

Black Friday: seis dicas para melhorar a satisfação do cliente nas compras

A Black Friday 2020, será ainda mais forte no varejo digital, o crescimento deve ser de 77% em relação ao ano passado, de acordo com a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm) e a Neotrust-Compre&Confie. A pandemia e a entrada de novas lojas no e-commerce deve elevar a economia e, com isso, os empreendedores têm um desafio ainda maior pela frente que é o de atrair a atenção do consumidor e, já que elas possuem um papel fundamental na atração e fidelização. Em 2019, só no Reclame Aqui foram mais de 120 mil queixas de consumidores e, neste ano, com mais gente comprando on-line esse número pode subir, enquanto o ideal é diminuir.



Principal dica evitar reclamações na data é colocar-se no lugar de consumidor

Para atrair ainda mais pessoas é necessário estar em todos os canais para facilitar a comunicação e divulgação. Ou seja, ter uma boa comunicação e engajamento não só no Facebook, como no Instagram ou mesmo WhatsApp. Aproveite o momento para conversar com os clientes e atrair novos.

Formas de pagamento

Para recuperar o lucro perdido em meio a pandemia, uma opção é ir além dos métodos de pagamentos mais tradicionais. Além do dinheiro físico, cartão de crédito e débito, tenha mais opções em sua loja, como cheques, boletos, link de pagamento, transferência bancária, etc.

Cuidado com os bugs

Avalie a estrutura da sua loja, seja ela física ou virtual. A sua loja pode não comportar um fluxo mais alto de pessoas, os produtos podem acabar no estoque, você pode não conseguir emitir notas ou ainda atender os clientes tão rapidamente. Para evitar esses problemas, tenha uma estrutura de qualidade, além de fornecedores, parceiros e equipes comprometidos para atender a demanda do período.

Segurança

Ainda existem muitas empresas que se aproveitam da Black Friday para dar golpes e pessoas mal intencionadas

Antecipar e investir em divulgação

Para acompanhar a concorrência, uma estratégia é começar mais cedo a divulgação das campanhas publicitárias do período. Como terão ainda mais empresas querendo atrair a atenção do consumidor, vale antecipar essa estratégia e buscar elementos para atrair o público. "Isso pode ser feito por redes sociais, blogs, posts patrocinados e divulgações off-line. Chegar no cliente e deixá-lo curioso pode ser uma boa estratégia", explica Duarte.

Multicanal

É importante saber onde está localizado o seu público.

que querem levar vantagem na data. Enquanto empreendedor, tenha em mente que é preciso criar um espaço seguro. Ofereça garantias para que o cliente confie em você, como ser transparente com a data de entrega, disponibilidade de estoque, preço e etc. Caso sua marca tenha selos de qualidade, deixe-os à mostra, assim como os comentários com a opinião de outros compradores.

Experiência do Cliente

Esta é a dica mais importante, afinal, buscar estratégias para melhorar a experiência do cliente pode elevar o ticket médio, consolidar uma marca, atrair compradores, aumentar o número de vendas e diminuir a quantidade de reclamações no período. Uma forma de fazer isso é melhorar a jornada de compra, buscar elementos que encantem os clientes já existentes e que fidelizem os novos. Ser criativo e olhar para o cliente é a base para realizar um bom planejamento para a experiência. É importante também apostar na aproximação entre marca e consumidor.

"A chave para dar uma boa experiência para seu cliente é se colocar no lugar dele. O que ele mais quer nesse momento são descontos, mas fazer com que ele se sinta especial, fará ele lembrar da sua marca. Isso é a chave do sucesso para sair a frente de concorrentes durante a Black Friday", finaliza.

