

O Panorama dos Pequenos Varejistas

Condições econômicas e uso de
tecnologia dos pequenos varejistas.





O Panorama dos Pequenos Varejistas

No cenário em constante evolução do mercado varejista, o papel da tecnologia é crucial no desempenho das pequenas empresas. Com o objetivo de conhecer melhor o impacto das soluções tecnológicas na gestão das MPÉs e também, entender as perspectivas de faturamento e vendas para o segundo semestre, a Zucchetti, multinacional italiana, que desenvolve softwares de gestão, em parceria com a Federação do Comércio de Santa Catarina (Fecomércio SC), realizou pesquisa abrangente sobre o setor.

Com objetivo de traçar um quadro claro das perspectivas de faturamento das pequenas empresas do varejo para o segundo semestre de 2023, bem como avaliar o nível de adoção e integração de tecnologia nesse setor fundamental da economia brasileira, elaboramos um

questionário estratégico, abordando questões essenciais relacionadas aos aspectos financeiros e tecnológicos das empresas participantes.

Os resultados indicam um clima de otimismo cauteloso em relação às perspectivas financeiras, ao mesmo tempo em que destacam a importância crescente da tecnologia como um impulsionador da eficiência operacional e do aprimoramento das experiências dos clientes. Essas descobertas podem servir como base para orientar estratégias futuras para empresas do setor, bem como para auxiliar formuladores de políticas e instituições relacionadas a apoiar o crescimento sustentável dos pequenos varejos.

Sumário

04	Sobre a pesquisa	12	Expectativas de faturamento
05	Dificuldade para crescer	13	Vendas no segundo semestre
06	Utilização de ferramentas tecnológicas nas empresas	14	Influência das datas comemorativas
08	Ferramentas que utiliza no dia a dia da empresa	15	Contratação de funcionários até o final do ano
09	Canais de comunicação com os clientes	16	Perfil das pesquisadas
10	Dificuldades em tecnologia	20	Principais aprendizados
11	Canais de venda		



Sobre a pesquisa

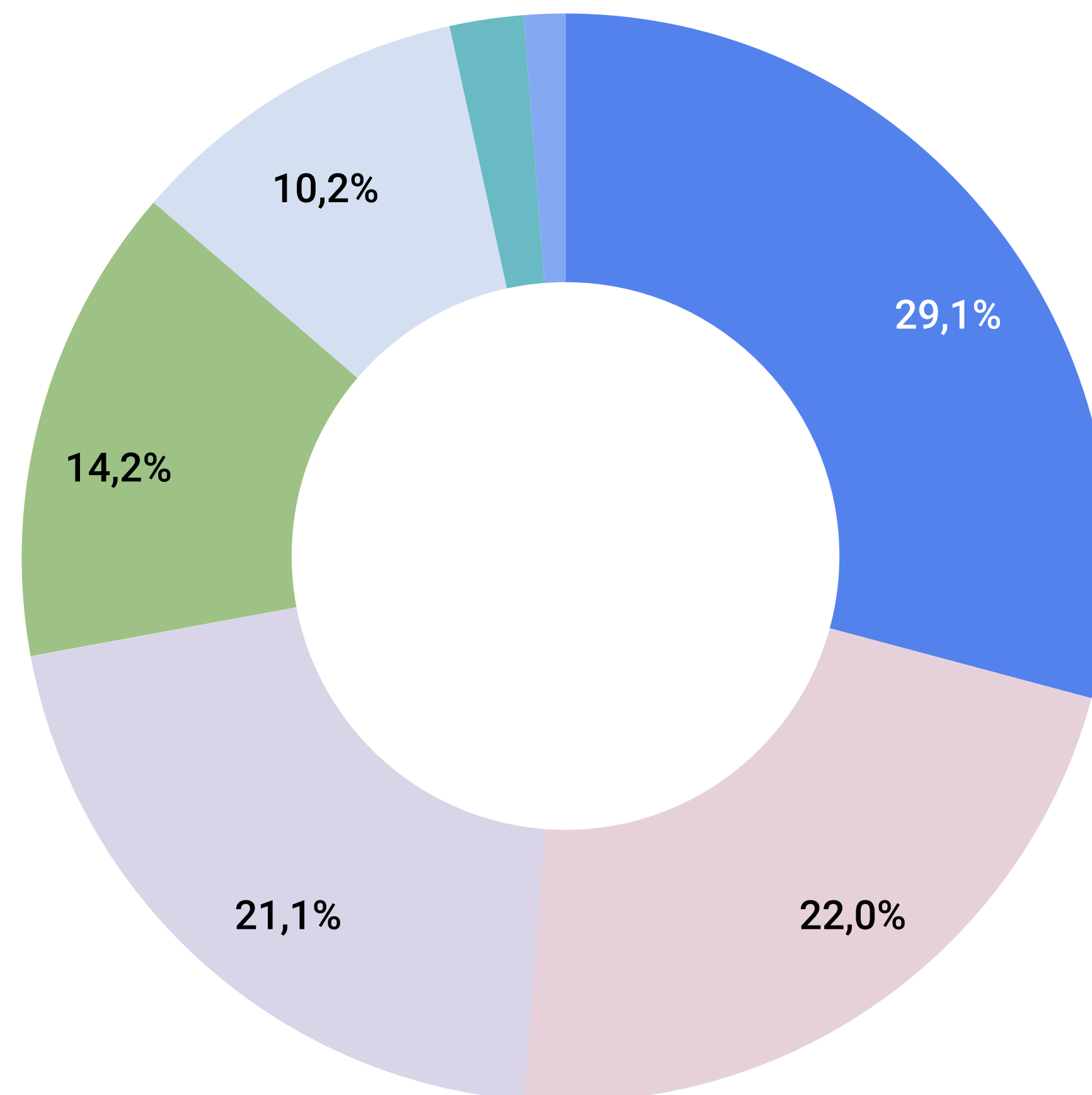
Para fornecer estes dados, nossa pesquisa contou com um total de 323 entrevistados, entre clientes da Zucchetti Brasil e a base de representados da Fecomércio SC. Os participantes da pesquisa são pequenos varejistas em diversas regiões do Brasil - além de Santa Catarina, em diversos setores de atuação e diversas categorias de produto. Esse amplo espectro de participantes permitiu uma visão abrangente das condições econômicas e tendências do uso de tecnologia dos pequenos varejistas.

Método de pesquisa: Pesquisa qualitativa on-line, com um questionário de 16 perguntas no total.

As respostas foram coletadas em julho de 2023.

Dificuldade para crescer

As empresas destacam o cenário econômico desfavorável como o principal motivador das dificuldades de crescimento, seguido por alta concorrência e alta carga tributária, respectivamente. A alta concorrência se deve principalmente ao comércio online, que cresceu muito durante a pandemia e que pela comodidade oferecida e preços mais competitivos, pode fazer sombra ao desempenho das lojas físicas.

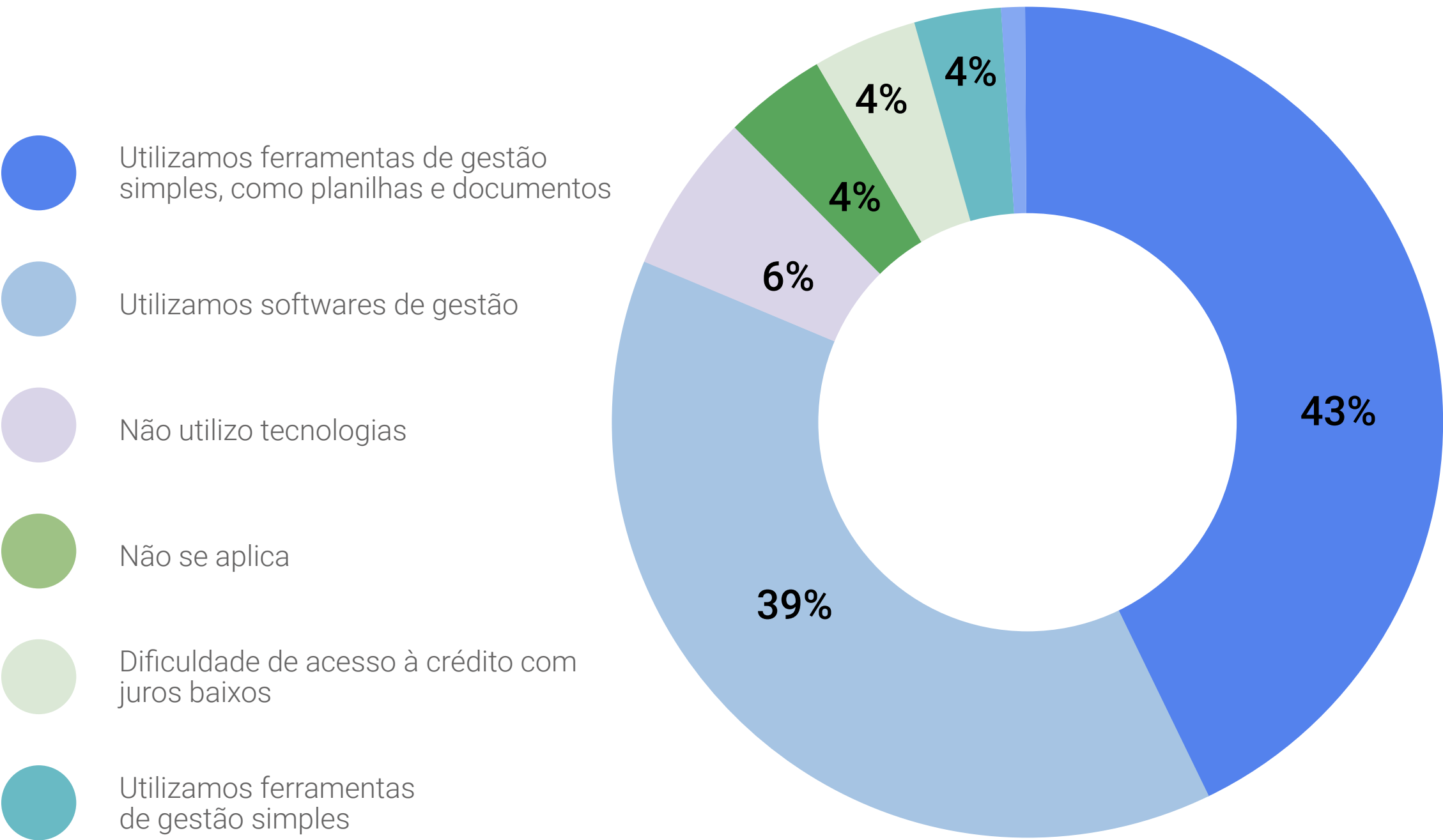


- Cenário Econômico Desfavorável
- Alta concorrência, seja em relação a outras lojas físicas, varejo online com valores mais competitivos, uso de aplicativos para compras, etc
- Impostos muito altos para manter a operação
- Falta de mão de obra qualificada
- Dificuldade de acesso à crédito com juros baixos
- Outros
- Tecnologia que não atende às necessidades do meu negócio

