

**ENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
ETEC DE POÁ (CEETESP)  
Administração Integrado ao Ensino Médio  
(Mtec – Programa Novotec Integrado)**

**Júlia De Oliveira Freire**

**CONSULTORIA DESTINADA À EMPRESA BECA DOCES**

**Poá  
2024**

**Júlia De Oliveira Freire**

**CONSULTORIA DESTINADA À EMPRESA BECA DOCES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec de Poá, orientado pela Prof<sup>a</sup>. Alessandra Lins Pereira Silva, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

**Poá  
2024**

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, que me deu foco, força e fé durante todo o curso.

Dedico à minha família e meus amigos que sempre me motivou e apoiou, mesmo que a rotina fosse difícil.

Dedico especialmente a mim mesmo, por cada esforço, por cada sacrifício e por cada momento de perseverança.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente a Deus, por me inspirar e me dar forças para chegar até aqui.

Agradeço, especialmente a Professora Alessandra Lins, por me orientar, motivar e auxiliar a alcançar os objetivos.

Agradeço, a Professora Karin Costa, por motivar a alcançar cada objetivo, dividindo conhecimentos e nos agraciando com uma visão de futuro.

Agradeço, aos nossos familiares e amigos, que nos apoiaram a cada dia e nos motivaram a não desistir e a prosseguir até o alvo.

Agradeço, a empreendedora Rebeca Lobato, por abrir suas portas e me receber, ajudando com meu trabalho final.

A todos muito obrigado.

## EPÍGRAFE

“O sucesso é a soma de pequenos  
esforços repetidos dia após dia”.

**Robert Collier**

## **RESUMO**

O presente Trabalho de Conclusão de Curso, tem como objetivo aplicar serviços de consultoria empresarial para a empresa Beca Doces. A empresa busca melhorias em diversas áreas. Portanto, a J.R Consultoria propôs ações eficazes para promover o crescimento sustentável da empresa, seguindo princípios e referências da gestão estudada. A cultura ética interna, a organização funcional dos processos, a promoção coerente da identidade visual e a implementação de métodos estratégicos contribuíram para o desenvolvimento positivo da empresa. Ao serem implementadas, essas práticas estarão alinhadas com as normas da administração moderna.

**Palavras-chave:** Consultoria empresarial, Empresa de Doces Caseiros, J.R Consultoria, Administração moderna.

## **ABSTRACT**

This Course Completion Work aims to apply business consultancy services to the company Beca Doces. The company seeks improvements in several areas. Therefore, J.R Consultoria proposed actions to promote the company's sustainable growth, following economic management principles and references. The internal ethical culture, the functional organization of processes, the consistent promotion of visual identity and the implementation of strategic methods developed for the positive development of the company. When approved, these practices will meet the standards of modern management.

Keywords: Business consultancy, Homemade Sweets Company, J.R Consultoria, Modern administration.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Análise Swot .....	20
Figura 2 - Ciclo PDCA .....	22
Figura 3 - Círculo Dourado .....	24
Figura 4 - 5W2H .....	27
Figura 5 - 5'S .....	29
Figura 6 - Modelo de negócio Canvas .....	32
Figura 7 - Análise Swot Beca Doces .....	35
Figura 8 - Ciclo PDCA Beca Doces .....	37
Figura 9 - Círculo dourado Beca Doces .....	39
Figura 10 - 5W2H aplicado na Beca Doces .....	42
Figura 11 - 5'S aplicado na Beca Doces .....	44
Figura 12 - Modelo de negócio Canva Beca Doces .....	47
Figura 13 - Catálogo natalino antes .....	50
Figura 14 - Catálogo natalino depois, Capa .....	51
Figura 15 - Catálogo natalino depois, produtos .....	51
Figura 16 - Catálogo principal antes .....	52
Figura 17 – Catálogo principal depois, capa .....	52
Figura 18 - Catálogo principal depois, produtos .....	52
Figura 19 - Logotipo Beca Doces .....	54
Figura 20 - Foto do bolo com fundo preto .....	55
Figura 21 - Foto do bolo com fundo branco .....	56
Figura 22 - Biografia antiga Beca Doces .....	56
Figura 23 - Biografia nova Beca Doces .....	57

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Orçamento para vendas no iFood.....	59
--	----

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	14
2 JUSTIFICATIVA .....	15
3 OBJETIVOS .....	16
3.1 Objetivo geral.....	16
3.2 Objetivo específico .....	16
3.2.1 Estratégias de Marketing.....	16
3.2.2 Marketing Digital:.....	16
3.2.3 Processos Organizacionais: .....	17
3.2.4 Cultura Organizacional:.....	17
3.2.5 Canais de Feedback: .....	17
4 METODOLOGIA.....	18
5 ANÁLISE SWOT .....	19
5.1 Forças.....	19
5.2 Fraquezas.....	19
5.3 Oportunidades .....	19
5.4 Ameaças.....	19
6 CICLO PDCA .....	21
6.1 Plan (Planejar) .....	21
6.2. Do (Fazer).....	21
6.3 Check (Checar).....	21
6.4 Act (Agir) .....	21
7 CÍRCULO DOURADO.....	23
7.1 Porquê .....	23
7.2. Como .....	23
7.3 O quê .....	23

8 5W2H .....	25
8.1 What (O que) .....	25
8.2 Why (Por que).....	25
8.3 Where (Onde) .....	25
8.4 When (Quando) .....	25
8.5 Who (Quem) .....	26
8.6 How (Como).....	26
8.7 How Much (Quanto custa) .....	26
9 5'S .....	28
9.1 Seiton (organização).....	28
9.3 Seiri (utilização) .....	28
9.2 Seiso (limpeza) .....	28
9.4 Seiketsu (padronização) .....	28
9.5 Shitsuke (autodisciplina) .....	29
10 MODELO DE NEGÓCIO CANVAS .....	30
10.1. Parcerias principais.....	30
10.2 Atividades principais .....	30
10.3 Recursos principais.....	30
10.4 Proposta de valor.....	30
10.5 Relacionamento com clientes .....	31
10.6 Segmento de clientes .....	31
10.7 Canais.....	31
10.8 Estrutura de custos.....	31
10.9 Fontes de receita .....	31
11 ESCOPO .....	33
11.1 Objetivos da Consultoria.....	33
11.2 Necessidades da empresa .....	33

11.3 Estimativa de prazo .....	33
11.4 Áreas de atuação da consultoria .....	33
11.5 Resultados esperados .....	33
12 ANÁLISE SWOT APLICADA NA EMPRESA BECA DOCES .....	34
12.1 Forças.....	34
12.2 Fraquezas.....	34
12.3 Oportunidades .....	34
12.4 Ameaças.....	35
13 CICLO PDCA APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES.....	36
13.1 Plan (planejar) .....	36
13.2. Do (fazer).....	36
13.3 Check (checar) .....	36
13.4 Act (agir) .....	37
14 CÍRCULO DOURADO APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES .....	38
14.1. Por quê? .....	38
14.2. Como? .....	38
14.3 O quê? .....	39
15 5W2H APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES .....	40
15.1 What (o que?).....	40
15.2 Why (por que?).....	40
15.3 Where (onde?).....	41
15.4 When (quando?).....	41
15.5 Who (quem?).....	41
15.6 How (como?) .....	41
15.7 How much (quanto?).....	42
16 5'S APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES .....	43
16.1 Seiton (organização).....	43

16.2 Seiri (utilização) .....	43
16.3 Seiso (limpeza) .....	43
16.4 Seiketsu (padronização) .....	43
16.5 Shitsuke (autodisciplina) .....	44
17 MODELO DE NEGÓCIO CANVA APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES .....	45
17.1. Principais parceiros .....	45
17.2 Atividades principais .....	45
17.3 Propostas de valor .....	45
17.4 Relacionamento com o cliente .....	46
17.5 Canais .....	46
17.6 Segmentos de Clientes .....	46
17.7 Recursos – chave .....	46
17.8 Estrutura de custos .....	46
17.9 Fluxo de receitas: .....	46
18 IMPLEMENTAÇÃO .....	48
18.1 Criação do slogan para Beca Doces .....	48
18.2 Criação de Missão, Visão e Valores para Beca Doces .....	48
18.2.1 Missão .....	48
18.2.2 Visão .....	48
18.2.3 Valores .....	49
19 PLANO DE MARKETING .....	50
19.1 Reformulação do catálogo digital principal e natalino .....	50
19.2 Identidade visual .....	53
19.2.1 Paleta de cores .....	53
19.2.2 Psicologia das cores .....	53
19.3 Mídias Sociais .....	55
19.3.1 Mudança na biografia do Instagram .....	56

20 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM).....	58
21 ORÇAMENTO PARA VENDAS NO IFOOD .....	59
22 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	60
23 REFERÊNCIAS.....	61
APÊNDICES.....	63
APÊNDICE A – Proposta Comercial.....	63
APÊNDICE B – Catálogo natalino .....	85
APÊNDICE C – Catálogo principal .....	89

## 1 INTRODUÇÃO

Uma consultoria empresarial, é um serviço de diagnóstico de problemas e análise de dados da empresa, que tem como objetivo de auxiliar o empreendedor a melhorar a sua gestão. Com ela, é possível reduzir custos, tornar processos mais eficientes, otimizar as finanças, planejar expansões do negócio etc.

Esse tipo de ajuda, vinda de um especialista, serve para resolver diferentes obstáculos relacionados ao negócio. Pode ser, por exemplo, que a gestão empresarial esteja ineficiente, as vendas em baixa demanda, ou, ainda, que o dono do negócio precise criar um plano estratégico para os seus projetos.

Assim, a consultoria empresarial envolve uma troca de experiências e conhecimentos entre um especialista e uma empresa, e a J.R Consultoria, durante essa troca de conhecimentos o consultor fica apto a levar insights e propostas à liderança da empresa, que pode acatar ou não as sugestões.

Portanto, este documento irá registrar com detalhes todo o processo de planejamento e execução de uma consultoria feita para uma empresa no setor de Doces Caseiros, identificando oportunidades de melhoria e implementação de soluções eficazes que impulsionem desempenho e o sucesso do negócio.

## 2 JUSTIFICATIVA

Segundo AZEVEDO; OLIVER; PEREIRA citado por BRIZZA (2023).

Os alimentos caseiros costumam ser produzidos em quantidades limitadas, com excelência, pelo produtor que esteja aliado de uso de métodos tradicionais e manuais e os confeccione em casa, sem aparelhos sofisticados e em pequena escala, geralmente sob encomenda. Esses alimentos constituem um segmento muito rentável do mercado de alimentos que passa por um processo de crescimento, contudo, existe uma grande quantidade de normas alimentares e dificuldades na expansão da produção, por isso, deve-se estudar bastante e garantir que tudo esteja conforme previsto pela legislação.

A empresa Beca Doces foi uma escolha excelente por diversas razões. A empresa se destaca ao direcionar seu foco para atender um público específico que busca produtos de alta qualidade com sabores clássicos produzidos de maneira ética e transparente. Esse comprometimento com a excelência dos produtos reflete a afinidade da empresa com as tendências atuais em que os consumidores priorizam itens que combinam responsabilidade social, respeito às tradições.

Há uma chance para a empresa solidificar sua marca como líder em produtos de confecção caseira ao adotar uma estratégia focada na fidelização dos clientes e na construção de confiança com sua base de consumidores.

Além disso, um planejamento detalhado dirigido ao público-alvo pode expandir a presença da Beca Doces no mercado garantindo sua importância.

## **3 OBJETIVOS**

### **3.1 Objetivo geral**

Implementar uma estratégia de negócio que em breve venha transformar a empresa que atualmente é uma operação informal e limitada ao círculo de conhecidos para uma marca reconhecida no mercado. Isso vai incluir principalmente a criação de uma presença digital mais forte e a criação de processos organizacionais eficientes, visando aumentar a notoriedade, o alcance e a competitividade da marca. Também seria necessário uma identificação e aplicação das melhores práticas de gestão e marketing digital, além de entender o comportamento do consumidor no nicho de Doces Caseiros, com o objetivo de estabelecer um crescimento sustentável da empresa. O objetivo é aumentar a visibilidade, o alcance e a competitividade da marca no cenário gastronômico.

