

POTENCIALIZE SUAS VENDAS NO NATAL

Insights para Pequenos Negócios



Então é Natal

Você piscou e mais da metade do ano já se passou. Para o empreendedor que gosta de se programar, esse é o momento certo para começar a se preocupar com as datas comerciais que movimentam o país no final do ano, sendo o Natal a principal delas. Aqui, o planejamento e a antecipação são essenciais para garantir o sucesso das suas vendas, aproveitando todo o potencial que esse período de festas pode proporcionar.

No Natal de 2022, o varejo teve um aumento de 10,5% em lojas físicas e de 18,4% em lojas virtuais. Em 2023, houve outro crescimento de 1,1% nas lojas físicas e de 2,4% em lojas virtuais. O destaque de 2023 foi para o setor de supermercados, que teve um aumento de 6,3%.

As previsões para o Natal de 2024 variam, uma vez que há incerteza sobre como o mercado se comportará, especialmente devido à dinâmica das taxas de juros. Embora o Banco Central tenha aumentado as taxas de juros recentemente, o FED – equivalente ao Banco Central nos Estados Unidos – reduziu as taxas americanas em setembro, com possibilidade de novos cortes até dezembro. Essas condições, no entanto, podem mudar dependendo de futuros fatores macroeconômicos, o que influencia diretamente as perspectivas para o período.

As taxas de juros impactam no acesso ao crédito, o que interfere diretamente no consumo das pessoas. Como muitos produtos são importados ou possuem matéria-prima importada, a diminuição dos juros americanos pode ser algo positivo. Porém, como foi acompanhada pelo aumento dos juros no Brasil, criou-se um cenário de insegurança sobre as projeções para as vendas de fim de ano.

Independentemente do que está sendo projetado para o consumo na época de festas, o Natal continua sendo a principal data para o comércio brasileiro e precisa ser planejado com eficiência pelo empreendedor. É importante você identificar as principais tendências para o seu negócio, treinar os colaboradores e se preparar para todo tipo de cenário que possa surgir no fim do ano, se adaptando rapidamente a qualquer eventualidade.

A seguir estão nossas principais dicas para potencializar as vendas natalinas. Confira!



ESTRATÉGIAS PARA O NATAL 2024

Mesmo que ninguém possa prever como o consumidor se comportará no final do ano, algumas tendências podem ser observadas e, principalmente, antecipadas. Por exemplo:



As vendas em lojas virtuais cresceram mais nos últimos dois anos do que em lojas físicas, demonstrando que as pessoas estão preferindo comprar cada vez mais de forma on-line. Então, preparar o seu negócio para atuar no mercado digital está deixando de ser um diferencial e se tornando cada vez mais uma necessidade.

Existem práticas que nunca saem de moda, como **promoções específicas para o Natal** e a decoração das lojas físicas com enfeites natalinos – que também podem ser estendidas para uma “decoração” natalina nas páginas virtuais da empresa, como o site ou redes sociais.

Outra estratégia comum é o apelo para um **marketing emocional**, já que os valores que acompanham o Natal são voltados para este tipo de sentimento. Use imagens e vídeos com apelo afetivo, com mensagens de alegria, união, valores familiares e tradições natalinas. Isso ajuda a criar uma conexão mais forte com seus clientes.

Promoções cruzadas também são uma excelente forma de aumentar o ticket médio da sua empresa. Ofereça descontos em produtos complementares quando comprados juntos, como peças de roupas e acessórios, ou queijos e vinhos. Colocá-los próximos em sua loja física, ou aparecendo como uma recomendação na sua loja virtual, pode ser uma boa tática para criar essa ideia de correlação entre os produtos.

Para aumentar a visibilidade da sua loja virtual, a **parceria com influenciadores** pode ser uma boa saída. Os *influencers* geralmente têm um grande poder de engajamento e podem ajudar a fortalecer a presença da sua marca no ambiente digital. Escolha influenciadores que tenham um público-alvo alinhado com o seu e que compartilhem dos mesmos valores. Essas ações podem gerar um grande impacto e atrair novos clientes para o seu negócio.