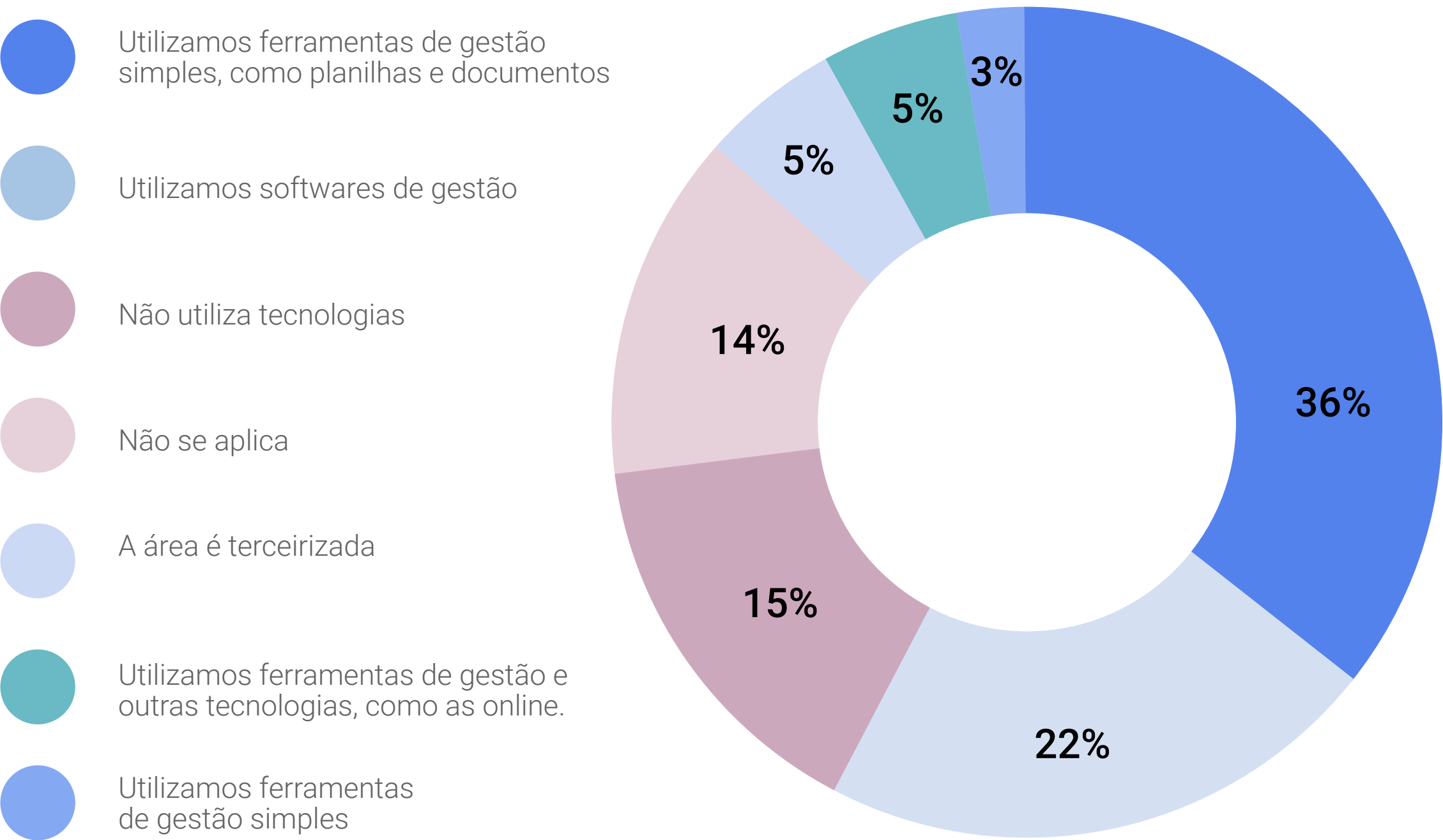
Utilização de ferramentas tecnológicas nas empresas

As empresas utilizam ainda, em sua maioria, ferramentas de gestão simples (como planilhas e documentos semelhantes), nas áreas administrativa (42,7%), marketing e vendas (35,6%) e gestão de pessoas (33,1%). Quando se trata de logística, a maioria das empresas respondentes (44,3%) utilizam softwares de gestão.

