



# INOVAR NUNCA FOI TÃO FÁCIL

Acelerando o sucesso dos MEIs

Igor Drudi





**Inovar nunca foi tão fácil.**

**Mas continuar fazendo tudo do mesmo  
jeito nunca foi tão perigoso.**

**Você não tem um negócio pequeno.**

**Você é um negócio pequeno.**

**É o comercial, o financeiro, o marketing, o atendimento,  
a operação e o RH de uma pessoa só.**

1° Se quer ir **rápido**, vá **sozinho**.

Empreender, tirar do papel

2° Se quer ir **longe**, vá **acompanhado**

Crescer e perpetuar

QUEM É O SEU  
**NOVO PARCEIRO**

**Igor Drudi**

Founder **DRIN**

Advisor **startups & corporates**

ex Diretor **ABRH SC**

Professor **Pós graduação**

TEDx Speaker **2x**

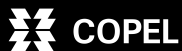
Linkedin **Top Voice**

---



Mais do que clientes

# CASES DE SUCESSO



**BLOCKBUSTER  
VIDEO**

- ✓ Fundada em 1985
- ✓ Mais de 9000 lojas
- ✓ Em 2004: US\$ 5,9 bi em receita
- ✓ Valuation de US\$ 12 bi
- ✗ Falência em 2010

# NETFLIX

- ✓ Fundada em 1997
  - ✓ Mais de 238 milhões de usuários
  - ✓ Em 2023: US\$ 31,6 bi em receita
  - ✓ Valuation de US\$ 160 bi
- ✗ Ameaçada por outros streamings

Arrecadação total de cinema no mundo (sem a China) **U\$ 26bi**  
Com a China **U\$33bi**  
**Faturamento Netflix U\$45bi**

**O sucesso passado é o  
pior conselheiro para  
um futuro que é incerto.**

2000

Mais  
cautelosos

Buscam  
interações  
sociais

Valorizam a  
propriedade de  
bens

Geração  
Baby  
Boomers

Geração X

Geração Y

(millennials)

Geração Z

Geração  
Alpha

Nativos Digitais

Phygitalis

Buscam  
conveniência

Economia de  
serviços

Inovar pode ser ...

**Vender** de um jeito melhor.

**Atender** de um jeito mais fácil.

**Entregar** com mais cuidado.

**Organizar** melhor a rotina.

**Criar** uma oferta mais clara.

**Fazer** o cliente **voltar**.

**Fazer** o cliente **indicar**.

# Os 5 mandamentos para vencer nessa nova era

# 01

- > Mensagem de boas-vindas no WhatsApp.
- > Respostas prontas para dúvidas frequentes.
- > Tabela simples de preços.
- > Explicação clara do serviço.
- > Lembrete de horário.
- > Mensagem pós-venda.

# Inovação no ATENDIMENTO

“Quais são as três perguntas que você responde toda semana?”

# 02

- > Marmitaria: plano semanal.
- > Estética: pacote de cuidados mensais.
- > Cabeleireiro: combo corte + shampoo.
- > Consultor/prestador: diagnóstico inicial.
- > Loja: kit presente pronto.
- > Artesão: coleção por ocasião.

# Inovação no OFERTA

“Você vende o que sabe fazer  
ou o que o cliente quer  
comprar?”

# 03

# Inovação no EXPERIÊNCIA

- > Um bilhete na entrega.
- > Um antes e depois.
- > Uma explicação de uso.
- > Uma confirmação de pedido bem feita.
- > Um acompanhamento depois da compra.
- > Uma embalagem temática.
- > Uma entrega com previsão clara.

“Você sabe o que coloca um sorriso no rosto do seu cliente?”

# A

# 04

# Inovação no DIVULGAÇÃO

- > Uma parceria com outro negócio do bairro.
- > Uma indicação combinada com clientes antigos.
- > Uma presença em feira, evento ou ação local.
- > Uma lista de transmissão no WhatsApp.
- > Um perfil atualizado no Google.

“Você tem criado caminhos que aumentam as suas chances de ser encontrado?”

# 05

- > Lista de clientes.
- > Controle de pedidos.
- > Agenda organizada.
- > Modelo de orçamento.
- > Planilha simples de entradas e saídas.
- > Lista de clientes que não compram há 30 dias.
- > Controle de mensagens pendentes.

# Inovação no ROTINA

“Seu negócio está organizado para crescer ou depende da sua memória para não desandar?”



