

# 20 DICAS de NEGÓCIOS para 2020

**¿ VOCÊ SABE QUAIS FATORES VOCÊ DEVE CONSIDERAR ?  
PARA SE BENEFICIAR NO PRÓXIMO ANO ?**

Por Arjan Shahani

Nesta época do ano, as empresas estão trabalhando em marchas forçadas para fechar 2019, capturando as últimas oportunidades para o melhor fechamento. Estamos entrando nessa interessante transição do quarto trimestre para a virada no próximo ano, com novas visões, novas metas e abordagens.

Se algo nos mostrou o ano atual e a dinâmica história recente, é que as empresas com maiores possibilidades de sucesso sustentado serão aquelas que se adaptarão rapidamente às mudanças, capturar oportunidades e analisar constantemente cenários multifatoriais, integrando diferentes perspectivas e acelerando Tomada de decisão de maneira eficiente e eficaz. Não são tempos para os fracos de coração!

Esperando ansiosamente e assumindo esse momento de preparação pré-corrída, gostaria de convidar nossos clientes e leitores a considerar 20 dicas de negócios para 2020.



# 1 MINIMIZE ATIVOS FIXOS

**N**a era *mobile first* (e praticamente *mobile only*), os ativos fixos são um ardo para carregar. Os *neobanks* são o exemplo perfeito daqueles que entenderam que hoje ter seu próprio espaço físico não é totalmente necessário. Os avanços tecnológicos tornaram o material imobiliário e de escritório menos necessário e dispensá-los pode gerar economias significativas. Mesmo se você precisar de espaços físicos, considere os esquemas de arrendamento flexíveis que são bem aproveitados, que podem trazer uma interrupção às suas demonstrações financeiras.

# 2 RESERVE UM TEMPO PARA NÃO SE AFOGAR NA OPERAÇÃO

**S**e você não tem tempo para pensar, não tem tempo para crescer. Com as pressões crescentes e o esforço constante de fazer mais com menos, é muito fácil cair na armadilha do afogamento na operação. Se isso acontecer, você não terá espaço para analisar possíveis áreas de melhoria interna ou para explorar e capturar as oportunidades que surgirem. Não sacrifique tempo para pensar em estratégia e planejar o futuro para avançar com o presente. Hoje temos acesso a informações como nunca. Podemos acompanhar, ler o mercado com alguns cliques e ter uma sensibilidade de tudo o que está acontecendo praticamente em tempo real... mas temos que nos dar espaço para isso. Como Ferris Bueller disse: "A vida vem muito rápido. Se você não parar para olhar em volta de vez em quando, sentirá falta".



### 3 VOCÊ TEM A DATA, AGORA ANALISE

**L**igado ao ponto anterior, antes tínhamos muito pouca informação para tomar decisões. Agora o problema é o oposto. Temos informações demais para processar e transformá-las de um agrupamento de figuras em inteligência acionável; nem sempre é um passo simples. Aconselhe-se corretamente para explorar com êxito as informações e implementar torres de controle e *dashboards* com base em **análítica avançada**, para que você possa tirar proveito do acesso que você tem hoje às variáveis relevantes.

### 4 O CLIENTE NÃO É O PRIMEIRO, É TUDO

**T**ransforme seu negócio em um verdadeiramente **centrado no cliente**. Mapeie corretamente as *customer journeys* e garanta que você tenha os processos e talentos certos para oferecer o melhor valor a cada momento da verdade. Antecipe *pain points* e possíveis intervalos e prepare-se para eles. Com o gerenciamento e o mapeamento corretos da *customer experience*, o pior dos momentos é uma **oportunidade de gerar lealdade** em seus clientes, garantir recompra e até recomendação. Em resumo, invista tempo e recursos para semear a lealdade durante a *journey* do cliente.

### 5 GARANTA DISCIPLINA ORÇAMENTÁRIA

**T**alvez seja surpreendente que eu tenha que dizer isso, mas, na experiência, realizamos várias áreas de oportunidade em termos de planejamento, monitoramento e aderência a um orçamento e sua sazonalidade acordada, especialmente em áreas menos de engenharia da organização. Se o proprietário de um centro de custo não tiver pleno conhecimento do status de suas despesas gastas e despesas comprometidas e/ou se desviar consideravelmente do orçamento original, não apenas em valores, mas no momento do exercício desses valores, a organização está assumindo riscos desnecessários e expondo o fluxo saudável da empresa. O gerenciamento do orçamento, desde o planejamento inicial até a execução correta dos dias de pagamento comprometidos, é uma base higiênica para qualquer organização saudável e mais empresas fariam bem em garantir que essa fosse sua realidade.