Administrativo/Financeiro

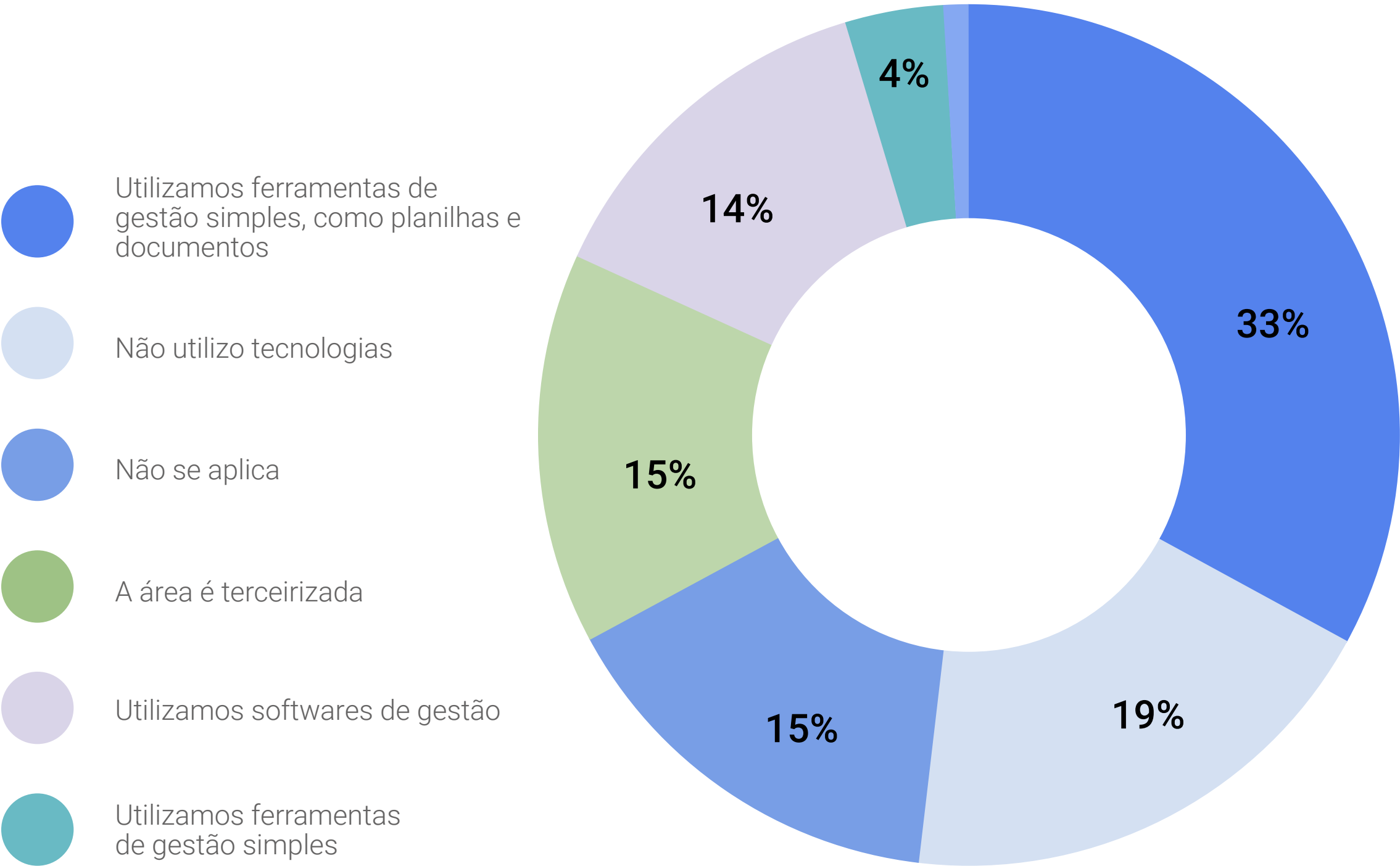


Marketing e Vendas

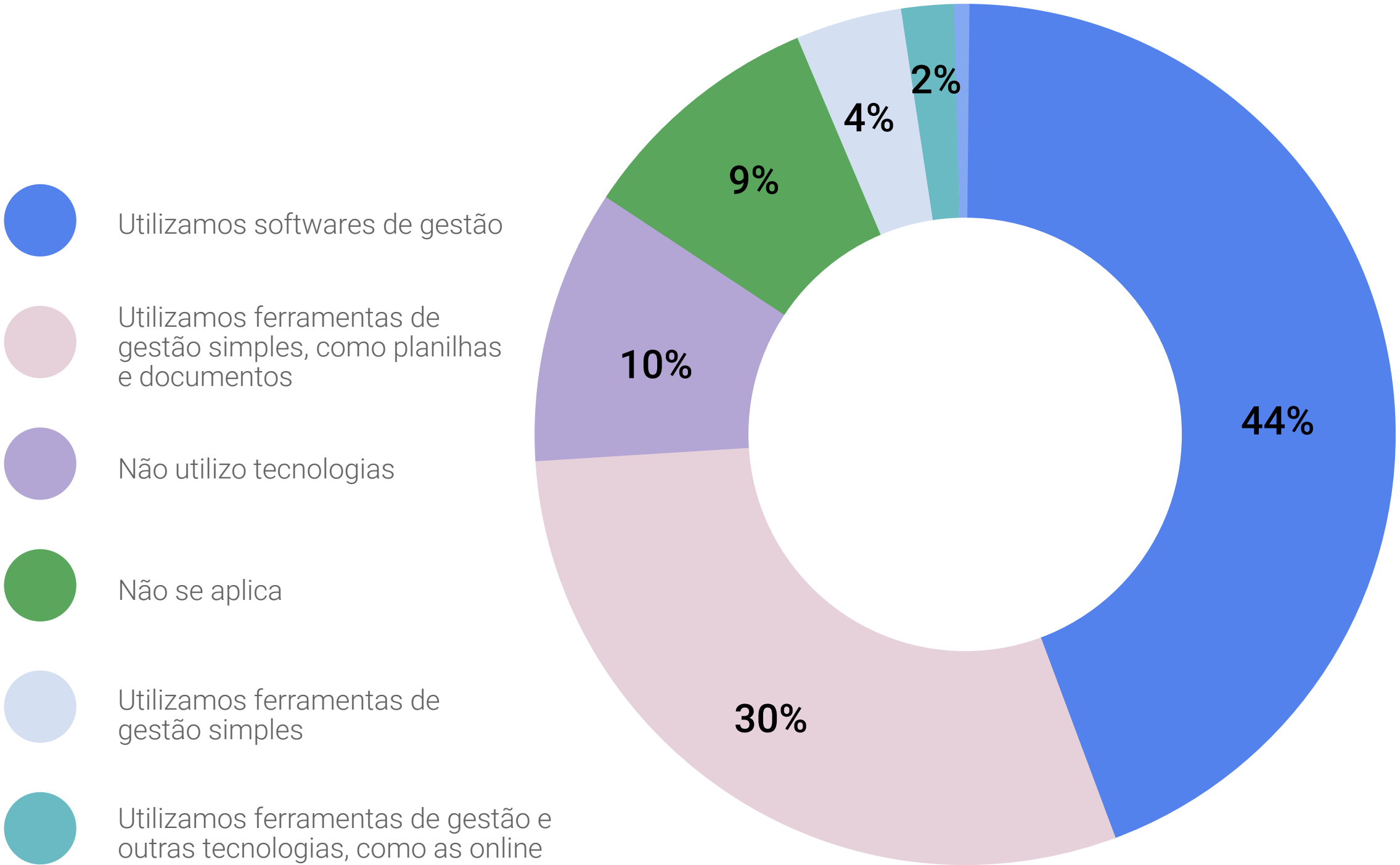


Utilização de ferramentas tecnológicas nas empresas

Gestão de Pessoas

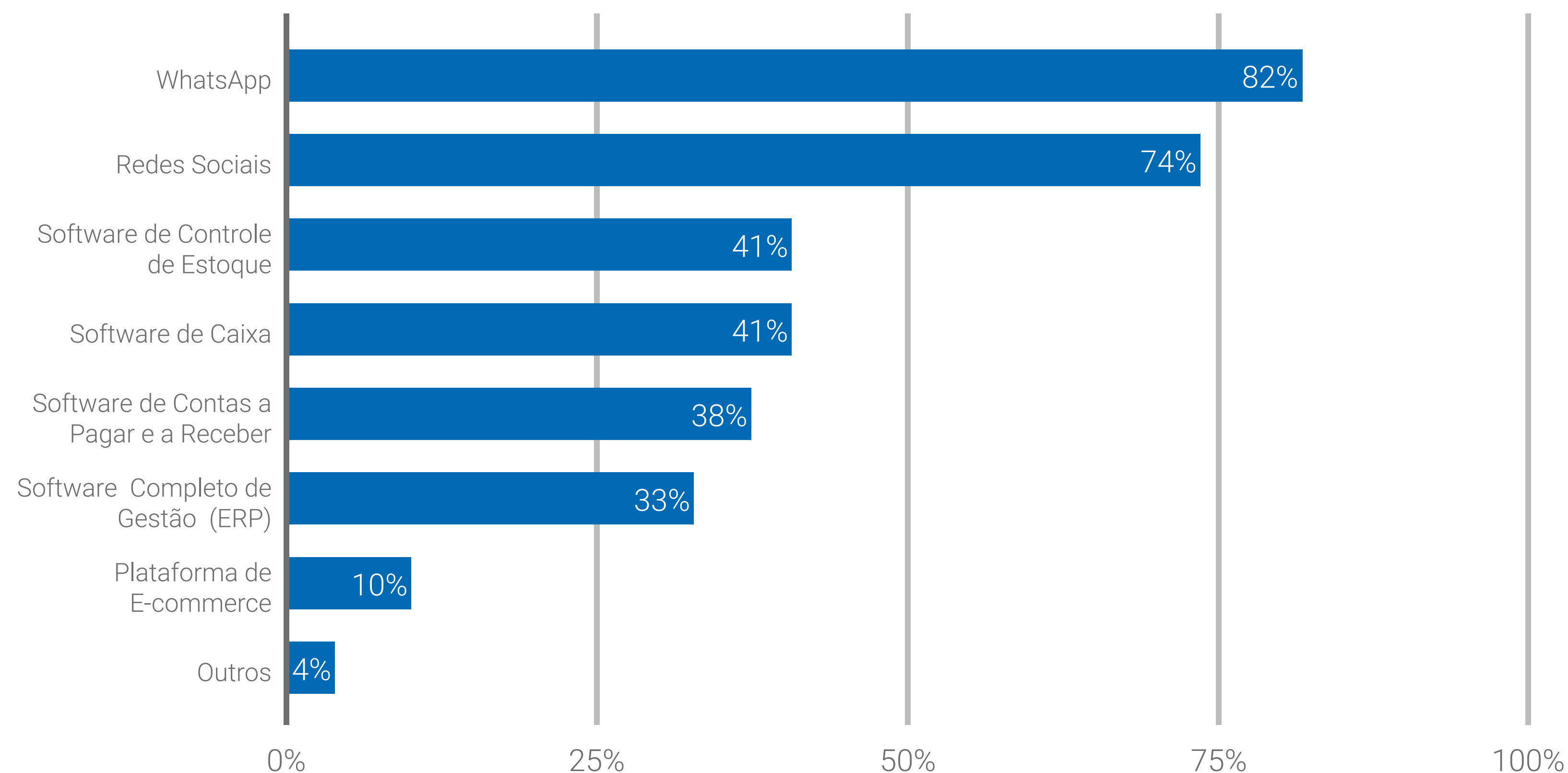


Logística e Estoque



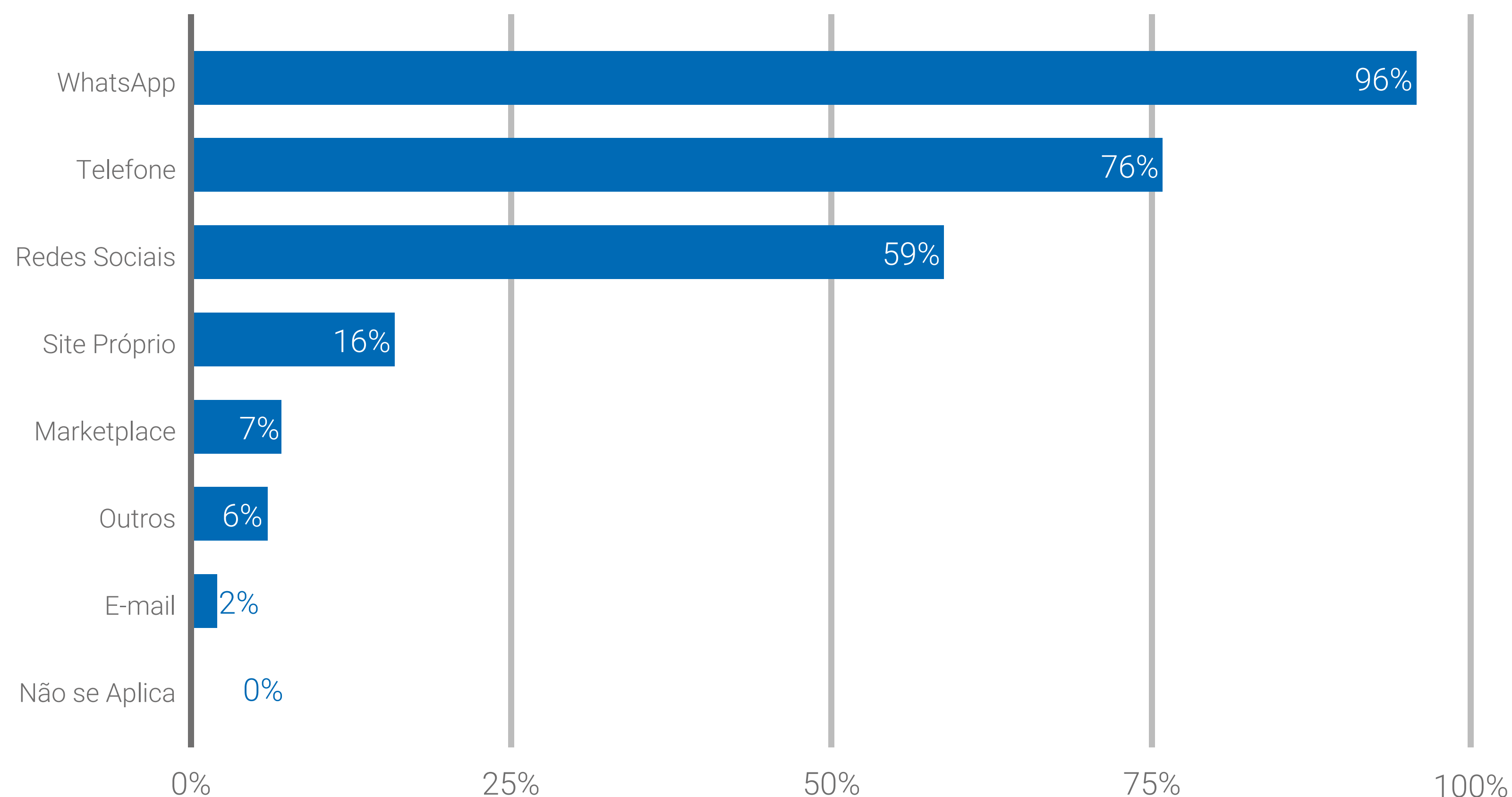
Ferramentas que utiliza no dia a dia da empresa

Destacada por 82% dos respondentes, o WhatsApp aparece como a ferramenta mais utilizada no dia a dia das empresas, seguida das redes sociais (74%). Este também pode ter sido um efeito decorrente da pandemia, quando os varejistas entenderam estas ferramentas como importantes canais de comunicação com seus clientes e também como soluções para aumentar a visibilidade do seu estoque para além das vitrines.



Canais de comunicação com os clientes

Seguindo essa mesma lógica, o WhatsApp aparece como principal canal de comunicação com os clientes. 96% dos respondentes citaram a ferramenta como um dos canais mais utilizados para esta finalidade, seguido de telefone (76%) e redes sociais (59%). É interessante observar que poucas empresas utilizam ferramentas que exigem um pouco mais de investimento em tecnologia, como site próprio (16%), marketplace (7%) e e-mail (2%).

