

PROGRAMA
ASSOCIADO AO
NEGÓCIO

Para sua empresa crescer mais.

**GUIA DE BORDO
DO PARTICIPANTE**


Sistema OCB/ES
FECOOP/SULENE | OCB/ES | SESCOOP/ES
somoscoop


SICOOB

1. BOAS-VINDAS À JORNADA

O que é o Associado ao Negócio?

O Associado ao Negócio é uma jornada de desenvolvimento voltada para cooperados empresários, que busca apoiar a melhoria da gestão, das finanças e do desenvolvimento dos negócios.

Ao longo dos módulos, você será convidado a olhar para a realidade da sua empresa, identificar desafios e oportunidades e refletir sobre ações que podem ser colocadas em prática.

Este Guia de Bordo acompanhará você durante toda a jornada.

O objetivo não é sair daqui apenas com novos conhecimentos, mas identificar o que pode fazer sentido para o seu negócio e transformar aprendizado em ação.

2. COMO FUNCIONA A MINHA JORNADA?

Ao longo do programa, você irá:

01. IDENTIFICAR

Os principais desafios e oportunidades do seu negócio.

02. REFLETIR

Sobre os conteúdos e sua relação com a realidade da empresa.

03. APLICAR

Identificar ações que podem ser colocadas em prática.

04. PRIORIZAR

Escolher os desafios mais importantes para o momento atual.

05.

APROFUNDAR

Participar de uma mentoria relacionada ao desafio prioritário.

Minha jornada

DIAGNÓSTICO

GESTÃO E LIDERANÇA

CONTROLES FINANCEIROS

GESTÃO FINANCEIRA E PREÇO DE VENDA

MARKETING E FIDELIZAÇÃO

PRIORIZAÇÃO DO DESAFIO

MENTORIA

PLANO DE AÇÃO

3. COMO USAR ESTE CADERNO

Este caderno é o par da apostila digital. Enquanto lá você encontra a explicação, aqui você faz. E fazer é o que separa quem sai deste encontro com ideias de quem sai com o negócio mudando.

Símbolo	O que significa
Durante o encontro	Atividades marcadas assim vamos fazer juntos, ao vivo. Tenha caneta em mãos.
Em casa	Atividades para fazer com calma na semana seguinte, com o celular ou computador do lado.
Com IA	Atividades em que você vai usar uma inteligência artificial. Todos os prompts já estão escritos: é copiar, adaptar e colar.

Três combinados para este caderno funcionar

Primeiro: escreva à mão. Escrever fixa muito mais do que ler.

Segundo: não pule para a atividade que parece mais fácil. A ordem existe por um motivo. Importante seguir para que as atividades tenham sequência lógica de aprendizado.

Terceiro: escreva a primeira coisa que vier. A resposta não precisa ser a mais precisa, mas é importante participar para praticar.

4. MEU PONTO DE PARTIDA

Sobre meu negócio:

Pergunta	Sua resposta
Nome do negócio	
Segmento de atuação	
Tempo de atuação	
Número de pessoas que trabalham no negócio	
Principal produto ou serviço	

Olhando para meu negócio hoje...

Pergunta	Sua resposta
Se você pudesse resolver um problema do seu negócio nos próximos meses, qual seria?	
Por que esse problema é importante para o seu negócio? O que acontece se eu não resolver nos próximos meses?	
O que você espera melhorar ou alcançar? Como vou saber que resolvi?	

De acordo com a sua resposta anterior, selecione até dois temas que representam os principais desafios do seu negócio neste momento?

Marque quantas opções forem necessárias.

☐	Gestão e organização do negócio
☐	Liderança e gestão de pessoas
☐	Controles financeiros
☐	Planejamento financeiro
☐	Preço de venda
☐	Marketing e vendas
☐	Fidelização de clientes
☐	Outro:

Importante

Após este primeiro encontro, você receberá um questionário online para aprofundar o diagnóstico sobre os desafios do seu negócio. As informações serão utilizadas para apoiar a organização e o planejamento das mentorias da turma.

5. MINHA JORNADA DE APRENDIZAGEM

Ao final de cada módulo, você será convidado a registrar os principais aprendizados e refletir sobre como o conteúdo pode contribuir para o seu negócio.

6. QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

Instruções: leia cada afirmação e marque com um X a alternativa que melhor representa seu comportamento ou atitude no dia a dia. Some os pontos de todas as 6 perguntas e consulte a interpretação abaixo.

