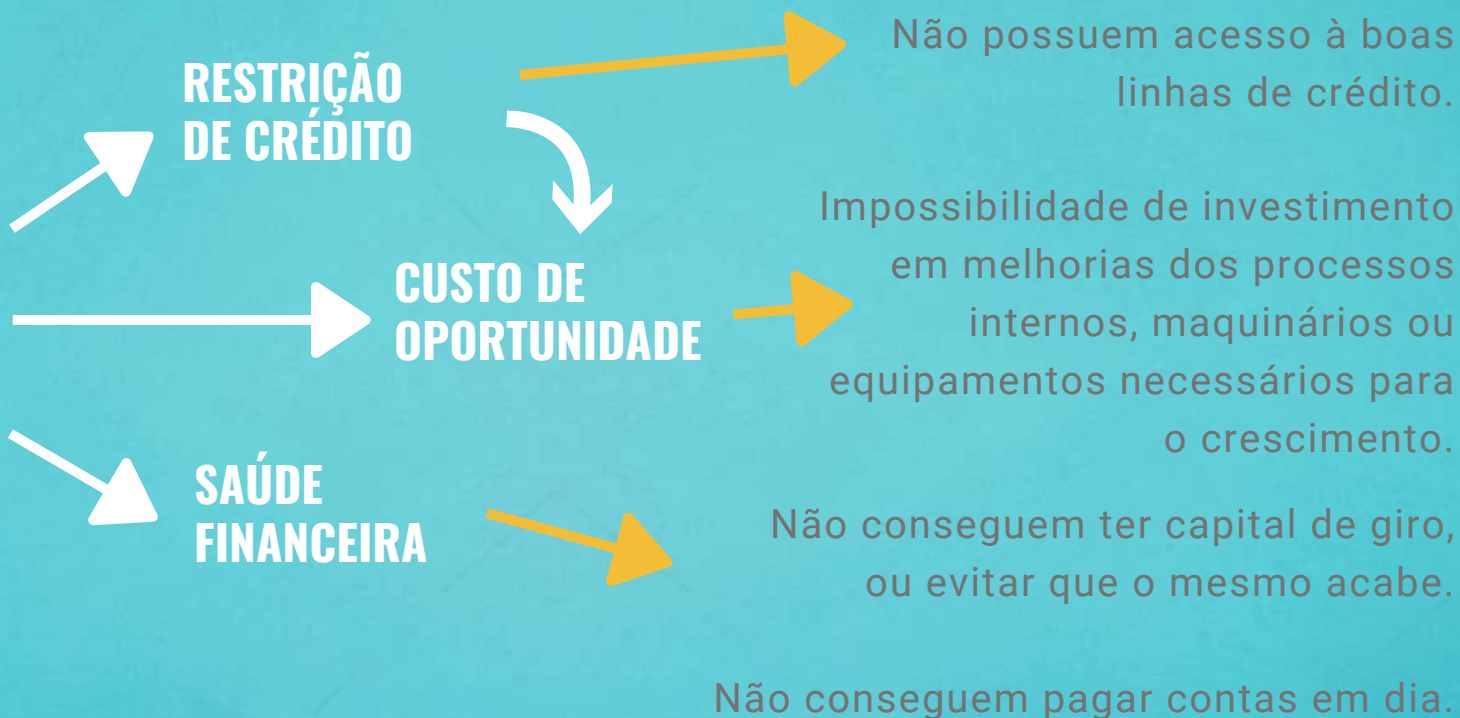
01

PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS

Dificuldade em controlar o Fluxo de caixa.
Não possuem conhecimentos técnicos e/ou ferramentas adequadas.

02

PROBLEMAS DE FLUXO DE CAIXA



PROBLEMAS FINANCEIROS DOS EMPRESÁRIOS



PLANO DE NEGÓCIOS

"Quando o Plano de Negócios se torna uma dor?"



DE FORMA GERAL, OS PARTICIPANTES QUE NÃO FIZERAM CURSOS DO SEBRAE NÃO SABIAM FAZER UM PLANO DE NEGÓCIO



Como fazer um Plano de Negócios fácil, de modo mais simples e acessível?



Como saber e desenhar os processos necessários para a minha empresa rodar?



Como preparar um Plano de Negócio específico para as instituições financeiras e potenciais investidores?

COMO FAZER UMA ANÁLISE DE RISCOS DO MEU NEGÓCIO ANTES DE INVESTIR?