Ópera "O Guarani" está na série Teatro Sérgio Cardoso 40 anos

A série Teatro Sérgio Cardoso 40 anos, onde artistas sobem ao palco sem plateia, apresenta nesta sexta-feira, 27 de novembro, a aclamada Ópera *O Guarani*, de autoria de Carlos Gomes, considerado até hoje o maior compositor de óperas do Brasil e, baseada no romance de José de Alencar. Há 150 anos, a obra estreou com grande sucesso no famoso Teatro Alla Scala de Milão, na Itália. E, agora, a apresentação também faz parte da comemoração das quatro décadas do Teatro Sérgio Cardoso, um dos mais importantes espaços culturais de São Paulo. A transmissão, gratuita, acontece a partir das 21 horas pela plataforma #CulturaEmCasa.

A obra conta a história de paixão entre o índio Peri e a aristocrata Ceci. A produção é da Cia Ópera São Paulo, que acumula



Exibição comemora 150 anos da obra de Carlos Gomes. Transmissão gratuita será pela plataforma #CulturaEmCasa

mais de 1.500 espetáculos entre encenações de óperas, recitais e concertos com os mais renomados cantores e músicos brasileiros, juntamente com as principais vozes da cena lírica internacional. "Cento e cinquenta

anos da Ópera *O Guarani* e 40 do Teatro Sérgio Cardoso. Uma dupla comemoração de duas glórias nacionais - Carlos Gomes e Sérgio Cardoso", destaca Paulo Esper diretor-geral e artístico da Cia Ópera São Paulo.

Cinco dicas para aproveitar o décimo terceiro

Em 2020, muitos trabalhadores que possuem carteira assinada poderão ter o valor do 13º salário reduzido por conta das alterações propostas pela Medida Provisória 936, que permite a suspensão de contrato de trabalho e a redução de salário.

Para a gerente de Desenvolvimento de Negócios da Central Sicredi PR/SP/RJ, Adriana Zandoná França, apesar dos valores menores, em alguns casos, o dinheiro extra no fim de ano é uma boa oportunidade para organizar o orçamento e rever prioridades. "É importante não pensar no 13º somente como um benefício imediato. O planejamento ajuda a identificar qual a melhor forma de usar o aporte extra a longo prazo", explica.

Confira outras dicas da especialista para usar o 13º de maneira consciente, aproveitando o benefício da melhor forma, mesmo em casos de redução de valores:

1. Quitar dívidas é prioridade

O rendimento extra no fim do ano é uma boa fonte de recurso para quitar dívidas, especialmente as consideradas mais caras, como cartão de crédito e cheque especial. "Mesmo com valor reduzido, utilize o recurso do 13º para acertar contas pendentes. Caso não consiga quitar todas as dívidas, planeje e negocie os pagamentos atrasados. É importante sempre lembrar que os parcelamentos, caso sejam necessários, devem levar em consideração o orçamento disponível a longo prazo", explica a especialista.

2. Estabeleça um limite máximo para compras

Caso não tenha dívidas ou se



Para organização do orçamento, destacando prioridades, especialista em finanças do Sicredi destaca a importância de utilizar o benefício

a escolha para o uso do 13º forem as compras de fim de ano, a orientação é estabelecer um teto de gastos e não ultrapassar o planejado. "Tente fugir das tentações de compras excessivas. É importante refletir sobre as reais vantagens e necessidades de cada aquisição. Caso as compras sejam indispensáveis, não esqueça de pesquisar os melhores preços e negociar. Além disso, dê preferência para compras à vista. Também estabeleça um valor máximo para o gasto com presentes. Em um ano como 2020, vale investir em lembranças com valores mais modestos e com algum significado para quem ganha", comenta Adriana.

3. Considere as contas do início de ano

O ano novo também traz contas fixas, como IPVA, IPTU, despesas escolares, para quem tem filhos. "Separar o 13º ou

parte do recurso para as tradicionais contas do início de ano, ajuda na organização e no planejamento financeiro. Ao quitar essas despesas, fica mais fácil realizar o controle do orçamento durante todo o ano", analisa.