Mentalidade Empreendedora

Questões	Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Sempre
1. Busco novas oportunidades e ideias para melhorar meu negócio.	☐	☐	☐	☐
2. Transformo erros e fracassos em aprendizado para melhorar minhas próximas decisões.	☐	☐	☐	☐
3. Mantenho uma rotina de aprendizado (leitura, cursos, eventos, networking).	☐	☐	☐	☐
4. Sou proativo(a) e tomo decisões mesmo em situações de incerteza.	☐	☐	☐	☐
5. Estabeleço metas claras e monitoro o progresso do meu negócio.	☐	☐	☐	☐
6. Cuido do meu bem-estar e da minha energia para ter clareza e motivação diária.	☐	☐	☐	☐
PONTUAÇÃO:	0	+1	+2	+3

| Gabarito de Interpretação

0 – 6 pontos	Perfil Iniciante	Sua mentalidade empreendedora ainda está em fase inicial. É um bom momento para buscar mais conhecimento, desenvolver hábitos de planejamento e participar de treinamentos sobre empreendedorismo.
7 – 12 pontos	Perfil em Desenvolvimento	Você já demonstra comportamentos empreendedores, mas de forma esporádica. Invista em criar rotinas de aprendizado, definir metas claras e melhorar sua capacidade de tomar decisões de forma mais consistente.
13 – 16 pontos	Perfil em Consolidação	Você tem atitudes empreendedoras frequentes e está no caminho certo. O próximo passo é se desafiar mais, buscar inovação contínua e aumentar seu networking para expandir oportunidades.
17 – 18 pontos	Perfil Transformador	Você demonstra uma mentalidade empreendedora madura, proativa e inspiradora. Continue compartilhando conhecimento, inovando e ajudando outras pessoas a desenvolverem suas capacidades empreendedoras.

Gestão Estratégica

Questões	Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Sempre
1. Faço um planejamento com definição de ações em vez de trabalhar de forma reativa.	☐	☐	☐	☐
2. Analiso o mercado e a concorrência para embasar decisões estratégicas.	☐	☐	☐	☐
3. Acompanho indicadores financeiros e operacionais para avaliar o desempenho da empresa.	☐	☐	☐	☐

Questões	Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Sempre
4. Tomo decisões no momento certo sem postergar aquilo que precisa ser feito.	☐	☐	☐	☐
5. Alinho minha equipe aos objetivos estratégicos, comunicando claramente o que é esperado.	☐	☐	☐	☐
6. Reviso e ajusto minha estratégia sempre que surgem mudanças no mercado ou nos resultados.	☐	☐	☐	☐
PONTUAÇÃO:	0	+1	+2	+3

| Gabarito de Interpretação

0 – 6 pontos	Perfil Iniciante	Sua gestão estratégica é muito incipiente. Você provavelmente toma decisões no dia a dia sem planejamento estruturado. Comece definindo metas simples e analisando indicadores básicos do negócio.
7 – 12 pontos	Perfil Tático	Você demonstra alguma preocupação com planejamento e análise, mas ainda de forma irregular. Foque em criar rotinas de revisão de resultados e planejar ações preventivas.
13 – 16 pontos	Perfil Estratégico	Você já aplica práticas de gestão estratégica de forma consistente. Busque maior integração entre os indicadores, metas e planos de ação, envolvendo sua equipe no processo.
17 – 18 pontos	Perfil Visionário	Sua gestão estratégica é madura e orientada para o futuro. Continue inovando, antecipando tendências e utilizando dados para embasar decisões de longo prazo.

Liderança Assertiva

Questões	Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Sempre
1. Comunico de forma clara e objetiva as metas e expectativas para minha equipe.	☐	☐	☐	☐
2. Dou feedback construtivo, elogiando acertos e orientando melhorias.	☐	☐	☐	☐
3. Escuto minha equipe com atenção, valorizando suas opiniões e sugestões.	☐	☐	☐	☐
4. Tomo decisões com segurança, explicando os motivos para minha equipe.	☐	☐	☐	☐
5. Consigo manter a calma e o respeito mesmo em situações de conflito.	☐	☐	☐	☐
6. Estimulo o engajamento e a autonomia da equipe para alcançar os resultados.	☐	☐	☐	☐
PONTUAÇÃO:	0	+1	+2	+3

| Gabarito de Interpretação

0 – 6 pontos	Líder em Formação	Sua postura de liderança ainda está em desenvolvimento. Invista em cursos, leituras e treinamentos para aprender técnicas de comunicação, feedback e gestão de conflitos.
7 – 12 pontos	Líder Intermediário	Você já aplica práticas de liderança, mas ainda de forma inconsistente. Trabalhe para ser mais claro na comunicação e praticar feedback com regularidade.

13 – 16 pontos	Líder Consistente	Você apresenta boas habilidades de liderança assertiva e demonstra equilíbrio na gestão da equipe. Busque desenvolver mais autonomia nos colaboradores e reforçar sua capacidade de mediação de conflitos.
17 – 18 pontos	Líder Inspirador	Você lidera de forma assertiva, engaja a equipe e é referência de equilíbrio e clareza. Continue se atualizando e compartilhando conhecimento para fortalecer a cultura da empresa.

