



Como se preparar para a

**BLACK
FRIDAY**

O guia completo
da WCS Conectologia.

Introdução

A Black Friday já é uma das principais datas para o comércio brasileiro, sendo superada apenas pelas vendas de Natal. No último ano, por exemplo, **só o e-commerce movimentou mais de R\$ 3 bilhões durante a ação** — um aumento de 23% em relação a 2018. E se você está por dentro do assunto, com certeza, quer saber como se preparar para a Black Friday.

Para 2020, especialistas acreditam que as vendas devam aumentar mesmo em meio à pandemia da Covid-19 que estamos vivendo. Sendo assim, selecionamos algumas dicas para que você comece a se preparar para o dia 27 de novembro, data em que acontece a Black Friday 2020.

Com a leitura deste e-book você será capaz de ponderar o que é preciso mudar no seu negócio nas próximas semanas. Vamos conversar sobre concorrência, estoque, precificação, bom atendimento, direitos do consumidor e, é claro, todas as melhorias físicas que podem ser feitas para aumentar suas vendas. Venha com a gente!

Como a ação é vista no Brasil

Por aqui, a Black Friday já é vista positivamente por 55% dos consumidores, que esperam por boas oportunidades de compra na data. Ou seja, não tem como a sua empresa não se preparar para tal ação. Dentre os produtos mais procurados temos smartphones, eletrodomésticos, televisores e itens de informática.

Agora que você já conhece um pouquinho mais da Black Friday, vamos para as dicas!

Prepare uma campanha antecipada

Nunca é cedo demais para se pensar na Black Friday 2020, visto que a antecedência pode ajudar na organização de sua empresa. Você pode até mesmo criar pré-campanhas e divulgar ofertas exclusivas antes de 27 de novembro.

Esse aquecimento contribui para a divulgação de sua marca, além de **potencializar as vendas que serão feitas no dia**, aumentando o número de clientes de forma que você alcance seus objetivos mais rapidamente.

Analise os concorrentes e seu estoque

Como a Black Friday remete a preços baixos, vale a pena conferir o que seus concorrentes estão oferecendo para a data. E quanto mais cedo você fizer isso, mais fácil será para precificar seus produtos e criar promoções especiais.

Em seguida, reforce seu estoque. Afinal, de nada adianta criar ofertas atrativas e não ter produtos para entregar. Isso, pelo contrário, pode até mesmo prejudicar a imagem de sua empresa com “propaganda enganosa”.

Dependendo do seu segmento, é interessante investir em grandes promoções em poucos produtos, ou seja, preços ótimos em uma pequena variedade de itens, assim fica mais fácil se preparar para a Black Friday 2020. Invista naquilo que você mais vende.

Trabalhe suas redes sociais

Hoje em dia, mais de 70% dos consumidores já são influenciados pelas redes sociais antes de decidir uma compra. A Black Friday pode ser o momento perfeito para lançar sua marca no meio digital — caso você ainda não esteja.

Nossa dica é: comece a divulgar suas promoções, no mínimo, vinte dias antes. Ou seja, organize-se **para já começar no início de novembro**. Você pode até mesmo apostar em anúncios específicos para a data, com chamadas que despertem o interesse dos seguidores.

Aqueça o atendimento

Já é hora de preparar o atendimento do seu negócio para a Black Friday 2020. Afinal, qualquer experiência de compra negativa pode te fazer perder um cliente em potencial, comprometendo até mesmo compras futuras.

Você pode esperar um fluxo muito maior na semana do dia 27, então, caso não tenha um suporte de vendas adequado, menos dinheiro entrará no seu caixa. Lembre-se que não é o único com ofertas, portanto, a missão é sair na frente.

Pense em treinar sua equipe com base em agilidade e eficiência, preparando todos para a data. E, é claro, o bom atendimento deverá perdurar. **Esteja próximo de seus colaboradores e clientes, responda dúvidas, crie serviços personalizados quando possível e saiba solucionar desafios em pouco tempo.**

Prepare a estrutura física de sua empresa

Nenhuma das dicas anteriores terá sentido se você não cuidar da estrutura física do seu negócio. Então, agora é hora de conferir todas as soluções da WCS Conectologia e saber como se preparar para a Black Friday 2020.

Internet de qualidade

Você já pode esperar um maior fluxo de vendas na Black Friday, então, precisa de uma **internet de qualidade para não perder nenhum cliente**. Sistemas lentos, páginas que não carregam e até mesmo instabilidade ou quedas: tudo isso pode ser evitado com um link dedicado para o seu negócio.

Se você trabalha com varejo, por exemplo, e possui mais de uma unidade, sabe o quanto é importante manter a comunicação entre todos os pontos em meio a uma ação promocional. Outra solução que pode facilitar o dia a dia de sua empresa e colaboradores é a SD-WAN +.