4. Sem dívidas? Aproveite e poupe

De acordo com a especialista do Sicredi, o 13º pode ser uma ótima opção para iniciar uma reserva financeira. "Para quem não tem dívidas, o benefício pode ser uma motivação a mais e ajudar com o hábito de poupar. Independente do valor, o importante é começar. Investimentos diferentes opções de investimentos com produtos que atendem aos perfis mais arrojados e os mais conservadores, que buscam menor rentabilidade e maior segurança", explica a especialista.

5. Ótima oportunidade para investir no futuro

Uma excelente opção, pensando no futuro, é utilizar o 13º e investir em um plano de Previdência Privada. "É um investimento a longo prazo sem o come cotas e ainda possui incentivos fiscais e tributários para quem faz a declaração completa de Imposto de Renda", afirma a especialista. Em Previdência Privada também existe excelentes opções de investimentos para todos os perfis, desde os mais conservadores até os mais arrojados. "Este é um investimento que conta com o tempo a seu favor. Por isso, quanto antes começar a investir, menor será o esforço para acumular o valor necessário para sua aposentadoria", finaliza.

Videoteipe



Nada como fazer o esquentado do feriado do aniversário de São Paulo ao som do bom e velho Rock and Roll romântico e cadenciado da **ROUPA NOVA**. A banda faz única e exclusiva apresentação dia 22 de janeiro, sexta-feira, no Espaço das Américas e prepara uma noite memorável para somar ao projeto Edição Limitada. Os ingressos já estão à venda e podem ser adquiridos através do site da Ticket 360. Vale lembrar que a compra das mesas ou camarotes deverá ser feita por pessoas do mesmo núcleo familiar ou convívio social, conforme protocolo vigente.



Na última segunda-feira (23), "SEU FRANCISCO", 83 anos, pai de Mirosmar e Wilson

"instabilidade hemodinâmica". Zezé está na capital goiana. Luciano, que mora em São Paulo, testou positivo para Covid-19 e está em isolamento.



Na última sexta-feira (24), o jornalista **FERNANDO VANNUCCI**, 69 anos, morreu. O locutor, apresentador e comentarista esportivo, teve um infarto. Vannucci sofreu um infarto em 2019 e colocou um marca-passo e desde então, a saúde estava comprometida. O jornalista passou mal e foi socorrido pela empregada e levado ao Pronto Socorro Central de Barueri, na Grande São Paulo. No entanto, não resistiu. Vannucci deixa quatro filhos. O jornalista trabalhou na TV Bandeirantes, TV Globo, TV Record, Rede TV e Rede Brasil de Televisão.



O Música na Band apresenta um show ao vivo do cantor **BELO** direto dos estúdios da emissora, em São Paulo, nesta sexta-feira (27). Cheio de romantismo, o pagodeiro interpretará seus maiores sucessos em um evento intimista. Música na Band vai ao ar nesta sexta-feira, às 22h45, na tela da Band, com apresentação de Larissa Erthal. O público também pode acompanhar a transmissão pela Band FM.



O período longe dos palcos finalmente teve fim para o **ATITUDE 67**. Após se apresentar em modelo Drive-In, no Allianz Parque, a banda volta a São Paulo para show no Teatro Bradesco. A apresentação, elaborada com os grandes sucessos do DVD Label 67, acontece no sábado, 28 de novembro, às 20 horas. Os ingressos variam entre R\$30 e R\$200 e já estão à venda no link: <https://www.eventim.com.br/artist/atitude67/>.

David, conhecidos nacionalmente, com Zezé Di Camargo e Luciano, faleceu. Francisco José de Camargo, teve sua história contada em filme visto por quase 7 milhões de pessoas nos cinemas. Ele morreu após 14 dias internado em um hospital particular em Goiânia. O Hospital onde Francisco estava internado informou por meio de uma nota que o paciente morreu às 23h05 por causa de uma parada cardiorrespiratória e uma

Coluna de Meditação

Liberdade Preciosa

Iluminação não falta neste Mundão de Deus. Tudo tem começo para uma finalidade, que é romper a barreira do som infernal.