Identificação de Novas Oportunidades

Questões	Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Sempre
1. Fico atento(a) às mudanças do mercado e às novas tendências que podem impactar meu negócio.	☐	☐	☐	☐
2. Converso com clientes e fornecedores para identificar necessidades não atendidas.	☐	☐	☐	☐
3. Analiso regularmente os concorrentes para descobrir oportunidades de diferenciação.	☐	☐	☐	☐
4. Busco parcerias estratégicas que possam gerar novas fontes de receita.	☐	☐	☐	☐
5. Estou aberto(a) a testar novas ideias, produtos ou serviços para inovar.	☐	☐	☐	☐
6. Transformo desafios em oportunidades de melhoria ou de crescimento para o negócio.	☐	☐	☐	☐
PONTUAÇÃO:	0	+1	+2	+3

| Gabarito de Interpretação

0 – 6 pontos	Perfil Iniciante	Sua atenção às oportunidades é baixa. Procure observar mais o mercado, conversar com clientes e se atualizar sobre tendências para começar a detectar novas possibilidades de negócio.
7 – 12 pontos	Perfil Observador	Você já demonstra alguma atenção às oportunidades, mas de forma esporádica. Crie o hábito de analisar a concorrência buscar novas parcerias para ampliar as possibilidades de crescimento.
13 – 16 pontos	Perfil Explorador	Você já tem uma boa postura de busca de oportunidades e costuma testar novas ideias. Continue explorando novos canais, validando hipóteses e usando dados para embasar suas decisões.
17 – 18 pontos	Perfil Inovador Estratégico	Você tem uma mentalidade de inovação bem desenvolvida e transforma desafios em crescimento. Continue estimulando sua equipe a participar desse processo para expandir ainda mais seu negócio.

Inovação e Melhoria Contínua

Questões	Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Sempre
1. Busco identificar oportunidades de melhoria nos processos do meu negócio.	☐	☐	☐	☐
2. Incentivo minha equipe a trazer novas ideias e sugestões para inovar.	☐	☐	☐	☐
3. Analiso os resultados de forma regular para detectar pontos de melhoria.	☐	☐	☐	☐
4. Estou aberto(a) a mudanças e adapto rapidamente meu negócio a novas tendências.	☐	☐	☐	☐

Questões	Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Sempre
5. Invisto em tecnologias, ferramentas ou treinamentos para modernizar minha empresa.	☐	☐	☐	☐
6. Transformo feedbacks de clientes em ações concretas para melhorar produtos ou serviços.	☐	☐	☐	☐
PONTUAÇÃO:	0	+1	+2	+3

| Gabarito de Interpretação

0 – 6 pontos	Perfil Iniciante	Sua prática de inovação e melhoria contínua é pouco presente. É um bom momento para aprender mais sobre ferramentas de gestão, métodos de melhoria de processos (como PDCA e Kaizen) e incentivar a geração de ideias na equipe.
7 – 12 pontos	Perfil em Desenvolvimento	Você demonstra abertura para a inovação, mas ainda de forma ocasional. Trabalhe para criar uma rotina de análise de resultados e implantar pequenos ciclos de melhoria.
13 – 16 pontos	Perfil Consistente	Você já aplica práticas de inovação e melhoria contínua regularmente. Busque medir os resultados das melhorias, documentar processos e envolver ainda mais a equipe nas decisões.
17 – 18 pontos	Perfil Transformador	Você lidera ativamente a inovação no negócio e cria uma cultura de melhoria contínua. Continue inovando, adotando novas tecnologias e estimulando a equipe a pensar criativamente.

ATIVIDADES

Módulo 1 – Gestão e Liderança Empreendedora

Neste módulo, reflita sobre:

- Organização e gestão do negócio
- Planejamento e prioridades
- Definição de metas
- Tomada de decisão
- Liderança
- Gestão e engajamento de pessoas

Pergunta	Sua resposta
O que mais chamou minha atenção neste módulo?	
O que percebi sobre o meu negócio?	
Existe algo que preciso melhorar ou mudar?	

Minha ação prática:

Pergunta	Sua resposta
O que posso começar a fazer?	
Quando pretendo começar?	

ATIVIDADES

Módulo 2 – Controles Financeiros para o Sucesso

Neste módulo, reflita sobre:

- Organização financeira
- Receitas e despesas
- Controles financeiros
- Fluxo de caixa
- Acompanhamento dos resultados
- Separação entre as finanças pessoais e do negócio

ATIVIDADE

1

Exercício sobre Fluxo de Caixa e DRE

Sr. Arlindo é dono de um pequeno comércio na cidade onde reside. Ele tem visto seu movimento aumentar, mas tem tido a impressão que o dinheiro “tem diminuído”. Preocupado com a situação, foi conversar com um comerciante amigo, que havia passado por uma consultoria, e esse lhe aconselhou a fazer um fluxo de caixa para ver onde estava seu “dinheiro sumido”. Sr. Arlindo foi para sua empresa e levantou os dados da empresa.