Seria necessário para alcançar esses objetivos:

- A gestão de perfis na rede social (Instagram);
- Analisar o mercado e o público – alvo;
- Investir em marketing digital e publicidade;
- A gestão de relacionamento com o cliente (CRM);
- Otimizar a logística.

### **3.2 Objetivo específico**

Dentro do objetivo específico, serão pontuadas tarefas, metodologias e estratégias que a J.R Consultoria, pretende aplicar na empresa Beca Doces. Sendo assim, os objetivos específicos visam desmembrar o objetivo geral, explicando com detalhes o que será realizado em cada etapa citada.

#### **3.2.1 Estratégias de Marketing**

Aplicar estratégias de Marketing, para aprimorar o alcance com o público – alvo. Algumas delas seriam: E – mail marketing, Marketing de afiliados, branding etc.

#### **3.2.2 Marketing Digital:**

Melhorar a visibilidade na rede social (Instagram).

**3.2.3 Processos Organizacionais:**

Implementar processos como de gestão de desempenho, Controle de qualidade, entre outros.

**3.2.4 Cultura Organizacional:**

Promover uma cultura organizacional positiva, baseada em valores claros, comunicação aberta, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável.

**3.2.5 Canais de Feedback:**

Criar canais para obter feedback dos clientes, assim sabendo o que já está bom e o que pode ser melhorado.

## 4 METODOLOGIA

Esta etapa possui como finalidade fazer uma análise da empresa Beca Doces, para que a partir disso possamos identificar os problemas e desenvolver soluções, fazendo assim uma consultoria. De acordo com CERVO, BERVIAN E SILVA, (2007, p. 28)

O método é apenas um conjunto ordenado de procedimentos que se mostraram eficientes, ao longo da história na busca do saber. O resultado depende de seu usuário. A elaboração de uma boa metodologia é fundamental para atender os objetivos da pesquisa e obter quando possível a resposta para um problema formulado. O método é composto por um conjunto de técnicas, ou seja, são diversas etapas ou passos que devem ser seguidos para realização da pesquisa

Seguindo essa linha de raciocínio, a J.R Consultoria possui conhecimento para realizar um complexo estudo de caso, elaborando uma ampla pesquisa juntamente da análise acerca dos respectivos assuntos tratados.

Para a elaboração da consultoria empresarial do recente negócio – Beca Doces, a J.R Consultoria sugerimos uma grande diversidade de ferramentas voltadas para o meio administrativo para as fundadoras da marca, tais como: Análise Swot; 5S; Canvas; PDCA; Círculo Dourado; 5W2H, Customer Relationship Management (CRM).

Essas ferramentas são extremamente necessárias, e também devem ser aplicadas para apresentar diagnósticos específicos, pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças. O que tornará possível tomar decisões seguindo dados concretos, alimentando estratégias impactantes. Ferramentas de otimização de processos ou de gestão de projetos, ferramentas que melhoram a eficiência interna e organizam os projetos, ferramentas de comunicação ou colaboração, permitem que as equipes interajam entre si e otimizem os processos juntas. Sempre monitorar o progresso ajudará a manter o desempenho sob controle, tomando medidas imediatas para ajustar e não corroer a implementação geral. Automatizando-os, é possível diminuir os custos e economizar tempo, assim a empresa libera seus profissionais para dedicar mais tempo ao desenvolvimento. Com essas ferramentas, é possível gerar soluções específicas que permitem a personalização e escalada, além de manter as atividades permanentes do melhor setor, ajudando a empresa a permanecer competitiva e atualizada no mercado.

## 5 ANÁLISE SWOT

Essa ferramenta foi desenvolvida por Albert Humphrey, enquanto trabalhava no Stanford Research Institute entre os anos 1960 e 1970. Segundo Mian et al. (2020), citado por MENEZES, et al. (2022), "A matriz SWOT é uma ferramenta analítica, colaborativa e versátil, sendo amplamente utilizada para englobar perspectivas dos integrantes de uma empresa".

A análise SWOT é uma ferramenta que permite identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma empresa, com ela é possível reconhecer pontos de melhoria e desenvolver um plano estratégico.

### 5.1 Forças

As forças são as vantagens que a empresa tem em relação aos seus concorrentes, como os diferenciais mais fortes do negócio.

### 5.2 Fraquezas

Fraquezas são as limitações internas que colocam a empresas em desvantagem aos concorrentes.

### 5.3 Oportunidades

As oportunidades são elementos externos que a empresa pode buscar para obter vantagens.

### 5.4 Ameaças

Ameaças são fatores externos que pode causar problemas para empresa.

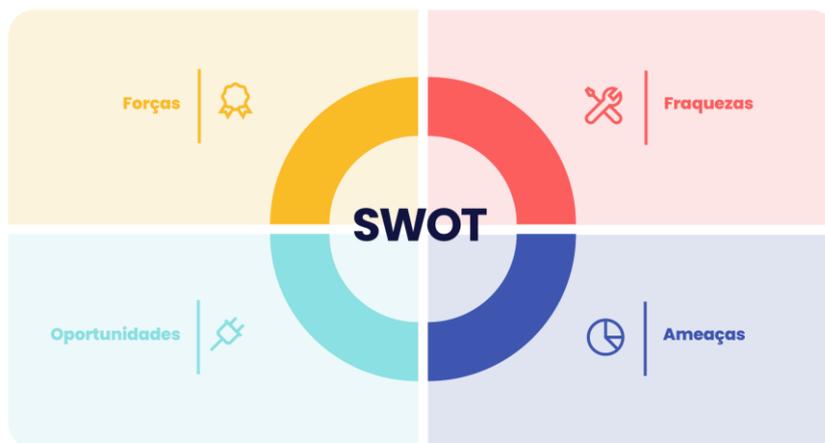
### Pontos Positivos

- Ajuda a identificar pontos chaves da sua empresa e do seu concorrente;
- Identificar oportunidades de crescimento;
- Fortalecer a posição competitiva da organização;
- Preparar-se para enfrentar desafios e riscos do ambiente externo;
- Ajuda a identificar as incoerências da sua empresa.

## Pontos Negativos

- Falta de dados;
- Tempo de implementação;
- Resultados à longo prazo.

Figura 1 - Análise Swot<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Fonte: SEBRAE, 2023.

## **6 CICLO PDCA**

Em Meados de 1939 Walter A. Shewhart iniciou o desenvolvimento da ferramenta, colega de Deming, e posteriormente popularizada por William Edwards Deming.

De acordo com Campos 1996, citado por CARDOSO, JUCIMARA (2015). “O PDCA é um método de gerenciamento de processos ou de sistemas. É o caminho para se atingirem as metas atribuídas aos produtos dos sistemas empresariais”.

A ferramenta Ciclo PDCA serve para direcionar o empreendedor a realizar uma constante verificação dos seus processos, sempre buscando a melhoria contínua, ajuda a entender como um problema surge e como deve ser solucionado focando na causa do problema e não nas suas consequências.

### **6.1 Plan (Planejar)**

Ajuda planejar e identificar pontos que precisa de melhorias para alcançar os resultados esperados

### **6.2. Do (Fazer)**

Executar as ações planejadas para atingir os objetivos.

### **6.3 Check (Checar)**

Verificar os resultados alcançados, para analisar se estão alinhados com as metas ajudando a identificar pontos de ajustes

### **6.4 Act (Agir)**

De acordo com os resultados anterior, realizar a padronização das melhorias.

#### **Pontos Positivos**

- Implementação simplificada;
- Foco na melhoria contínua;
- Redução de riscos.;
- Facilita a tomada de decisões;

## Pontos Negativos

- Resistência a mudança (por parte dos colaboradores);
- Foco excessivo em processos internos;
- Dificuldade em mensurar resultados;
- Sobrecarga administrativa.

Figura 2 - Ciclo PDCA<sup>2</sup>



---

<sup>2</sup> Fonte: SEBRAE, 2021

## 7 CÍRCULO DOURADO

Possui como autoria o nome de Simon Sinek, que apresentou em seu livro "Start with Why" e na sua famosa palestra TEDx. Segundo Simon Sinek, 2009 citado por (MENEZES, GABRIEL, 2024): "As pessoas não compram o que você faz, elas compram porque você faz".

A ferramenta Círculo Dourado serve para ajudar o empreendedor a criar impacto positivo por meio de propósitos ela é composta por três perguntas para o empresário se auto perguntar e analisar sua empresa.

### 7.1 Porquê

Definir o propósito ou razão de existir

### 7.2. Como

Mostrar os diferenciais e as formas únicas de executar o propósito.

### 7.3 O quê

Apresentar o que a empresa oferece de forma concreta.

### Pontos Positivos

- Motivação interna;
- Fidelização de clientes;
- Alinhamento estratégico;

### Pontos Negativos

- Resultados a longo prazo;
- Exige tempo do empreendedor;
- Foco excessivo na ferramenta;

Figura 3 - Círculo Dourado<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Fonte: SEBRAE, 2023.

## **8 5W2H**

Embora a origem exata não seja clara, a ferramenta foi desenvolvida durante a década de 1950 no Japão e é amplamente utilizado e adaptado no gerenciamento da qualidade e gestão de projetos. Frederick Winslow Taylor, pai da administração científica, é frequentemente associado à popularização dessa abordagem. Segundo GODOY, LISBOA (2012) "O 5W2H é um método de elaboração de planos de ação, simples, objetivo e que dá orientação as ações a serem tomadas".

A ferramenta 5W2H ajuda o empreendedor a tomar decisões auxiliando no gerenciamento de empresas, o 5W2H é um conjunto de questões utilizadas para compor um plano de ação para o negócio.

### **8.1 What (O que)**

O objetivo dessa etapa é definir de forma clara e objetiva a ação, tarefa ou atividade a ser realizada, garantindo que todos compreendam exatamente o foco do planejamento.

### **8.2 Why (Por que)**

Justificar a necessidade da ação, destacando o motivo e os benefícios esperados, de modo a alinhar os esforços com as metas organizacionais ou pessoais.

### **8.3 Where (Onde)**

Identificar o local ou ambiente onde a ação será executada, assegurando que as condições e os recursos necessários estejam disponíveis no contexto definido.

### **8.4 When (Quando)**

Estabelecer prazos claros e um cronograma detalhado para a execução, permitindo organização e acompanhamento efetivo das etapas.

### **8.5 Who (Quem)**

Determinar os responsáveis pela execução, garantindo que cada pessoa ou equipe saiba exatamente suas funções e atribuições no plano.

### **8.6 How (Como)**

Detalhar os métodos, processos ou estratégias que serão utilizados, proporcionando clareza sobre os passos necessários para alcançar o resultado esperado.

### **8.7 How Much (Quanto custa)**

Calcular os custos envolvidos, garantindo que os recursos financeiros estejam alinhados com o orçamento disponível e os benefícios esperados.

### **Pontos Positivos**

- Clareza e objetividade;
- Facilidade na implementação;
- Organização;
- Tomada de decisões rápida.

## Pontos Negativos

- Simplicidade excessiva;
- Foco limitado;
- Gestão de risco não detalhada;
- Respostas superficiais.

Figura 4 - 5W2H<sup>4</sup>

5W					2H		STATUS
WHAT (O QUE)	WHY (POR QUE)	WHERE (ONDE)	WHO (QUEM)	WHEN (QUANDO)	HOW (COMO)	HOW MUCH (QUANTO CUSTA)	
<p>O QUE SERÁ FEITO?</p> <p>QUAL É O SEU OBJETIVO?</p> <p>COMO DESCRVER O MELHOR QUE PODE OBTER NESTA SITUAÇÃO?</p>	<p>POR QUE SERÁ FEITO?</p> <p>QUAL É A RAZÃO QUE MOTIVA ESSA AÇÃO?</p> <p>O QUE VAI CONSEGUIR DE RETORNO?</p> <p>FAZ PARTE DE SUA MISSÃO?</p> <p>VALE A PENA?</p>	<p>ONDE SERÁ FEITO?</p>	<p>POR QUEM SERÁ FEITO?</p> <p>QUEM ESTÁ ENVOLVIDO OU É RESPONSÁVEL EM CADA AÇÃO?</p> <p>QUEM DEVE SER AVISADO?</p>	<p>QUANDO SERÁ FEITO?</p> <p>QUAIS SÃO AS PRIMEIRAS AÇÕES NECESSÁRIAS?</p> <p>ESSAS AÇÕES SÃO PROATIVAS OU DEPENDEM DE OUTRAS FORA DO SEU CONTROLE?</p>	<p>COMO SERÁ FEITO?</p> <p>COMO INICIAR, MENSURAR E ATIVAR AS AÇÕES NECESSÁRIAS?</p> <p>QUAIS SÃO AS SOLUÇÕES DE CONTINGÊNCIA, NO CASO DE ENCONTRAR OBSTÁCULOS?</p> <p>O QUE SINALIZARÁ QUE É O MOMENTO DE AGIR ASSIM?</p>	<p>QUANTO CUSTARÁ FAZER?</p> <p>QUANTO CUSTARÁ EM TEMPO, ESFORÇO, DINHEIRO, CONHECIMENTO, PREPARAÇÃO PSICOLÓGICA E NEGOCIAÇÃO OU MOTIVAÇÃO PESSOAL E DE GRUPO?</p>	

<sup>4</sup> Fonte: SEBRAE, 2023.

