

Indianópolis recebe nova loja da Giuliana Flores

A Giuliana Flores abre mais uma loja física (Alameda dos Jurupis - 1110 - Indianópolis). O empreendimento é uma Loja completa da marca, com mix de produtos que inclui flores preservadas, flores naturais, presentes, entre outros. O tradicional bairro da zona sul paulista foi escolhido devido à região ter alto fluxo, excelente visibilidade de marca e fácil acesso a importantes vias da cidade (www.giulianaflores.com.br).

PARTE 2





CAMINHOS DO COMBATE AO ABUSO INFANTIL

▶▶ Leia na página 8

ALGORITMO

A nova era do boca a boca: como fidelizar clientes no mundo digital

Durante décadas, o sucesso de um pequeno negócio dependia do famoso “boca a boca”.

Um bom atendimento, um cliente satisfeito e a recomendação pessoal eram suficientes para garantir novos fregueses. Mas, nos últimos anos, essa dinâmica mudou. O boca a boca não desapareceu: ele foi digitalizado. Hoje, quem decide quais negócios aparecem primeiro não é mais a conversa entre amigos, e sim o algoritmo.

O novo boca a boca acontece no Google, onde os clientes são atraídos pela nota de avaliação e pela proximidade geográfica, e não mais apenas por indicações diretas. A escolha de um salão, clínica ou barbearia muitas vezes começa com uma busca “perto de mim”, seguida pela análise das notas e dos comentários. Essa combinação de visibilidade, localização e reputação se tornou o novo formato de recomendação, em que o algoritmo amplia o alcance do boca a boca tradicional, sem substituí-lo. Os novos influenciadores do consumo local não são apenas criadores de conteúdo, mas clientes comuns. Cada avaliação, comentário e foto publicada em um perfil de negócio tem o poder de influenciar dezenas (às vezes centenas) de decisões de compra. Para os negócios locais, isso significa que cada atendimento é também uma oportunidade de conquistar destaque nas buscas e atrair novos clientes.

O algoritmo, nesse contexto, atua como um megafone: ele amplifica a experiência positiva (ou negativa) de cada cliente. Por isso, um perfil bem avaliado, com respostas rápidas e atualizações constantes, vale tanto quanto uma boa vitrine física. A confiança continua sendo o ativo central, mas agora é construída publicamente. O consumidor atual é mais exigente, criterioso e racional. Ele busca evidências



“A presença digital deve ser planejada com o mesmo cuidado que o atendimento presencial, pois é ela que hoje constrói credibilidade antes mesmo do primeiro contato.

antes de escolher: lê avaliações recentes, observa fotos reais, compara preços e prioriza conveniência. Um estudo da IEOM Society (2020) mostrou que a qualidade percebida e a confiança explicam mais de 70% da fidelidade do cliente em serviços. Já uma pesquisa da FGV EAESP (2022) apontou que os brasileiros valorizam empresas transparentes e consistentes, mais

do que aquelas que apenas se comunicam bem. A confiança, portanto, é conquistada por meio da experiência e mantida pela coerência. Fidelizar clientes hoje vai muito além do bom serviço. Envolve oferecer uma jornada digital sem atrito: agendamento fácil, lembretes automáticos, respostas rápidas no WhatsApp e pós-atendimento atencioso. Esses pequenos gestos digitais constroem a percepção de profissionalismo e cuidado. Na prática, isso se reflete em menos faltas, mais retornos e melhores avaliações. É a gestão eficiente transformando o relacionamento em reputação e fidelização.

Ainda assim, muitos pequenos negócios e autônomos tratam a presença digital como algo secundário. Perfis desatualizados, ausência de respostas e fotos reais e falta de integração entre canais são erros que minam a confiança. A presença digital deve ser planejada com o mesmo cuidado que o atendimento presencial, pois é ela que hoje constrói credibilidade antes mesmo do primeiro contato.