Atenção! Não escolha um influenciador somente pelo seu número de seguidores. Peça para ele demonstrar a taxa de engajamento que ele possui em suas publicações. Microinfluenciadores com alto engajamento terão um desempenho melhor do que um grande influenciador com baixo engajamento.



BOAS PRÁTICAS PARA VENDER MAIS

Fazer um bom planejamento e pensar em estratégias para o final do ano são atitudes de sucesso de um bom empreendedor. Porém, existem algumas boas práticas que não podem ser negligenciadas. Caso você esqueça delas, pode colocar todo o seu planejamento estratégico a perder.

1

Planejamento de estoque

A movimentação dos comércios para atender a demanda natalina começa logo após a Black Friday, no final de novembro. Isso quer dizer que parte do seu estoque pode ter sido vendido durante o evento e, para evitar dores de cabeça, você precisará fazer um controle rigoroso do seu inventário.

Esse passo é importante para evitar rupturas e garantir que você tenha produtos suficientes para atender ao aumento de demanda. Analise as vendas dos anos anteriores para ter previsibilidade de quais produtos terão maior saída. Considere também as tendências atuais do seu setor e faça pedidos antecipados para evitar problemas com fornecedores.

2

Gestão logística

Muitas pessoas deixam para comprar presentes de última hora. Para estar preparado para este cenário, ofereça opções de entrega rápida e garanta que seus processos logísticos estejam otimizados para atender a essa demanda. Trabalhe com transportadoras de sua confiança e, se possível, ofereça a opção de retirada na loja para os clientes locais.

Uma dica importante aqui é o nivelamento das expectativas com o consumidor. Não prometa prazos de entrega que você não pode cumprir. É melhor frustrar o cliente com a realidade de que ele perdeu o *timing* da compra, do que a frustração gerada por um presente que não chegou a tempo para o Natal. O prejuízo para sua marca nesta segunda opção pode ser maior do que perder a venda.

3

Atendimento ao cliente

Treine sua equipe para oferecer um atendimento rápido, eficiente e amigável. Prepare-a também para lidar com o aumento no fluxo de clientes e na demanda por produtos.

Todos da equipe precisam estar preparados para resolver problemas e responder a dúvidas com agilidade e carisma. Para isso, realize treinamentos específicos para o período natalino, focando principalmente em técnicas de vendas.

Garanta que todos estejam alinhados com as metas e estratégias da empresa para aquele período, inclusive os funcionários temporários que eventualmente você precise contratar. Um bom atendimento pode transformar uma experiência de compra comum em um momento marcante, gerando a fidelização do seu cliente.





FERRAMENTAS PARA OTIMIZAR SEU TRABALHO

Para otimizar a eficiência das operações de vendas durante o período natalino, você pode utilizar ferramentas que ajudem na gestão, que façam a automação de tarefas repetitivas ou que facilitem a organização no dia a dia. Aqui estão algumas sugestões que podem fazer a diferença no seu negócio:

CRM (Customer Relationship Management)

Um sistema de CRM ajuda a gerenciar o relacionamento com seus consumidores, armazenando informações importantes sobre suas preferências e histórico de compras. Isso permite personalizar o atendimento e as ofertas, aumentando a satisfação e a fidelização dos clientes.

- Sugestões: RD Station CRM, HubSpot, Bitrix24, Pipedrive e Zoho CRM.

Sistemas para planejamento

Ferramentas de gestão de projetos ajudam a organizar as tarefas da equipe e garantir que todos estejam alinhados com as metas e os prazos. Elas permitem acompanhar o progresso das atividades, delegar responsabilidades e facilitar a comunicação interna.

- Sugestões: Trello, Asana e ClickUp.

Planejador de publicações em redes sociais

Ferramentas de agendamento de posts em redes sociais permitem que você planeje suas publicações com antecedência, garantindo que o conteúdo seja publicado nos momentos mais estratégicos. Além disso, essas ferramentas oferecem análises de desempenho para ajustar suas estratégias conforme necessário.

- Sugestões: Buffer, Latergram e mLabs (caso use somente Facebook e Instagram, o Meta Business possui ferramenta nativa para programação de publicações).

