



INTERNET PARA PEQUENOS NEGÓCIOS

Táticas para construir uma presença de sucesso na internet



Serviço Brasileiro de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas

© 2011. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae.
Todos os direitos reservados.

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte,
constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9610).

Informações e contatos:

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
Unidade de Capacitação Empresarial - UCE
SGAS 605 Conj. A – Asa Sul, Brasília/DF. CEP: 70.200-645
Tel.: (61) 3348-7168
Site: www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo

Roberto Simões

Diretor-Presidente

Luiz Barreto

Diretor Técnico

Carlos Alberto dos Santos

Diretor de Administração e Finanças

José Cláudio dos Santos

Gerente da Unidade de Capacitação Empresarial

Mirela Malvestiti

Coordenação Nacional

Michelle Carsten Santos

Autor

Edgar Powarczuk – Powarczuk Estratégias de Relacionamento Ltda.

Acompanhamento Educacional

José Sérgio de Jesus - SS Treinamento e Desenvolvimento Educacional Ltda. – ME



INTERNET PARA PEQUENOS NEGÓCIOS

Táticas para construir uma presença de sucesso na internet



Empresas são pequenas apenas quando têm pouca ambição ou desconhecem o tamanho da oportunidade.

Se você tem ambições para sua empresa, a internet é hoje a mais relevante fonte de oportunidades, quase todas de graça.

A máquina silenciosamente ruidosa dessa rede, que já liga muitos milhões de brasileiros, poderá transformar o seu negócio. E até fazê-lo renascer globalmente.

Ao experimentá-la, você entenderá que a internet lhe exigirá um novo modelo de relacionamento com os clientes, uma nova forma de agir no mercado.

E isso é questão de vontade de aprender. Como tudo nessa vida, é preciso desacomodar-se do “isso não é coisa pra mim” ou “estou velho pra essas coisas”.

Neste momento, uma enorme legião de empreendedores – entre eles seus concorrentes – está tentando lidar com este elemento tão multifacetado e rápido.

Comece! Aqui está a oportunidade.



PREFÁCIO

O empreendedor pode até estudar, mas sua formação mais rica estará na sua experiência pessoal, na soma de seus erros e acertos, tornando sua trajetória comovente e multifacetada.

Por isso, a experiência com empreendedores em sala de aula sempre apresenta um desafio extra: o conhecimento da turma sobre o assunto será homogêneo?

Quando se elabora um curso, ou depois, quando se ministra a aula, os educadores são assaltados pela pressão por equalizar as informações de forma a atender tanto aos que sabem muito quanto aos que pouco sabem.

Afinal, a capacitação de empreendedores não se compara à educação básica ou universitária, que organiza as demandas de conhecimento desde os primeiros dias de escola ou universidade. As experiências multifacetadas dos alunos donos de empresas, obrigatoriamente, desnorteiam a ementa regulamentar do conteúdo.

A experiência com a formação de milhares de empreendedores mostra que uma única questão é comum a todos: querem saber como ganhar mais dinheiro.

Com base nisso, foi concebida essa publicação, na qual são apresentadas táticas que fogem ao cacoete curricular, que pressupõe degraus a serem vencidos. Antes disso, são alternativas aplicáveis em muitos contextos e que podem, ainda, ser intercambiáveis. As táticas podem ser dosadas pela experiência pessoal e também pela tipologia do negócio. Essa abordagem levará o leitor a uma melhor configuração do seu plano de presença na internet, equalizada com sua capacidade, recursos e necessidade.



Sumário

Introdução.....	6
-----------------	---

AS MUDANÇAS PROVOCADAS PELA INTERNET 11

Entendendo o básico sobre a internet	12
O surgimento de um novo perfil de consumidor	22
Um novo conceito de marketing	37
A Cauda Longa	42
A nova logística e as transações comerciais	50
As mudanças na comunicação e a interação entre as pessoas	56
As mídias sociais.....	60

COMO ENCONTRAR E SER ENCONTRADO NA INTERNET 65

A encontrabilidade.....	66
Os mecanismos de busca	71
Dicas para pesquisar no Google.....	77
Experimentando o Google Maps.....	93

AS OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO NA INTERNET 107

Os mitos que precisam ser derrubados.....	108
Aplicações para sua empresa.....	129
Ferramentas para se comunicar melhor	130
Ferramentas para melhorar a gestão da empresa	174
O Sebrae na internet.....	186