## **9 5'S**

A ferramenta foi desenvolvida durante a década de 1950 no Japão, não há um único autor para essa ferramenta, pois é um conjunto de práticas desenvolvidas coletivamente pelo Sistema Toyota de Produção. Segundo o João Alexander Batista, da Dalkia Infra 4, citado por ROBERSON (2014), "O 5S foi um dos processos mais importantes que já conheci. Ele fez com que eu mudasse os hábitos tanto pessoais como profissionais".

A ferramenta 5'S ajuda o empreendedor a organizar o ambiente de trabalho e padronizar seus serviços, que visa aumentar a produtividade e a qualidade nos produtos e entregas da empresa.

### **9.1 Seiton (organização)**

O Seiton ajuda a organizar e categorizar os itens, diferenciando os mais utilizados para os que quase não são utilizados ele facilita a localização dos itens ajudando a economizar e otimizar o tempo da equipe.

### **9.3 Seiri (utilização)**

Identifica tudo que é utilizado durante o trabalho e descarta tudo que não será utilizado, aumentando a concentração e a produtividade da equipe.

### **9.2 Seiso (limpeza)**

Tem como objetivo identificar e eliminar rotinas que causem sujeiras ou bagunças em geral, mantendo os colaboradores satisfeitos por trabalharem em um ambiente limpo e organizado, ajudando a reduzir as manutenções.

### **9.4 Seiketsu (padronização)**

Garante que todo o trabalho feito será mantido e se tornará o padrão da empresa, motivando a equipe a melhorar o desempenho geral do negócio.

## 9.5 Shitsuke (autodisciplina)

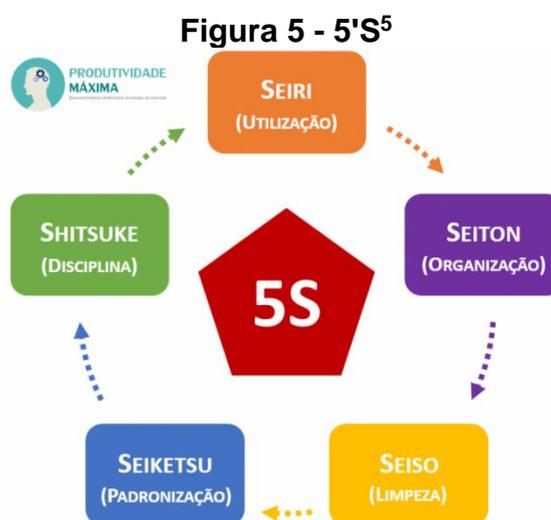
Ajuda a colocar em prática a disciplina da empresa e dos seus colaboradores, fazendo com que o programa 5'S continue funcionando.

### Pontos Positivos

- Aumento da produtividade;
- Melhoria no ambiente de trabalho;
- Redução de desperdício e estoque parado;
- Fácil implementação.

### Pontos Negativos

- Resistência a mudança;
- Tempo inicial de implementação;
- Necessidade de monitoramento contínuo;
- Resultados não imediatos.



<sup>5</sup> Fonte: SEBRAE, 2020.

## **10 MODELO DE NEGÓCIO CANVAS**

Tal ferramenta foi elaborada por Alexander Osterwalder, em meados dos anos 2000. Segundo SEBRAE-SC (2023), seu criador afirma que “o Canvas é uma ferramenta de planejamento estratégico que permite desenvolver e esboçar novos ou existentes modelos de negócio”.

O Modelo de negócio Canvas é uma ferramenta que ajuda os empreendedores a entender seu público alvo e quais serão seus principais canais de venda e recursos e ajuda o empreendedor a fazer um planejamento estratégico para o futuro da sua empresa.

### **10.1. Parcerias principais**

Identificar os parceiros e fornecedores estratégicos que contribuirão com recursos, atividades ou conhecimentos que a empresa não pode ou não deseja realizar sozinha.

### **10.2 Atividades principais**

Detalhar as ações e processos essenciais que a empresa precisa realizar para que a proposta de valor seja entregue, os canais funcionem e as fontes de receita sejam mantidas.

### **10.3 Recursos principais**

Identificar os principais elementos que a empresa precisa para operar com sucesso, como infraestrutura, tecnologia, equipe qualificada, propriedade intelectual ou capital financeiro, garantindo que esses recursos sustentem a entrega da proposta de valor e o funcionamento do modelo de negócios.

### **10.4 Proposta de valor**

Identificar e definir o valor que o negócio entrega ao cliente, destacando as soluções, benefícios ou diferenciais que resolvem problemas ou atendem necessidades específicas.

### **10.5 Relacionamento com clientes**

Definir como o negócio irá interagir e se conectará com os clientes, estabelecendo estratégias para conquistar, manter e aumentar a satisfação e a lealdade deles.

### **10.6 Segmento de clientes**

Definir qual o nicho de clientes a empresa deseja atingir, garantindo que seus produtos sejam adaptados de acordo com a necessidade de cada cliente.

### **10.7 Canais**

Determinar como a empresa entregará valor aos clientes, especificando os meios de comunicação, distribuição e vendas que conectarão o negócio ao público-alvo.

### **10.8 Estrutura de custos**

Mapear os principais custos relacionados ao funcionamento do negócio, garantindo que os recursos sejam utilizados de forma eficiente e alinhados às fontes de receita.

### **10.9 Fontes de receita**

Identificar as formas pelas quais a empresa irá gerar receita, especificando os métodos de monetização e o valor que os clientes estão dispostos a pagar pelo produto ou serviço.

### **Pontos Positivos**

- Simplicidade e clareza;
- Inovação e ajustes;
- Redução de riscos;
- Visão a longo e curto prazo.

## Pontos Negativos

- Falta de profundidade em alguns aspectos;
- Ausência de foco na concorrência;
- Pode ser subjetivo;
- Simplicidade excessiva.

Figura 6 - Modelo de negócio Canvas<sup>6</sup>



<sup>6</sup> Fonte: SEBRAE, 2020.

## **11 ESCOPO**

### **11.1 Objetivos da Consultoria**

A implementação da consultoria tem como objetivo abranger as diversas áreas como: Administrativa, Marketing, para que a empresa Beca Doces possa desenvolver uma melhoria nas mesmas e conseqüentemente obter um aperfeiçoamento na qualidade de seus serviços, o que colabora para a fidelização de clientes e o ganho de potenciais clientes

### **11.2 Necessidades da empresa**

Por meio da análise que realizamos referente a implementação da empresa de acordo com relatos da proprietária precisa ser aperfeiçoada as áreas de marketing da empresa por meio de vídeos, fotos e estratégias de marketing

### **11.3 Estimativa de prazo**

Com todas as questões a serem implantadas, acredita-se que o tempo médio para obtenção de resultados equivale há 8 meses.

### **11.4 Áreas de atuação da consultoria**

A consultoria irá atuar nas áreas de: Gestão de marketing e Gestão administrativa.

### **11.5 Resultados esperados**

Por meio das implementações da consultoria, espera-se uma melhor organização nas diversas áreas do ambiente corporativo promovendo assim um melhor atendimento ao cliente.

Além disso, o aperfeiçoamento na gestão de marketing que por meio de canais de divulgação a empresa passará a ser mais conhecida atraindo possíveis potenciais.

## **12 ANÁLISE SWOT APLICADA NA EMPRESA BECA DOCES**

A J.R consultoria analisou de forma detalhada a empresa Beca Doces e com ela foi possível realizar a Análise Swot da empresa.

### **12.1 Forças**

A Beca Doces é reconhecida pelos seus valores estabelecidos que se apresentam em todas as suas ações e na persistência na qualidade de seu serviço ao cliente. A empresa mantém um cuidado perseverante a transparência, a ética e a responsabilidade social, estabelecendo um vínculo de confiança com seus clientes e funcionários.

Além disso, a Beca Doces proporciona a qualidade de seus produtos alinhado com o preço, garantindo que eles sejam elaborados com ingredientes de qualidade para que mantenham a doçura caseira que alcance um público variado sem prejudicar o sabor e a qualidade dos doces.

### **12.2 Fraquezas**

Uma das fraquezas da empresa é a falta de reconhecimento e de estabilidade no mercado. Embora forneça produtos de qualidade, a Beca Doces ainda tem diversos desafios para ampliar a visibilidade e estabilizar sua marca em um mercado competitivo.

### **12.3 Oportunidades**

As oportunidades identificadas na análise swot da empresa Beca Doces, que é uma empresa especializada em doces caseiros, indicam uma perspectiva com grande potencial. A espera de expansão do mercado de doces caseiros é extremamente promissora, com os consumidores cada vez mais procurando produtos de qualidade produzidos manualmente.

A Beca Doces se destaca pela excelência de seus produtos, elaborados com ingredientes de ótima qualidade escolhido a dedo e métodos que mantêm o sabor de cada doce com a essência caseira.

Além disso, a grande procura por doces caseiros abre portas para ampliar a visibilidade da marca, seja por meio de novos canais de venda, como uma loja física, via delivery ou parcerias com outros estabelecimentos.

## 12.4 Ameaças

Identificamos, as lojas de doces como a principal ameaça, atuando como concorrentes diretos e indiretos, a maioria com maior visibilidade e recursos financeiros, essas lojas competem tanto em termos de preço quanto na variedade de produtos.

A Beca Doces enfrenta como concorrentes diretos as confeitarias e outras lojas especializadas em doces artesanais, que podem atrair o mesmo público alvo.

Por outro lado, os concorrentes indiretos temos as grandes redes de supermercados e estabelecimento que comercializam doces industrializados, que proporcionam comodidade e preços reduzidos, gerando uma forte concorrência.

**Figura 7 - Análise Swot Beca Doces<sup>7</sup>**



<sup>7</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## **13 CICLO PDCA APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES**

O Ciclo PDCA é uma metodologia utilizada para garantir uma melhoria contínua nos processos de uma empresa.

A J.R consultoria analisou de forma detalhada a empresa Beca Doces e com ela foi possível realizar o ciclo PDCA da empresa.

### **13.1 Plan (planejar)**

Nessa etapa, é realizado o planejamento minucioso das ações que serão implementadas dentro da empresa. O foco é identificar os principais pontos de melhorias e traçar soluções claras e precisas.

O principal objetivo da empresa Beca Doces é aumentar as vendas e melhorar a qualidade de seus produtos e para isso será necessário realizar uma pesquisa de campo para identificar os produtos mais vendidos e menos vendidos que permitirá que a empresa foque suas energias naqueles que apresentam maior satisfação ao cliente e que melhore os produtos que não estão sendo vendidos.

Esse planejamento visa definir metas claras, como o aumento das vendas e a redução de feedbacks negativos para seus produtos.

### **13.2. Do (fazer)**

Com o planejamento em mãos a empresa passa para a fase de execução e nessa etapa, as ações planejadas são postas em prática.

Uma das primeiras providências é a criação e divulgação de uma pesquisa on-line para coletar dados sobre as opiniões preferências dos clientes. Essa pesquisa vai permitir que a Beca Doces conheça melhor o gosto do seu público.

Além disso, a empresa inicia campanhas de marketing no Instagram para aumentar a visibilidade de seus produtos ajudando também a divulgar promoções e a ter interação com os clientes através de canais de feedbacks.

### **13.3 Check (checar)**

Após a execução é extremamente importante verificar se tudo aquilo que você planejou e realizou teve resultado.

E nessa etapa vamos analisar se os resultados obtidos com as ações implementadas foram positivos ou negativos.