Com VPN criptografada e otimizada, conseguimos **entregar mais segurança e agilidade na comunicação de sua rede**, permitindo acesso direto das filiais às informações que estão na nuvem de dados. Além disso, a SD-WAN + identifica o melhor caminho de transmissão para cada tipo de informação do seu negócio, controlando o tráfego de acordo com o que é mais importante.



Fornecedor com atendimento 24 horas

Na hora de elaborar sua estrutura física para a Black Friday 2020, também é fundamental optar por fornecedores que disponibilizam atendimento 24 horas. Afinal, ninguém quer sofrer por horas com uma falha técnica bem em uma data tão importante para as vendas.

Na WCS, por exemplo, nós temos o Centro Nacional de Operações de Rede, que presta atendimento 24 horas, 365 dias do ano os 7 dias da semana para qualquer falha que possa vir acontecer com nossos clientes. Oferecemos também suporte às necessidades atuais, com flexibilidade para futuras expansões por meio de upgrade rápido e descomplicado.

Segurança contra invasores

Durante a Black Friday, estão se tornando comuns os crimes digitais. Roubo e vazamento de dados, paralisação de transações comerciais e sequestro de estoque podem causar muita dor de cabeça aos lojistas, principalmente quem depende de e-commerce.

Sendo assim, é fundamental se proteger e proteger seus clientes na Black Friday 2020. O Firewall +, da WCS Conectologia, é uma solução completa e avançada para gerenciamento, monitoramento e segurança de redes corporativas. Com administração fácil, **você se mantém preservado de ataques virtuais e com foco nos negócios.**

Relacionamento com clientes

Por fim, nossa última dica vai para quem aproveita todas as oportunidades de venda. Com o Intelligence + é possível impactar quem se conecta ao seu Wi-Fi. Essa solução da WCS permite interação com clientes de maneira personalizada.

Sabe quando você quer usar o Wi-Fi de um shopping, por exemplo, e é redirecionado para uma campanha promocional? Então, agora sua empresa pode contar com essa ferramenta e — o melhor de tudo — com um ótimo custo-benefício. **Perfeito para a Black Friday 2020!**

Cuidados com o consumidor



A data traz um impacto bastante positivo aos mais variados segmentos, mas ainda faltam cuidados com o consumidor na Black Friday. Mesmo com as empresas se tornando cada vez mais preparadas, **os brasileiros já sabem quais compras devem evitar.**

Atenção à Black Fraude

“Metade do dobro”. É assim que algumas pessoas ainda veem os preços da Black Friday. Essa visão nada positiva se dá por conta das lojas que costumam aumentar os preços na véspera da ação e, então, prometer “descontos” maiores.

Se lá no início isso funcionou, saiba que hoje os brasileiros estão sempre atentos e é praticamente impossível criar qualquer tipo de armadilha. Até mesmo sites especializados, como o Reclame Aqui, ficam de olho em quem tenta lesar os consumidores.

O marketing negativo que esse tipo de ação gera em um único dia pode abalar a imagem da sua empresa pelo restante do ano. Por isso, não crie falsos descontos ou qualquer outro tipo de propaganda enganosa: **mais vale conquistar novos clientes do que tentar lucrar com situação.**

Cuidado com o estoque
Esse é mais um problema que pode prejudicar a imagem da sua empresa. Em uma data

como a Black Friday, com alto poder de vendas, mantenha seu estoque sob controle e certifique-se de conseguir entregar tudo aquilo que anuncia.

Se você tem mais de um ponto de venda — atenção — garanta que matriz e filiais mantenham-se em contato ao longo de toda a ação promocional, seja essa realizada em uma semana ou apenas na sexta-feira.

Para evitar dor de cabeça já existem soluções tecnológicas. Aqui na WCS, por exemplo, você encontra o MPLS On que oferece alto desempenho de tráfego de dados, voz e imagens entre pontos distintos de uma organização, tal como entre todas as suas lojas físicas, em uma rede segura, privada e estável.

Nada de propaganda enganosa

Talvez a forma mais desrespeitosa de tratar o seu cliente seja criando propagandas falsas. Algumas empresas divulgam ótimos descontos em produtos ou serviços que, na verdade, nem existem. A tática é usada para atrair o público até o site ou loja física.

E outro ponto que pode prejudicar as vendas na Black Friday é não acertar o público para seus produtos ou serviços. Antes de qualquer ação, **busque compreender quem são os seus compradores e o que eles estão procurando.** Se puder criar promoções personalizadas, então, o sucesso pode ser ainda maior.

Ambiente virtual inseguro

Se a internet já pode ser perigosa no dia a dia, imagine em uma data em que tudo gira em torno de compras e vendas. Você vai precisar garantir a sua segurança e a de seus consumidores, portanto, comece desde já a pensar em formas de se proteger dos ataques virtuais. Quanto mais seu site parecer seguro, mais compradores irá convencer.

Na WCS Conectologia você conta com o Firewall +, uma solução para gerenciamento, monitoramento e segurança de redes corporativas. De fácil administração, é possível cuidar de sua eficiência operacional, reduzir custos e riscos e administrar seu negócio com foco total por meio de tecnologias inovadoras.