Potencial



POTENCIAIS

BUROCRACIA E LEGISLAÇÃO

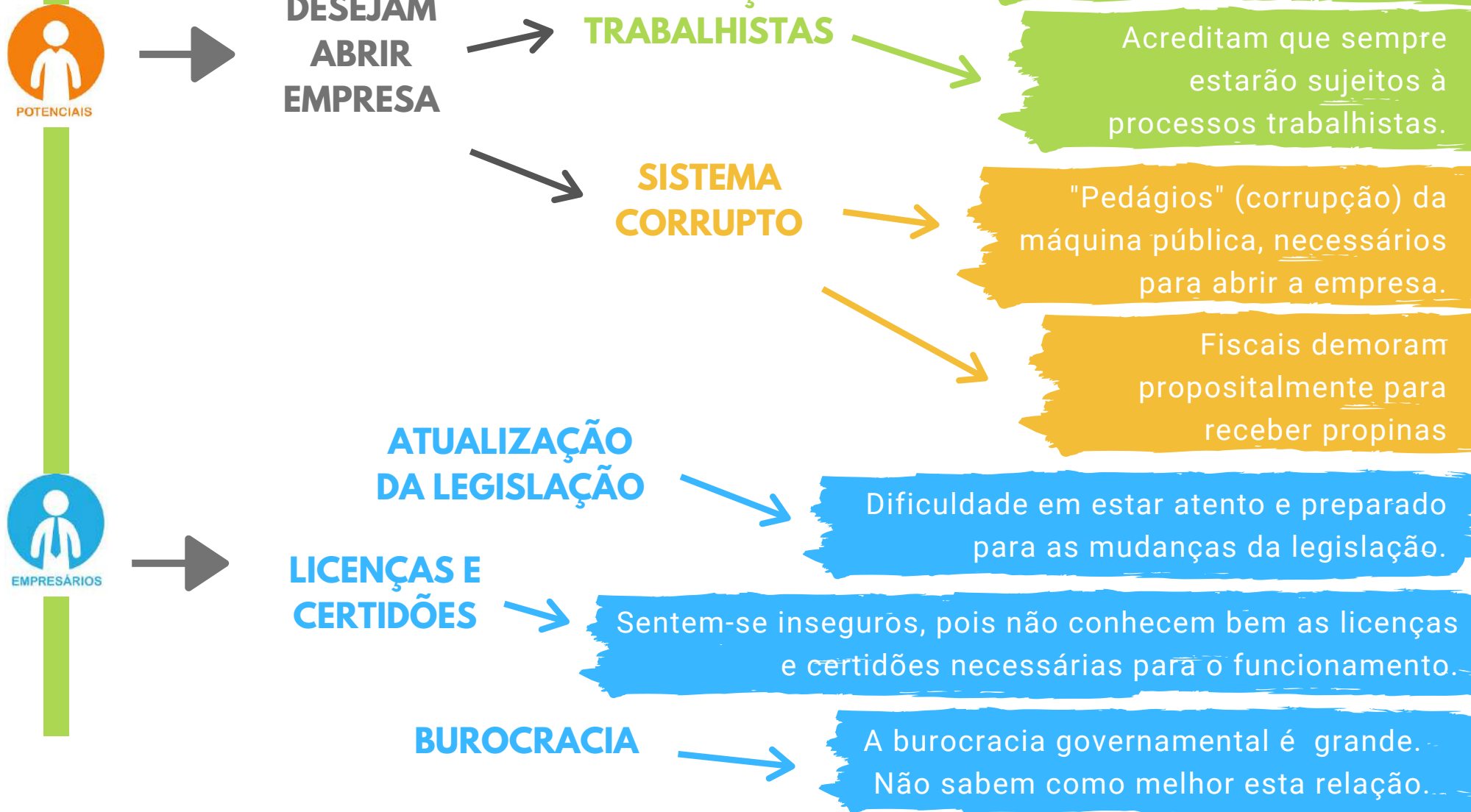
"Por que a
burocracia ainda
assusta tanto?"



O DESCONHECIMENTO DA LEGISLAÇÃO É A PRINCIPAL DOR NO QUESITO BUROCRACIA PARA O POTENCIAL.



A MANUTENÇÃO DAS CERTIDÕES E LICENÇAS É A PRINCIPAL DOR NO QUESITO LEGISLAÇÃO PARA OS EMPRESÁRIOS.



CONTADOR

"Dor ou remédio?
Problema ou solução?"



As questões relacionadas ao Contador se mostraram uma Dor frequente para o Potencial.

AFINAL, QUAIS AS PRINCIPAIS QUESTÕES?

01

O Contador é realmente necessário para a empresa? Em quais momentos?

02

Quais as reais atividades e responsabilidades do Contador?

03

Com saber se o Contador possui conhecimento necessário para exercer um bom trabalho?

04

Quais os custos de um contador para a minha empresa?

05

Ter um Contador é suficiente para reduzir os processos trabalhistas?



"EU NÃO SEI EXATAMENTE QUAIS AS FUNÇÕES DO CONTADOR. NÃO SEI SE ELE É INDICADO PARA ESSA PARTE DE ABRIR A EMPRESA. ACHO QUE O CONTADOR FAZ CONTAS, COMO O NOME DIZ."

POTENCIAL

GESTÃO E PROCESSOS INTERNOS

"Quais as dores na hora de gerenciar a empresa?"