A próxima etapa da fidelização será marcada por três pilares: inteligência artificial, personalização e automação. A IA permitirá identificar padrões de comportamento, sugerir ações em períodos de baixa demanda e personalizar comunicações de acordo com o histórico do cliente. A automação, por sua vez, garantirá constância e eficiência, mantendo o relacionamento ativo sem perder o toque humano.

No fim, fidelizar clientes na era digital continua sendo sobre confiar, ouvir e cuidar, mas agora com a ajuda de dados, algoritmos e automação. O boca a boca nunca foi tão poderoso. Só que, hoje, ele fala a língua do digital.

(Fonte: Davi Iglesias é CEO da Gendo, plataforma de agendamento online e gestão voltada para micro, pequenas e médias empresas).

Conheça as principais moedas digitais e saiba como investir com segurança

Bitcoin, Ethereum, stablecoins e redes emergentes ganham espaço entre investidores brasileiros; país alcançou a 5ª posição mundial em adoção de criptoativos. ▶▶

Como cada geração se relaciona com múltiplas mídias no digital

Estudo da Conversion e mLabs mostra nova jornada de compra de Baby Boomers, Geração X, Millennials e Geração Z, e expõe o que muda na confiança e no consumo digital em 2026. ▶▶

Terceirização 4.0 exige IA e segurança de dados nos novos contratos de facilities

O setor de Facility Management movimentará R\$ 350 bilhões e quase a totalidade da atividade é formada por empresas de terceirização de serviços. ▶▶

Cinco motivos para digitalizar a gestão e vender mais

A Black Friday 2025 será em 28 de novembro, e o mercado deve movimentar R\$13,6 bilhões, um crescimento de 16,5% em relação a 2024, segundo estudo. Com as oportunidades em alta, o gerente comercial da GestãoClick, empresa especializada em soluções tecnológicas de gestão empresarial, Lucas Sousa, destaca que muitos varejistas erram em continuar usando planilhas manuais ao invés de agregar inovação aos negócios através de um sistema de planejamento de recursos empresariais (ERP). ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta

Faça Digital: WhatsApp para Negócios



25 NOVEMBRO



Faça a sua inscrição! Palestra Presencial e Gratuita

Leia o QR Code ou acesse: bit.ly/Sebrae-Nov25

ACISA e Sebrae promovem palestra sobre Whatsapp Business

Com a proposta de auxiliar empreendedores na utilização de ferramentas digitais para ampliar seus negócios, a ACISA – Associação Comercial e Industrial de Santo André, em parceria com o Sebrae-SP, promoverá a palestra Faça Digital, WhatsApp para Negócios. Durante a palestra, os participantes aprenderão desde a criação da conta até a inserção dos dados da empresa, além da configuração de mensagens de ausência, catálogos de produtos, listas de transmissão, respostas rápidas e outras funcionalidades iniciais que tornam o atendimento mais eficiente e profissional. O interessado deverá fazer gratuitamente a sua inscrição por meio do link: bit.ly/Sebrae-Nov25. ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI



Comscore University

Capacitação gratuita para profissionais de marketing e mídia digital

@Na próxima quarta-feira (12/11), a Comscore, empresa líder em medição de audiência digital, realiza a última edição de 2025 do Comscore University, programa educativo gratuito criado para aprimorar o conhecimento de profissionais sobre mensuração digital e social media, explorando as ferramentas e soluções da Comscore. Conduzido pelo time de Client Insights da companhia, o treinamento oferece uma imersão completa nas plataformas MyMetrix e Comscore Social, principais ferramentas utilizadas pelo mercado para mensuração de audiência e desempenho de conteúdo em diferentes canais digitais. Voltado tanto para clientes quanto para profissionais que desejam se aprofundar na análise de dados digitais, o programa não exige conhecimento prévio. Além disso, serão sorteadas 10 certificações gratuitas para clientes que permanecerem até o final desta edição do treinamento (https://www.comscore.com/por/drafts/Comscore-University2). ▶▶ Leia a coluna completa na página 2

Política

Geração Z: Entre o Desencanto e a Busca Por Sentido

Por Gaudêncio Torquato



▶▶ Leia na página 2