SEU FATURAMENTO FOI DE:

Junho/26 = R\$ 40.900,00

Julho/26 = R\$ 50.300,00

Agosto/26 = R\$ 45.900,00

Setembro/26 = R\$ 56.200,00

Em média ele vende 60% a vista e 40% no cartão para 30 dias.

As despesas mensais abaixo relacionadas, vem permanecendo constantes nos últimos meses:

Aluguel = R\$1.950,00

Energia= R\$1.130,00

Água = R\$ 400,00

Celular = R\$ 178,00

Material de Escritório = R\$145,00

Material de Limpeza = R\$ 120,00

Imposto (Simples Nacional) = 6%, sendo que os valores pagos nos meses de Julho, Agosto e Setembro foram de R\$ 2.454,00; R\$ 3.018,00 e R\$ 2.754,00 respectivamente.

Terceirizados = Os valores pagos nos meses de Julho, Agosto e Setembro, foram de R\$ 1.227,00; R\$ 1.509,00 e R\$ 1.337,00, respectivamente.

Salário = R\$ 6.500,00

Encargos Trabalhistas s/ salário = R\$ 1.040,00

Pró-labore = R\$ 5.200,00

O pagamento a fornecedores foi de = R\$ 22.500,00, R\$ 22.900,00 e R\$33.400,00, nos meses de julho, agosto e setembro, respectivamente.

CMV = 40%

Parcela financiamento = R\$ 2.430,00, sendo R\$ 330,00 refere-se a juros.

O saldo de caixa em 01 de junho era de R\$ 5.800,00.

Considerando as informações acima, calcular: Fluxo de Caixa Realizado, DRE e Ponto de Equilíbrio.

	R\$	%	R\$	%	R\$	%
Faturamento						
(-) Custos Variáveis						
Impostos						
CMV						
Taxa de Cartão						
Comissão						
(=) Margem de Contribuição						
(-) Custos Fixos						
Aluguel						
Água						
Energia						
Telefone						
Pró-Labore						
Juros						
Salário						
Encargos Trabalhistas						
Material de Escritório						
Material de limpeza						
Alimentação						
Vale Transporte						
(=) Resultado						
1.3 - Ponto de Equilíbrio						

Pergunta	Sua resposta
O que mais chamou minha atenção neste módulo?	

Pergunta	Sua resposta
O que percebi sobre o meu negócio?	
Existe algum número ou informação financeira que hoje não acompanho e deveria acompanhar?	

Minha ação prática:

Pergunta	Sua resposta
O que posso começar a fazer?	
Quando pretendo começar?	

ATIVIDADES

Módulo 3 – Gestão Financeira e Preço de Venda

Neste módulo, reflita sobre:

- Planejamento financeiro
- Custos e despesas
- Margem
- Formação do preço de venda
- Capital de giro
- Crédito
- Decisões financeiras para o negócio

ATIVIDADE

1

Calcule o preço da sua empresa

Preencha com os números reais da sua empresa (escolha a linha de custo que corresponde ao seu negócio: compra, produção ou atendimento).

.....

Item	Seu valor
Custo direto (compra / produção / atendimento)	
% Despesas variáveis (impostos + cartão + comissão + frete)	
% Despesas fixas rateadas	
% Margem de lucro desejada	
Soma dos percentuais	
Markup Divisor (1 – soma dos percentuais)	
Preço de Venda (Custo ÷ Markup Divisor)	

ATIVIDADE

2

Perguntas de fixação

1. Uma loja compra uma peça por R\$ 60,00. As despesas variáveis somam 12%, as despesas fixas rateadas são 18% e a margem de lucro desejada é 15%. Qual é o preço de venda pelo método do markup divisor?

.....

2. Por que uma indústria não pode usar o preço de compra de mercadoria como base de cálculo do preço de venda, ao contrário do comércio?

.....

3. Uma prestadora de serviço define seu preço apenas copiando o valor cobrado pela concorrente, sem calcular custo, despesas ou margem. Aponte dois riscos dessa prática.

.....

Pergunta	Sua resposta
O que mais chamou minha atenção neste módulo?	
O que percebi sobre a forma como administro financeiramente meu negócio?	
Hoje, tenho clareza sobre como meus preços são formados?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não
Qual é o principal ponto que preciso melhorar?	

Minha ação prática:

Pergunta	Sua resposta
O que posso começar a fazer?	
Quando pretendo começar?	

ATIVIDADES

Módulo 4 – Marketing Digital, Inteligência Artificial e Fidelização de Clientes

ATIVIDADE

1

Auditoria do seu Perfil no Google

Passar item por item do seu Perfil da Empresa e sair com uma lista clara do que precisa arrumar.

Tempo sugerido: 20 minutos • em casa

Lembre-se: o app "Google Meu Negócio" não existe mais. Pesquise o nome da sua empresa no Google estando logado, ou abra o Google Maps e vá no menu de empresas.