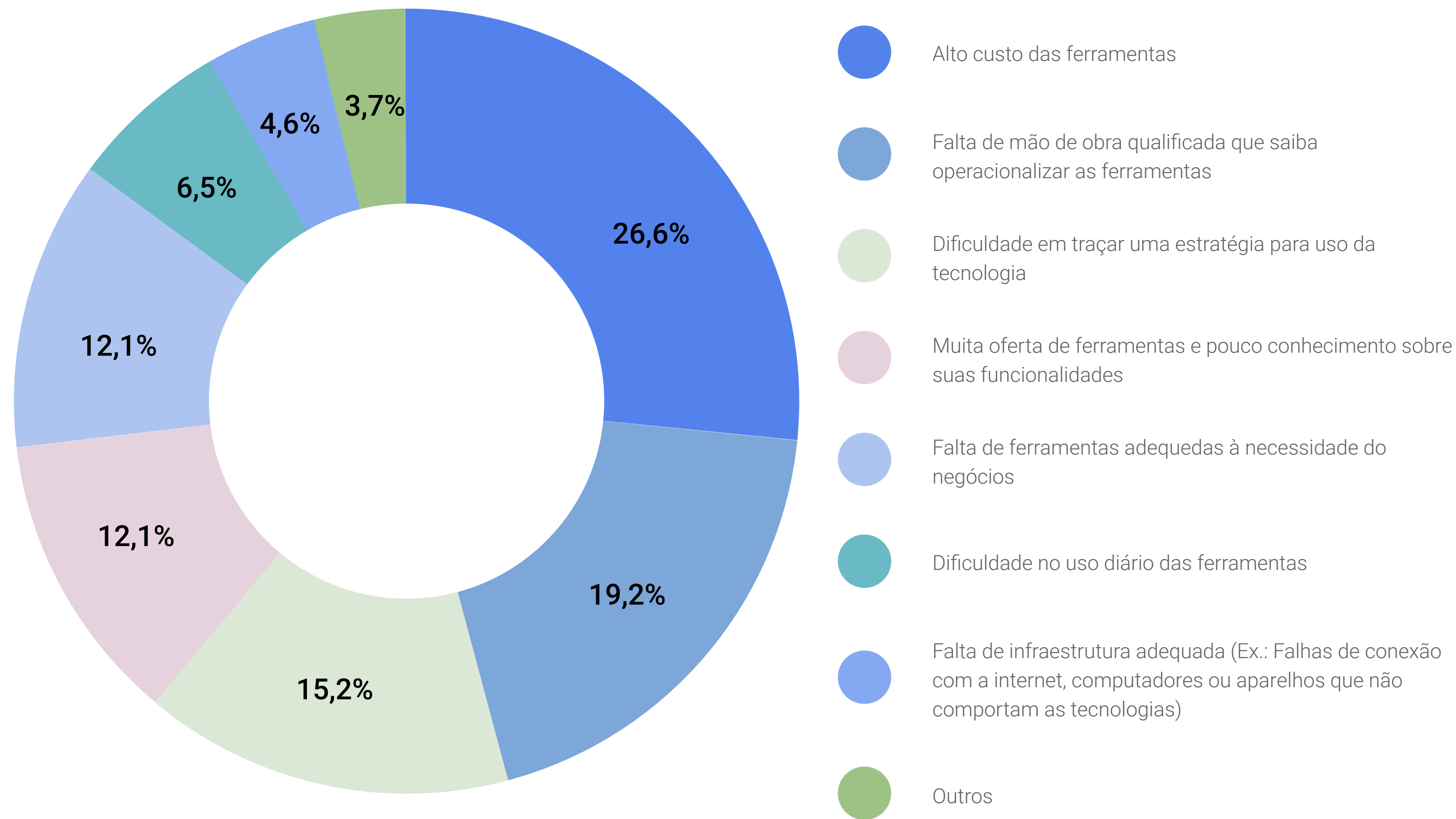


Dificuldades em tecnologia

Parece razoável que menos da metade das empresas consultadas utilize ferramentas tecnológicas na gestão, quando observamos os motivos: a maioria (27%) aponta como maior dificuldade em relação à tecnologia, o alto custo das ferramentas.

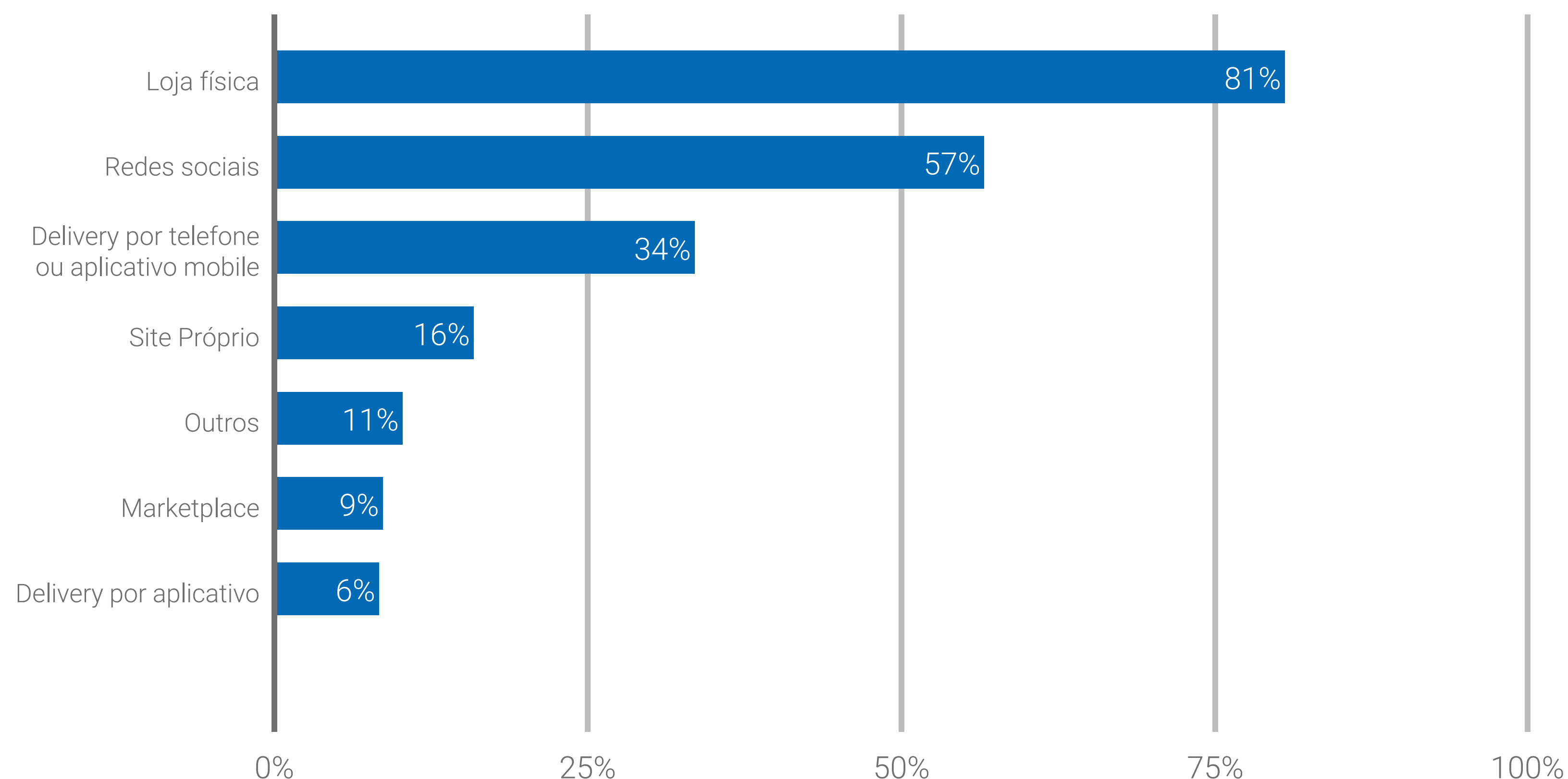
Na sequência também apontam como dificultosa a falta de mão de obra qualificada para operacionalizar as ferramentas (19%).

Isso nos mostra que não basta apenas investir em tecnologia, é preciso também investir em treinamento.



