



Ebook

Como fazer o seu negócio crescer no digital

O guia para uma
transição digital fácil
e sem complicações



Índice:

03

Introdução



05

O que o impede de ser digital



07

O digital é para todos:
como começar



09

Como fazer o seu negócio crescer
com uma página web



13

Como fazer o seu negócio crescer
com comunicação digital



21

Como fazer o seu negócio crescer
com um sistema de gestão de chamadas



27

Como fazer o seu negócio crescer
com um gestor de oportunidades



31

Conclusão



01

Introdução

Ainda se lembra de como era o mundo antes do digital?

Esperamos que as recordações sejam vívidas, mas não ao ponto de nos dizer que o seu negócio continua a ser uma prova viva de outros tempos.

Certamente já percebeu que os seus clientes estão todos online. Mas tem conseguido acompanhá-los? Quer levar o seu negócio para a Internet, mas não sabe por onde começar?

Temos boas notícias: é mais fácil do que imagina e nós podemos ajudar.

A verdade é que atualmente assistimos a uma transformação digital que se reflete na forma como fazemos negócios. Transitar para o mundo online já não é um tema do futuro, mas sim uma necessidade do presente.

E, embora pareça um "bicho de sete cabeças", **é fácil tornar o seu negócio digital!**

Além disso, levar o seu negócio para a Internet é também melhorar a experiência do seu cliente e, assim, criar relações saudáveis e duradouras, que é o que todos procuramos, certo? Atualmente o cliente está cada vez mais habituado

à rapidez de atendimento e à flexibilidade que o online permite. Por isso, é importante que o seu negócio esteja alinhado com estas necessidades.

Ter um negócio digital facilita a interação com os seus clientes, a divulgação de novos produtos e as vendas. A facilidade e o conforto podem até parecer magia, mas são o resultado de uma evolução crescente e é só isso que falta ao seu negócio!

O digital trouxe soluções capazes de poupar tempo e recursos e providenciar uma experiência mais personalizada ao cliente. **Sistemas de Marcações Online ou de Gestão de Chamadas** são exemplos de como as agendas de papel e os velhos telefones se reinventaram através de processos automáticos.

Ainda não está convencido? Sente que é tudo muito complicado? Acha que não tem recursos suficientes? Vamos mostrar-lhe como é fácil derrubar essas barreiras e como dar o salto para o digital pode potenciar o seu negócio e escalá-lo!



02



**O que o
impede de
ser digital**

Certamente já pensou mais do que uma vez em transitar o seu negócio para o digital, mas não sabe por onde começar.

Esta é, com certeza, uma das principais barreiras que não consegue ultrapassar. Sabemos que nem sempre é fácil encontrar um ponto de partida.

A falta de conhecimento técnico também pode ser um dos entraves à digitalização do seu negócio. Talvez considere que não tem as competências necessárias para trabalhar na Internet e, por isso, "não vale a pena" avançar.

Além disso, acredita que o universo online não inspira muita segurança ou acha que terá de contratar especialistas para criar um website, gerir todas as plataformas online e que esse será um serviço muito caro. Identifica-se com estes problemas, correto?

E se lhe disséssemos que há soluções que não implicam um investimento avultado e que não exigem conhecimentos técnicos elevados? E se lhe mostrássemos **soluções simples e descomplicadas** para fazer o seu negócio crescer no digital e estar presente onde estão os seus clientes?

A verdade é que hoje é **fácil ser digital** e agarrar o potencial de crescimento do seu negócio. Vamos mostrar-lhe como!

03



O digital é
para todos:
como começar

Como já percebeu, também o seu negócio pode crescer com a passagem para o digital.

Os negócios vivem da sua relação com os clientes. Neste contexto, o digital abre portas para estabelecer relações, que ultrapassam a barreira física, e que lhe permitem também alcançar potenciais interessados no seu negócio.

O cliente já não precisa de visitar o seu espaço fisicamente para conhecer melhor os seus serviços, porque o encontrou na Internet. E, se tiver as ferramentas certas, até pode, na hora, fazer uma marcação, sem correr o risco de ligar e não atender, por exemplo.