Item a conferir	Está ok?	O que preciso fazer
Perfil reivindicado e verificado	☐ Sim ☐ Não	
Nome escrito igual em todos os canais	☐ Sim ☐ Não	
Endereço completo e correto	☐ Sim ☐ Não	
Telefone é o que eu realmente atendo	☐ Sim ☐ Não	
Categoria principal bem escolhida	☐ Sim ☐ Não	
Categorias secundárias preenchidas	☐ Sim ☐ Não	
Descrição de até 750 caracteres escrita	☐ Sim ☐ Não	
Pelo menos 10 fotos reais e recentes	☐ Sim ☐ Não	
Foto da fachada (para a pessoa achar a porta)	☐ Sim ☐ Não	
Produtos e serviços cadastrados com preço	☐ Sim ☐ Não	

Item a conferir	Está ok?	O que preciso fazer
Horário correto, incluindo feriados	☐ Sim ☐ Não	
Botão de WhatsApp ativo	☐ Sim ☐ Não	
Perguntas frequentes respondidas	☐ Sim ☐ Não	
Alguma postagem no último mês	☐ Sim ☐ Não	

Agora escreva a sua descrição

Use o prompt abaixo, escolha a melhor versão e escreva aqui a que você vai publicar:

USE ESTE PROMPT • descrição do Perfil da Empresa no Google

Tenho [tipo de negócio] em [cidade], em [estado]. Meu negócio existe há [X] anos. O que eu faço de melhor é [diferencial]. Meus clientes são principalmente [quem são]. Escreva uma descrição para o meu Perfil da Empresa no Google com no máximo 700 caracteres, usando as palavras que meus clientes usariam para me procurar. Tom simples e acolhedor, sem palavra difícil. Me dê 3 versões para eu escolher.

Minha descrição final (a que vou publicar):

.....

ATIVIDADE

2

O teste da inteligência artificial

Descobrir se você existe para quem pergunta a uma IA em vez de pesquisar no Google.

Tempo sugerido: 5 minutos • durante o encontro • com IA

COMO FAZER

1. Abra o ChatGPT, o Gemini ou o assistente do seu celular.
2. Faça a primeira pergunta abaixo e leia a resposta com atenção.
3. Faça a segunda pergunta e anote exatamente o que a IA sabe (ou não sabe) sobre você.
4. Não discuta com ela nem tente corrigir. O objetivo aqui é diagnóstico, não conserto.

USE ESTE PROMPT • pergunta 1 — a concorrência

Quais são os melhores [seu tipo de negócio] em [sua cidade]? Me diga por que você indicaria cada um.

USE ESTE PROMPT • pergunta 2 — você

O que você sabe sobre [nome exato da sua empresa], em [sua cidade]?

Pergunta	O que a IA respondeu
Quem ela indicou primeiro na minha categoria	
A minha empresa apareceu?	☐ Sim, com informação certa ☐ Sim, mas com erro ☐ Não apareceu
Se apareceu com erro, qual foi o erro	
O que ela disse que eu nem sabia que estava na internet	

O que fazer com esse resultado

A IA repete o que encontra sobre você na internet. Se ela errou ou não te achou, a correção não é feita nela — é feita no seu Perfil do Google, nas suas avaliações e nas suas redes. Faça a Atividade 2 e refaça este teste daqui a 30 dias.

ATIVIDADE

3

Sua bio em 150 caracteres

Escrever uma bio que responde quem você é, o que faz, para quem e como comprar.

Tempo sugerido: 6 minutos • durante o encontro • com IA

Parte A — Os quatro ingredientes

Pergunta	Sua resposta em poucas palavras
Quem é você?	
O que você faz?	
Para quem você faz?	
Como a pessoa compra?	
Em que cidade?	

USE ESTE PROMPT • bio de Instagram

Tenho [tipo de negócio] em [cidade]/[estado]. Vendo [produtos ou serviços]. Meu cliente típico é [descreva]. O que me diferencia é [diferencial]. Escreva 5 opções de bio para Instagram com no máximo 150 caracteres cada, deixando claro o que faço, para quem, onde fica e como comprar. Tom acolhedor e direto, do jeito que se fala na minha região. Sem palavra em inglês e sem clichê de marketing.

Minha bio escolhida (conte os caracteres — máximo 150):

.....