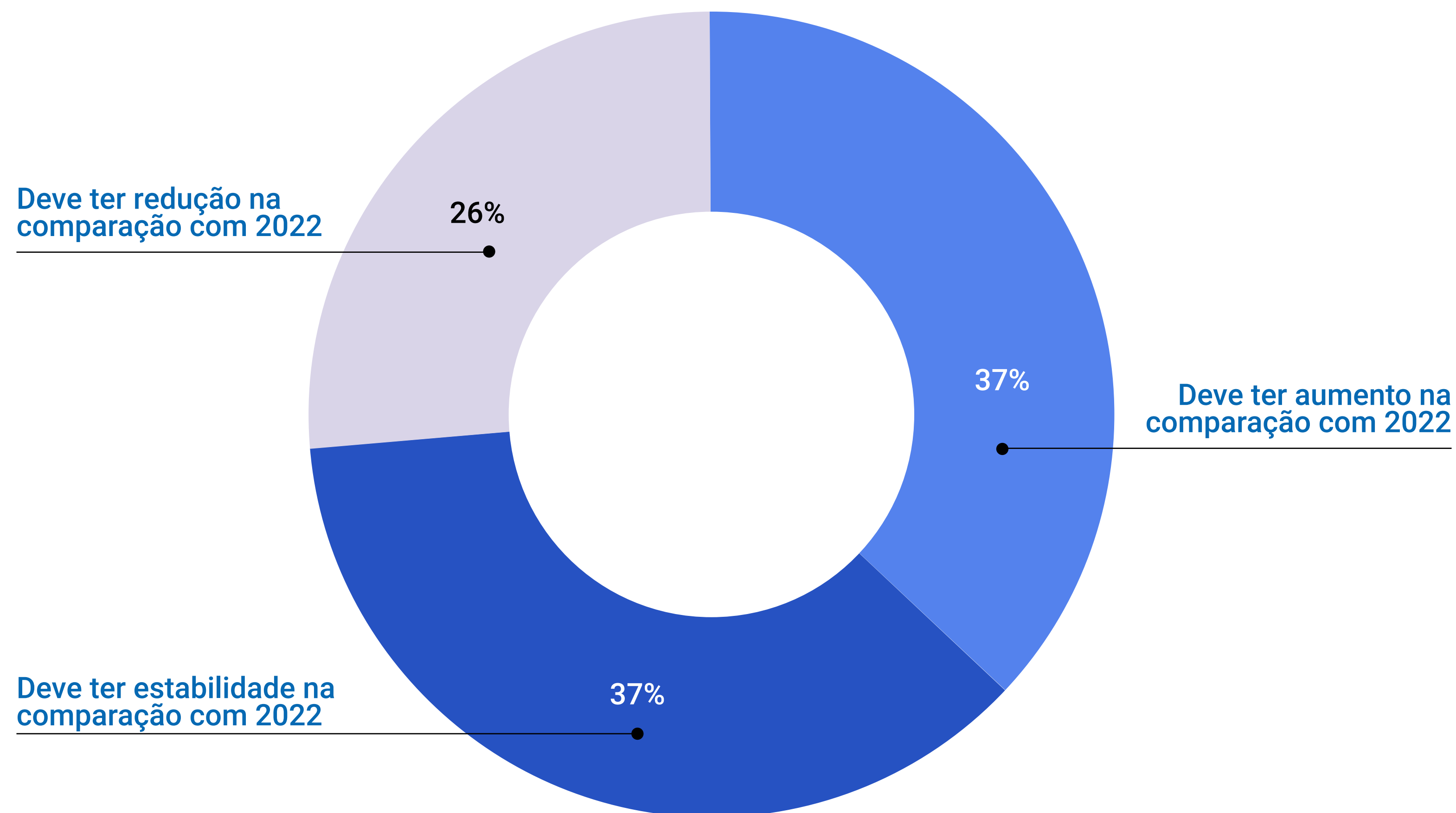
Canais de venda

A maioria dos respondentes conta com lojas físicas, o que reforça a importância ainda de ter um estabelecimento local para o atendimento dos clientes. No entanto, as redes sociais aparecem como o segundo canal de vendas mais utilizado, utilizado por 57% dos respondentes. A hipótese levantada é que após o período pandêmico, as redes sociais se estabeleceram como um efetivo canal de fidelização dos clientes. Além disso, o delivery por telefone ou aplicativos de mensagens se destaca em terceiro lugar, com 34% das empresas utilizando este canal para vender mais. A comodidade da entrega em casa e a variedade de modais de logística podem ter influenciado na adoção desta modalidade.



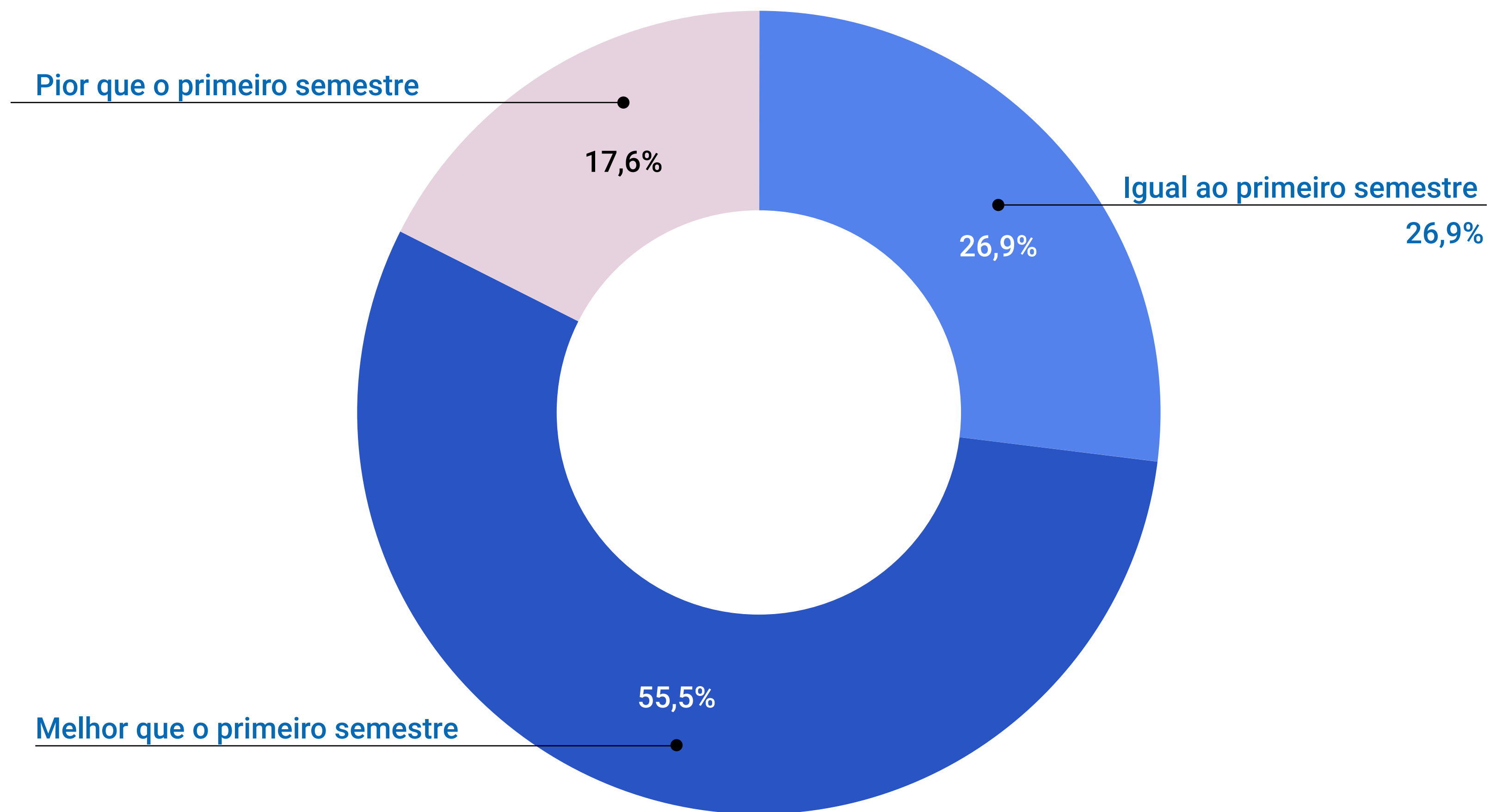
Expectativas de faturamento

Os respondentes estão otimistas em relação ao faturamento total de 2023. 36,84% acreditam que devem aumentar o faturamento em relação ao ano anterior e o mesmo percentual, 36,84% acreditam ter ao menos o mesmo faturamento.



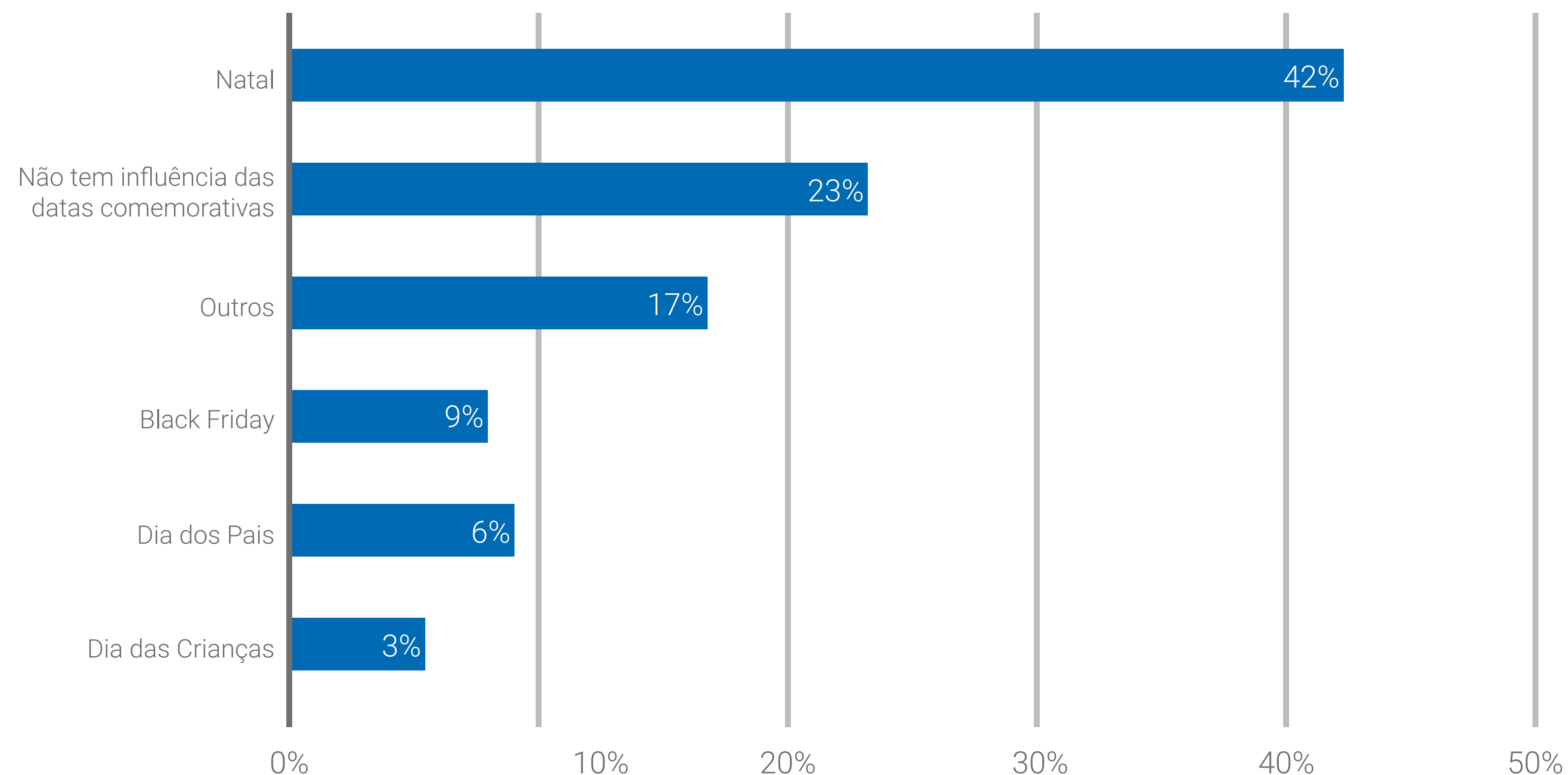
Vendas no segundo semestre

O segundo semestre vem com tudo! A maioria dos respondentes diz que espera vender mais do que no primeiro semestre de 2023. Apenas 17,6% dos respondentes acreditam que o desempenho em vendas da sua empresa será pior.