AS PRINCIPAIS DORES CITADAS PELOS EMPRESÁRIOS:

GESTÃO

01

DIFICULDADE
COM NÚMEROS



Dificuldades em calcular o lucro, custos de produção, custos fixos e operacionais, perdas e sobras.

02

PERDAS DE
PRODUÇÃO



Não sabem como lidar com as sobras de produção ou de vendas.
Como incluir o custo das perdas e sobras?

03

TRADE
MARKETING



Problemas relacionados aos Canais de distribuição.



EMPRESÁRIOS

AS PRINCIPAIS DORES CITADAS PELOS EMPRESÁRIOS:

PROCESSOS INTERNOS

04 TEMPO DE PRODUÇÃO



Dificuldades em estabelecer prazos e garantir a entrega dos serviços e produtos para o cliente.

05 SOFTWARE FINANCEIRO



Problemas na implantação e implementação de sistema financeiro.



"Não tenho sistema"



"Tenho sistema mas não sigo as regras."

06 COMUNICAÇÃO INTERNA



Dores na comunicação interna. Não conseguem compartilhar informações e conhecimentos em diferentes áreas.



AS PRINCIPAIS DORES CITADAS PELOS EMPRESÁRIOS:

PLANEJAMENTO

07

SEM
PLANEJAMENTO



Dificuldades
realizar um
planejamento.



"Não tenho
tempo."



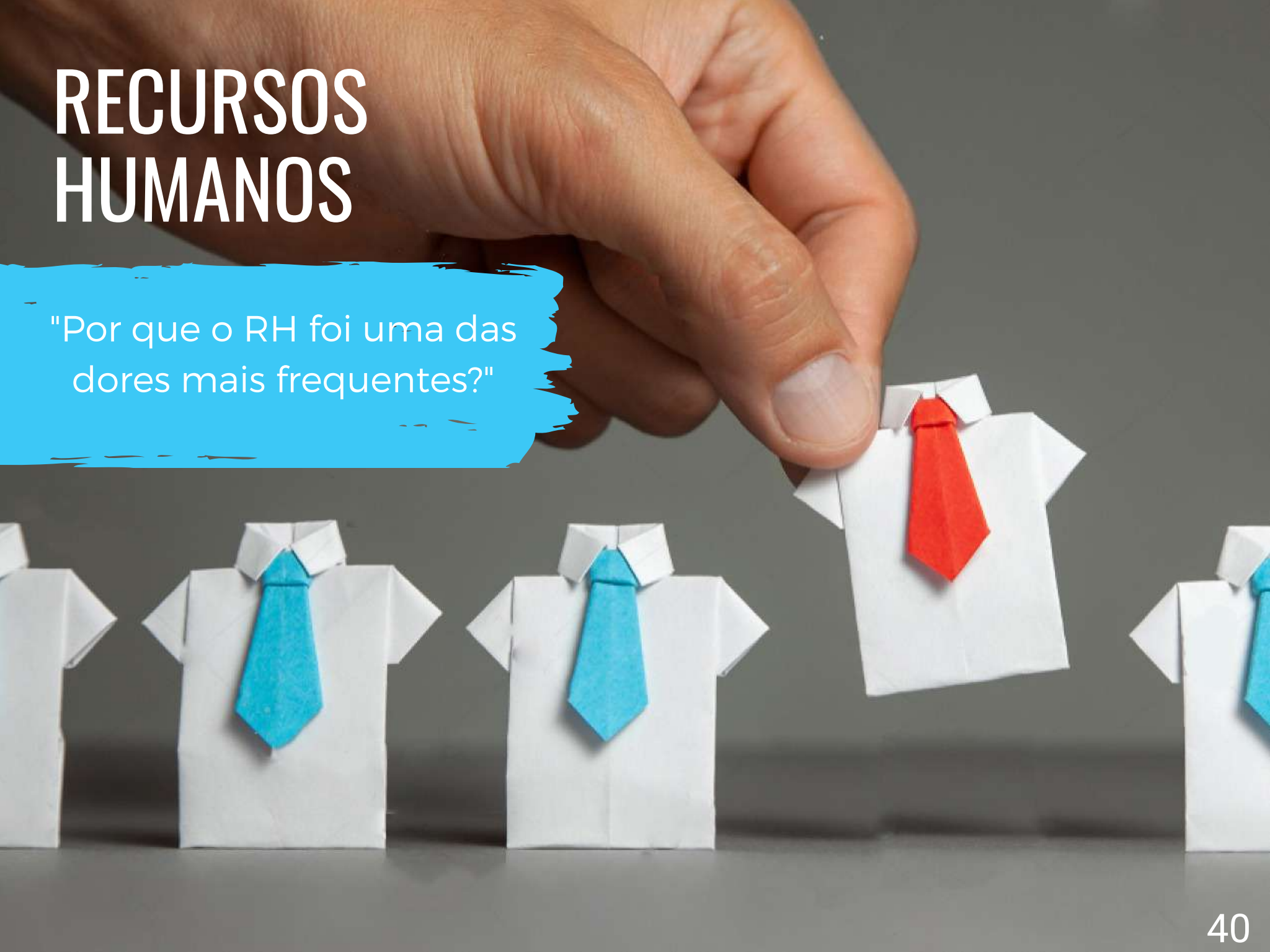
"Não sei
como fazer!"