# 6

## FAÇA MARKETING INTELIGENTE

**H**oje, mais do que nunca, a capacidade de otimizar o *marketing mix*, a velocidade de testar uma campanha, a capacidade de microsegmentar e dialogar com o *target* por meio de canais digitais, a facilidade de ler os gostos, hábitos e preferências do mercado e acesso à criatividade do mais alto nível, faça do *marketing* uma ferramenta muito mais poderosa. Ao mesmo tempo, um acesso muito mais democratizado a serviços profissionais de *marketing* torna a incursão de novos concorrentes e ameaças uma realidade latente. É hora de levar a sério seus esforços de marketing, otimizar o investimento neles e vinculá-los por meio de estratégias comerciais coordenadas com a área de vendas. A geração de valor e volume nunca esteve tão diretamente entrelaçada. Ele incorpora a tecnologia disponível e captura seus benefícios.

# 7

## APOSTE NA INOVAÇÃO

**E**m uma desaceleração econômica, pode parecer contra-intuitivo investir em inovação (quando a tentação é incorrer em gastos), mas se a batalha por preferências e a decisão de compra de seu consumidor em potencial ficar mais relutante, a pior coisa que você pode fazer é parar surpreendê-lo. Dito isto, a chave é investir de forma inteligente para que você possa se livrar de hoje e se preparar para vencer no futuro. Cuidado para cometer os erros mais comuns ao priorizar seu **portfólio de investimentos**. Ele garante que os projetos que irão beneficiar a curto e longo prazo da empresa sejam realizados, mesmo que não sejam os projetos mais populares ou aqueles patrocinados pelas estrelas do mar da empresa.



# 8

## SEMEIE UMA CULTURA DE MUDANÇA

**N**ão digo nada novo, apenas reitero o que será muito mais relevante: a mudança constante é o novo normal. É crucial para o desempenho efetivo, a produtividade operacional e a manutenção de um clima organizacional saudável, semeando o *skillset* de adaptação à mudança em toda a empresa. Você pode começar incluindo um *change management officer* em seus projetos e isso é um bom começo, mas no final o objetivo deve ser o de instalar a capacidade de adotar mudanças como uma competência organizacional. Aquelas equipes e pessoas que podem aceitar o desafio de se tornarem capitães no **change management** serão os protagonistas do sucesso da sua empresa, garantidos.

# 9

## COLOQUE UMA LUPA NA GESTÃO DE TALENTOS

**N**ormalmente, em segundo plano, a correta execução dos processos de gestão de talentos, com o objetivo de atrair, desenvolver e reter os melhores elementos, é crucial para que sua empresa produza resultados. A demanda por funcionários com *skillssets* muito específicas está aumentando e as universidades estão apenas alcançando para expulsar recém-formados com essas características para o mercado de trabalho. O resultado hoje? Uma seca de talentos. Se você não desenvolver um músculo para competir por esse talento escasso e retê-lo quando o capturar, sua organização estará com problemas.

# 10

## AVALIE SEUS ESQUEMAS DE COMPENSAÇÃO E RECONHECIMENTO

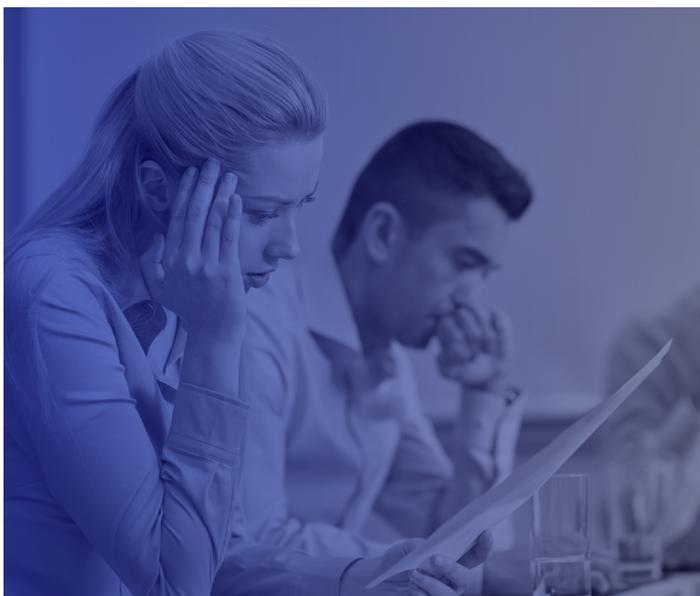
Identifique a melhor maneira de recompensar o bom desempenho daqueles que o conquistaram. Refere-se, em primeiro lugar, a ter esquemas de remuneração e benefícios flexíveis para atender aos diferentes **drivers de motivações dos funcionários**, considerando que hoje mais do que nunca temos uma força de trabalho multicultural e multigeracional, com necessidades e satisfações diferentes. Por outro lado, é importante encontrar os esquemas de retenção corretos, desenvolvendo talentos de alto potencial e desafiando-os constantemente, mas também, garantindo que seus bons resultados sejam recompensados. Pessoas que não são devidamente reconhecidas por levar a organização ao sucesso em sua área de influência, procurarão outras organizações que o fazem e hoje, como acabei de mencionar, o equilíbrio de oferta e demanda é a favor de talento altamente cobiçado.