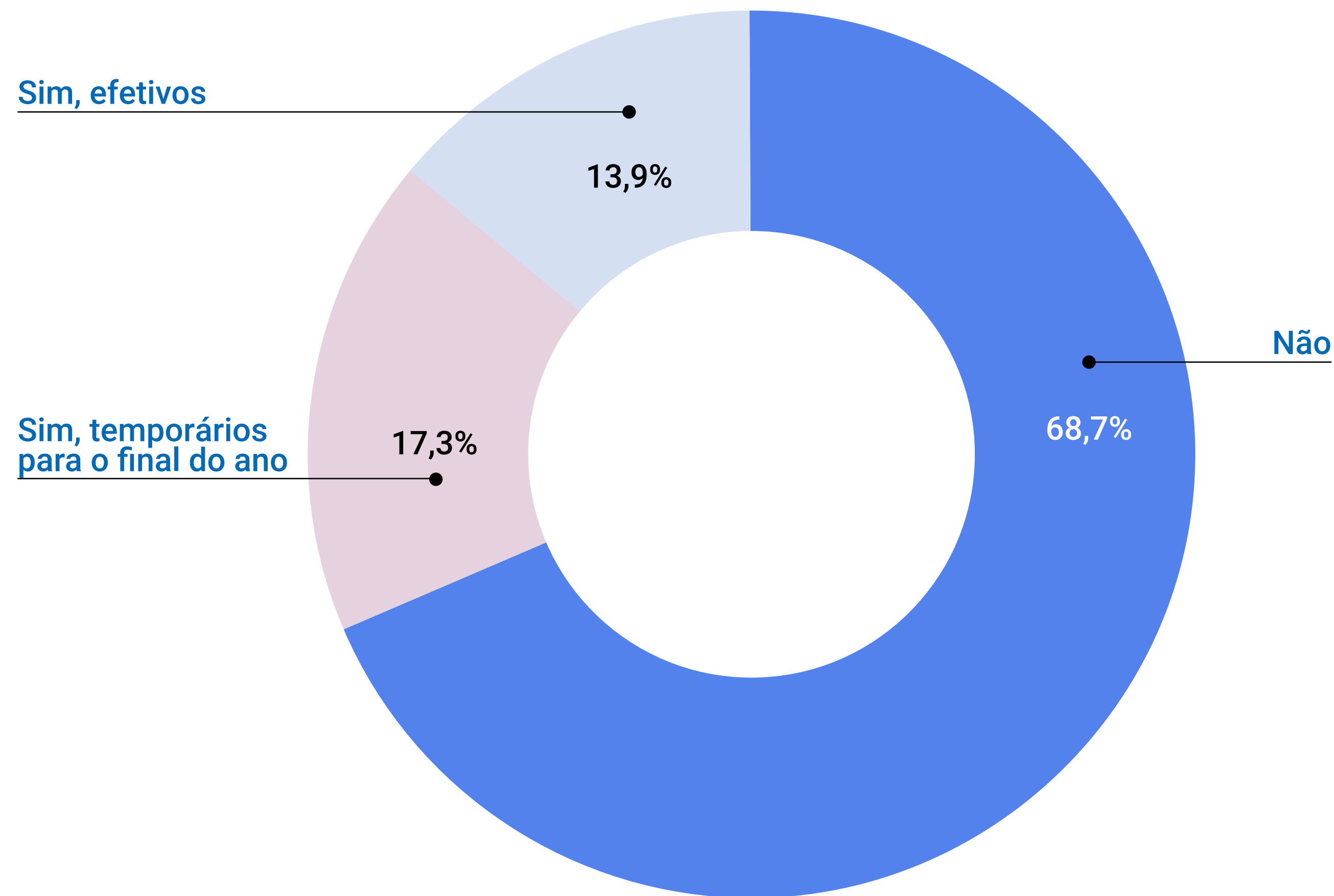
Influência das datas comemorativas

A expectativa de faturamento para o segundo semestre vem embalada pela principal data comemorativa para o varejo: o Natal. Embora uma parte relevante dos respondentes (23%) afirme que as datas comemorativas não exercem influência sobre suas vendas, a grande maioria dos entrevistados (42%) destaca o Natal como principal data para o aumento de vendas.



Contratação de funcionários até o final do ano

Os empresários estão um pouco mais conservadores em relação às contratações de novos colaboradores. No entanto, 31% dos respondentes pretendem efetuar novas contratações até o final do ano. Dentre os que responderam que pretendem efetuar novas contratações, **96% pretendem contratar de 1 a 5 funcionários até o final de 2023.**