Além disso, a empresa vai analisar o impacto das campanhas de marketing nas redes sociais, verificando se houve um aumento considerável nas vendas e também no número de seguidores e visualizações nas publicações.

A eficiência e clareza do catálogo digital também será avaliada, verificando se ele ajudou a tornar o processo de compra mais simples e conveniente para os clientes.

### 13.4 Act (agir)

Por fim na fase de ação, a Beca Doces vai agir com base nos resultados obtidos e caso as ações tenham sido bem-sucedidas, a empresa pode padronizar as práticas que trouxeram melhores resultados.

E se algum aspecto não foi atingido as expectativas, a empresa vai realizar os ajustes necessários com um novo planejamento para melhorar ainda mais a qualidade de seus produtos e atendimento ao cliente.

A empresa Beca Doces progredirá aplicando o ciclo PDCA de forma contínua, garantindo assim a qualidade de seus produtos e nos seus processos buscando sempre satisfazer seus clientes e aumentar as vendas.

**Figura 8 - Ciclo PDCA Beca Doces<sup>8</sup>**



<sup>8</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## **14 CÍRCULO DOURADO APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES**

O círculo dourado é uma ferramenta usada para ajudar empreendedores a entender e comunicar seu propósito de forma mais clara e objetiva e ele é composto por três etapas.

A J.R consultoria analisou de forma detalhada a empresa Beca Doces e com ela foi possível realizar o círculo dourado da empresa.

### **14.1. Por quê?**

O propósito que impulsiona a Beca Doces vai além de uma simples manipulação de doces.

A empresa existe para atender as necessidades do seu público, oferecendo mais do que a excelência de seus produtos, mas também uma experiência única que conecta o cliente à tradição e à qualidade dos doces caseiros.

A Beca Doces faz parte essência e da cultura de seus consumidores, trazendo o sabor legítimo de doces caseiros para aqueles que buscam sofisticação e conexão em suas escolhas

### **14.2. Como?**

A maneira como a empreendedora busca alcançar esse propósito é por meio de estratégias que garantem o máximo de proximidade e cuidado em todas interações.

Com um foco maior no e-commerce, a empresa já aposta no catálogo digital para facilitar no atendimento ao cliente, mas também pretende abrir uma loja física onde o atendimento personalizado do cliente e a qualidade de seus produtos serão princípios operacionais.

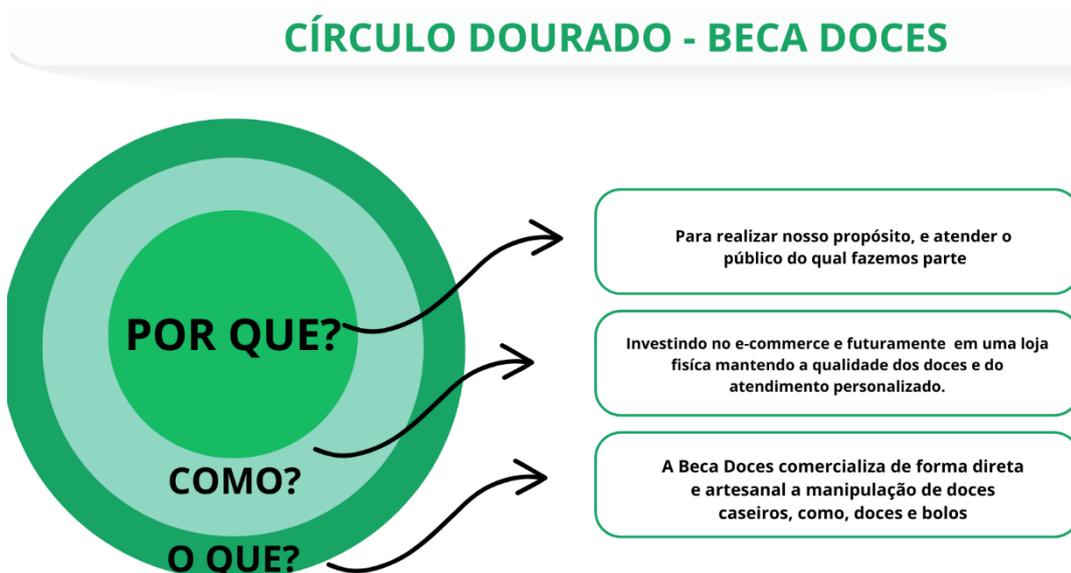
A essência caseira e a dedicação se refletem em cada elemento da empresa, garantindo que cada consumidor receba uma experiência única e de alto padrão.

### 14.3 O quê?

A Beca Doces oferece ao mercado seus produtos que são doces caseiros, como doces típicos, bolos, cone, entre outros itens, feitos com supervisão minuciosa na manipulação de cada ingrediente.

A empresa garante que todos os produtos sigam um padrão de qualidade, mesclando o clássico ao moderno, para entregar o sabor e qualidade diretamente aos seus clientes.

Figura 9 - Círculo dourado Beca Doces<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## **15 5W2H APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES**

A ferramenta 5W2H é utilizada para o planejamento de projetos e atividades da empresa ajudando a organizar o ambiente de trabalho.

Sendo assim, a J.R consultoria analisou de forma detalhada a empresa Beca Doces e com ela foi possível realizar o 5W2H da empresa.

### **15.1 What (o que?)**

O objetivo principal da Beca Doces é expandir a venda dos doces caseiros e fortalecer o relacionamento com os clientes.

Essa expansão busca aumentar o volume das vendas e criar uma conexão com cada cliente de forma única e personalizada.

A Beca Doces deseja diversificar seus produtos oferecendo novas opções de doces e sobremesas.

O relacionamento com os consumidores é fundamental pois ajuda a reverter feedbacks negativos priorizando o atendimento de qualidade.

Dessa forma a marca pode se tornar a escolha preferida de seus clientes e uma referência em qualidade e atendimento no mercado de doces caseiros.

### **15.2 Why (por que?)**

Aumentar as vendas e fidelizar os clientes são os principais motivos por trás desta estratégia.

Em um mercado competitivo, a Beca Doces precisa se destacar, e a melhor maneira de fazer isso é através de um atendimento excepcional aos clientes e uma experiência de compra satisfatória.

Essa abordagem não melhora somente a experiência do cliente, mas também gera recomendações positivas e boca a boca, que são essenciais para o crescimento da marca

### **15.3 Where (onde?)**

As vendas da Beca Doces são realizadas em dois canais diferentes como o atendimento pelo WhatsApp que facilita a comunicação direta onde os clientes podem fazer pedidos, tirar dúvidas e pedir o catálogo digital.

Como o Instagram, onde o consumidor pode visualizar a foto dos produtos participar das caixinhas de feedbacks postadas no story, interagir com outros consumidores etc.

### **15.4 When (quando?)**

A implementação das estratégias será contínua, com um foco especial na coleta de feedbacks dos clientes, que será realizada mensalmente.

Essa coleta permitirá que a Beca Doces ajuste suas ofertas e campanhas conforme as necessidades do mercado e desejo de cada cliente.

As campanhas e promoções serão lançadas de acordo com as datas comemorativas, aproveitando as épocas de natal e páscoa onde a procura por sobremesas caseiras é maior.

A empresa pode não somente aumentar as vendas, mas também fortalecer sua imagem como uma marca que entende e atende às necessidades de seus clientes.

### **15.5 Who (quem?)**

A fundadora da marca Rebeca Lobato atua em todos os setores e se dedica em toda a empresa.

### **15.6 How (como?)**

Para atender esses objetivos, a Beca Doces utilizará o WhatsApp como canal principal de atendimento direto ao cliente.

Essa plataforma permitirá uma comunicação rápida e eficiente, onde todos os clientes poderão fazer pedidos e receber suporte imediato.

O Instagram será utilizado para divulgação e interação com o público, com postagens e apresentação de novos produtos e promoções engajando os consumidores através de comentários e mensagens no chat.

## 15.7 How much (quanto?)

O investimento mensal em divulgação será de aproximadamente R\$100,00 e permitirá que a Beca Doces amplie sua presença digital e alcance um público maior.

Figura 10 - 5W2H aplicado na Beca Doces<sup>10</sup>



<sup>10</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## **16 5'S APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES**

A ferramenta 5's é utilizada para ajudar a melhorar o ambiente de trabalho e os processos de manipulação dos doces.

Sendo assim, a J.R consultoria analisou de forma detalhada a empresa Beca Doces e com ela foi possível realizar o ciclo 5's da empresa.

### **16.1 Seiton (organização)**

Organizar os materiais, ingredientes e equipamentos de forma acessível, armazenar embalagens e ingredientes em prateleiras identificadas facilitando o acesso e tornando o processo de produção mais ágil.

### **16.2 Seiri (utilização)**

Este princípio enfatiza a importância de separar e eliminar tudo o que é desnecessário no processo de fabricação.

Ingredientes fora da validade ou materiais que não contribuem para a produção devem ser descartados, mantendo-se apenas o essencial para garantir a qualidade dos doces.

### **16.3 Seiso (limpeza)**

A limpeza é fundamental em qualquer ambiente de produção, especialmente na produção de alimentos.

Esse princípio incentiva a manutenção constante da cozinha e do espaço de produção, garantindo um ambiente limpo e higienizado, adequado e seguro para a manipulação dos doces.

### **16.4 Seiketsu (padronização)**

Padronizar os processos de produção é essencial para manter a consistência na qualidade de cada produto.

Esse princípio assegura que os procedimentos, desde a manipulação até a embalagem, sejam seguidos de forma uniforme e constante, garantindo que o padrão de qualidade seja sempre alto.

## 16.5 Shitsuke (autodisciplina)

Manter o comprometimento com a ferramenta 5'S é fundamental para que a Beca Doces siga os procedimentos estabelecidos.

Esse princípio assegura que a empresa continue melhorando o ambiente de trabalho e a qualidade de seus produtos ao longo do tempo.

Figura 11 - 5'S aplicado na Beca Doces<sup>11</sup>



<sup>11</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## **17 MODELO DE NEGÓCIO CANVA APLICADO NA EMPRESA BECA DOCES**

O modelo de negócio Canva é uma ferramenta usada para ajudar empreendedores a estruturar, visualizar e entender de forma clara os principais elementos de um negócio. A J.R consultoria analisou de forma detalhada a empresa Beca Doces e com ela foi possível realizar o modelo de negócio Canva da empresa.

### **17.1. Principais parceiros**

A empresa conta com fornecedores de chocolates, fornecedores de embalagens para os doces e influencer digitais, que colaboram na divulgação dos produtos e no fortalecimento da marca.

### **17.2 Atividades principais**

A Beca Doces foca na manipulação de doces caseiros mantendo o sabor e a qualidade, esse processo começa envolvendo a seleção de ingredientes de primeira linha e vai até o preparo final dos produtos, certificando que cada item seja único e feito com cuidado e carinho.

Além de oferecer doces a pronta entrega a Beca Doces também trabalha com vendas por encomenda, personalizando seu pedido de acordo com as preferências dos clientes, isso envolve a criatividade e a habilidade de adaptar as receitas, decoração para os distintos eventos.

Além de proporcionar um atendimento personalizado aos clientes com contato direto e individualizando o atendimento. A empresa visa priorizar o atendimento focando nas necessidades específicas de cada consumidor, garantindo um atendimento de alta qualidade e um feedback positivo em todas as interações.

### **17.3 Propostas de valor**

A empresa visa oferecer produtos de confeitaria que mantêm o sabor e a qualidade, além de garantir responsabilidade no atendimento ao cliente, cumprindo todos os requisitos solicitados.

#### **17.4 Relacionamento com o cliente**

As estratégias de relacionamento com o consumidor envolvem pesquisas de satisfação, promoções temporárias e agilidade na fabricação e entrega dos produtos.

#### **17.5 Canais**

Os principais canais para o contato com os clientes são feitos através do chat do Instagram da loja, WhatsApp e o catálogo digital.

#### **17.6 Segmentos de Clientes**

O público alvo da Beca Doces são todas as pessoas que procuram um doce saboroso para satisfazer suas vontades.

#### **17.7 Recursos – chave**

Os principais recursos da Beca Doces é o catálogo digital, fornecedores e equipamentos para decoração e personalização dos doces.