Então a criatura ensinada para recriar a essência e aprimoram o ser humano. Refletores acesos no palco da vida mostrando o que é bom para todos;

"Irmãos, quanto a mim não julgo que haja alcançado a perfeição, mas uma coisa faço: é que atreço-me, e das coisas que asquecem, avanço para as que se encontram diante de mim."

Paulo

O Apóstolo do Senhor ensina ao homem a técnica de adquirir um Novo Astral. Isso é

progresso seguindo a ordem natural da vida no seu dia a dia. Não se apague, mas seja atento e cuidadoso. Vamos vivendo e aprendendo.

Vai o mundo, conduz Aprende a Rezar; Chama Jesus Para te acompanhar.

Nesta a cuja voz chega Lá, Arejando Terra Maluca Chamada Shangrilá.

É isso aí, Canta a bom cantar Tal qual Bem-te-vi Atravessando o Ar.

Tudo é vida e Ideal, Que o homem sabe ver Aproporção do Normal Conjugando o verbo Ser.

Tudo palpita então, A lição de ontem É como a Evangelização Jorrando água da Fonte.

Obrigado pelo ontem, pelo hoje, pelo Amanhã. O passado trouxe a lição, o presente a certeza, o amanhã o futuro rumo à Natureza.

Se vais a missão do bem, Não olvides, meu irmão, Que o suor gera o serviço Da busca da perfeição.

Para nós, haverá sempre suprimento do Céu, de conformidade com as nossas lutas.

A única vida real é a vida do Espírito, de posse de sua Liberdade Preciosa.

IRMÁ LÚCIA

*Coordenação anterior da saudosa Maria dos Santos Silva, esposa de Novato.

AVISOS RELIGIOSOS

AGRADECIMENTO
Agradeço a Santo Expedito por uma graça alcançada. **A.F.P.**

AGRADECIMENTO
Agradeço ao Senhor Jesus Cristo por graça alcançada. **D.M.**

Visite nosso site:
www.gazetazn.com.br

PRECE PODEROSA PARA PROSPERIDADE
O Criador do Mundo tudo que disseste peças e receberás embora estejas nas alturas em Vossa Divina Glória inclinaí seus ouvidos à essa humilde criatura para satisfazer-lhe o desejo. Ouve minha prece O Pai amado e fazei que por Vossa Vontade eu obtenha a graça que tanto almejo. (Pedido). Deus supre agora todas as minhas necessidades. Segundo suas riquezas e em glória serei sempre grato p/ suas riquezas sempre ativas presentes imutáveis e abundantes em minha vida. Que isso seja feito pelo poder em nome do Vosso Filho Jesus. Ceito essa prece p/ minha 7 vezes junto com Salmo 23 e Pai-Nosso. **D.M.**

ORAÇÃO AO PODEROSO SANTO EXPEDITO
Meu Santo Expedito! Meu Santo das Causas Justas e urgentes, intercede por mim junto ao Nosso Sr Jesus Cristo, socorre-me nesta hora de aflição e desespero, meu Santo Expedito, Vós que sois um Santo Guerreiro, Vós que sois o Santo dos Afritos, Vós que sois o Santo dos desesperados, Vós que sois o Santo das causas urgentes, proteja-me. Ajuda-me. Dai-me força, coragem e serenidade. Atenda ao meu pedido. "Fazer o Pedido" Meu Santo Expedito! Ajuda-me, Dai-me força, coragem e serenidade. Atenda ao meu pedido. "Fazer o Pedido". Meu Santo Expedito! Ajuda-me a superar estas horas difíceis, proteja-me de todos que possam me prejudicar, proteja minha família, atenda ao meu pedido com urgência. Devolva-me a paz, a tranquilidade. Meu Santo Expedito! Serei grato pelo resto de minha vida e levarei vosso nome a todos a que têm fé. Muito obrigado. Cruz um Pai-Nosso, uma Ave-Maria e fazer o Sinal da Cruz. Publicar imediatamente após o pedido. **M.**