Chatbots

Os chatbots ajudam a otimizar o atendimento ao cliente on-line. Eles podem responder a perguntas frequentes, ajudar na navegação do site e até mesmo processar pedidos. Isso libera sua equipe para focar em tarefas mais complexas e garante que os clientes recebam respostas rápidas e eficientes.

- Sugestões: ManyChat, Kommo, Tidio, Zenvia, Chatfuel e Blip.

Anúncios

Quem não é visto, não é lembrado. Entre as muitas estratégias que você pode adotar para seu negócio, anúncios que levem tráfego para sua página estão entre os mais importantes, permitindo que você apareça de forma estratégica para o seu cliente.

- Sugestões: Meta Ads, Google Ads, Bing Ads, LinkedIn Ads, Taboola e Outbrain.

Criação de imagens

Você também precisará de ferramentas que ajudem a produzir conteúdos visuais, seja para criar banners, catálogos ou imagens para os anúncios da sua loja. Para isso, existem algumas ferramentas gratuitas no mercado que podem ajudar mesmo que você não possua nenhum conhecimento de design.

- Sugestões: Canva, Adobe Express, Fotor e Pixlr.

Criação de vídeos

Assim como existem as ferramentas para imagens, existem também algumas ferramentas que auxiliam na edição de vídeos.

- Sugestões: CapCut, Filmora, InShot, KineMaster e Canva.

Automação de marketing

Automatizar suas campanhas de marketing pode economizar tempo e aumentar a eficácia das suas estratégias. Esse tipo de ferramenta permite criar campanhas segmentadas, enviar e-mails personalizados e acompanhar os resultados em tempo real.

- Sugestões: RD Station, ActiveCampaign e Brevo.

Ferramentas de inteligência comercial

Para você tomar as melhores decisões, precisará de informações que ajudem a compreender melhor o cenário atual, identificar as principais tendências do seu segmento e planejar seu negócio com base em dados. Algumas ferramentas permitem você descobrir aquilo que os seus clientes estão pesquisando, trazem insights do mercado e também ajudam a encontrar leads qualificados para seu time comercial prospectar.

- Sugestões: Google Trends, SEMRush, LinkedIn Sales Navigator, Think with Google e [Data Sebrae](#).

Sistemas de gestão de estoque

Para evitar rupturas e garantir que você tenha produtos suficientes para atender à demanda, ferramentas de gestão de estoque ajudam a monitorar o inventário em tempo real, fazer pedidos automáticos e prever necessidades futuras com base em dados históricos.

- Sugestões: Odoo, TinyERP e Monday.com.





TRANSPARÊNCIA E SEGURANÇA

Transparência nas transações é um fator fundamental para que seus clientes tenham uma experiência de compra segura e confiável durante o Natal, protegendo tanto o seu negócio quanto os seus consumidores. Por fim, veja algumas dicas que podem ajudar neste processo:



Use ferramentas básicas de segurança: existem ferramentas simples que você pode usar para deixar as compras no seu site mais seguras, como o PayPal, PagSeguro, Vindi, Pagar.me e o Mercado Pago. Estas empresas oferecem sistemas de pagamento seguros e já têm mecanismos antifraude integrados. Usar essas plataformas pode ajudar a proteger as informações dos seus clientes.

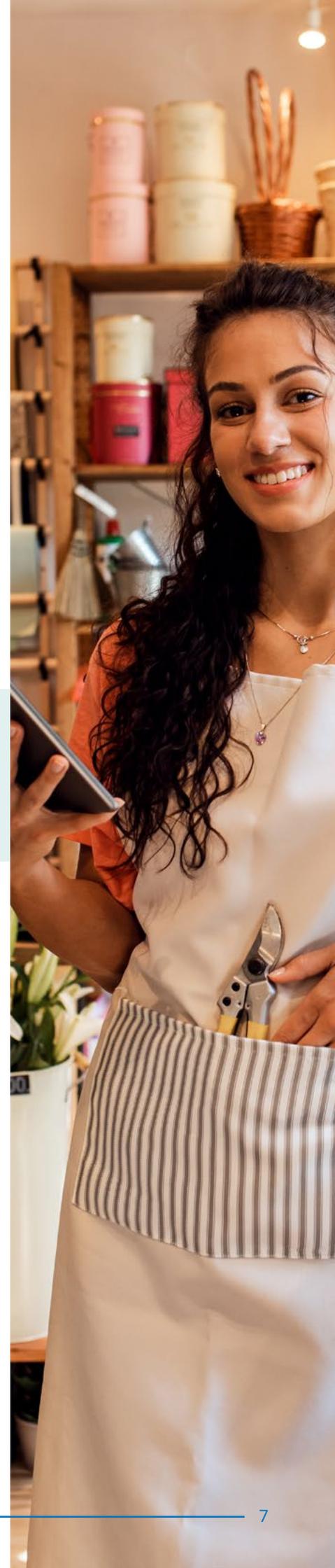
Dica: caso você tenha uma loja virtual que utilize plataformas como Nuvemshop, Shopify ou Tray, geralmente essas ferramentas de proteção nos pagamentos já vem de forma nativa. Para garantir, fale com o suporte para tirar dúvidas a respeito deste tema.