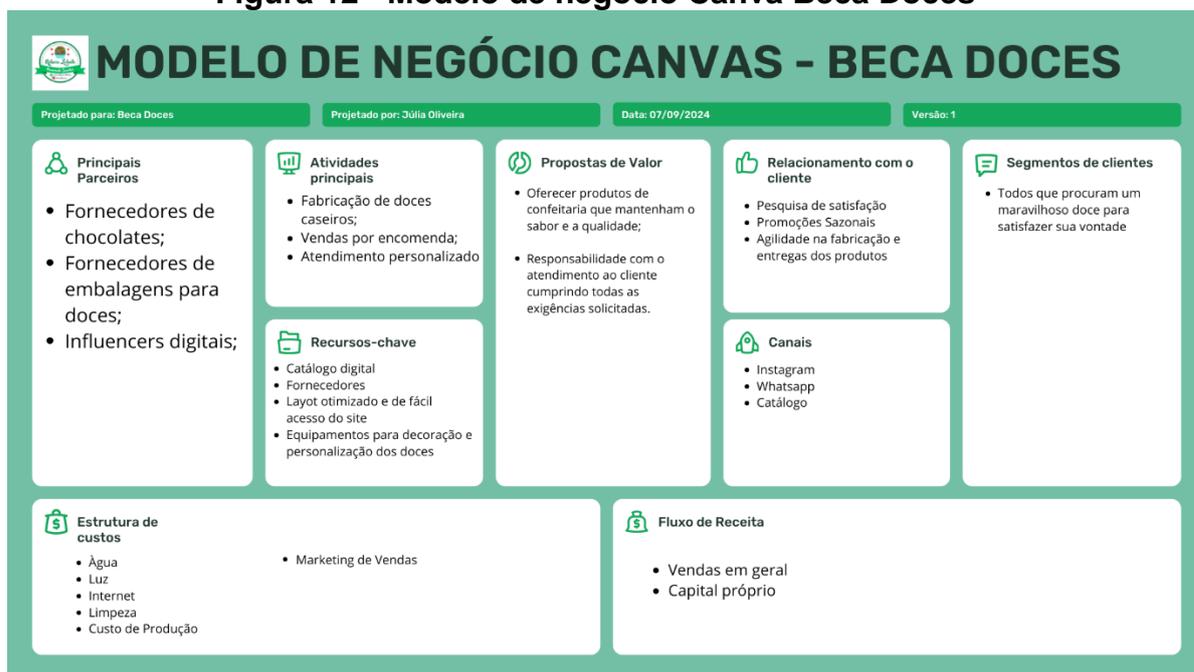
#### **17.8 Estrutura de custos**

Os principais custos da empresa envolvem água, luz, internet, limpeza, custo de produção, marketing e vendas.

#### **17.9 Fluxo de receitas:**

As principais receitas da Beca Doces vêm das vendas em geral e do capital próprio.

Figura 12 - Modelo de negócio Canva Beca Doces<sup>12</sup>



<sup>12</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## **18 IMPLEMENTAÇÃO**

Aqui apresentaremos algumas implementações elaboradas para a empresa Beca Doces.

### **18.1 Criação do slogan para Beca Doces**

Um slogan é muito importante para a marca, pois ele transmite de modo memorável a essência e os valores da empresa.

O slogan pensado pela J.R consultoria para a empresa de doces caseiros foi “Beca Doces – delicias que seu paladar enlouquece”

### **18.2 Criação de Missão, Visão e Valores para Beca Doces**

A missão visão e valores de uma companhia são fundamentais para guiar suas ações, estratégia e o relacionamento com o público.

#### **18.2.1 Missão**

Nossa missão é produzir doces caseiros que encantam e satisfazem, proporcionando momentos de alegria e prazer para nossos clientes.

Com um compromisso com a qualidade e carinho, transformando cada receita em um momento memorável e uma experiência de forma pessoal e única.

#### **18.2.2 Visão**

Nossa visão é ser reconhecida como a principal referência em doces caseiros de alta qualidade conhecida por dedicação, eficiência e inovação.

Mantendo o nosso compromisso com a tradição e qualidade de cada produto.

### 18.2.3 Valores

**Qualidade:** Utilizamos ingredientes de ótima qualidade em cada receita garantindo um sabor único dos nossos produtos.

**Autenticidade:** Mantemos a tradição dos doces caseiros com receitas que refletem o verdadeiro sabor e carinho doméstico.

**Dedicação:** Comprometemos a oferecer um atendimento excelente e criar doces que superem as expectativas dos nossos clientes.

**Inovação:** Estamos sempre buscando formas de surpreender, inserindo novas ideias e sabores ao nosso catálogo digital.

## 19 PLANO DE MARKETING

O plano de marketing é essencial para as empresas, aqui relataremos algumas mudanças no marketing da empresa Beca Doces.

### 19.1 Reformulação do catálogo digital principal e natalino

A reformulação do catálogo digital principal e do catálogo específico de datas comemorativas é uma estratégia importante para garantir que a apresentação dos produtos esteja sempre atualizada e chamativa para os seus consumidores.

No catálogo principal, é fundamental revisar a disposição dos produtos, a qualidade das imagens e a clareza nas descrições dos itens, criando uma experiência de consulta fácil e informativa.

Para o catálogo de datas comemorativas, além de uma identidade visual especial, também destacamos produtos temáticos da época, oferecendo sugestões de presentes e inserimos informações de produtos em edições limitadas, tornando mais atraente e relevante para os seus consumidores.

A atualização dos catálogos digitais é importante pois contribui para potencializar a imagem da marca, ajudando a facilitar a tomada de decisões dos clientes e intensificando as vendas sazonais.

Figura 13 - Catálogo natalino antes<sup>13</sup>



<sup>13</sup> Fonte: Catálogo digital natalino, Beca Doces.

Figura 14 - Catálogo natalino depois, Capa<sup>14</sup>Figura 15 - Catálogo natalino depois, produtos<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

<sup>15</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

Figura 16 - Catálogo principal antes<sup>16</sup>



Figura 17 – Catálogo principal depois, capa<sup>17</sup>



Figura 18 - Catálogo principal depois, produtos<sup>18</sup>



<sup>16</sup> Fonte: Catálogo digital natalino, Beca Doces.

<sup>17</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

<sup>18</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## 19.2 Identidade visual

A identidade visual é de extrema importância para um comércio digital, nesse tópico apresentaremos alguns desafios enfrentados pela marca.

### 19.2.1 Paleta de cores

Para um perfil de doces caseiros escolhemos uma combinação de cores que remetesse ao estilo da marca para criar uma impressão de qualidade.

Escolhemos as cores verde, marrom e branco que reforçam a ideia de produtos feitos com ingredientes frescos e de qualidade além de darem um aspecto confiável e acolhedor para o perfil

Escolhemos também a cor vermelha e amarela, para transmitir o amor e a felicidade que temos quando produzimos os doces.

### 19.2.2 Psicologia das cores

A psicologia das cores é análise de como as cores influenciam nos nossos sentimentos, comportamentos e decisões.

É muito importante para uma empresa definir a psicologia das cores, pois transmitem a mensagem de identidade de sua marca.

Na Beca Doces, escolhemos cada cor da nossa paleta com um propósito. A psicologia das cores nos guia para transmitir a essência dos nossos produtos e da nossa marca, criando uma experiência que vai além do sabor dos doces e chega ao coração dos nossos clientes.

**Verde:** O verde representa a natureza, frescor, esperança e equilíbrio. Queremos que nossos clientes sintam que, ao escolher nossos doces, estão levando para casa produtos feitos com cuidado, ingredientes de qualidade e um toque de esperança, como se cada doce carregasse um pouco da nossa dedicação e otimismo.

**Marrom:** O marrom simboliza a simplicidade, a estabilidade e, claro, o chocolate – um dos ingredientes mais amados e presentes em nossas receitas.

Essa cor traz à tona aquele sabor acolhedor e reconfortante que só o chocolate pode oferecer, remetendo a memórias de infância e momentos em família, que são tão importantes para nós.

**Branco:** A cor branca transmite pureza, simplicidade, paz e organização, refletindo o cuidado que temos com a higiene e o preparo dos nossos doces.

Queremos que nossos clientes sintam tranquilidade e confiança ao escolher nossos produtos, sabendo que tudo é feito com muita atenção aos detalhes.

**Vermelho:** Usamos o vermelho em alguns detalhes para ativar o apetite, transmitir entusiasmo e acrescentar uma dose de amor. Essa cor desperta a atenção para as novidades e promoções, deixando nossos seguidores animados para experimentar algo novo e feito com carinho.

**Amarelo:** Representando felicidade e otimismo, o amarelo traz uma energia calorosa ao nosso perfil e convida os clientes a se engajarem e provarem nossos produtos. Queremos que o nosso público sinta alegria ao se conectar com a Beca Doces.

Essas cores estão presentes no logotipo da empresa Beca Doces:

**Figura 19 - Logotipo Beca Doces<sup>19</sup>**



---

<sup>19</sup> Fonte: Empreendedora, Rebeca Lobato.

### 19.3 Mídias Sociais

As mídias sociais são essenciais para uma empresa de doces, pois oferece visibilidade e alcance a um público amplo, aumentando a visibilidade e notoriedade da marca e de seus produtos.

A mudança nas redes sociais é uma estratégia para aprimorar o engajamento e consolidar a presença digital da marca

A principal mídia social da Beca Doces é o Instagram por isso renovamos os conteúdos compartilhados e abordamos um visual mais alinhado com o posicionamento e as preferências de nossos clientes, pois lá é onde o cliente tem acesso ao catálogo o canal de feedback, as fotos dos produtos e o contato do WhatsApp da loja.

A nova estratégia pensada pela J.R consultoria é mudar o fundo das fotos dos produtos para destaca-los e chamar mais atenção do público:

**Figura 20 - Foto do bolo com fundo preto<sup>20</sup>**



---

<sup>20</sup> Fonte: Página do Instagram, Beca Doces

**Figura 21 - Foto do bolo com fundo branco<sup>21</sup>**

### 19.3.1 Mudança na biografia do Instagram

A biografia do perfil da empresa é muito importante para a marca, pois é a primeira impressão que passa para os seus consumidores, pensando nisso a J.R orientou a empreendedora a fazer uma mudança na biografia do seu perfil comercial.

**Figura 22 - Biografia antiga Beca Doces<sup>22</sup>**

<sup>21</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

<sup>22</sup> Fonte: Página do Instagram, Beca Doces.

**Figura 23 - Biografia nova Beca Doces<sup>23</sup>**

<sup>23</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## **20 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**

A gestão de relacionamento com os clientes, é um conjunto de práticas para gerenciar e melhorar a interação da empresa com os seus consumidores, visando fortalecer a confiança e aumentar a satisfação do cliente.

O relacionamento com os clientes da Beca Doces é feito por meio de três canais, WhatsApp, Instagram e o canal de feedback que abriremos todos os meses para o cliente avaliar a loja e o produto que ele comprou.

O WhatsApp é usado como canal de atendimento rápido e personalizado, permitindo uma comunicação direta e eficiente com os consumidores, seja para esclarecimento de dúvidas ou para atendimento dos pedidos

Já o Instagram é utilizado como vitrine digital da marca, onde são postados foto de produtos, promoções e lançamentos da loja, lá também o cliente encontra o catálogo digital.

Além dos canais de feedback onde o cliente consegue avaliar a loja, o atendimento e os produtos por meio de formulários criados e postados no story do Instagram da loja. Esses feedbacks constantes são muito importantes para marca pois ajuda a melhorar os pontos negativos e manter os pontos positivos.

## 21 ORÇAMENTO PARA VENDAS NO IFOOD

A J.R Consultoria em conjunto com a empreendedora verificamos a possibilidade de implementar as vendas pela plataforma “iFood”.

Assim aumentando o alcance e a visibilidade da marca no mercado; podendo se tornar uma grande referência dentro da plataforma que conta com milhões de usuários.

Depois de averiguarmos todas as questões decidimos realizar um orçamento de vendas pelo iFood.