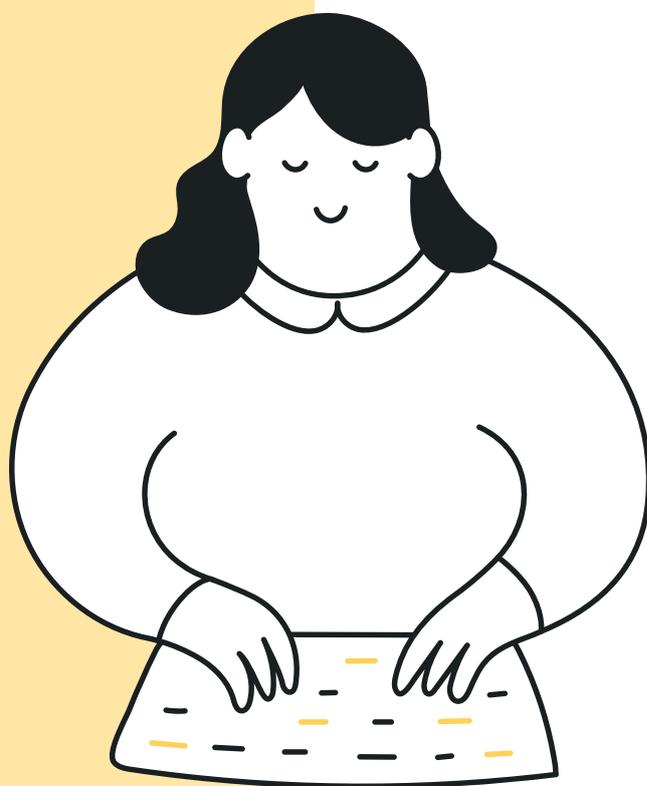
Assim, em vez de perder um cliente porque não chegou ao telefone a tempo, ganhou um cliente novo que se interessou pelos seus serviços ao encontrá-los na Internet.

Nesta altura, deve estar a pensar: "mas para isso preciso, no mínimo, de um site!" - certo?

E se lhe dissermos que não é bem assim? Preparado para fazer o seu negócio crescer no digital?

Conheça as nossas sugestões.

04



Como fazer
o seu negócio
crescer **com uma
página web**

Já sabe que não precisa necessariamente de um site para transitar e fazer crescer o seu negócio no digital. Mas, então, que outras soluções existem?

Uma solução mais simples do que construir um website é optar por uma página que permita aos seus clientes efetuar uma ação concreta, que se reflita, também, na automatização do seu trabalho.

Ora, uma **página de marcações online** pode resolver o seu problema de forma simples e melhorar o funcionamento do seu negócio e a forma como se relaciona com o seu cliente.

Imagine, por exemplo, que tem uma página onde os seus clientes conseguem agendar diretamente uma marcação para serem atendidos. Para além de lhes dar mais autonomia, esta página pode estar ligada a uma agenda, também online, que organiza os seus dias e atualiza horários livres automaticamente.



Estamos, portanto, a falar de uma página web simples, pronta a ser publicada, facilmente personalizável, que cumpre um propósito concreto e tem um reflexo positivo junto dos seus clientes e da gestão do seu próprio trabalho.

Vantagens de Marcações Online

- **Gestão fácil, segura e automatizada**
da agenda num só lugar
- **Maior visibilidade**
para o seu negócio, com marcação disponível 24h
- **Mais autonomia**
para os clientes fazerem as suas marcações
- **Envio de lembretes automáticos**
por SMS ou Email
- **Agenda automaticamente atualizada**
para consultar a disponibilidade em tempo real
- **Redução de overbooking e esquecimentos**

Ficou interessado?

A Bytalk disponibiliza uma funcionalidade de Marcações Online para criar uma página personalizada para o seu negócio, integrada diretamente com a sua agenda.

Saiba mais



Bytalk na prática

A Isabel tem um centro de estética no centro de Lisboa e usa o Instagram para divulgar os serviços e algumas promoções.

Uma das suas maiores dificuldades é a gestão de marcações. Não é que demore muito tempo a atender telefonemas ou responder a mensagens: a questão passa por atender esses telefonemas quando está a atender um cliente no centro de estética por receio de perder a oportunidade de negócio, ou, pior ainda, quando os clientes se esquecem de aparecer para receber o tratamento no dia em concreto em que alugou a máquina de depilação a laser.