Baixa qualidade

Nada é mais frustrante do que comprar um produto ou contratar um serviço com descontos e, na hora da verdade, descobrir que a qualidade deixa a desejar. Não tente compensar os preços baixos com produtos de características inferiores.

Nesse caso, ainda que não consiga oferecer preços muito atrativos, você **pode se destacar de seus concorrentes por meio de bom atendimento, qualidade nos produtos ou serviços, entrega dentro do prazo e muitos outros cuidados com o consumidor** na Black Friday.



Troca ou devolução complicada

Essa é uma das reclamações que mais tira a paciência dos consumidores depois de uma Black Friday. A dica aqui é: deixe bem claro, desde o início da venda, quais são as políticas de troca ou devolução de seus produtos. Não crie expectativas erradas em seu público.

Quando um cliente se sente enganado por determinada empresa, com certeza, ele divulga essa insatisfação. Nessa era tão digital, você não quer ver seu negócio sendo exposto em mídias sociais ou sites de reclamação por falta de informações claras.

E a questão de troca, devolução ou desistência é tão séria que, para te ajudar na Black Friday, criamos um tópico apenas sobre esse assunto. Confira a seguir e **saiba como manter os principais cuidados com o consumidor.**

Código de Defesa do Consumidor

O direito do consumidor faz parte do nosso dia a dia, seja quando estamos comprando um produto, contratando um serviço ou mesmo na posição de vendedores ou fornecedores.

E, ainda assim, todos temos dúvidas sobre a **legislação que protege quem está fazendo uma aquisição** e quais são os deveres e direitos de quem entrega os produtos e serviços.

Podemos começar sabendo que o direito do consumidor é um conjunto de regras e ordens jurídicas que trata das relações de consumo, ou seja, do combinado entre consumidor e fornecedor, seja de qualquer área. Esse direito, portanto, conta com o Código de Defesa do Consumidor, um regramento específico.

Garantia

Um dos direitos mais conhecidos e cobrados pelos consumidores. A lei prevê que o **fornecedor deve oferecer garantia por um produto**, mesmo que isso não esteja acordado contratualmente. O prazo, contudo, varia se o bem é durável ou não.

Troca

Um dos direitos mais conhecidos e cobrados pelos consumidores. A lei prevê que o fornecedor deve oferecer garantia por um produto, mesmo que isso não esteja acordado contratualmente. O prazo, contudo, varia se o bem é durável ou não.

Propaganda

Todos os consumidores estão protegidos contra propaganda falsa ou abusiva. Inclusive, **propaganda enganosa é crime de acordo com o Código de Defesa do Consumidor**. Jamais divulgue algo, como valor ou desconto, que não será cumprido.ão.

Precificação

Outro direito bastante conhecido é em relação à precificação. O preço indicado na etiqueta do produto, por exemplo, é o que deverá ser cobrado no caixa. Em dias de oferta, como na Black Friday, em que tudo pode virar uma correria, vale ter atenção redobrada com os valores que são exibidos na loja.

Venda casada

É proibida por lei, mas ainda assim diversos empresários tentam se aproveitar de tal “oferta”. Uma venda é considerada casada quando o consumidor é obrigado a adquirir um produto para comprar ou ter desconto em outro. A prática é bastante utilizada na Black Friday, mas tome cuidado: **os consumidores estão mais atentos**.

Cláusulas abusivas e sem cuidados com o consumidor

A dica agora também vale para quem presta serviços. Todos os contratos devem ser redigidos de forma clara e de fácil entendimento do consumidor. Ou seja, todos têm direito de compreender o que estão aceitando.

O Código de Defesa do Consumidor veta cláusulas abusivas mesmo em contratos de adesão, quando o cliente não pode discutir os termos. Portanto, não tente colocar seu usuário em posição de desvantagem em nenhum momento.

Compras pela internet ou telemarketing

Para finalizar este e-book, vamos falar sobre os direitos de quem faz compras on-line. Toda aquisição feita fora de um estabelecimento físico, ou seja, pela internet ou por serviços de telemarketing, tem o prazo de 7 dias para que o consumidor desista. Caso se arrependa, o comprador pode devolver o produto e requerer a devolução do valor pago. O retorno do pagamento deve incluir as taxas de frete.



Conectados com o que mais importa: **você.**

A busca pela excelência nos proporcionou uma posição de **destaque entre as principais empresas de telecomunicações do Brasil**. Elaboramos e executamos projetos sempre com foco em melhor atender cada cliente, entregando soluções de qualidade para que você se preocupe somente com o seu negócio.

No mercado corporativo há mais de 20 anos, trabalhamos com inovação, liderança e integridade, proporcionando uma **experiência única de conexão**. O jeito WCS Conectologia de ser promove equilíbrio entre qualidade, velocidade e resultados alcançados com ética, respeito e transparência.

Entre em contato com nossos especialistas e **transforme a comunicação da sua empresa!**