**Tabela 1 - Orçamento para vendas no iFood<sup>24</sup>**

Orçamento para vender no iFood			
Categoria	Descrição	Custo mensal (R\$)	Custo Inicial (R\$)
Taxa de adesão ao Ifood	Custo inicial para entrar na plataforma	-	R\$ 100,00
Plano Básico Ifood	Comissão e mensalidade do iFood ( aprox. 12%)	R\$ 300,00	-
Receita mensal Estimada	Vendas mensais estimadas via iFood	R\$ 5.000,00	-
Lucro Bruto ( receita - custos)		R\$ 4.700,00	-
Margem de lucro ( aprox. 30%)	Lucro após custos e comissão	R\$ 1.500,00	-
	<b>Receita mensal estimada</b>	R\$ 5.000,00	
	<b>Comissão e taxas do ifood</b>	R\$ 300,00	
	<b>Lucro bruto estimado</b>	R\$ 4.700,00	
	<b>Margem de lucro (30%)</b>	R\$ 1.500,00	

<sup>24</sup> Fonte: J.R Consultoria, 2024.

## 22 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito dessa consultoria é impulsionar a Beca Doces no mercado, focando em estabelecer um plano de marketing sólido, assegurando a qualidade dos produtos e estabilizando as visualizações no perfil da marca, conforme os objetivos da empresária.

Para realizar tal análise foi efetuada uma revisão sobre os principais desafios da empresa e o que poderia ser implementado na mesma para melhorar ainda mais os processos da empresa, com ênfase nas mídias sociais, no plano de marketing e na organização dos processos.

A imagem e os planos de marketing são parte fundamental da identidade da empresa. A interligação dos elementos como as cores, formatos e desenhos dá destaque e influência a percepção do consumidor sobre a empresa. Reúne também as informações visuais como o logotipo, e os símbolos devem sempre manter um padrão para estabelecer a consolidação de uma marca e do seu produto.

Considerando os resultados obtidos, e as limitações existentes neste trabalho, pode-se entender que com uma boa utilização dos planos apresentados, nos meios alcançáveis da empresária, a empresa Beca Doces pode ter resultados altamente benéficos e aumentar relativamente sua presença no mercado, apesar de parecer um pouco complexo, são pequenas mudanças, que se bem aplicadas trazem grandes resultados.

Por fim, é importante ressaltar que este trabalho não só contribui para a compreensão do mercado de doces caseiros, mas também serve como um guia prático para empreendedores que desejam aprimorar suas estratégias de vendas e atendimento no ramo alimentício.

## 23 REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Rodrigo, **Como funciona o ciclo PDCA**, 2021 Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/saiba-como-funciona-o-ciclo-pdca/> Acesso em: 24 de out 2024.

CARDOSO, Jucimara. PDCA - **Gestão para a Melhoria Contínua: O MÉTODO DE MELHORIAS PDCA**. LinkedIn, 2015. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/pdca-gest%C3%A3o-para-melhoria-cont%C3%ADnua-juscimara-cardoso>. Acesso em: 15 ago. 2024.

Cervo *et al*, **ufpb**, 2007. Disponível em: [http://portal.virtual.ufpb.br/biologia/novo\\_site/Biblioteca/Livro\\_2/8-METODOLOGIA.pdf](http://portal.virtual.ufpb.br/biologia/novo_site/Biblioteca/Livro_2/8-METODOLOGIA.pdf). Acesso em: 06 nov. 2024.

FEYERABEND, Rodrigo. **Model CANVAS: O que é, benefícios que a ferramenta proporciona e como utilizar**, 2020 Disponível em: [https://sebraepr.com.br/comunidade/artigo/model-canvas-o-que-e-beneficios-que-a-ferramenta-proporciona-e-como-utilizar\(modal:login\)](https://sebraepr.com.br/comunidade/artigo/model-canvas-o-que-e-beneficios-que-a-ferramenta-proporciona-e-como-utilizar(modal:login)) Acesso em: 24 de out 2024.

LISBOA, Godoy. Por que o 5W2H foi criado? **portal insights**, 2013. Disponível em: <https://www.portalinsights.com.br/perguntas-frequentes/por-que-o-5w2h-foi-criado>. Acesso em: 06 nov. 2024.

MENESES, Gabriel. As pessoas não compram o que você faz, elas compram porque você faz isso!”. **infobranding**, 2024. Disponível em: <https://www.infobranding.com.br/as-pessoas-nao-compram-o-que-voce-faz-elas-compram-porque-voce-faz-isso/>. Acesso em: 06 nov. 2024.

MENEZES, Kátia da Silva Vianna; PESSANHA, Pedro Augusto Muylaert Reis; SILVA NETO, Romeu e; HORA, Henrique Rego Monteiro da. A matriz SWOT como instrumento de gestão estratégica de uma instituição pública de ensino superior. **Sistemas & Gestão**, [S.L.], v. 17, n. 2, p. 196-211, 13 set. 2022. Semestral. Laikos Servicos Ltda. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Henrique-Da-Hora/publication/363529380\\_matriz\\_SWOT\\_como\\_instrumento\\_de\\_gestao\\_estrategica\\_de\\_uma\\_instituicao\\_publica\\_de\\_ensino\\_superior/links/63e36df0e2e1515b6b7ce78e/matriz-SWOT-como-instrumento-de-gestao-estrategica-de-uma-instituicao-publica-de-ensino-superior.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Henrique-Da-Hora/publication/363529380_matriz_SWOT_como_instrumento_de_gestao_estrategica_de_uma_instituicao_publica_de_ensino_superior/links/63e36df0e2e1515b6b7ce78e/matriz-SWOT-como-instrumento-de-gestao-estrategica-de-uma-instituicao-publica-de-ensino-superior.pdf). Acesso em: 10 set. 24.

ROBERSON, B.. **A Ferramenta 5S e suas Implicações na Gestão da Qualidade Total**. 2014. LinkedIn. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/20140924154612-41823086-a-ferramenta-5s-e-suas-implica%C3%A7%C3%B5es-na-gest%C3%A3o-da-qualidade-total#:~:text=%E2%80%9CO%205S%20foi%20um%20dos,servi%C3%A7os%20da%20Unidade%20Luiz%20Ant%C3%B4nio>). Acesso em: 20 ago. 2024.

SEBRAE. **Conheça o conceito de círculo dourado ou golden circle**, 2023  
Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/conheca-o-conceito-de-circulo-dourado-ou-goldencircle,0b8222251c7b6810VgnVCM1000001b00320aRCRD> Acesso em: 24 de out 2024.

\_\_\_\_\_. **5W2H: O que é, para que serve e por que usar na sua empresa** Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/5w2h-o-que-e-para-que-serve-e-por-que-usar-na-sua-empresa> Acesso em: 24 de out 2024.

\_\_\_\_\_. **Qual a relevância do planejamento estratégico para EBTS: O planejamento estratégico é importante para a organização e o crescimento das pequenas empresas da IBT.** Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/qual-a-relevancia-do-planejamento-estrategico-para-ebts,722504adbff94810VgnVCM100000d701210aRCRD> acesso em: 24 de out 2024.

SEBRAE-SC. **Conheça 10 ferramentas de planejamento estratégico para impulsionar pequenos negócios.** 2023. SEBRAE. Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/10-ferramentas-de-planejamento-estrategico-para-impulsionar-pequenos-negocios#:~:text=O%20Canvas%20%C3%A9%20uma%20ferramenta,ampla%20de%20todo%20o%20neg%C3%B3cio>. Acesso em: 10 set. 2024.

SILVA, Felipe. **Como aplicar a metodologia 5's em seu dia a dia**, 2020.  
Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/como-aplicar-a-metodologia-5s-em-seu-dia-a-dia-2/> Acesso em: 24 de out 2024.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – Proposta Comercial





# índice



<b>03</b>	CARTA DE APRESENTAÇÃO
<b>04</b>	SOBRE A CONSULTORIA
<b>05</b>	OBJETIVO
<b>06</b>	ESCOPO
<b>08</b>	METODOLOGIA
<b>11</b>	RESULTADOS ESPERADOS
<b>18</b>	CRONOGRAMA
<b>19</b>	CÁLCULO DE HORA TÉCNICA
<b>20</b>	TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS
<b>22</b>	CONCLUSÃO

## CARTA DE APRESENTAÇÃO

Prezada Beca Doces,

É com grande entusiasmo que apresentamos esta proposta de consultoria, desenvolvida pela J.R Consultoria para colaborar com o crescimento e fortalecimento da sua marca no mercado de doces artesanais. Reconhecemos o potencial único da Beca Doces em conquistar clientes fiéis e expandir seu impacto, apoiando-se em uma identidade visual forte com a paleta de cores verde, marrom e branco, e em produtos de alta qualidade, feitos com cuidado artesanal.

Com um olhar estratégico e personalizado, nossa consultoria visa impulsionar o posicionamento da Beca Doces por meio de soluções que valorizem as características exclusivas do seu negócio. Nossas ações são direcionadas para otimizar os processos internos e expandir a presença da marca, com foco em uma experiência de compra excepcional para o cliente.

Nosso plano de consultoria inclui:

- Estratégias de marketing digital
- Otimização de processos internos
- Expansão e fidelização de clientes

Estamos entusiasmados com a perspectiva de contribuir para o sucesso e o crescimento da Beca Doces, oferecendo uma parceria estratégica que agregue valor ao seu negócio e facilite a conquista de novos patamares de resultados.

Atenciosamente,

J.R Consultoria



CONSULTORIA  
Sua empresa em evolução



## **SOBRE A CONSULTORIA**

A J.R Consultoria foi fundada por Júlia de Oliveira Freire, uma profissional com vasta experiência em consultoria para pequenos e médios negócios. Desde o início, a empresa se dedica a oferecer soluções estratégicas e personalizadas, ajudando clientes a alcançar crescimento sustentável e fortalecimento de marca. Com uma abordagem que une análise detalhada e proximidade com os clientes, a J.R Consultoria é reconhecida pela sua competência em impulsionar negócios no mercado competitivo de hoje.

### **Fundadora da J.R Consultoria**



## OBJETIVO

O objetivo desta proposta de consultoria empresarial é fornecer à Beca Doces um conjunto de soluções estratégicas e práticas para impulsionar o crescimento da marca no mercado de doces artesanais. A J.R Consultoria se propõe a ajudar a Beca Doces a:

- Fortalecer sua identidade de marca: Refinar a imagem e a presença da marca, criando um posicionamento claro e reconhecível no mercado.
- Expandir sua presença digital: Desenvolver e implementar estratégias eficazes de marketing digital, com foco em aumentar o engajamento nas redes sociais e atrair um público mais amplo.
- Otimizar os processos internos: Melhorar a eficiência operacional, aprimorando a gestão de produção, logística e atendimento ao cliente.
- Aumentar as vendas e a fidelização de clientes: Criar ações que incentivem a lealdade dos clientes existentes e atraiam novos consumidores, promovendo um crescimento sustentável a longo prazo.

Nosso compromisso é entregar um plano estratégico detalhado, ações de implementação práticas e um acompanhamento contínuo, com o objetivo de gerar resultados concretos que contribuam para o sucesso e a expansão da Beca Doces.

# ESCOPO

O escopo da consultoria a ser prestada pela J.R Consultoria para a Beca Doces abrange uma análise detalhada e um planejamento estratégico para otimizar os processos de produção, vendas e relacionamento com o cliente. As atividades específicas incluirão:

- Diagnóstico Inicial e Análise SWOT

Realizar uma análise completa dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças da Beca Doces, considerando tanto o ambiente interno quanto o externo. Essa etapa proporcionará uma visão estratégica sobre os fatores que impactam o desempenho e o crescimento da empresa.

- Desenvolvimento do Círculo Dourado

Aplicar o modelo do Círculo Dourado para identificar e consolidar o propósito, os diferenciais e os valores da Beca Doces, auxiliando na construção de uma identidade de marca forte e coesa para se destacar no mercado de doces caseiros.

- Plano de Ação com Ciclo PDCA

Estruturar um plano de ação baseado no Ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Checar, Agir) para implementar as melhorias estratégicas e operacionais. Essa ferramenta permitirá um controle contínuo das atividades, promovendo ajustes necessários para atingir os resultados esperados.

- Estruturação do Modelo de Negócio Canvas

Construir um modelo Canvas para visualizar todos os elementos fundamentais do negócio da Beca Doces, incluindo proposta de valor, segmentos de clientes, canais de distribuição, parcerias e estrutura de custos. Esse mapeamento proporcionará uma visão integrada e estratégica do negócio.