Com um sistema de **Marcações Online**, a Isabel começou a minimizar as faltas. Todos os clientes recebem lembretes na véspera para lembrar as suas marcações. Mesmo aqueles que afinal não conseguem aparecer, conseguem avisar com tempo para que dê prioridade a quem ficou em lista de espera.

O seu telefone também tem tocado muito menos, embora as marcações tenham aumentado. Os clientes conseguem visitar a sua página e encontrar a vaga que melhor se ajusta às suas agendas... e já está!

Parece magia, **mas é só o digital.**

05



Como fazer
o seu negócio
crescer **com**
comunicação
digital

Longe vão os dias em que uma marca enviava um postal para a caixa de correio do cliente a desejar um feliz aniversário ou telefonava para divulgar novos produtos recebidos em loja.

Uma das vantagens do digital é que veio permitir que a relação com o cliente avançasse para um nível que se mantém personalizado e, ao mesmo tempo, automático.

Hoje a comunicação de um negócio vai muito além da divulgação de promoções e novidades: envolve também a relação personalizada com o cliente para assegurar que ele regressa.

E, provavelmente, está a ler isto e a perceber onde queremos chegar: ah, sim, mas eu já envio emails e SMS aos meus clientes há muitos anos! Ficamos contentes por saber que já deu esse passo pelo mundo da digitalização.

No entanto, atrevemo-nos a questionar: está a dar esse passo de forma automática para otimizar o seu tempo e ainda crescer o seu negócio no digital?



Email Marketing

SABIA QUE

Por dia, estima-se que mais de 306 mil milhões de emails sejam enviados e recebidos. Este número é a prova de que o email continua a ser um meio de comunicação muito usado.

Para o seu negócio, o email pode ser a ferramenta certa para manter uma relação com os clientes: partilhar novidades, celebrar datas especiais, divulgar ofertas promocionais.

Para garantir que o seu negócio continua a crescer no digital, recomendamos que utilize uma plataforma de **Email Marketing**. Não há mal nenhum em enviar emails através da sua caixa de correio eletrónico: a questão é que tem menos controlo sobre o processo, não o consegue automatizar e tomar decisões mediante resultados.

O que é que queremos dizer com isto? Existem ferramentas que tornam este processo automático. Pode, por exemplo, agendar um email para ser enviado no dia de Natal, ou como felicitação de aniversário, sem precisar de estar, no próprio dia, em frente ao computador a clicar no botão "Enviar".

Mais ainda, depois tem acesso a dados que ajudam a perceber, por exemplo, quantos dos seus clientes abriram o email. Este tipo de informações ajuda a preparar o email seguinte, por forma a garantir que envia algo que os seus clientes vão realmente apreciar.

Além disso, consegue também enviar mensagens mais direcionadas a um determinado tipo de clientes. Imagine que tem um salão de beleza e quer presentear as clientes que celebram o aniversário em maio com 10% de desconto num tratamento facial.

Com esta ferramenta pode enviar um email personalizado apenas para os clientes com data de aniversário nesse mês.

Vantagens do Email Marketing

- **Ter acesso a campanhas de email** prontas em minutos através de templates personalizáveis
- **Alcançar um grande número de pessoas** de forma rápida e eficiente
- **Personalizar mensagens** para diferentes segmentos da sua lista de contactos
- **Medir e analisar resultados**, como taxas de abertura e cliques
- **Facilitar a automação de processos**, como envios programados
- **Melhorar a relação com os clientes existentes**, mantendo-os informados e próximos com a sua marca
- **Gerar novos negócios**, através da divulgação de ofertas ou comunicações especiais

SMS Marketing

Já ouviu falar em SMS Marketing? O princípio é o mesmo de um email, mas em forma de mensagem de texto.

Desde que a Internet se vulgarizou nos nossos smartphones, passamos a estar online em praticamente qualquer momento e lugar. E isso significa também manter conversas através das tradicionais SMS ou de aplicações de conversação como o Whatsapp.

SABIA QUE

Por dia, estima-se que sejam enviadas 23 mil milhões de mensagens de texto em todo o mundo - o que equivale a cerca de 16 milhões por minuto. Para um negócio, este acaba por ser também um sistema interessante para interagir com os seus clientes.

É provável que também já o faça, à semelhança dos emails. Basta percorrer a lista de contactos no seu telemóvel de empresa, encontrar o nome do cliente e enviar a mensagem, não é? Escrever a mensagem, tecla a tecla e enviar para o seu contacto.