Parte B — O resto do perfil

☐	Conta profissional ativada	
☐	Cidade visível no nome do perfil ou na bio	
☐	Foto de perfil que se entende no tamanho pequeno	
☐	Link com botão de WhatsApp funcionando	
☐	Destaques criados: produtos, preços, depoimentos, como chegar	

ATIVIDADE

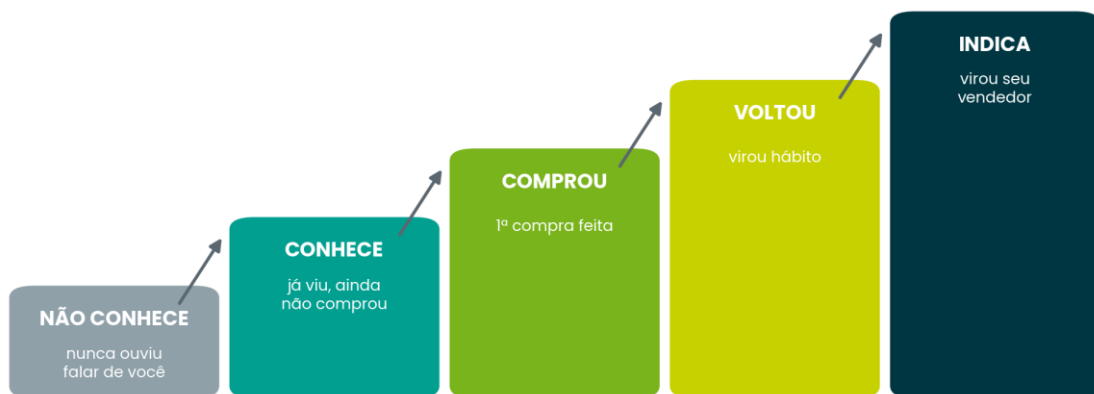
4

A escada da fidelidade do seu negócio

Enxergar onde estão os seus clientes hoje e descobrir a sua maior oportunidade barata.

Tempo sugerido: 6 minutos • durante o encontro

Todo esforço de marketing é empurrar o cliente UM degrau acima.



Subir do 3º para o 4º degrau é muito mais barato do que subir do 1º para o 2º.

Preencha com números aproximados. Não precisa de precisão — precisa de ordem de grandeza.

Degrau	Quantas pessoas, mais ou menos	O que eu faço hoje para essa pessoa subir um degrau
Conhece mas nunca comprou		
Comprou uma única vez		
Volta de vez em quando		
Cliente fiel, compra sempre		
Indica meu negócio para outras pessoas		

A conta que muda o jogo

Olhe a linha "comprou uma única vez". Se você conseguir que 10% dessas pessoas voltem, quanto isso significa em dinheiro no mês? Faça a conta abaixo. É quase sempre o número mais alto e mais fácil de conquistar do seu negócio inteiro.

Pessoas que compraram uma vez	× 10%	× meu ticket médio	= oportunidade no mês
		R\$	R\$

ATIVIDADE

5

Sua base de clientes

Começar hoje o ativo mais valioso do seu negócio digital — e o único que é realmente seu.

Tempo sugerido: 20 minutos • em casa

Não precisa de sistema. Comece com esta tabela, num caderno ou numa planilha. Preencha agora com os 10 clientes que vierem à sua cabeça.

Nome	Telefone	Última compra	O que comprou	Aniversário	Observação útil
Ex: Marli Souza	(28) 9xxxx	12/07	Bolo 2kg	03/09	Filha faz aniversário em setembro

Nome	Telefone	Última compra	O que comprou	Aniversário	Observação útil

Cuidado com dados de clientes

Você pode guardar nome, telefone e histórico — faz parte da relação comercial. Três regras bastam: diga para que serve quando pedir, não passe para ninguém, e respeite quem pedir para sair.

E nunca cole a sua lista completa com nomes e telefones dentro de uma ferramenta de IA. Se quiser análise, use apelidos ou iniciais.

Quem sumiu?

Liste três clientes que compravam com frequência e que você não vê há tempos. Esta semana, mande uma mensagem para cada um.

Cliente	Comprava o quê	Há quanto tempo sumiu	O que vou escrever

Cliente	Comprava o quê	Há quanto tempo sumiu	O que vou escrever

ATIVIDADE
6

Seus quatro pilares de conteúdo

Acabar de vez com a pergunta "o que eu posto hoje?".

Tempo sugerido: 6 minutos • durante o encontro



Pilar	A pergunta que ele responde	Três temas do MEU negócio
EDUCAR	O que eu posso ensinar sobre o meu ramo?	1. 2. 3.
BASTIDORES	O que acontece nos bastidores que ninguém vê?	1. 2. 3.

Pilar	A pergunta que ele responde	Três temas do MEU negócio
PROVA SOCIAL	Quem pode falar bem de mim no meu lugar?	1. 2. 3.
VENDER	O que eu quero vender e como facilito a compra?	1. 2. 3.

USE ESTE PROMPT • 30 ideias de conteúdo para o mês

Tenho [tipo de negócio] em [cidade], cidade de cerca de [X] mil habitantes. Meus clientes são [descreva]. Meus produtos mais vendidos são [liste 3]. Me dê 30 ideias de post para o próximo mês: 12 educativas, 8 de bastidores, 6 de prova social e 4 de venda direta. Para cada uma: o tema em uma frase, o formato sugerido (foto, carrossel ou vídeo) e a primeira frase da legenda. Considere datas comemorativas e a realidade da minha cidade.