EMPRESÁRIOS

RECURSOS HUMANOS

"Por que o RH foi uma das dores mais frequentes?"



01

SELEÇÃO E RECRUTAMENTO

POTENCIAL

Que procedimentos se utilizar para a contratação de pessoas? Que ações devo realizar para recrutar, selecionar e contratar?

02

MÃO DE OBRA QUALIFICADA

POTENCIAL E EMPRESÁRIO

Grande dificuldade na contratação de pessoas qualificadas, e, todas as áreas.

"Nessa parte de contratação eu fico refém das indicações. Eu não sei como selecionar pessoas que estão fora do meu ciclo de relacionamento. Como chegar até elas."

"Não tem. Você não encontra. Na área de vendas é mais complicado ainda. Vendedor acha que não tem que fazer curso nenhum, que nasce sabendo vender".

NA HORA
DE CONTRATAR

03

SELEÇÃO E RECRUTAMENTO

EMPRESÁRIO

Possuem alta rotatividade. Os funcionários não ficam na empresa por diversos motivos, dentre os mais citados:

- A Melhores funcionários buscam melhores oportunidades;
- B Funcionário não atende as expectativas;
- C Funcionários se tornam concorrentes.

"O cara hoje, que é um bom funcionário, é uma coisa rara. É difícil manter esse cara.

No próprio ambiente de trabalho, na minha loja, ele recebe propostas de emprego, de gente que promete que vai pagar mais, dar mais benefícios.

Não tem como segurar esse funcionário"

NA HORA
MANTER O FUNCIONÁRIO

04

MOTIVAÇÃO DA EQUIPE

POTENCIAL E EMPRESÁRIO

Desconhecem ferramentas ou ações para manter a motivação da equipe. Percebem uma curva na motivação, difícil de recuperar.

05

COMPROMETIMENTO DA EQUIPE

EMPRESÁRIO

Da forma semelhante, não sabem como ter o comprometimento dos funcionários. Os empresários se tornam reféns desta relação.

" ENQUANTO EU ESTOU NA EMPRESA, TUDO ÓTIMO. MAS SE EU SAIR PARA RESOLVER ALGUMA COISA, JÁ ERA. ELES VÃO PARA O WHATSAPP, FACEBOOK, MESMO CHEIO DE COISA PARA FAZER. NÃO EXISTE NENHUM COMPROMETIMENTO COM A EMPRESA."

NA HORA
DE VER OS RESULTADOS

06

METAS E PRODUTIVIDADE

POTENCIAL E EMPRESÁRIO

Não sabem como criar metas para a equipe. Tem dores na hora de estipular os números, comunicar para a equipe e cobrar os resultados.

07

BONIFICAÇÕES E PARTICIPAÇÕES

EMPRESÁRIO

Não conhecem as formas legais (CLT) de implementação de metas. Não sabem se devem se utilizar ou não.

"Se eu pagar uma bonificação, depois eu posso receber um processo na Justiça do Trabalho. Ele pode alegar que o salário base dele era outro. Eu não sei como fazer isso"

NA HORA
DE CRIAR METAS

08

RELACIONAMENTO PESSOAL

EMPRESÁRIO

Uma das principais dores.

Dificuldades com funcionários insubordinados, conflitos de cultura, geração "mimimi", sem hierarquia, etc.

09

NOVO PERFIL DA ATUALIDADE

EMPRESÁRIO

informam problemas relacionados ao novo perfil do funcionário. Não gostam de trabalhar, não aceitam ordens e não possuem boas práticas de relacionamento.

"Ela não me respeita. Faça na minha cara que não vai fazer"

"Hoje é uma geração cheia de mimimi. Você não pode dar uma ordem para seu funcionário. Tem que pedir com carinho, quase implorando"

NA HORA
DE SE RELACIONAR

10

DEPENDÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

EMPRESÁRIO

Possuem dependência do funcionário. Seja quando o funcionária falta o trabalho ou na possibilidade de se desligar da empresa.

11

FUNCIONÁRIOS CONCORRENTES

EMPRESÁRIO

funcionários quando recebem capacitação na empresa e conhecem os processos internos, abrem suas empresas criando forte concorrência.

"Eu investi muito dinheiro no funcionário. Mande para São Paulo para fazer curso várias vezes. Paguei hotel, paguei passagem. Depois disso tudo se capacitou e disse que estava a procura de uma empresa melhor. Eu queria dar um tiro nele"

QUANDO FICA
REFÉM DO FUNCIONÁRIO

12

DESCONHECIMENTO DA CLT

POTENCIAL

Desconhecem os tributos e as formas de contratação da CLT. Não sabem o valor real do funcionário registrado.