## ESCOPO

- Organização com 5S

Implementar a metodologia 5S para aprimorar a organização e eficiência do ambiente de trabalho, envolvendo os colaboradores da Beca Doces em práticas de limpeza, organização, padronização e disciplina para aumentar a produtividade e melhorar o bem-estar no local de trabalho.

- Planejamento com 5W2H

Para cada atividade identificada no plano de ação, será aplicada a ferramenta 5W2H, detalhando o que será feito, por quem, onde, quando, por que, como e com que custo. Essa etapa garante a execução organizada e clara de cada ação planejada.

- Implementação e Otimização de CRM (Customer Relationship Management)

Definir e implementar uma ferramenta de CRM adequada para gerenciar o relacionamento com os clientes da Beca Doces. O CRM permitirá a coleta de dados sobre os clientes, promovendo a fidelização e o atendimento personalizado, além de possibilitar o acompanhamento de vendas e o aumento da retenção de clientes.

Ao integrar esses canais de feedback, o CRM da Beca Doces deve ser configurado para organizar as respostas de acordo com categorias (satisfação, sugestão, reclamação), data e canal de origem. Isso facilita o acesso rápido às informações, permitindo que a equipe atue rapidamente nas melhorias ou na resolução de problemas.

# METODOLOGIA

Para atender aos objetivos da Beca Doces de forma estruturada e eficiente, a J.R Consultoria aplicará uma série de metodologias que visam a análise, o planejamento, a organização e o monitoramento contínuo dos processos e estratégias da empresa. Cada metodologia será empregada de forma estratégica para maximizar os resultados.

## 1. Análise SWOT

- **Objetivo:** Realizar um diagnóstico detalhado do ambiente interno e externo da Beca Doces, identificando os pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças.
- **Aplicação:** A Análise SWOT permitirá um entendimento profundo da situação atual da empresa, facilitando a definição das estratégias a serem adotadas para o crescimento e para a mitigação de riscos.

## 2. Círculo Dourado (Golden Circle)

- **Objetivo:** Definir o propósito ("Porquê"), os diferenciais ("Como") e o portfólio de produtos ("O quê") da Beca Doces, criando uma identidade de marca forte.
- **Aplicação:** Essa metodologia ajudará a comunicar os valores da Beca Doces de forma clara e inspiradora, fortalecendo o posicionamento da marca e engajando tanto os colaboradores quanto os clientes.

# METODOLOGIA

## 3. Modelo de Negócio Canvas

- **Objetivo:** Visualizar e estruturar os elementos fundamentais do negócio em um único mapa, abordando proposta de valor, segmentos de clientes, canais, parcerias, estrutura de custos e receitas.
- **Aplicação:** O Canvas proporcionará uma visão completa e integrada do modelo de negócios da Beca Doces, facilitando o planejamento estratégico e a identificação de oportunidades de melhoria.

## 4. Ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Checar, Agir)

- **Objetivo:** Garantir a implementação eficaz das estratégias e promover a melhoria contínua dos processos.
- **Aplicação:** Após o planejamento inicial, o PDCA será utilizado para aplicar, monitorar e ajustar as ações necessárias, assegurando que o projeto atinja seus objetivos de forma controlada e adaptável.

## 5. 5W2H

- **Objetivo:** Detalhar cada atividade do plano de ação, definindo o que será feito, por quem, onde, quando, por que, como e com que custo.
- **Aplicação:** Para cada etapa do projeto, o 5W2H será aplicado para organizar o trabalho, garantindo clareza e direcionamento, além de facilitar a execução e o acompanhamento.

# METODOLOGIA

## 6. 5S

- **Objetivo:** Implementar práticas de organização e padronização no ambiente de trabalho, promovendo produtividade, eficiência e um espaço de trabalho agradável.
- **Aplicação:** O 5S será utilizado para otimizar o ambiente e os processos internos da Beca Doces, assegurando que a equipe trabalhe de forma organizada e com foco em qualidade.

## 7. CRM (Customer Relationship Management)

- **Objetivo:** Fortalecer o relacionamento com os clientes e personalizar o atendimento, visando aumentar a retenção e a fidelização de clientes.
- **Aplicação:** Um sistema de CRM será implantado para gerenciar dados de clientes e facilitar interações personalizadas, além de organizar o feedback e monitorar o comportamento de compra. Esse processo permitirá uma análise constante das necessidades dos clientes, aprimorando o atendimento e a experiência com a marca.

Essa combinação de metodologias garante que cada aspecto do negócio da Beca Doces seja cuidadosamente planejado, implementado e monitorado, promovendo uma melhoria consistente e sustentável em todas as áreas da empresa.



**Resultados  
esperados.**

# MARKETING

Com base nas informações coletadas, foram identificadas algumas deficiências nas práticas de marketing da empresa:

- Ausência de Identidade Visual;
- Falta de estratégias de marketing consistentes;
- Problemas nas fotos dos produtos, prejudicando a apresentação visual;
- Ausência de catálogo digital para facilitar o acesso aos produtos.

## MELHORIAS A SEREM IMPLEMENTADAS

As soluções propostas exigem uma análise aprofundada dos documentos da empresa, a fim de determinar se há a necessidade de outras ferramentas, processos ou procedimentos. As melhorias sugeridas incluem:

- **Criação de Slogan e Identidade Visual:** Desenvolvimento de uma identidade visual forte e coesa que reflita os valores da marca.
- **Apresentação do Catálogo Digital:** Implementação de um catálogo digital interativo (PDF), que seja fácil de acessar e compartilhar.
- **Planejamento Estratégico de Marketing:** Elaboração de uma estratégia de marketing detalhada, que inclua campanhas promocionais e ações de engajamento com o público-alvo.

# MARKETING

Além disso, será utilizada uma combinação de ferramentas para otimizar as ações de marketing:

- **Análise SWOT:** Para avaliar os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças da empresa, permitindo um planejamento mais direcionado e estratégico.
- **Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act):** Para garantir que as ações de marketing sejam continuamente melhoradas e ajustadas com base nos resultados.
- **5W2H (What, Why, Where, When, Who, How, How Much):** Para definir de forma clara e objetiva o que será feito, por quem, quando, onde, por que e qual o custo envolvido nas ações de marketing.
- **Modelo de Negócio Canvas:** Para mapear e visualizar todas as áreas essenciais do negócio, incluindo proposta de valor, canais de distribuição e fontes de receita, ajudando a alinhar as ações de marketing com a estratégia geral da empresa.

# COMERCIAL

Com base nas informações coletadas, foram observadas algumas deficiências no processo comercial da empresa:

- Falta de contato pós-venda com os clientes;
- Ausência de definição de metas comerciais claras;
- Ausência de procedimento padrão para as atividades comerciais;
- Falta de uma estratégia comercial estruturada.

## MELHORIAS A SEREM IMPLEMENTADAS

As soluções sugeridas requerem uma análise detalhada dos documentos da empresa para identificar a necessidade de ferramentas, processos ou procedimentos adicionais. As melhorias incluem:

- **Criação de Canais de Feedback:** Implantação de canais para coletar a opinião dos clientes e melhorar o atendimento.
- **Planejamento e Estratégia Comercial:** Desenvolvimento de uma estratégia comercial eficaz, com foco em aumento de vendas e retenção de clientes.
- **Definição de Metas:** Estabelecimento de metas comerciais claras e mensuráveis para guiar o desempenho da equipe.
- **Padronização das Manipulações dos Produtos:** Criação de procedimentos padrão para garantir consistência e qualidade na entrega dos produtos.

# COMERCIAL

Para otimizar os processos comerciais, serão utilizadas as seguintes ferramentas:

- **CRM (Customer Relationship Management):** Para gerenciar o relacionamento com os clientes, proporcionando um acompanhamento eficaz e ajudando a personalizar as interações com os clientes, o que favorece a fidelização.
- **Análise SWOT:** Para identificar forças e fraquezas no processo comercial, além de oportunidades e ameaças no mercado, auxiliando na formulação de estratégias mais eficazes.
- **Ciclo PDCA:** Para garantir que as estratégias comerciais sejam constantemente monitoradas e ajustadas conforme necessário, garantindo a melhoria contínua.
- **5S:** Aplicação dos princípios de organização, padronização e eficiência, tanto nos processos internos como no atendimento ao cliente, para melhorar a produtividade e a qualidade.

## GESTÃO DE PESSOAS

Com base nas informações coletadas, foi identificado que a Beca Doces não possui uma equipe formal, sendo gerida exclusivamente por sua fundadora, Rebeca Lobato. Dessa forma, a ausência de:

- Falta de uma política organizacional clara e de uma cultura organizacional formal com base na Missão, Visão e Valores se destaca como uma área de melhoria.

### MELHORIAS A SEREM IMPLEMENTADAS

Apesar de ser uma empresa de porte pequeno, é importante para o desenvolvimento contínuo da Beca Doces e para o alinhamento das ações empresariais que sejam estabelecidas diretrizes claras para a gestão pessoal da fundadora, com foco no autodesenvolvimento e na estruturação da identidade da marca. As melhorias sugeridas incluem:

- **Definição de Missão, Visão e Valores:** Mesmo sendo uma empresa individual, é fundamental para o crescimento de longo prazo estabelecer uma Missão, Visão e Valores bem definidos. Esses elementos ajudarão a fortalecer a identidade da empresa, orientando suas ações e decisões estratégicas, além de promover clareza e consistência no direcionamento do negócio.

## GESTÃO DE PESSOAS

Para aprimorar esse processo, serão aplicadas as seguintes ferramentas:

- **Ciclo PDCA:** Para garantir que as práticas de gestão pessoal sejam continuamente avaliadas e ajustadas, promovendo melhorias constantes nas decisões e processos.
- **5W2H:** Para planejar de forma detalhada e objetiva as ações a serem tomadas, como as definições de missão, visão e valores, além de outras ações de desenvolvimento pessoal.
- **Modelo de Negócio Canvas:** Para mapear todas as áreas do negócio de forma estratégica, garantindo que os processos pessoais e operacionais da fundadora estejam alinhados com os objetivos da empresa.

## CRONOGRAMA

O cronograma para a implementação das melhorias na Beca Doces foi estruturado para garantir que todas as ações sejam realizadas de forma eficiente e dentro do prazo estabelecido. O projeto será executado ao longo de 16 horas, com foco nas áreas de marketing, comercial e gestão, além da criação dos catálogos.

Abaixo está o detalhamento do cronograma:

Cronograma da J.R Consultoria		
O que foi feito ?	Data	Carga Horária
Reunião com novo Cliente	29/8/24	1 hora e 30 minutos
Início da Proposta Comercial	29/8/24	2 horas e 30 minutos
Criação de Slogan para o cliente	29/8/24	30 minutos
Criação da Missão Visão e Valor do Cliente	29/8/24	1 hora
Criação do catálogo digital	3/9/24	3 horas
Continuação do Catálogo digital	7/9/24	1 hora
Finalização do catálogo digital principal	14/9/24	20 minutos
Criação do catálogo digital natalino	25/10/24	1 hora
Continuação do Catálogo digital natalino	27/10/24	2 horas
Continuação do Catálogo digital natalino	4/11/24	3 horas e 10 minutos
<b>Total de Horas</b>		<b>16 horas</b>

## INVESTIMENTO

Para a implementação das melhorias propostas para a Beca Doces, o investimento será baseado no tempo estimado de trabalho e no valor da hora de consultoria. O projeto será executado ao longo de 16 horas, com o valor de R\$ 92,25 por hora. O valor total do investimento para a execução das melhorias é de R\$ 1.476,00.

Abaixo, segue a tabela detalhada com a estimativa de custo:

Descrição	Quantidade	Valor
Consultoria ( Hora de trabalho)	16 Horas	R\$ 92,25
<b>Investimento Total</b>		<b>R\$ 1.476,00</b>

**BLACK  
FRIDAY**

**100%  
OFF**

De: ~~R\$ 1.476,00~~  
Por: R\$ 00,00

# TERMO DE ACEITE

## Termo de Aceite de Consultoria Empresarial

**Consultoria:** J.R Consultoria

**Consultor Responsável:** Júlia De Oliveira Freire

**Endereço:** Av. Vital Brasil, 827

**Telefone:** (11) 95472-5354

**E-mail:** j.rconsultoria24@gmail.com

**Cliente:** Beca Doces

**Representante:** Rebeca Lobato

**Telefone:** (11) 99127- 8074

### **Objeto do Contrato:**

A prestação de serviços de consultoria especializada para a loja de Doces Caseiros conforme descrito no Plano de Consultoria anexo a este termo.