ATIVIDADE

7

Seu painel de cinco números

Montar o hábito de olhar cinco números por semana — e só cinco.

Tempo sugerido: 15 minutos • em casa

O PAINEL DE 5 NÚMEROS — anote toda segunda-feira, leva 5 minutos

1	2	3	4	5
Quantas pessoas pediram ROTA	Quantas pessoas te LIGARAM	Quantas AVALIAÇÕES novas apareceram	Quantos SALVAMENTOS e COMPARTILHAMENTOS	Quantas CONVERSAS novas no WhatsApp
Google	Google	Google	Instagram	WhatsApp

Não interessa o número de um dia. Interessa se ele sobe ou desce ao longo de 4 semanas.

Toda segunda-feira, preencha uma linha. Leva cinco minutos. Depois de quatro semanas você vai enxergar coisas que hoje são invisíveis.

Semana	Pedidos de rota	Chamadas	Avaliações novas	Salvamentos	Conversas WhatsApp
Semana 1					
Semana 2					
Semana 3					
Semana 4					
Semana 5					
Semana 6					
Semana 7					
Semana 8					

Depois de quatro semanas, responda

Qual número mais cresceu, e o que eu fiz que pode explicar isso?

.....

Qual número não saiu do lugar, e o que eu vou testar diferente?

.....

USE ESTE PROMPT • análise dos meus números

Tenho [tipo de negócio] em [cidade]. Estes são os meus números das últimas 4 semanas: Semana 1: [rotas], [chamadas], [avaliações], [salvamentos], [conversas] Semana 2: ... Semana 3: ... Semana 4: ... No período eu fiz estas ações: [liste]. Me diga o que esses números indicam, qual ação parece ter dado mais resultado, o que repetir e o que parar de fazer. Em linguagem direta, sem jargão de marketing.

ATIVIDADE

8

A conta do meu anúncio

Descobrir, com os seus próprios números, quanto você pode investir em anúncio sem prejuízo.

Tempo sugerido: 20 minutos • em casa

Esta é a conta que separa quem investe de quem aposta. Faça com números reais, mesmo que aproximados. Aproximado e seu vale mais que exato e inventado.

QUANTO POSSO INVESTIR? A CONTA EM TRÊS PASSOS

Exemplo: uma pizzaria com ticket médio de R\$ 80

1

QUANTO UM CLIENTE NOVO ME DEIXA DE LUCRO?

Ticket médio × sua margem × vezes que ele volta no ano

R\$ 80 × 30% × 6 vezes = R\$ 144 de lucro por ano

2

QUANTO POSSO PAGAR PARA CONQUISTAR ESSE CLIENTE?

No máximo um terço do lucro que ele traz

R\$ 144 ÷ 3 = até R\$ 48 por cliente novo

3

QUAL VAI SER O MEU ORÇAMENTO DO MÊS?

Quanto clientes novos eu quero × o teto do passo 2

10 clientes novos × R\$ 48 = R\$ 480 no mês (R\$ 16 / dia)

O PISO E O TETO

Nunca menos de R\$ 10/dia (abaixo disso a plataforma não aprende) · Nunca mais de 5% do seu faturamento

Passo 1 — Quanto um cliente novo me deixa de lucro

Meu ticket médio	× Minha margem de lucro	× Vezes que ele volta no ano	= Lucro por cliente
R\$	%		R\$

Passo 2 — Quanto posso pagar por um cliente novo

Lucro por cliente (passo 1)	÷ 3	= MEU TETO por cliente novo
R\$	÷ 3	R\$

Passo 3 — Meu orçamento do mês

Clientes novos que quero por mês	× Meu teto (passo 2)	= Orçamento do mês	÷ 30 = por dia
	R\$	R\$	R\$

Confira contra as duas regras de segurança

O valor por dia ficou abaixo de R\$ 10? Então junte caixa por mais alguns meses antes de começar — abaixo disso a plataforma não aprende e você joga dinheiro fora.

O valor do mês passou de 5% do seu faturamento? Então reduza a meta de clientes novos. Anúncio é investimento, não aposta.

Onde vou anunciar, e por quê

Escolha uma	Plataforma	Faz sentido para mim porque...
☐	Meta Ads (Instagram e Facebook, levando ao WhatsApp)	
☐	Google Ads (busca e Maps, para quem já está procurando)	
☐	Ainda não é hora — vou arrumar o básico primeiro	

Depois de 30 dias — o veredito

Preencha ao final do primeiro mês de campanha e compare com o seu teto do passo 2.