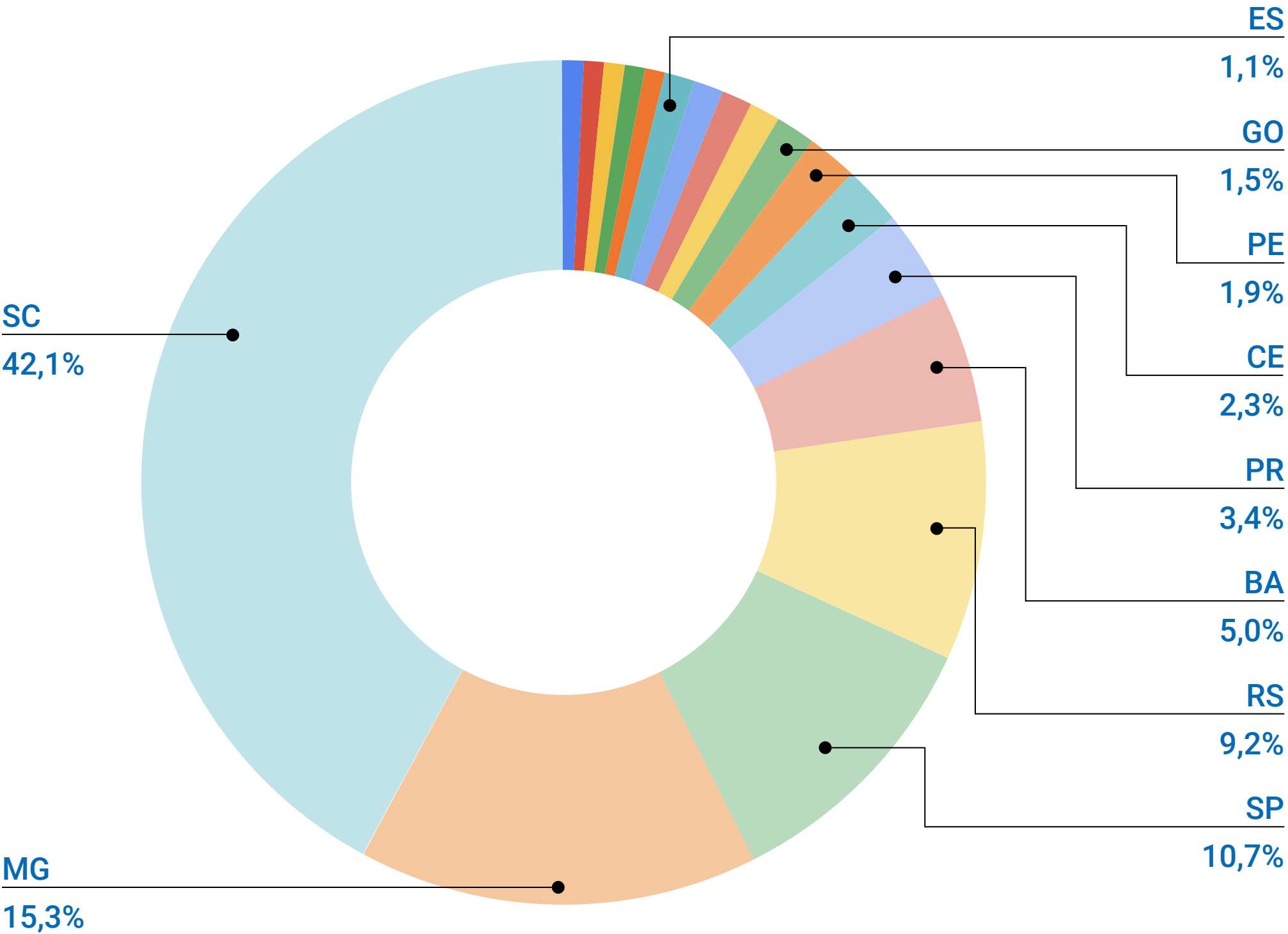
Perfil das pesquisadas



Participantes por estado

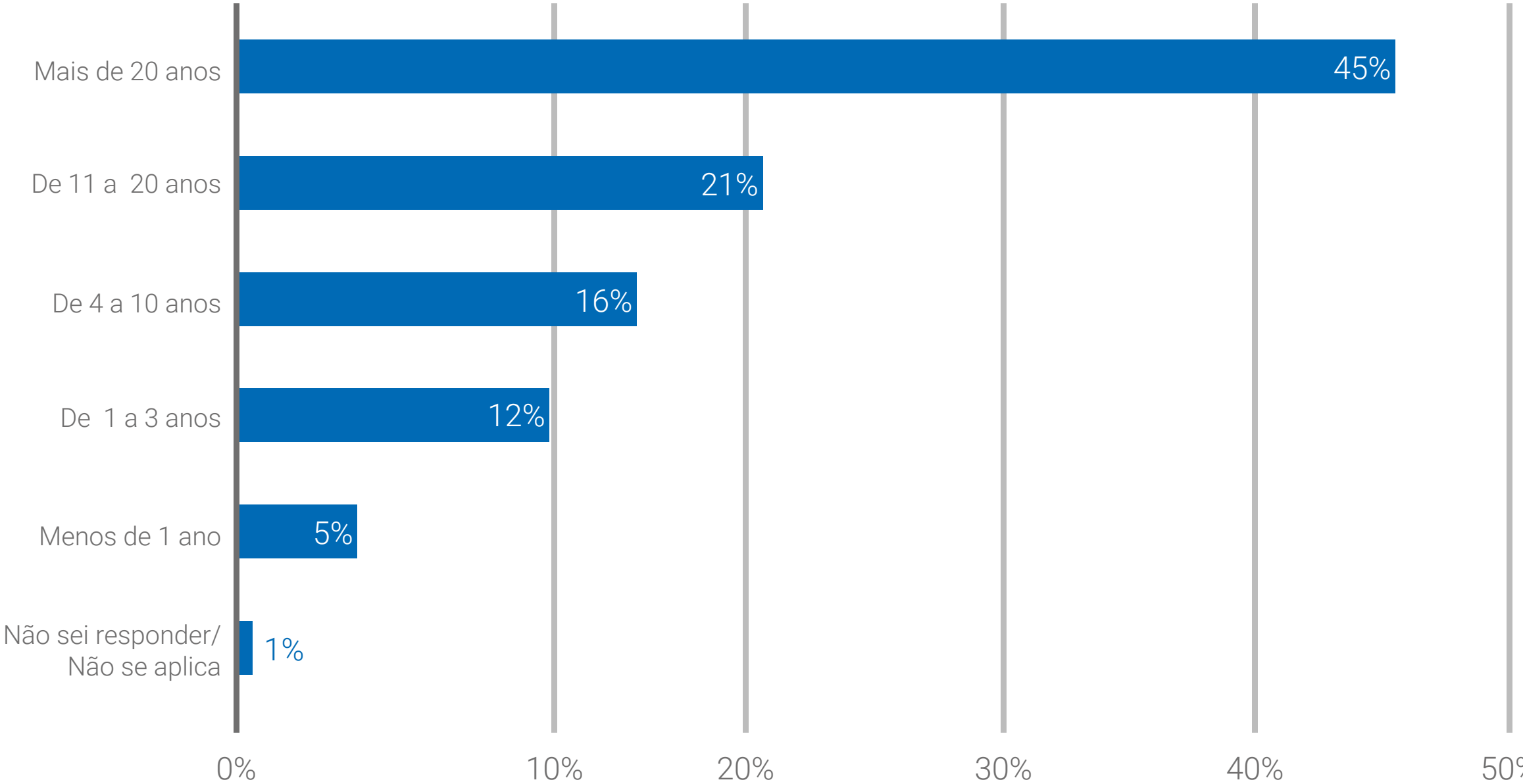
A maioria das empresas participantes da pesquisa vem do estado de **Santa Catarina (42,1%)**, seguido por Minas Gerais (15,3%), São Paulo (10,5%), Rio Grande do Sul (9,2%), Bahia (5%), Paraná (3,4%) e Ceará (2,3%). Os demais estados somam 12%.

Participantes da pesquisa por Estado



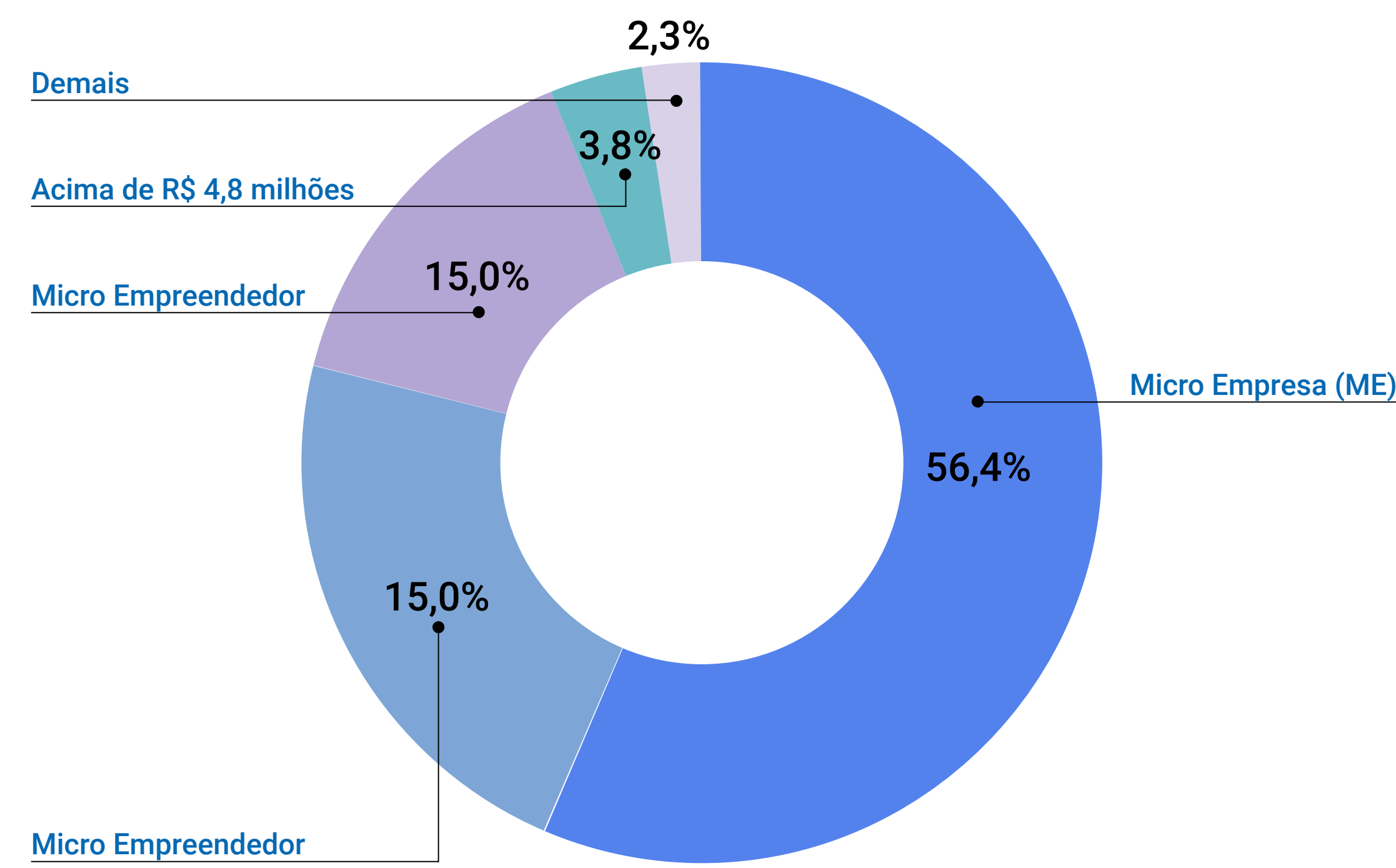
Tempo de existência das empresas

Este é um dado bastante interessante, pois revela a maturidade das empresas em relação ao tempo de abertura. **66% das empresas participantes possuem mais de 11 anos de funcionamento.**



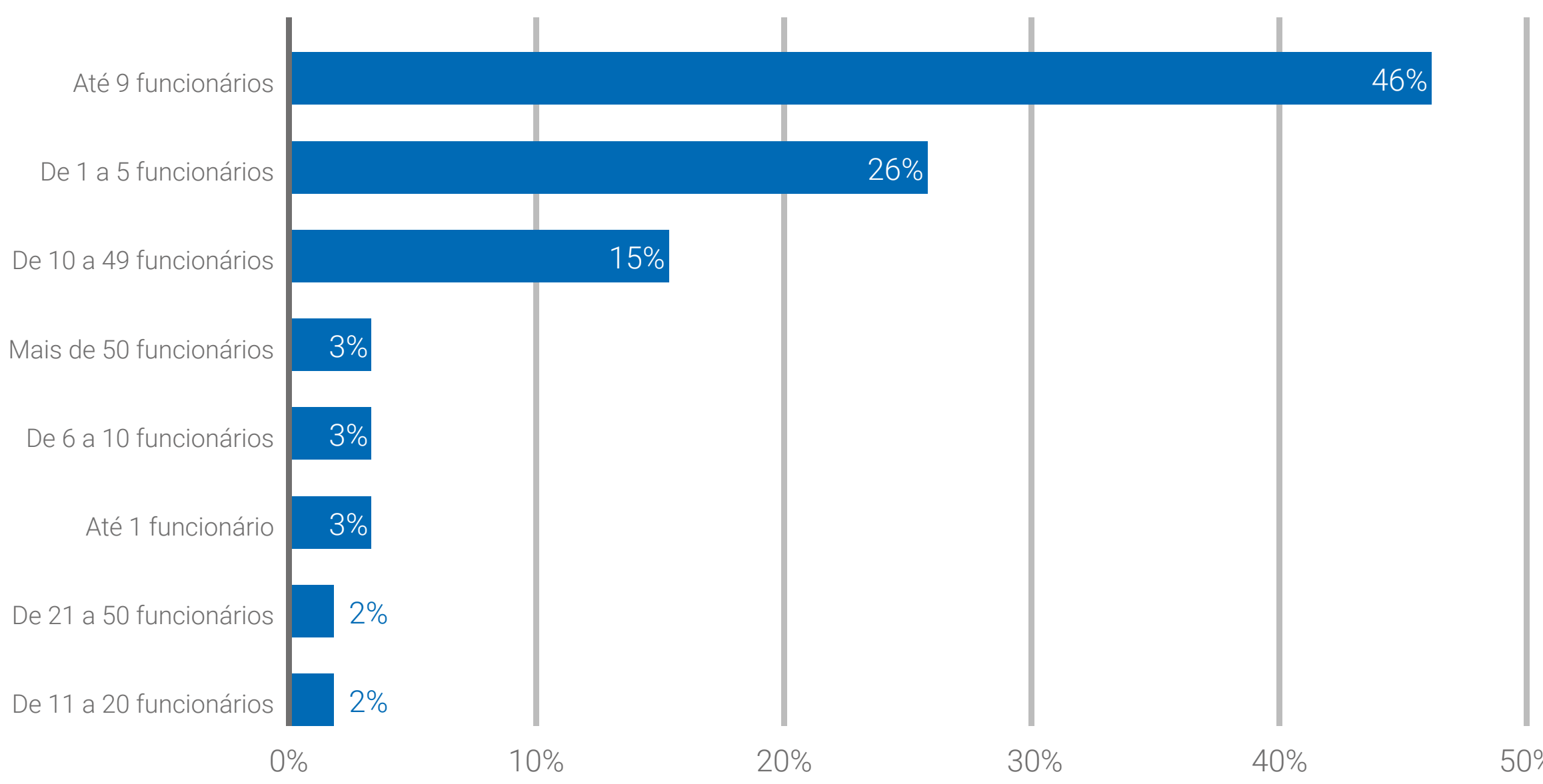
Porte da empresa

A maioria das empresas pesquisadas são Microempresas (56,4%) e Empresas de Pequeno Porte (22,6%), refletindo a vocação de pequenos empreendedores para o comércio.