"Eu não teria nem ideia de como contratar pela CLT. Nem faço ideia de quanto custa"

13

MEDO DE PROCESSOS

POTENCIAL

Acreditam que sempre estarão sujeitos aos processos da CLT, mesmo com os funcionários registrados.

"Acho que mesmo com o Contador poderei receber algum processo de funcionário. Por isso penso duas vezes antes de me formalizar e abrir uma loja. Talvez de casa eu esteja ganhando mais"

NA HORA DE
PENSAR NA CLT

14

PERCEPÇÃO DE IMPOSTOS

POTENCIAL

Se mostram desmotivados em virtude da grande carga tributária e de direitos trabalhistas. Por vezes, não abriam a empresa com medo de processos.

15

PAGAMENTO DE IMPOSTOS

EMPRESÁRIO

Possuem dificuldade em pagar salários devido aos impostos e direitos trabalhistas.

*"NA TEORIA É FÁCIL FALAR D
E PROVISIONAMENTO DE 13º,
MAS QUEM DE VERDADE
FAZ? QUEM TEM O VALOR
TODO MÊS? E SE TIVER QUAL
EMPRESÁRIO NÃO VAI USAR
EM ALGUM MOMENTO?"*

**NA HORA DE
PAGAR A CONTA**

MARKETING

"Como fazer?
Quais os problemas
encontrados?"



As dores de Marketing se mostraram diferentes entre os perfis:

PRINCIPAIS DORES POTENCIAIS

Quando e como posso criar um nome e logomarca? Devo contratar alguma empresa para isso?



Preciso registrar o nome da minha empresa? Por que? Como fazê-lo? Devo contratar alguém para isso?



Como agilizar os processos do INPI? Quais cuidados tomar durante este processo?



Como dar o pontapé inicial na divulgação da empresa? Por onde começar? Qual melhor método?



Quais critérios para decidir pelo meu ponto? Como ter informações sociodemográficas, de mercado, tendencia, etc?



PRINCIPAIS DORES EMPRESÁRIOS



Como me adequar às novas tecnologias de comunicação?



Como fazer propaganda no Google e no Facebook? Preciso de agência de publicidade?



Como realizar uma estratégia de Marketing se não tenho tempo para tal?



Como saber a melhor estratégia de Marketing para meu negócio e região?



Hoje em dia tudo é na internet.

Com certeza se eu fizesse propagandas no Facebook, no Instagram e no Google eu teria um retorno bem melhor...

Acho que muitos empresários da antiga devem ter o mesmo problema que eu tenho. Essa questão tecnológica muda muito rápido. No máximo eu tiro uma foto e posto no Facebook.

Empresário



VENDAS E PREÇO

"Em quais circunstâncias as vendas se transformam em problemas?"

sales

O POTENCIAL EMPRESÁRIO SE MOSTRA CONFIANTE SOBRE O TEMA VENDAS.

"Vendas", para o Potencial, ainda não se mostra como uma dor.

Todavia têm dificuldades na hora de estabelecer o preço da venda.

De forma geral, se mostram inseguros quanto:

01

Preço de venda considerando o *Mark up*;

02

Mensurar o valor da própria mão de obra no preço de venda;

03

Qual estratégia de preço adotar na hora da venda.

"POSSO COLOCAR OS 40% DE MARGEM SOBRE O PREÇO DE CUSTO, MAS COMO EU CONSIDERO O MEU TRABALHO? OS GASTOS COM LUZ? ESTRUTURA, OS RISCOS? EU NUNCA SEI SE ISSO DEVE SER CONSIDERADO"



O EMPRESÁRIO PERCEBE QUE AS VENDAS SÃO UMA GRANDE DOR

De forma geral, a maioria das dores está relacionada com volume de vendas.

01

BAIXO VOLUME DE VENDAS

Com pouco capital de giro, não encontra soluções para aumento de vendas.

02

DESCONTOS E PROMOÇÕES

Precisam oferecer descontos para aumentar as vendas, mas perdem margem de lucro e qualidade nos produtos. Como proceder?

03

SAZONALIDADE

Não encontram soluções ou serviços substitutos para períodos de poucas vendas.

Mesmo com bons resultados nas vendas, muitos empresários mostraram problemas:

01

VALOR AGREGADO NAS VENDAS

Não sabem cobrar um valor diferenciado em função do valor praticado pela concorrência.

02

CONCRETIZAR A VENDA

Possuem bom produto e preço adequado, mas o cliente não realiza a compra. A conversão é baixa. Não entendem as razões.

03

PROSPECÇÃO

Dificuldade em prospectar novos clientes. Não conhecem ações aplicáveis às realidades da empresa.

04

OUTROS FORMATOS

Não sabem implementar diferentes canais de venda, como pregão eletrônico e vendas online.



“ SIMPLESMENTE

EU NÃO FINALIZO A VENDA.
EU SEI QUE O MEU PREÇO É BOM,
MEU SERVIÇO É ÓTIMO E O CLIENTE SABE.
MAS NA HORA DE FECHAR, ALGUMA COISA
ACONTECE E EU NEM IMAGINO O QUE É.