No entanto, porque não automatizar esta comunicação? Ao recorrer a uma plataforma digital, poderá programar o envio de mensagens para todos os seus contactos em apenas uma questão de minutos.

Compreendemos que nem todos os contactos devem receber uma determinada SMS. É normal que pergunte, por isso: mas então não tenho de escolher individualmente cada contacto a quem quero enviar mensagem? A resposta é não. Tal como no Email Marketing, bastará organizar a sua agenda de contactos em listas, como por exemplo uma lista concreta para clientes e outra para potenciais clientes.

Quer enviar uma mensagem de texto a uma hora concreta, mas não vai estar a trabalhar nesse momento? Este é mais um motivo para delegar esta função a uma plataforma. Com uma solução deste género, pode agendar o envio para uma data e hora à sua escolha. A plataforma escolhida tratará de tudo sem que tenha de se preocupar.



Ficou interessado?

A Bytalk disponibiliza uma funcionalidade de SMS e Email Marketing para reunir todas as comunicações num só lugar e, assim, gerir melhor o seu negócio.

Saiba mais



Bytalk na prática

O Ricardo tem uma barbearia no centro do Porto. Sempre teve muita consciência da importância da relação com o cliente. A simpatia é um ingrediente importante.

Por isso mesmo, aponta na sua velha agenda todas as datas de aniversário de clientes, para que não se esqueça de lhes enviar uma SMS quando fizerem anos, oferecendo-lhes assim um desconto especial.

Mas é difícil gerir todos os novos clientes. Ao fim do dia, não tem tanto tempo para se dedicar às mensagens de aniversário. Só consegue enviar a mensagem já depois das 21h, quando o dia está a acabar...

Portanto, decidiu recorrer a uma plataforma de **SMS Marketing**. É espantoso como as mensagens chegam a todos os seus clientes, automaticamente, sem necessidade para as enviar manualmente uma por uma.

Mas as vantagens não se ficam por aqui, porque também através desta plataforma consegue gerir outras campanhas de SMS e organizar os seus contactos por grupos.



Chat Online

Além do Email e SMS Marketing, há outro canal digital de comunicação que pode, e deve, considerar para fazer o seu negócio crescer na Internet.

Um **Chat Online** oferece aos seus clientes um canal de comunicação direto, ideal para esclarecimento de dúvidas que eles possam ter sobre marcações ou outras informações sobre o seu negócio.

Esta funcionalidade vai garantir-lhe uma maior autonomia na gestão do seu serviço, uma vez que pode definir horários de atendimento, organizar as suas equipas e operadores, e automatizar processos. Isto porque, com o Chat Online pode:

- **Aceder ao histórico de mensagens;**
- **Receber avisos sempre que há novos pedidos de conversa;**
- **Enviar, automaticamente, notificações para o utilizador quando tem novas respostas.**

Já conhece a funcionalidade
de **Chat Online da Bytalk?**

Saiba mais



06

Como fazer
o seu negócio
crescer **com**
um sistema
de gestão de
chamadas



Percorremos até agora as soluções que permitem ao seu negócio crescer no digital de uma forma mais óbvia.

Mas o digital trouxe também algumas soluções que mudaram processos de trabalho tradicionais, como o telefone.

Quantas oportunidades de negócio perdeu porque não conseguiu atender o telefone no fim de semana? Ou porque demorou demasiado tempo a devolver uma chamada? Ou, simplesmente, porque se esqueceu de dar seguimento e o cliente ficou para sempre à espera de uma resposta?

É a estas questões que o digital pode dar uma resposta.

O telefone continua a ser uma ferramenta essencial para a maioria dos negócios. Porém - e apesar de ser um sinal de que o seu negócio está a crescer -, um aumento do fluxo de chamadas pode significar uma perda da capacidade de resposta.

Para combater esta dificuldade, o digital articula-se com o seu sistema de telefone para ser possível gerir melhor o atendimento de todas as suas chamadas.

Vantagens de um sistema de atendimento de chamadas digital

- **Monitoriza todas as chamadas recebidas**
- **Define regras de atendimento e horários e disponibilidades ajustáveis**
- **Integra um rececionista virtual** com atendimento automático e reencaminhamento de chamadas
- **Reúne todas as informações de contacto dos clientes** numa só plataforma partilhada com todos os colaboradores

SABIA QUE

Ter um sistema de gestão de chamadas é fundamental para estabelecer um relacionamento ainda mais próximo com os clientes. Assim, pode gerir e atualizar o histórico de contacto e personalizar as comunicações.