SUA EMPRESA NA INTERNET 195

Uma introdução ao e-negócio	196
A empresa preparada para o e-comércio.....	204
Seu endereço na internet: hospedagem e registro	215
Os elementos para construir sua presença na internet	221

TÁTICAS PARA UMA BOA PRESENÇA NA INTERNET 227

Tática 1: presença na internet sem ter um site próprio	230
Tática 2: um site próprio para marcar presença na internet.....	242
Tática 3: um site próprio para agregar serviços online	260
Gestão do conteúdo do site	262
Canal de relacionamento com o cliente	265
Usando o e-mail para fazer marketing de relacionamento.....	270
Lançando um boletim informativo	280
Tática 4: presença integrada na internet.....	282
Usando um blog para relacionamento com clientes	284
A própria loja virtual	286
Usando as redes sociais para promover seu negócio.....	290
E-mail marketing para vendas.....	296
Seu site no topo dos mecanismos de busca.....	299
Fazendo marketing nos mecanismos de busca	302
Acompanhando o desempenho do negócio	306

CRIANDO O PRÓPRIO PLANO TÁTICO 309

A construção da presença na internet	310
Elaboração do plano tático	317
Recomendações e dicas fundamentais.....	327

GLOSSÁRIO 330

BIBLIOGRAFIA 335

Introdução

“Você sabe onde posso encontrar mais informações sobre ‘cera alveolada’?”

Foi assim que um senhor me abordou na Feira do Empreendedor. Era 2007 e eu estava ali com um enorme crachá me identificando.

“Cera alveolada...acho que não temos nenhum expositor na Feira, senhor...mas podemos pesquisar melhor”, respondi tentando ganhar tempo. Ao meu lado, vários computadores conectados à internet pareciam esquecidos, sem o uso que imaginávamos.

Vamos procurar no Google? Foi o que me ocorreu. Sentamos lado a lado, diante do monitor. A busca rapidamente revelou centenas de *links* sobre cera alveolada. Ali estava uma tese de mestrado sobre o tema numa universidade da Paraíba, outros estudos e técnicas aplicativas, representantes comerciais e, evidentemente, fornecedores do produto. Eu



estava começando a gostar daquilo, interessando-me sobre o assunto, acessando os *links*. Ávido por filtrar o melhor conteúdo, perguntei se ele queria imprimir ou copiar os telefones para fazer um contato posterior...ou se havia um endereço de *e-mail* para que eu pudesse enviar os *links*...

Foi quando aquele senhor me interrompeu. Seus olhos estavam fixos na tela. E, então, meio constrangido, fez a seguinte pergunta:

O que você fez para a “setinha” se transformar em “mãozinha”?

Ora, se os negócios fervilham na internet, com milhões de consumidores *online*, por que apenas metade das empresas – especialmente as pequenas empresas - possui uma presença na internet? E, ainda assim, sem apresentar os recursos adequados? A resposta talvez esteja na falta de cultura, no medo da tecnologia, ou puro preconceito. Ou ainda - como aquele senhor me mostrou - por falta de educação específica, de treinamento, de conhecer os signos, de entender que atrás dessas palavras sublinhadas em azul existe um vasto campo de exploração e oportunidades.

A internet é um passaporte de cidadania do mundo.
Não tem nacionalidade. Não tem fronteira. Não tem dono, nem governo. Nela cabem todas as ideologias.
Nela o homem é livre. E a mensagem, verdadeira.



Esta publicação é dirigida para brasileiros que foram atropelados pela internet. Estes que, agora mesmo, estão tentando recuperar um terreno – que na realidade nunca foi perdido – e entender a internet para poder acessar sua conta no banco, compartilhar as fotos dos filhos e netos, conectar-se, enfim, com o mundo.

Esta publicação é especialmente dirigida para os empreendedores brasileiros que precisam entender a internet e suas oportunidades, contextualizando-a no âmbito da gestão de sua pequena empresa.

Com o apoio de exemplos e dados, com a intenção de criar condições para que o empreendedor perceba, no contexto da internet (bem como suas ferramentas e aplicações), as possibilidades de introdução de inovações de produto, serviço, processo, *marketing* e gestão organizacional da pequena empresa.

Você, empreendedor, perceberá que estas oportunidades estão ao seu alcance. Para alcançá-las, basta usar a curiosidade e buscar mais informações. Verá que muitos pequenos negócios como o seu já usam aplicações da internet para a administração, a comunicação e a logística do negócio, na maioria das vezes, sem gastar um centavo! Certamente, entre eles estará o seu concorrente.

Bem, mas o que é cera alveolada? Ora, pesquise no Google!!!



Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