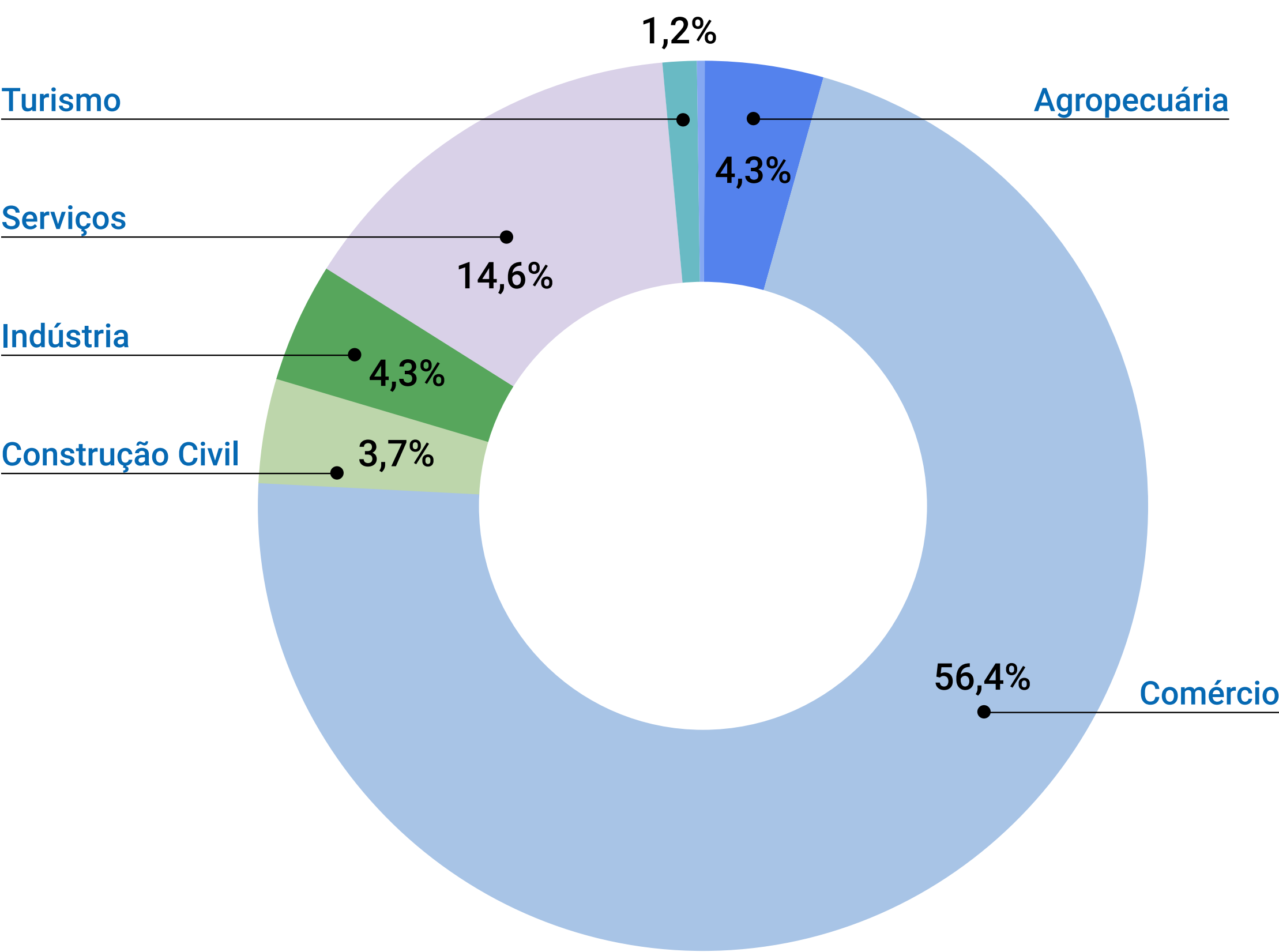
Número de funcionários

A maioria das empresas pesquisadas emprega até 9 funcionários (46%), seguido pelas que empregam até 5 funcionários (26%). Estes dados refletem também o tamanho dessas empresas e o potencial empregador e de crescimento do número de empregos.



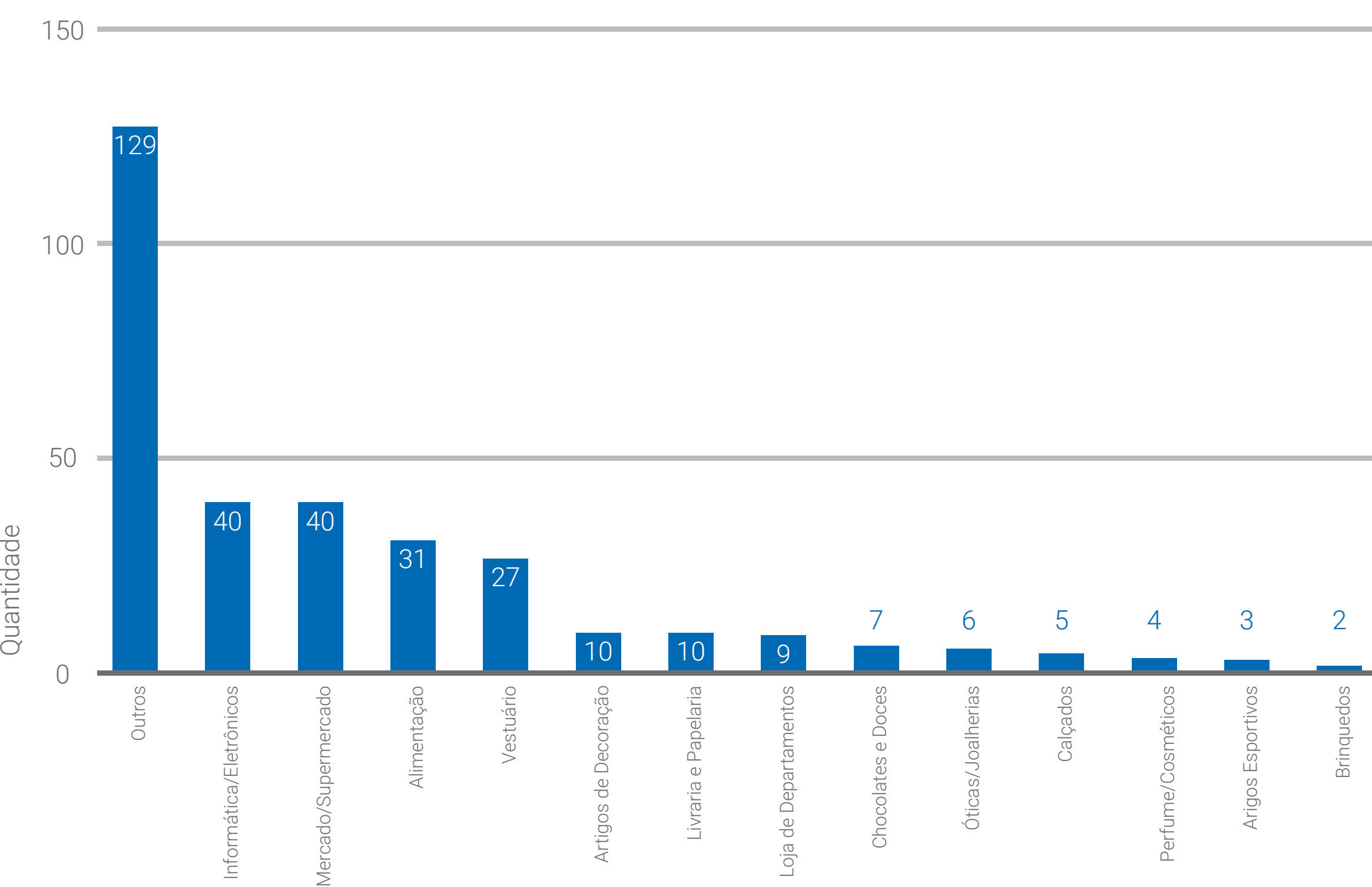
Setor de atuação da empresa

Entre os setores de atuação, 71,5% das empresas pesquisadas estão no setor comercial, seguidas pelo setor de serviços com 14,6%.



Categorias de produtos

As categorias de produtos aparecem bastante diversificadas, o que faz bastante sentido quando estamos falando do setor comercial (grande maioria das pesquisadas).





Principais aprendizados



Principais aprendizados

Os dados apresentados nos mostram que os pequenos varejistas optam por adotar ferramentas tecnológicas gratuitas ao invés de investir em ferramentas que exigem pagamento e treinamento de pessoal.

Essa escolha pode ser atribuída à busca por economia de custos, à facilidade de acesso às ferramentas gratuitas e à relutância em investir tempo e recursos em treinamento.

Ainda assim, a busca por soluções eficazes e de baixo custo para atender às necessidades operacionais, abre uma excelente oportunidade para empresas que oferecem softwares de gestão, desde que cheguem a um denominador comum no quesito preços e que ofereçam diferenciais pelos quais valham o pagamento, como: personalização, suporte, inovação e colaboração em parcerias estratégicas.

Sobre a Zucchetti

A Zucchetti é uma multinacional italiana líder em soluções de software e serviços, com uma ampla gama de atuação nas áreas de ERP, Automação Comercial e HR TECH.

Possui uma trajetória sólida com mais de 40 anos de experiência no mercado e mais de 800 mil clientes no mundo. No Brasil, se estabeleceu em 2011 com a aquisição de empresas de tecnologia de perfil compatível e alinhadas aos valores da marca. A Zucchetti busca inovação constante e se destaca como referência em tecnologia pelo mundo.

Saiba mais em: **www.zucchetti.com.br**

Sobre a Fecomércio

A Fecomércio SC tem o propósito de unir, orientar, defender e representar as atividades e categorias deste setor, reconhecido como um dos principais motores da economia no Estado. Congrega 65 sindicatos patronais em todo o estado e administra, em Santa Catarina, o Serviço Social do Comércio (Sesc) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), que integram o Sistema S. Além da articulação política e legislativa nas diferentes esferas, a Federação presta assessoria nas áreas jurídica, econômica, sindical, administrativa, tecnológica e de imprensa aos sindicatos, disponibiliza informações de mercado e oferece diversos produtos e serviços para trazer mais competitividade aos segmentos representados.

O Panorama dos Pequenos Varejistas



www.zucchettibrasil.com.br
Contato: 0800 707 0122
Rodovia SC-401, 4150 ACATE,
Sala 16 - Saco Grande – Florianópolis/SC



www.fecomercio-sc.com.br
Contato: (48) 3229 1000
R. Felipe Schmidt, 785 – Centro
Florianópolis/SC