### **Serviços a Serem Prestados:**

1. Análise de Mercado e Público-Alvo
2. Definição do Mix de Produtos
3. Consultoria Administrativa
4. Estratégia de Marketing e Vendas
5. Avaliação e Melhoria Contínua

### **Prazo de Execução:**

O prazo para a execução dos serviços de consultoria será de 4 meses, com início em 29/08/2024 e término em 29/12/2024.

# TERMO DE ACEITE

**Consultoria:** Executar os serviços conforme descrito, com a devida diligência e profissionalismo.

**Cliente:** Fornecer todas as informações necessárias para a execução dos serviços, colaborar com o consultor, e realizar os pagamentos conforme acordado.

**Confidencialidade:** Ambas as partes concordam em manter a confidencialidade de todas as informações e documentos trocados durante a prestação dos serviços de consultoria.

**Aceite:**

Eu, \_\_\_\_\_ Representante  
legal da Beca doces, confirmo que li e estou de acordo com todas as condições  
descritas acima para a prestação de serviços de consultoria.

X

\_\_\_\_\_  
Rebeca Lobato  
Fundadora

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

X

\_\_\_\_\_  
Álvia de Oliveira  
Consultora

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## CONCLUSÃO

Esta proposta comercial tem como objetivo apresentar soluções práticas e estratégicas para o fortalecimento e crescimento da Beca Doces, focando na melhoria das áreas de marketing, comercial e gestão de pessoas. Com a implementação das ações sugeridas, como o desenvolvimento da identidade visual, a criação de catálogos digital e natalino, a estruturação de uma estratégia comercial e a definição clara de missão, visão e valores, a Beca Doces estará melhor posicionada para alcançar novos clientes, aumentar suas vendas e solidificar sua presença no mercado.

Além disso, as ferramentas de planejamento estratégico, como a análise SWOT, o ciclo PDCA, o 5W2H, e o Modelo de Negócio Canvas, proporcionarão uma base sólida para o acompanhamento contínuo e a evolução do negócio. A implementação dessas melhorias permitirá não apenas otimizar processos, mas também aumentar a fidelização dos clientes e melhorar a gestão do relacionamento com os mesmos, além de possibilitar o crescimento sustentável da marca.

O investimento de R\$ 1.476,00, que será utilizado para a execução das atividades propostas ao longo de 16 horas, reflete um compromisso com o desenvolvimento da Beca Doces, visando garantir um futuro promissor para a empresa e sua fundadora, Rebeca Lobato. Com essas ações, a empresa estará mais preparada para enfrentar os desafios do mercado e aproveitar as oportunidades de crescimento, consolidando sua posição como referência em doces caseiros na região.

Estamos confiantes de que, com a implementação das melhorias sugeridas, a Beca Doces poderá alcançar seus objetivos e superar as expectativas, alcançando um novo patamar de sucesso e visibilidade.

## APÊNDICE B – Catálogo natalino





*Chocotone Trufado* **R\$76,00**

Um delicioso chocotone Trufado  
Sabores: Oreo e Laka c/pedaços de ambos



*Chocotone Trufado* **R\$78,00**

Um delicioso chocotone Trufado  
Sabores: Ninho e Morango



*Chocotone Trufado* **R\$78,00**

Um delicioso chocotone Trufado  
Sabores: Brigadeiro e Morango



*Chocotone Trufado* **R\$75,00**

Um delicioso chocotone Trufado  
Sabores: Brigadeiro Branco c/pedaços de chocolate Branco



## Chocotone Trufado

**R\$ 76,00**

Um delicioso chocotone Trufado

Sabores: Brigadeiro Gourmet c/ pedaços de chocolate



## Chocotone Trufado

**R\$ 86,00**

Um delicioso chocotone Trufado

Sabores: Kinder Bueno c/ pedaços de Kinder Bueno



## Chocotone Trufado

**R\$ 79,00**

Um delicioso chocotone Trufado

Sabores: Ninho e Nutella



## Chocotone Trufado

**R\$75,00**

Um delicioso chocotone Trufado

Sabores: Maracujá





*Chocotone Trufado* **R\$79,00**

Um delicioso chocotone Trufado  
Sabores: Oreo e Nutella c/pedaços de Oreo



*Chocotone Trufado* **R\$88,00**

Um delicioso chocotone Trufado  
Sabores: Ferrero Rocher c/pedaços de Ferrero Rocher



*Chocotone Trufado* **R\$66,00**

Um delicioso chocotone Trufado simples  
Sabores: Brigadeiro, Ninho, Paçoca e Beijinho



*Chocotone Trufado* **R\$75,00**

Um delicioso chocotone Trufado  
Sabores: Brigadeiro c/pedaços de Kit kat



## APÊNDICE C – Catálogo principal





- Brigadeiro tradicional.....R\$6,00
- Nutella.....R\$7,00
- Paçoca.....R\$6,00
- Prestígio.....R\$6,00
- Brigadeiro Amargo.....R\$6,50
- Maracujá.....R\$6,50
- Brigadeiro e Maracujá.....R\$6,50
- Doce de Leite.....R\$6,50
- Oreo.....R\$6,00
- Ninho.....R\$6,00
- Ninho e Nutella.....R\$7,00
- Brigadeiro e Nutella.....R\$7,00

Aceitamos pix e dinheiro.  
Faça já sua encomenda!



 (11) 99127-8074

 @becadoces.\_



- Brigadeiro tradicional.....R\$6,00
- Nutella.....R\$8,00
- Paçoca.....R\$6,00
- Brownie e Brigadeiro .....R\$6,50
- Prestígio.....R\$6,00
- Brigadeiro Amargo.....R\$6,50
- Maracujá.....R\$7,00
- Brigadeiro e Maracujá .....R\$7,00
- Brownie e Nutella.....R\$7,00
- Oreo.....R\$6,50
- Ninho.....R\$6,50
- Ninho e Nutella.....R\$8,00

Aceitamos pix e dinheiro.  
Faça já sua encomenda!



 (11) 99127-8074

 @becadoces.\_



## ♥ *Doces Tradicionais*

- Brigadeiro tradicional..... R\$1,05
- Docinho de ninho.....R\$1,05
- Paçoca.....R\$1,05
- Bicho de pé.....R\$1,05
- Beijinho.....R\$1,05

## ♥ *Doces Gourmet*

- Brigadeiro Gourmet.....R\$1,85
- Brigadeiro Maracujá.....R\$1,15
- Brigadeiro M&M.....R\$1,20
- Brigadeiro de Churros.....R\$1,62
- Brigadeiro Ferrero Rocher.....R\$1,80
- Bicho de pé com Nutella.....R\$1,80
- Brigadeiro com Oreo.....R\$1,50
- Docinho de ninho c/Nutella.....R\$1,50

Esta tabela é destinada a compras no atacado. Para pedidos de 25 docinhos ou mais, ela já será aplicada.

Aceitamos pix e dinheiro.  
Faça já sua encomenda!

 @becadoces.\_

 (11) 99127-8074





## ♥ *Doces Tradicionais*

- Brigadeiro Tradicional.....R\$2,00
- Docinho de Ninho.....R\$2,00
- Paçoca.....R\$2,00
- Bicho de Pé.....R\$2,00
- Beijinho.....R\$2,00
- Brigadeiro Gourmet.....R\$3,00
- Brigadeiro Maracujá.....R\$2,50
- Brigadeiro M&M.....R\$2,50
- Brigadeiro de Churros.....R\$2,50
- Brigadeiro Ferrero Rocher.....R\$2,50
- Pastelzinho de Ninho c/ Nutella...R\$4,00

## ♥ *Doces com Frutas*

- Docinho de Ninho c/ Uva.....R\$3,00
- Brigadeiro c/ Uva.....R\$3,00

Aceitamos pix e dinheiro.  
Faça já sua encomenda!

 @becadoces.\_

 (11) 99127-8074





## ♥ Tipos de Trufas

- Chocolate Preto.....+R\$0,30
- Chocolate Branco.....+R\$0,30

## ♥ Sabores

- Brigadeiro Tradicional..... R\$3,50
- Nutella.....R\$4,00
- Paçoca.....R\$3,50
- Brownie e Brigadeiro .....R\$3,80
- Prestígio.....R\$3,50
- Brigadeiro Amargo.....R\$3,50
- Maracujá.....R\$3,50
- Brigadeiro e Maracujá .....R\$3,50
- Brownie e Nutella.....R\$4,00
- Oreo.....R\$3,50
- Ninho.....R\$3,50
- Ninho e Nutella.....R\$4,00
- Brigadeiro e Nutella.....R\$4,00

Aceitamos pix e dinheiro.  
Faça já sua encomenda!

 @becadoces.\_

 (11) 99127-8074





## Bolos

- Sem cobertura.....R\$28,00
- Vulcão.....R\$34,00
- Piscina.....R\$30,00

*\*Informe qual tipo de bolo*



## Recheios

- Fubá
- Ninho
- Chocolate
- Milho
- Cenoura
- Beijinho
- Maracujá
- Limão
- Laranja
- Baunilha
- Brigadeiro
- Fubá com goiabada

Sem cobertura e Vulcão 27cm  
Piscina 24 cm



Aceitamos pix e dinheiro.  
Faça já sua encomenda mediante ao  
pagamento do sinal!

 (11) 99127-8074

 @becadoces.\_



## Massas

- Chocolate
- Branca

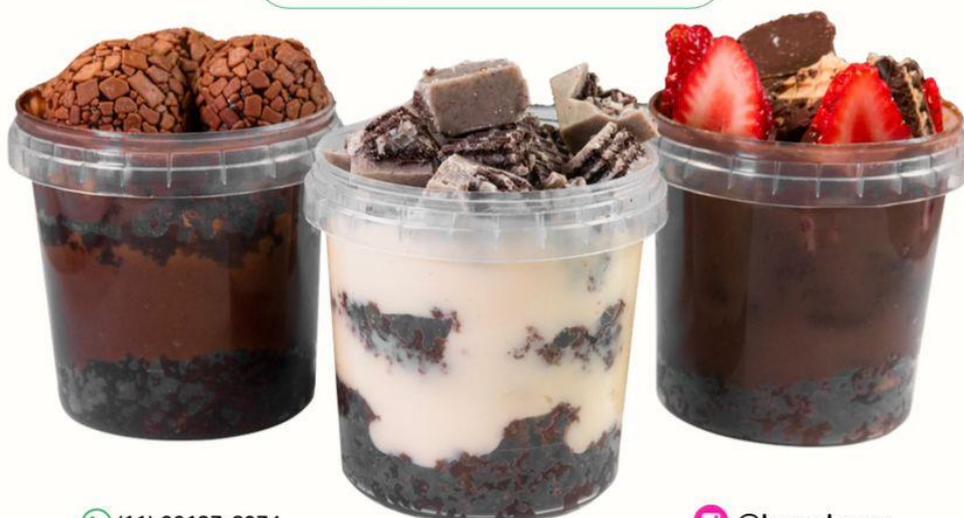
R\$ 10,00



## Sabores

- Prestígio
- Ninho c/ Morango
- Brigadeiro
- Brigadeiro c/ Morango
- Brigadeiro c/ Ninho
- Maracujá
- Ninho
- Ninho c/ Maracujá
- Brigadeiro c/ Maracujá

Faça já sua encomenda.



 (11) 99127-8074

 @becadoces\_



## ♥ Valor do kg

- Recheio Gourmet.....R\$67
- Recheio Tradicional.....R\$62

## ♥ Gourmet

- Ninho c/ Uva
- Ninho c/ Morango
- Brigadeiro c/ Morango
- Doce de Leite c/ Coco
- Doce de Leite c/ Brigadeiro
  - Abacaxi
  - Maracujá
- Limão siciliano c/ Geleia de Morango
  - Ninho c/ Geleia de Morango
  - Mousse de Ninho c/ Morango



 (11) 99127-8074

 @becadozes.\_



## ♥ Valor do kg

- Recheio Gourmet.....R\$67
- Recheio Tradicional.....R\$62

## ♥ Tradicional

- Brigadeiro
  - Beijinho
  - Prestígio
- Ninho e Brigadeiro
  - Ninho

Não trabalhamos com bolos 100% com chantilly



 (11) 99127-8074

 @becadoces.\_