## 1 Qual parte precisa melhorar agora?



### Escolha onde vai mexer:

- Atendimento
- Oferta
- Experiência
- Divulgação
- Rotina

### Pergunta de apoio:

Onde seu negócio mais perde tempo, cliente ou dinheiro hoje?  
Minha resposta:

---



---



---

## 2 Qual problema aparece com frequência?



### Descreva o incômodo real:

- Cliente pergunta sempre a mesma coisa.
- Cliente compra uma vez e não volta.
- Posta, mas pouca gente chama.
- Pedido chega confuso.
- Cliente não entende o diferencial.
- Cliente pede orçamento e some.
- Agenda vive desorganizada.
- Entrega atrasa.
- Preço gera dúvida.

### Pergunta de apoio:

O que vive se repetindo e você já normalizou como se fosse parte do negócio?  
Minha resposta:

---



---



---

## 3 O que o cliente sente, pergunta ou reclama?



### Olhe pela cabeça do cliente:

- "Quanto custa?"
- "Tem horário?"
- "Pode mandar opções?"
- "Depois eu vejo."
- "Como funciona?"
- "Entrega onde?"
- "Não entendi o pacote."
- "Vou pensar."

### Pergunta de apoio:

Qual sinal o cliente já está te dando e você ainda não transformou em melhoria?  
Minha resposta:

---



---



---

## 4 Que pequena inovação você vai testar?



### Escolha uma melhoria prática:

- Mensagem pronta no WhatsApp.
- Pacote mensal.
- Lista de transmissão.
- Cartão de indicação.
- Parceria com outro negócio.
- Embalagem temática.
- Combo novo.
- Lembrete de retorno.
- Antes e depois.
- Confirmação de pedido clara.
- Roteiro de atendimento.
- Controle simples de clientes.

### Pergunta de apoio:

Qual melhoria pequena pode facilitar a vida do cliente e o seu trabalho ao mesmo tempo?  
Minha resposta:

---



---



---

## 5 Para quem essa melhoria será feita?



### Evite inovação genérica:

- Clientes novos.
- Clientes que pedem orçamento e somem.
- Clientes que compraram uma vez e não voltaram.
- Clientes do bairro.
- Clientes do Instagram.
- Clientes antigos.
- Clientes que compram todo mês.
- Clientes que indicam.
- Clientes do WhatsApp.

### Pergunta de apoio:

Quem precisa perceber essa melhoria primeiro?  
Minha resposta:

---



---



---

## 6 Como você vai colocar em prática?



### Transforme ideia em ação:

- Criar uma mensagem padrão.
- Atualizar meu perfil no Google.
- Mandar mensagem para clientes antigos.
- Criar uma lista de clientes.
- Pedir depoimento para cinco clientes.
- Montar três combos.
- Chamar três parceiros.
- Organizar minha agenda da semana.
- Postar um antes e depois.

### Pergunta de apoio:

Qual é a primeira ação concreta que você consegue fazer sem depender de ninguém?  
Minha resposta:

---



---



---

## 7 Quando você vai testar?



### Compromisso de tempo:

Data de início: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Data de fim: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Duração do teste: 7 dias

### Pergunta de apoio:

Em que dia essa ideia deixa de ser intenção e vira teste?  
Minha resposta:

---



---



---

## 8 Como você vai saber se funcionou?



### Sem métrica, vira achismo:

- Mais mensagens recebidas.
- Mais respostas no WhatsApp.
- Mais indicações.
- Menos atrasos.
- Mais organização.
- Mais orçamentos pedidos.
- Mais clientes retornando.
- Menos dúvidas repetidas.
- Mais vendas.
- Mais tempo livre.

### Pergunta de apoio:

O que precisa melhorar para você dizer: valeu a pena?  
Minha resposta:

---



---



---

## 9 O que você fará depois do teste?



### Feche o ciclo:

- Se funcionar, vou repetir.
- Se funcionar, vou melhorar.
- Se funcionar, vou divulgar mais.
- Se não funcionar, vou ajustar.
- Se não funcionar, vou perguntar ao cliente.
- Se não funcionar, vou testar outro caminho.

### Pergunta de apoio:

Depois de testar, você vai aprender com o resultado ou voltar para o improvisado?  
Minha resposta:

---



---



---

**Se você não assume o risco,  
você é o maior risco.**

**Faça o que você puder,  
onde você está e com o  
que você tem.**



# OBRIGADO!



**Curtiu a palestra?**

Comente **Semana do MEI**  
no Instagram e ganhe a Palestra e o  
Canva