Quanto gastei	Conversas que chegaram	Vendas fechadas	Custo por cliente novo
R\$			R\$

Meu custo por cliente ficou...	Minha decisão
☐ Bem abaixo do teto	Aumentar o orçamento em 20% e observar por mais 7 dias
☐ Perto do teto	Trocar foto, texto ou raio antes de mexer no dinheiro
☐ Acima do teto	Pausar e arrumar o básico do perfil e do atendimento

O que eu vou testar diferente no próximo mês:

ATIVIDADE

9

Compromisso Final – Seu plano de 30 dias

Você não vai fazer tudo o que está neste caderno. Você vai fazer uma coisa por semana, durante quatro semanas. É assim que funciona.

SEU PLANO DE 30 DIAS — uma conquista por semana

SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
ARRUMAR A CASA	ABRIR O BALCÃO	COMEÇAR A FALAR	FAZER VOLTAR
Perfil da Empresa no Google 100% preenchido	WhatsApp Business configurado com catálogo e respostas	4 pilares definidos e 1 semana de posts agendada	1 ação de fidelização no ar e rodando
☐	☐	☐	☐

Marque o quadradinho quando terminar. Quatro quadradinhos = seu marketing de pé.

Semana	Minha missão	Data limite	Feito?
Semana 1 Arrumar a casa	Completar 100% do Perfil da Empresa no Google e pedir 5 avaliações	___/___	☐
Semana 2 Abrir o balcão	Configurar o WhatsApp Business: catálogo, respostas rápidas, automáticas	___/___	☐
Semana 3 Começar a falar	Definir os 4 pilares e agendar uma semana inteira de posts	___/___	☐
Semana 4 Fazer voltar	Colocar no ar uma ação de fidelização e a régua de pós-venda	___/___	☐

O compromisso

Escreva abaixo a única ação que você vai executar nos próximos sete dias. Uma só. A mais simples da lista. Depois assine — não para mim, mas para você.

Nos próximos 7 dias, eu me comprometo a:

.....

Nome	Negócio	Data

Pergunta	Sua resposta
O que mais chamou minha atenção neste módulo?	

Pergunta	Sua resposta
O que percebi sobre a relação do meu negócio com os clientes?	
Hoje, qual é meu principal desafio para atrair, vender ou fidelizar clientes?	

Minha ação prática:

Pergunta	Sua resposta
O que posso começar a fazer?	
Quando pretendo começar?	

7. MEUS PRINCIPAIS DESAFIOS

Ao longo da jornada, você identificou diferentes oportunidades de melhoria. Agora, é o momento de olhar para elas e definir prioridades.

Registre abaixo os principais desafios que identificou:

Meu desafio	Tema relacionado	Impacto no negócio	Prioridade
	Alto / Médio / Baixo	1º / 2º / 3º	
	Alto / Médio / Baixo	1º / 2º / 3º	
	Alto / Médio / Baixo	1º / 2º / 3º	

8. MEU DESAFIO PRIORITÁRIO

Pergunta	Sua resposta
Qual desafio quero priorizar neste momento?	
Por que esse desafio é prioridade para o meu negócio?	
O que pode acontecer se eu não resolver esse problema?	
O que espero alcançar ao trabalhar esse desafio?	

9. MINHA MENTORIA

Com base no diagnóstico realizado ao longo da jornada, escolha o tema que mais pode contribuir para o desafio prioritário do seu negócio.

Temas que pretendo aprofundar:

- ☐ Gestão e planejamento
- ☐ Liderança e gestão de pessoas
- ☐ Controles financeiros
- ☐ Gestão financeira

- ☐ Preço de venda
- ☐ Marketing e vendas
- ☐ Fidelização de clientes

Pergunta	Sua resposta
Meu desafio específico é:	
O que espero conseguir avançar durante a mentoria?	
A escolha da mentoria será considerada juntamente com o diagnóstico realizado por meio do questionário online, permitindo a organização das mentorias de acordo com as principais demandas identificadas nas turmas.	

10. MEU PLANO DE AÇÃO

Após a formação e a mentoria, transforme o que aprendeu em próximos passos para o seu negócio.

Pergunta	Sua resposta
Meu desafio prioritário:	
Resultado que quero alcançar:	

Pergunta	Sua resposta
O que vou fazer? Quando? Como vou acompanhar meu avanço?	<p>Ação 1:</p> <p>Ação 2:</p> <p>Ação 3:</p>

Meu primeiro passo:

Pergunta	Sua resposta
Qual ação concreta vou realizar nos próximos 7 dias?	
Data prevista:	____ / ____ / ____

ESPAÇO LIVRE

Anotações da mentoria

Use estas páginas durante o encontro de mentoria online em grupo, para registrar dúvidas, ideias e o que você quer perguntar.

Minhas dúvidas para levar à mentoria:

.....

O que eu já testei e o resultado:

.....

Ideias que surgiram ouvindo os outros participantes:

.....

Próximos passos combinados:

.....

