



ANÁLISE DAS ENTREVISTAS DO SEGMENTO DA MODA

Metodologia

Pesquisa qualitativa realizada por intermédio de **entrevistas em profundidade - EP**. Todas à distância, por meio de ferramentas de videoconferência.

Resultados

Principais desafios enfrentados pela da empresa/negócio desde o início da pandemia, em especial quanto ao faturamento e produtividade. E se caso a empresa tenha fechado, se os responsáveis consideram reabrir no futuro, no mesmo ramo de atividades ou outro.

- Dificuldade de venda online na região por razões culturais: **“A dificuldade da venda online na nossa região, a cultura influencia muito nos resultados”**;
- Capacitação da equipe para o novo cenário;
- Adequação ao novo formato de vendas (online), por exemplo: transporte/encaminhamento dos produtos e maquiagem, até o cliente; readequação de preços dos produtos comercializados.
- Pagamento dos custos de manutenção;
- Atendimento aos clientes via rede social (whatsapp): **“Questão de estar disponível para responder no WhatsApp foi complicado no início, pois não poderíamos deixar cliente esperando”**
- Redução do número de atendimento a clientes e queda no faturamento: **“O faturamento caiu cerca de 70%, mesmo assim continuamos cumprindo com todas as obrigações.”**

- De todas as empresas entrevistadas, apenas duas pararam temporariamente suas atividades. Mas, consideram reabrir o negócio no mesmo setor.

Das principais ações implantadas, citadas na 1ª fase, como você avalia os resultados desde então? Você descontinuou alguma? Realizou ajustes e melhorias na implementação delas?

- Implantação do e-commerce e/ou aperfeiçoamento das vendas *online* com catálogo *online* de fácil acesso;
- Implantação de mala direta;
- Redução de compras;
- Ampliação de divulgação da empresa nas redes sociais;
- Demissão de funcionário e/ou suspensão de contrato;

Como o uso da internet, em especial as redes sociais, estão transformando o negócio:

- Percepção da importância de como os produtos devem ser apresentados nas redes sociais afim de chamar atenção do cliente: **“Um design bem elaborado enriquece a forma que o cliente recebe o conteúdo online”**.
- Colaboração nas vendas, levando em consideração comodidade e segurança.
- Fortalecimento da empresa digitalmente e melhor entendimento das necessidades dos clientes.
- Necessidade de investimento em equipamento e pessoas qualificadas em marketing digital e comunicação.

Para enfrentar a crise sua empresa desenvolveu ou está desenvolvendo e/ou oferecendo novos produtos e/ou serviços no mercado?

- Cada empresa, ainda que presente no mesmo setor, apresentam suas particularidades. Mas, das entrevistas, 4 mencionaram estar investindo em novos produtos, principalmente levando em consideração o contexto atual (como conforto e também adequação financeira, vendendo produtos mais baratos). As demais, mantem a venda dos mesmos produtos. Mas, todas comentam estar fazendo várias readequações para a divulgação em meio digital.

Das questões que mais impactavam o negócio na 1ª fase desta pesquisa, quais soluções você está adotando para enfrentar a crise?

- Investimento em marketing digital; readequação dos tipos de produtos comercializados pela empresa; venda de produtos com preços mais acessíveis; implementação do delivery; flexibilização do horário de atendimento; vendas online, principalmente através de redes sociais; suspensão de contrato de colaboradores e negociação do aluguel do ponto de venda.

Como foi o acesso as medidas anunciadas pelos governos na 1º fase da pesquisa:

- 7 das 8 empresas entrevistadas optaram pela suspensão por tempo determinado de seus colaboradores, medida está que junto a postergação de pagamento de imposto, foram pontuadas como fundamental para dar tempo de repensar o funcionamento da empresa e adotar, assim, novas estratégias.

No momento você está obtendo apoio, orientação ou informações de associações ou federações empresariais, cooperativas, sindicatos ou similar? Se sim, quais as instituições mais recorrentes e relevantes?

- 3 das 8 empresas entrevistadas não estão obtendo apoio. Das demais, 2 mencionaram o Sistema CNDL e 4 o Sebrae.

As entidades do Sistema S estão sendo buscadas por você e seus funcionários nesta crise? Quais os principais serviços que vocês acessam? No caso do Sebrae, você demandou atendimento? Em quais temas e como foi a experiência?

- Apenas 4 dos 8 entrevistados disseram buscar serviços do Sistema S. Com relação ao Sebrae as buscas foram quanto a: diagnóstico de pesquisa, marketing digital, implantação de e-commerce.

Comparando seu negócio a outros do mesmo ramo ou região, como você avalia a capacidade dele sobreviver? Quais diferenciais você acredita ser capaz de explorar?

- Dentre os diferenciais apontados, estão: qualificação do quadro funcional, maturidade em gestão, planejamento financeiro consistente, otimização dos produtos comercializados, readequação dos preços.

Durante a crise estão ocorrendo mudanças no seu negócio, que você acredite serão permanentes? Descreva quais e como você imagina que o seu negócio seguirá funcionando?

- A principal mudança mencionada está relacionada a presença no digital. Isto é, potencializando as vendas online e o investimento nas redes sociais.

Como você avalia os serviços que as 'fintechs' estão oferecendo para empresas como a sua nesse momento? Quais serviços você mais utiliza? São essenciais para manter o funcionamento do negócio na crise? Se não é cliente de uma 'fintech', considera se tornar?

- As empresas entrevistadas não fazem uso desse serviço, mas algumas mencionaram ter interesse.

Para enfrentar esta crise, qual boa prática na sua empresa você gostaria de compartilhar com empresários do país?

- Dentre as práticas pontuadas, tem-se: ser proativo e agir rápido, descobrir o que se pode fazer o mais rápido e de forma eficaz; investimento nas redes sociais e seus mais variados recursos; ser solícito e solucionar dúvidas dos clientes sempre que existir; fazer um catálogo online; ampliar o horário de atendimento; prestar o serviço de delivery; oferecer produtos com o valor mais baixo, sem comprometer a qualidade do mesmo; tentar fidelizar mais o cliente com um atendimento de excelência; treinar a equipe para o mundo digital.



Diante os anúncios de reabertura da economia, você já definiu ações, planos e prioridades para retomar as atividades da sua empresa? Como você avalia que fornecedores e clientes irão se comportar?

- Campanha de incentivo ao consumo local;
- Medidas sanitárias e preventivas no espaço físico da loja e com a devida utilização dos EPIs por parte dos funcionários;
- Adequação tanto dos fornecedores como clientes para um cenário de consumo muito mais pelo digital;

Quais principais produtos sua empresa trabalha? (especifique dentro de vestuário, calçados, acessórios, artigos de couro, bijuterias, joias e outros)

- As 8 empresas vendem produtos dentro da categoria vestuário. 3 delas, vendem acessórios, também e 2 calçados.