”

Empresário, Rio de Janeiro

A large target with concentric rings of grey, black, and red, with an arrow hitting the center bullseye. The background is a bright blue sky with soft white clouds. The arrow is red and black, with a blue shaft.

PÚBLICO ALVO E CLIENTES

"Quais as dores relacionadas ao Público Alvo?"

DEVO ENTREGAR?

Como lidar com demandas emergenciais de clientes? Prazos e quantidades não combinados previamente?

CAIU NA REDE...

Como lidar com clientes que postam reclamações e críticas na Internet? De que forma devem ser respondidas?

QUANDO "DEMITIR" O CLIENTE?

Como identificar o cliente *Below Zero*, como relacionar-se, e como resolver a situação?

COMO MANTER A RELAÇÃO SEGURA?

Como implementar contratos nas vendas de seus serviços para não perder clientes e ser prejudicado nas relações comerciais?

**IDENTIFICAMOS POUCAS DORES RELACIONADAS AO PÚBLICO ALVO.
AS DIFICULDADES ERAM SÍNTESE DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.**

INADIMPLÊNCIA DOS CLIENTES

"As dores causadas
pelos clientes "caloteiros"





Como lidar com os maus pagadores?

CLIENTES "AMIGOS"

- Como cobrar clientes fiéis e conhecidos, mas que constantemente ficam inadimplentes?
- Vale a pena perder os clientes inadimplentes, mesmo em época de vendas baixas?

CLIENTES DESCONHECIDOS

- Como calcular juros e multas? Como cobrá-los? Como comunicar ao cliente?
- É correto cobrar adiantado em prestação de serviços? Como impor esta condição sem ser descortês?
- Quando posso protestar meu cliente? De que forma posso receber os valores devidos?

NOVAS TECNOLOGIAS

"Por que as novas
tecnologias
causam dor?"





**As dores relacionadas às
Novas Tecnologias são as mesmas
entre Potenciais e Empresário.**



Concordam que os processos internos da empresa precisam se adequar às tendências tecnológicas, mas não sabem por onde começar.



Têm dificuldades de encontrar canais ou instituições para capacitação específicas em novas tecnologias empresariais.



Discordam e/ou não sabem se o melhor caminho é aprender sobre as novas ferramentas (gerenciamento de mídias sociais, criação de plataformas digitais, criação de programas específicos) ou terceirizar o serviço.

“

VEJO

**MEU CONCORRENTE NA MINHA FRENTE NESTA
QUESTÃO DE TECNOLOGIA. SEI QUE ESTOU
PERDENDO DINHEIRO, MAS NEM SEI POR
ONDE COMEÇAR A MUDAR ISSO.**

”

Empresário, Rio de Janeiro

CONCORRÊNCIA

- "Como a Concorrência mostra-se como um obstáculo?"



01

CONCORRÊNCIA SEM REGRAS NA LEGISLAÇÃO

Sonegação de Imposto, Ambulantes e Camelôs, Produtos falsificados e Informalidade.

COMO ME POSICIONAR?
COMO DENUNCIAR?

02

CONCORRÊNCIA COM PREÇO MUITO BAIXO

CONCORRENTES COM CREDIBILIDADE

Economia de escala, Grandes promoções.

COMO SE POSICIONAR?

CONCORRENTES SEM CREDIBILIDADE

Produtos sem qualidade.

03

CONCORRÊNCIA EM GRANDE NÚMERO

COMO SE POSICIONAR?

CONCORRÊNCIA DESLEAL



04

CONCORRÊNCIA ONLINE



Venda de produtos online, com preços muito baixos, grande profundidade e amplitude de produtos.



COMO SE POSICIONAR?

05

CONCORRÊNCIA BENCHMARK



Concorrentes possuem boa estratégia e processos. (Não é desleal).



COMO ANALISÁ-LOS?
COMO UTILIZA-LOS COMO REFERÊNCIA?

CONCORRÊNCIA
DESLEAL



EMPRESÁRIOS



POTENCIAIS

DIFERENCIAIS

"Quando os Diferenciais se tornam um problema?"



AS DORES IDENTIFICADAS SEGUEM UMA ORDEM CRONOLÓGICA:

01

É necessário ter um diferencial ou uma inovação para abrir um negócio?

02

Como descobrir algum diferencial? Como descobrir algum oceano azul?

03

Como praticar um diferencial que permita me diferenciar dos concorrentes que já existem?

04

Meu produto tem um diferencial. Como descobrir se os clientes o reconhecem de fato?

05

Como demonstrar o valor agregado para o cliente? Como justificar o preço que eu cobro a partir do meu diferencial?



CARGA TRIBUTÁRIA

"As diferentes percepções
entre Empresários e
Potenciais"



O Potencial empresário afirma que a carga tributária no Brasil é grande, mas de forma geral, não sabe calcular ou mesmo estimar os valores incidentes.