Além disso, existem outras alternativas que pode oferecer aos seus clientes, como o serviço **Liguem-me Grátis (Click2Call)**.

Este serviço permite que os seus clientes peçam para ser contactados por si, de forma totalmente grátis, via chamada telefónica. Do seu lado, pode definir os horários de atendimento disponíveis e dar aos clientes a possibilidade de escolherem quando querem ser contactados.

Adotando esta funcionalidade, não apenas vai fornecer mais soluções ao cliente, como também vai poder gerir melhor o seu tempo.

Atendimento de chamadas direto e personalizado

Imaginemos o caso de um assistente de um dentista. Este profissional é, frequentemente, a pessoa responsável pelo trabalho administrativo, para além de auxiliar durante as consultas. Nesses intervalos de tempo em que não consegue estar perto do telefone, seria bom ter uma solução para não deixar de atender esses clientes, certo?

Quem gostava de ter um **Rececionista Virtual (IVR)** só para atender estas chamadas?

A maioria dos negócios não consegue ter esse conforto. Na verdade, muitos negócios estão dependentes de pessoas que, além de atender o telefone, acumulam outras tarefas igualmente importantes.

Perante estas situações, um Rececionista Virtual (IVR) será sempre uma mais-valia. Esta é uma realidade possível com o aparecimento deste tipo de ferramentas automáticas.

SABIA QUE

Este é um sistema que pode ser programado para ficar ativo em todos os contactos ou quando não tem nenhum colaborador disponível para atender telefonema. Devidamente programado, o Rececionista Virtual (IVR) recebe todas as chamadas e orienta os clientes através de menus interativos.

Mediante as necessidades de cada cliente, um Rececionista será capaz de transferir a chamada para um colaborador específico ou para uma das páginas do seu site. Na eventualidade de não conseguir atender o telefonema, o sistema regista a situação para que possa devolver a chamada mais tarde.

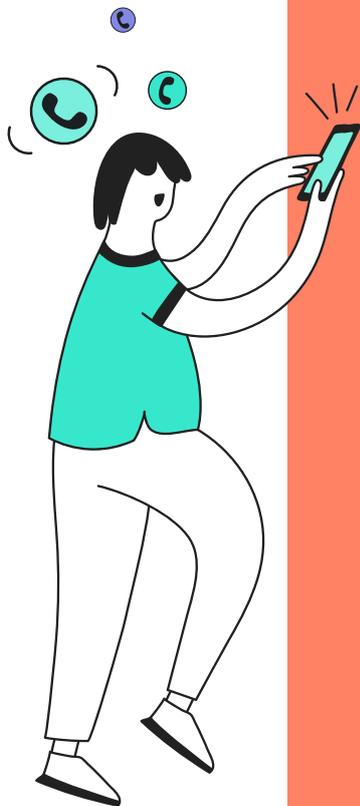
Se o fluxo de chamadas for intenso, este Rececionista poderá ajudar a coordenar os telefonemas para garantir que são atendidos pelas pessoas certas.

Imaginemos que o seu negócio tem alguém responsável pelas marcações e uma segunda pessoa capaz de dar apoio técnico: o sistema de **Rececionista Virtual (IVR)** pode facilmente filtrar o telefonema do cliente para o direcionar para o operador mais indicado.



A Bytalk disponibiliza uma funcionalidade de Rececionista Virtual (IVR), um atendimento automático de chamadas mais direto e personalizado.

Saiba mais



Exemplo prático

O José fundou um centro de explicações para estudantes, em Coimbra, em 1998.

Na altura, começou apenas com explicações de Matemática e Biologia. Bastavam dois formadores para dar apoio aos estudantes de secundário de três escolas locais.

Cerca de 25 anos depois, o seu centro de explicações cresceu. Hoje, conta com oito centros (distribuídos por Lisboa, Porto, Braga, Coimbra e Faro), uma equipa de dezenas de formadores e uma rede alargada de estudantes de diferentes níveis de escolaridade, com necessidades para múltiplas disciplinas.

