

Transformando as novas necessidades do consumidor em oportunidades de negócios

A pandemia de COVID-19 dos últimos meses trouxe desafios para consumidores e empresas. Com a quarentena, a necessidade de isolamento social mudando o comportamento dos consumidores, surge a necessidade das empresas de redefinir seus protocolos de saúde, buscar novos posicionamentos de seus recursos e espaços e passar a engajar com os consumidores de forma digital.

Tempos de crise trazem oportunidades únicas.

Os tempos sem precedentes exigem mudanças sem precedentes. Saber interpretar o novo contexto e tomar boas decisões pode transformar os desafios em oportunidades para fortalecer seu negócio.

VISA onde você quiser estar



Dicas para lidar com as tendências de consumo pós-pandemia

1 Digital é a palavra de ordem!



Com a chegada de categorias tais como a educação virtual e a telemedicina, são criadas novas oportunidades para a integração de serviços e a digitalização dos fluxos de pagamento.

Garantir uma experiência digital sem atritos com seus produtos e serviços, *apps* ou sites web é hoje mais importante do que nunca.

- Tenha certeza de que você conhece bem seu público digital. Ele pode não ser o mesmo que aquele que costumava visitar suas lojas ou filiais.
- Tendo este público em mente, desenvolva experiências intuitivas e simples para o consumidor completar suas transações com sucesso.
- O uso do cartão de débito *on-line* aumentou significativamente. Garanta o uso das ferramentas adequadas para obter um alto índice de autorizações!
- Gamificação pode ser uma boa estratégia para incentivar o comportamento do consumidor e ganhar fidelização.
- Identifique as categorias emergentes que estão migrando do dinheiro para os pagamentos digitais e torne-se um facilitador dessa transformação. Soluções como P2P, carteiras digitais e códigos QR podem ajudar.
- Integre os diferentes agentes para uma experiência do consumidor perfeita.

2 Repense seus ativos



Avalie como fazer o melhor uso dos seus ativos para responder às demandas do consumidor. Os espaços ao ar livre tornam-se mais valiosos pelo menor risco de contaminação, os apps de entrega em domicílio estão sendo utilizados com a premissa de minimizar o contato e as experiências diferenciadas estão sendo digitalizadas.

- Se as experiências diferenciadas que você oferece a seus clientes geralmente eram do tipo presencial, tente transformá-las em experiências digitais.
- Procure entre os recursos digitais relacionados com seu negócio e seu ecossistema e encontre aqueles que possam ser incorporados a fim de minimizar o contato ou simplificar a nova experiência presencial.
- Considere oferecer experiências *drive-through*.
- Descubra as novas experiências que você pode oferecer aproveitando seus espaços ao ar livre.

3 Saúde é o novo benefício



A pandemia aumentou a conscientização sobre a necessidade de evitar o contato com superfícies públicas, frequentemente tocadas, e manter distância de outras pessoas. A saúde tornou-se o maior benefício e as experiências sem contato são mais valorizadas do que nunca. As empresas precisam revisar seus protocolos de segurança e saúde, e também encontrar a forma de comunicá-los para atender às expectativas do consumidor.

- Leve em consideração os novos dispositivos e equipamentos que contribuem para a limpeza e o distanciamento social, como crachás que ajudam a distanciar os trabalhadores, a desinfecção por luz ultravioleta ou os *apps* que enviam lembretes sobre a lavagem de mãos periódica.
- Promova pagamentos digitais como os cartões com tecnologia de pagamento por aproximação, as carteiras digitais e os códigos QR.
- Lembre-se de manter sempre seus consumidores bem informados sobre os novos protocolos de saúde.

4 O consumidor como defensor de sua marca



Os tempos de crise fazem o consumidor reconsiderar suas escolhas e procurar empresas que compartilhem seus valores com autenticidade e transparência. Esta é uma boa oportunidade para se sair bem fazendo o bem.

Quando decidir abraçar uma causa, é importante levar em consideração estes três pontos:

1. Procure alguma coisa que esteja relacionada ao seu negócio de forma natural.
2. Comece fazendo o bem e provando que você pode fazer a diferença.
3. Quando estiver pronto para comunicar, comece aos poucos e espere pela reação do público antes de avançar.

O apoio ao pequeno comércio local é uma grande causa, já que sua recuperação é fundamental para a reestruturação das comunidades locais. Se esta for uma causa que você queira abraçar, leve em consideração o seguinte:

- Suas filiais e lojas locais podem apoiar os pequenos comércios que estão ao seu redor?
- Você pode ajudar a digitalizar pequenas empresas ou a obter crédito e fluxo de caixa?
- Você pode ajudar a promover os negócios locais?

A Visa está aqui para ajudá-lo

Contate seu executivo de conta Visa e descubra como podemos ajudá-lo a se adaptar e se manter relevante e bem-sucedido durante estes tempos difíceis.

VISA onde você quiser estar

Sobre a Visa. A Visa Inc. (NYSE: V) é líder mundial em pagamentos digitais. Nossa missão é conectar o mundo através da rede de pagamentos mais inovadora, confiável e segura, permitindo o desenvolvimento de pessoas, empresas e economias. A VisaNet, nossa rede de processamento global avançada, oferece pagamentos seguros em todo o mundo, e é capaz de processar mais de 65 mil mensagens de transação por segundo. O incansável enfoque da empresa em inovação é um catalisador para o rápido crescimento do comércio conectado a qualquer dispositivo, para qualquer pessoa, em qualquer lugar. À medida que o mundo se afasta do analógico e se torna digital, a Visa segue aplicando sua marca, seus produtos, suas pessoas, sua rede e sua relevância para remodelar o futuro do comércio. **Limitação de responsabilidade.** As informações sobre o programa são fornecidas somente para fins informativos, não devendo ser usadas para aconselhamento de marketing, jurídico, regulamentar ou outro. Os programas devem ser avaliados de forma independente, tendo em vista as necessidades específicas do seu negócio e as leis e os regulamentos aplicáveis. Muitas das informações apresentadas aqui se aplicam internacionalmente, mas algumas podem se aplicar somente a certos países ou regiões. Não deixe de verificar como as informações contidas neste documento se aplicam a você ou à sua organização em sua jurisdição. Consulte sua assessoria jurídica ao criar novos programas ou modificar o programa existente, quando apropriado. A Visa não se responsabiliza pelo uso destes materiais, das informações sobre o programa, das melhores práticas recomendadas ou de outras informações, inclusive erros de qualquer natureza contidos neste documento.