# 11

## CAPTURE EFICIÊNCIA E PRODUTIVIDADE EM TODA A SUA CADEIA DE VALOR

Tendemos a concentrar os esforços de otimização e produtividade nos elos da cadeia que estão em todo o nosso controle. No entanto, existem vantagens claras em **otimizar toda a cadeia**, trabalhando com fornecedores e distribuidores, entendendo a relação simbiótica que temos com eles. Desde os fornecedores de matéria-prima até os responsáveis pelo relacionamento pós-venda, passando pelos processos de fabricação, vendas e distribuição (dependendo do processo do produto, tipo de produto ou serviço), cada etapa de toda a cadeia é uma oportunidade de eficiência. No final, a produtividade de nossos parceiros e fornecedores está diretamente ligada à nossa. Além disso, entender essa cadeia na dimensão dos diferentes pontos de contato que gera com nosso usuário ou consumidor final, permite otimizar a experiência do cliente e gerar lealdade.



# 12

## FAÇA SUA MARCA FALAR MELHOR, MAIS ALTO E EM LUGARES MAIS FAVORÁVEIS QUE SEUS CONCORRENTES

**É** impressionante ver que hoje ainda existem marcas de todos os tamanhos que anunciam sem ter uma estratégia clara e um entendimento de seu DNA, seus consumidores *target*, os benefícios e *RTBs* que o apoiam e seu papel na cobertura das necessidades e dores de Seus compradores. Se sua marca está nesse limbo e está jogando mensagens de todos os lugares para ver qual delas bate, há trabalho a ser feito. Se você não possui uma estratégia clara de segmentação, campanhas otimizadas, validação e mensuração da efetividade dos canais, mensagens e promoções, se não está monitorando o valor da sua marca e sua efetividade nas diferentes etapas do *funnel* de adoção e, se não você está aproveitando todo o marketing digital inteligente e está prestes a ser comido pelos concorrentes.

# 13

## FIQUE À FRENTE DOS REGULAMENTOS

**E**les dizem que, para mudar, agir e reagir, as PME são rápidas, as grandes empresas não são muito e o governo é letárgico. Dito isto, as leis e os regulamentos acabam mudando e, primeiro, sua organização deve estar pronta para navegar dentro da estrutura das leis atuais. Como os varejistas fizeram isso, desde antes da aprovação das leis, eles já estavam deixando para trás as sacolas plásticas ou que, dentro de suas projeções, estimavam modificações no IEPS muito antes de o imposto ser declarado, há vantagens claras em ser Um passo à frente dos regulamentos. No México, recentemente entrou em vigor o NOM-035 dos fatores de risco psicossocial no trabalho. Aqueles que não se prepararam a tempo, hoje estão trabalhando em marchas forçadas para entrar em ordem, enquanto para outros que tomam as medidas necessárias no tempo, a transição foi mais transparente. Pergunte a si mesmo que leis ou regras à porta poderiam abalar meus negócios? E vá em frente.



# 14

## SEJA SUSTENTÁVEL E REALMENTE SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

8

**N**ão apenas porque é a coisa certa, mas porque há **um claro argumento comercial** ao fazê-lo. As novas gerações favorecem marcas e locais de trabalho com um objetivo principal honesto, transparente e fiel. Seus produtos serão mais valorizados e seu *employer branding* aumentará. Além disso, em muitos turnos e setores, ser sustentável significará capturar os benefícios e eficiências de uma cadeia de logística reversa que faz parte de uma experiência lisonjeira do cliente pós-venda. Em outras empresas, ser sustentável será sinônimo de gerar economia nos processos de produção e equivalente à eficiência. Ser realmente socialmente responsável vai além da certificação Cemefi; Significa inserir a responsabilidade social corporativa na estratégia de negócios, gerando o conhecido *triple bottom line*. Se houver um compromisso baseado em princípios éticos, empatia e senso de comunidade, perfeito... mas no caso mais pragmático, faz sentido para os negócios fazê-lo.