Durante todo este processo, o negócio cresceu fisicamente, mas não acompanhou devidamente a transição digital. Perante as dores da sua equipa que matricula novos estudantes, o José decidiu procurar uma solução para melhorar o atendimento de telefonemas: afinal de contas, o telefone continua a ser o meio preferencial para marcação de explicações.

Para otimizar o fluxo de chamadas - por disciplina e por cidade -, o José decidiu recorrer a um **Sistema de Gestão de Chamadas, com o suporte de um Rececionista Virtual**. Agora, toda a equipa - mesmo que separada pelos diferentes pontos do país - consegue trabalhar integradamente e receber chamadas com detalhes sobre as necessidades de cada cliente, independentemente da cidade onde se encontra. O José, do seu lado, consegue supervisionar todo o trabalho.

07



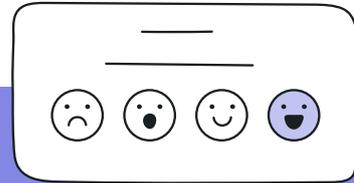
Como fazer
o seu negócio
crescer **com**
um gestor de
oportunidades

Todos os negócios fazem a sua gestão da relação com o cliente. Mas costuma seguir algum processo em concreto?

Provavelmente, faz apontamentos mentais para não se esquecer de fazer um certo telefonema. Porém, quantas vezes se esqueceu? E mesmo que tenha noção de que um contacto poderá valer mais do que outro, tem algum método para se organizar ou dá seguimento a cada caso aleatoriamente?

Isto para não falar, claro, que os seus colaboradores não têm acesso à sua mente e podem perder a oportunidade de concretizar uma venda com determinado cliente se não tiverem a mesma informação.





DICA

A relação com o cliente é essencial para garantir o crescimento do negócio. Procure saber exatamente as oportunidades a agarrar, o momento de voltar ao contacto e até mesmo o orçamento estimado para o cliente investir.

O digital consolidou termos e ferramentas como os **Gestores de Oportunidades (CRM)**. Estes englobam todo o processo usado para gerir e analisar interações com clientes, de forma a guardar histórico, antecipar necessidades, otimizar a rentabilidade e aumentar as vendas.

A resposta do digital surge através de plataformas intuitivas que ajudam a passar para um painel toda a informação dos seus clientes.

Em termos práticos, isto significa que o seu negócio poderá usar uma plataforma digital para supervisionar toda a relação com os clientes em diferentes fases, numa só base de dados. Assim, conseguirá facilmente manter o seu negócio organizado, detetando oportunidades no momento certo de as agarrar.

Um Gestor de Oportunidades (CRM) permite:

- **Planear os próximos passos** para fazer a venda;
- **Identificar o valor de cada oportunidade** e medir o seu potencial;
- **Guardar os diferentes pontos de contacto** que teve com o seu negócio;
- **Armazenar dados de clientes atuais e potenciais**, como o nome, morada, contactos, histórico de compras, entre outros.

Em termos de resultados, um **Gestor de Oportunidades (CRM)** irá ajudar o seu negócio a crescer no digital através do aumento de vendas e fidelização de clientes com uma visão detalhada do estado das suas oportunidades de negócio.



Quer acompanhar todas as oportunidades num só lugar? **Teste grátis** esta ferramenta da Bytalk e veja o seu negócio crescer.

[Saiba mais](#)

07

Conclusão

Agora que já sabe que é fácil ser digital, está na altura de fazer a transição do seu negócio.

Siga esta lista e aproveite todas as oportunidades que o digital oferece:

- Já tenho conta na Bytalk
- Já tenho uma página web de marcações
- Já consigo dar resposta a todos os telefonemas
- Já enviei a minha primeira campanha de Email Marketing
- Já envio lembretes automáticos por SMS aos meus clientes
- Os meus clientes já conseguem fazer marcações online
- Tenho todos os dados e histórico dos meus clientes organizado

Fontes:

Statista, 2021

Estatísticas sobre a utilização de Email

SMS Eagle

Estatísticas sobre a utilização de SMS

Bytalk

Como crescer no digital

Coordenação e edição editorial:

wace

digital inbound marketing agency

Coordenação e edição gráfica:

wace

digital inbound marketing agency

Bytalk

Rua do Visconde de Bóveda 70, 4000-108 | Porto

T: 225 103 881 | bytalk.com