Estimam o percentual de impostos incidentes, mas sem afirmar valores. Por este motivo possuem receio de empreender.



Não sabem precificar seus serviços por desconhecerem a carga tributária.

"Como saber quais produtos, insumos e elementos da minha empresa eu preciso declarar ou recolher impostos?"

*"Como precificar serviços?
Como saber os tributos?"*

ACHO QUE NO CASO DE FUNCIONÁRIO VOCÊ PAGA O DOBRO DE IMPOSTO. MAS NA VENDA, ACHO QUE UNS 50% DO QUE VOCÊ VENDE PERDE COM IMPOSTOS.

Potencial

O Empresário tem conhecimento sobre a carga tributária, motivo pela principal dor.

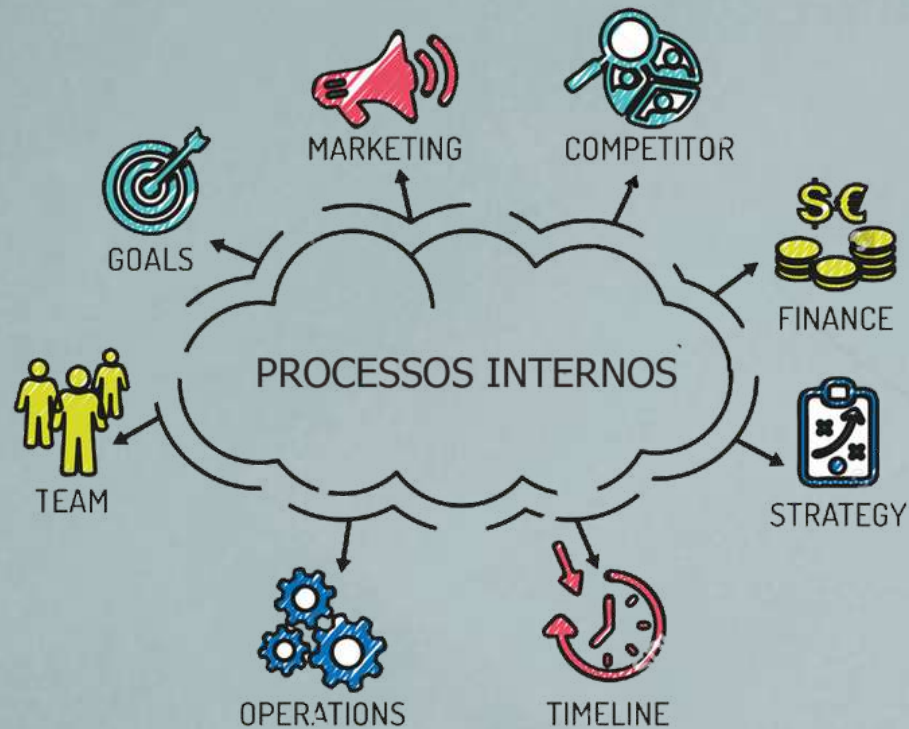
- Consideram a carga tributária muito alta.
- Possuem dificuldade em pagar os impostos. Nem sempre pagam.
- Não sabem se é possível a diminuição da carga tributária. Quando sabem que é possível, não sabem como fazê-lo.
- De forma semelhante ao Potencial, têm dificuldades em precificar os serviços e produtos por desconhecerem os tributos incidentes.

TEM MODOS DE DIMINUIR OS IMPOSTOS QUE VOCÊ PAGA, MAS EU CONFESSO QUE ATÉ HOJE EU NÃO DESCOBRI COMO. ISSO JÁ É ESPECIALIDADE DE UM BOM CONTADOR..

Empresário

CONCLUSÕES

ANÁLISE CRONOLÓGICA E PRINCIPAIS DORES





ANÁLISE CRONOLÓGICA DAS DORES DO POTENCIAL



IDEIAS

Como escolher a melhor ideia? Como validar a ideia no mercado?
Como dar o primeiro passo?

MEDO DE EMPREENDER

Como perder o medo de empreender e sair da zona de conforto?
E o medo de falência e não estar preparado?

FOCO

Como conciliar o tempo com atuais atividades e a futura empresa?
Como manter o foco em somente 1 ideia?

CAPITAL INICIAL

Como calcular o valor necessário?
Como conseguir os recursos?
Como obter financiamento com bancos?

SOCIEDADE

Quando devo ter um sócio?
Como formalizar uma sociedade?
Como atrair sócios investidores?

FINANÇAS

Como fazer um planejamento financeiro considerando todas as variáveis?
Como contratar um profissional para esta tarefa?

PLANO DE NEGÓCIOS

Como fazer um Plano de Negócios fácil, de modo mais simples e acessível?
Como calcular os riscos?
Como criá-lo de forma específica para os potenciais investidores e bancos?

BUROCRACIA

Como abrir uma empresa?
Como fugir da burocracia?
Devo ter um contador?
Como entender os procedimentos legais?