# 15

## TERCEIRIZE, AUTOMATIZE E CONCENTRE-SE EM ATIVIDADES DE VALOR

**A**valie seus processos e os recursos materiais e humanos que você investiu neles. Identifique as atividades mais rotineiras, periódicas e transacionais. Alguém tem o potencial de gerar vantagens para o seu negócio se você terceirizar e/ou automatizá-lo através do **RPA**? Provavelmente sim. Uma análise desse tipo pode ser fonte de vantagens importantes e permitirá que sua empresa **concentre seu talento** em questões, processos, funções e atividades de maior valor para os negócios e até para eles.



# 16

## ABRA DIÁLOGOS

**I**nternamente com sua equipe e externamente com seus clientes, parceiros e até seus concorrentes. Internamente, utiliza espaços de diálogo para mitigar a incerteza e eliminá-la em espaços onde possa ser evitada. Em tempos difíceis, a ausência de diálogos cria confusão, desalinhamento e afastamento, todos eles inimigos da produtividade alcançados em espaços de confiança e transparência. Certifique-se de ter todos os canais possíveis, não apenas para anunciar constantemente para o cliente, mas também para participar de um diálogo que permita compreendê-lo melhor e estabelecer laços mais fortes. Além disso, mantenha linhas de comunicação abertas em toda a sua cadeia de valor e reconheça que, mesmo com seus concorrentes mais relutantes, pode haver casos em que manter diálogos é de valor incomensurável. Então ele fala porque, como diz o ditado, quem não fala, Deus não ouve.



# 17

## DIVERSIFIQUE SEU RISCO

**E**m mercados tão dinâmicos quanto hoje, o destino dos grandes vencedores e perdedores pode ser definido em questão de segundos. Portanto, a era de “todos os ovos em uma cesta” foi no passado. Os *angel investors* são provavelmente os que melhor entendem essa nova realidade. Como eles sabem que um unicórnio lhes dará retornos exponenciais, estão dispostos a investir em 15 projetos, sabendo que apenas um deles pode ser (por estatísticas simples) bem-sucedido. Para aqueles de nós que são mais avessos ao risco, a diversificação nos permite mitigar perdas de um lado com ganhos de outro e uma visão de portfólio versus uma única aposta é o que nos dá mais espaço para jogar.



# 18

## PARE DE FALAR SOBRE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E REALIZE-A

**S**ua empresa fala sobre transformação digital há anos, mas ainda está paralisada e confusa? A boa notícia é que sua paralisia é compreensível e esperada. A má notícia é que outras pessoas já estão identificando maneiras de sair dela ... e vão deixar você para trás. Em um mar de informações e possibilidades, é fácil se afogar e não saber **por onde começar**. Recomendamos que você implemente nossa *Digital Readiness Scan* e, assim, identifique os primeiros passos em sua carreira e as maneiras de capturar o maior benefício com o menor risco de falha.



# 19

## DIVIRTA-SE

Os desafios não precisam ser chatos e, mesmo bem processados, são os melhores dos motivadores. “Se tudo fosse fácil, seria muito chato”, lembro-me de ouvir alguém dizer. Por outro lado, existe o ditado popular de que “se fosse fácil, alguém faria isso”. O ambiente de negócios atual e futuro parece um laboratório completamente novo que será fornecido para um aprendizado inestimável para aqueles que têm uma mente aberta para entendê-lo como tal. Divirta-se mostrando o melhor de si e executando as decisões corretas para superar os desafios. Divirta-se com sua equipe, com seus clientes e com seus parceiros. Divirta-se com a família e com seus amigos. 2020 virá apenas uma vez. Deseja voltar no final do ano e dizer “Eu me diverti” ou “pare este trem, quero descer!”? Reserve um tempo para torná-lo um ano de sucesso, mas também divertido.

# 20

## APROXIME SEU CONSULTOR DE CONFIANÇA

Se você tiver alguma dúvida sobre como executar qualquer um dos pontos descritos aqui ou tiver mais desafios a enfrentar, verifique se possui um *consigliere* de qualidade ao seu lado. Na **Sintec Consulting**, temos a experiência acumulada de mais de 30 anos de atuação na América Latina, centenas de projetos para clientes como você, uma equipe com os melhores talentos, comprometimento e nível de suporte que se tornaram nossa marca registrada. Você tem desafios importantes a enfrentar em 2020. Queremos enfrentá-los com você e celebrar sucessos juntos.

---

O próximo ano vem com desafios importantes. Espero que essas 20 recomendações o ajudem a orientar o sucesso de seus negócios.

**¡Que venha 2020!**





 @Sintec

 @Sintec\_

 @SintecConsultoria

 /SintecConsultoria