Adoção de tecnologias antifraude: você também pode contratar ferramentas específicas com tecnologias antifraude para monitorar e identificar atividades suspeitas de pagamento. Plataformas como ClearSale, Konduto e BigData Corp oferecem soluções que analisam transações em tempo real, utilizando inteligência artificial e machine learning para detectar padrões de fraude. Essas ferramentas ajudam a minimizar riscos e proteger seu negócio contra fraudes.



Verifique se seu site é seguro: veja se o seu site tem um certificado SSL (Secure Socket Layer). Isso garante que as informações trocadas entre o cliente e o seu site sejam protegidas e criptografadas. Você pode identificar se o seu site é seguro pelo ícone de um cadeado verde que aparece na barra de endereço do navegador. Verifique também se o seu site começa com HTTPS ao invés de HTTP.





Monitoramento de atividades suspeitas: esteja atento e busque identificar comportamentos suspeitos, como diversas tentativas de pagamento ou compras de valor muito alto feitas em um curto período de tempo. Isso pode evitar uma futura dor de cabeça com um cliente que teve seu cartão fraudado. Muitas das ferramentas citadas acima podem ajudar você a se proteger deste processo, mas é sempre bom estar preparado também para atitudes suspeitas em sua loja física.



Educação e conscientização: essa é sem dúvida a dica mais importante. Treine seu time para que ele esteja preparado para este tipo de situação, eduque seus clientes sobre as práticas mais seguras de compra on-line e mantenha uma comunicação clara sobre possíveis tentativas de golpes que estejam acontecendo no seu segmento.



ATENÇÃO! Ajude o seu cliente informando sobre a importância de utilizar senhas fortes, evitar redes Wi-Fi públicas ao realizar transações e reconhecer e-mails falsos de golpistas. Um cliente bem informado é menos propenso a cair em golpes e fraudes.



REUNINDO AS IDEIAS

Para maximizar suas vendas no Natal, planeje-se com antecedência, invista na presença digital, use estratégias emocionais e promocionais para atrair consumidores e otimize a gestão de estoque, logística e atendimento ao cliente. Ferramentas como CRM e automação de marketing podem aumentar a eficiência, enquanto soluções antifraude protegem suas transações. Adaptar-se às tendências e ao cenário econômico garante que seu negócio esteja preparado para aproveitar ao máximo o potencial dessa época. Se você seguir todas estas dicas, estará preparado para ter um Natal próspero e com muito sucesso nas vendas.



Aprofunde seus conhecimentos!

Tenha acesso a muitos outros conteúdos e se prepare para enfrentar os desafios do mercado! [Acesse a Vitrine Sebrae.](#)

Fontes de apoio: [ICVA: vendas do varejo crescem 10,5% no Natal em 2022](#). Cielo. 2022. [ICVA aponta crescimento de 1,1% nas vendas do Natal](#). Cielo. 2023. Marien Ramos. [Varejo prevê ritmo desastroso de vendas no Natal se BC optar por subir juros](#). CNN. 2024.

Atendimento ao Cliente - Sebrae SP
0800 570 0800
Central de Relacionamento
Atendimento 24h, Inclusive
domingos e feriados

Período de pesquisa:
18 a 23 de setembro de 2024



AppSebrae



PortalSebrae