CONTADOR

Em quais momentos o Contador é necessário?
Quais as atividades e responsabilidades?
Quais os custos para a minha empresa?

RECURSOS HUMANOS

Como realizar a seleção e recrutamento de pessoas qualificadas e mantê-las motivadas?
Não entendo a CLT, como calcular os custos e não ter processos trabalhistas?



ANÁLISE CRONOLÓGICA DAS DORES DO POTENCIAL



MARKETING

Como criar a identidade visual da empresa?
Devo registrar a marca, como fazer?
Como fazer uma pesquisa de mercado?

VENDAS

Como calcular o preço de venda?
Como escolher a melhor estratégia de preço?

NOVAS TECNOLOGIAS

Como entender de marketing digital?
Como me adequar às novas tecnologias?

CONCORRÊNCIA

Como entrar em um mercado com tantos concorrentes?
E os concorrentes desleais?

DIFERENCIAIS

É necessário ter diferencial para abrir um negócio?
Como escolher um diferencial, aplicá-lo e descobrir se os clientes o reconhecem de fato?

CARGA TRIBUTÁRIA

Não sabem precificar seus serviços por desconhecerem a carga tributária. Têm a percepção que a carga tributária será responsável pelo insucesso da futura empresa.

PRINCIPAIS DORES POTENCIAIS EMPRESÁRIOS

- 1 Capital Inicial
- 2 Dificuldade de crédito para investimento
- 3 Gestão do Tempo para nova atividade
- 4 Como dar o primeiro passo, Transformar ideia em negócio
- 5 Burocracia para abrir empresa



ANÁLISE CRONOLÓGICA DAS DORES DO EMPRESÁRIO



FOCO

"Como criar metas se não tenho 1 minuto livre?"
Como não perder o foco?
Como não ser centralizador?

FINANÇAS

Como controlar o Fluxo de caixa, tendo acesso a linhas de crédito manter o capital de giro? Como utilizar um software de gestão financeiro?

BUROCRACIA

Como se adequar às mudanças da legislação, licenças e certidões.
Como diminuir a burocracia?

PROCESSOS INTERNOS

Como cumprir prazos?
Como implementar um software financeiro. Como criar uma comunicação interna eficiente?

GESTÃO

Como calcular o lucro de forma exata, considerando também as sobras de produção ou de vendas. Como otimizar aos canais de distribuição. Como realizar um planejamento eficiente?

RECURSOS HUMANOS

Como resolver tantos problemas de RH?
- Encontrar mão de obra qualificada;
- Definir processos de seleção e recrutamento;
- Diminuir o alto turn over;
- Manter a motivação da equipe;
- Definir metas e bonificações;
- Diminuir problemas de relacionamento;
- Diminuir e cumprir com os tributos trabalhistas;
- Diminuir a dependência de funcionários
- Não deixar que funcionários que viram concorrentes.

MARKETING

Como me adequar às novas tecnologias de comunicação?
Como ter tempo para definir uma estratégia de Marketing?
Qual a melhor estratégia de Marketing para meu negócio e região?

VENDAS

Como aumentar o volume de vendas? E a sazonalidade?
Como utilizar ações promocionais de venda e prospecção?
Por que não estou vendendo e como utilizar outros canais?

PUBLICO ALVO

Devo aceitar demandas emergenciais?
Como lidar com reclamações?
Como manter uma relação segura com clientes?



ANÁLISE CRONOLÓGICA DAS DORES DO EMPRESÁRIO



CLIENTES INADIMPLENTES

Como diminuir a inadimplência de clientes, e como lidar com esta situação?

NOVAS TECNOLOGIAS

Como me adequar as novas tecnologias de gestão, vendas e processos?
Onde encontrá-las?

CONCORRÊNCIA

Como lidar com os diversos tipos de concorrentes?
E a concorrência desleal?
Como realizar um benchmark?

DIFERENCIAIS

Como demonstrar o valor agregado para o cliente e saber se ele reconhece?
Como justificar meu preço a partir do meu diferencial?
Como entender quais são os melhores diferenciais?

CARGA TRIBUTÁRIA

Como pagar impostos tão altos sem fluxo de caixa?
É possível diminuir os tributos?
Como precificar meu produto/serviço considerando os impostos?

PRINCIPAIS DORES EMPRESÁRIOS

1

Recursos Humanos
(Equipe e impostos trabalhistas)

2

Vendas baixas

3

Capital de giro baixo

4

Alta taxa de Juros e empréstimos

5

Carga tributária alta

A pesquisa **Qualitativa Dor dos Empresários** é produto da **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae Nacional, em conjunto com a **Unidade de Gestão de Soluções** do Sebrae Nacional.

Equipe UGE

Dênis Pedro Nunes (Coordenação)
Paulo Jorge Fonseca

Equipe UGS

Fernando Bandeira S. Kornijezuk



Ágora Pesquisa
(21) 97156-8307
agora@agorap.com.br