

01

## Segmentos de clientes

### Transcrição

[00:00] No nosso último vídeo, nós pincelamos um pouco do motivo de utilizarmos o canvas. Mas de onde o Business Model Canvas surgiu? Tem um livro bem bacana, o Business Model Generation. Inovação em modelos de negócio. Ele é escrito pelo Alexander Osterwalder e pelo Yves Pigneur, e co-criado por outras pessoas em 45 outros países. É um modelo de negócios que foi co-criado por muita gente. Nós achamos bem bacana seguir com ele. Se vocês tiverem interesse em ler o livro, comprar o livro, achamos a R\$ 82 nas Americanas, mas vocês conseguem achar mais barato.

[00:50] Por que estamos falando do livro? Eles têm uma ordem de preenchimento do canvas. Você pode seguir a ordem que acharem melhor conforme forem trabalhando, mas nesse primeiro curso vamos seguir a ordem que eles fizeram, que começa pelo segmento de clientes.

[01:15] O que é isso? Eu tenho no meu app os motoristas e tenho as pessoas que pedem o carro, que querem andar de bicicleta. O segmento de clientes é para quem vou vender, oferecer serviço, criar valor, para quem vou me relacionar. É aqui que identifico quem são essas pessoas.

[01:38] No nosso caso, temos esses dois segmentos que acabamos de citar. Temos os motoristas dos carros e as pessoas que vão pegar esses carros e as bicicletas, quando tivermos elas.

[01:50] Quando estamos falando do segmento dos motoristas, estamos falando como o do Uber e do 99. Fazendo uma amostra rápida de uma reportagem da Exame, em que o autor da matéria andou por trinta dias com os motoristas, porque ele queria entender quem eram essas pessoas. Ele fala que elas são pessoas comuns, aposentados, pessoas que estavam sem emprego e viram como uma possibilidade de ganhar dinheiro. Pessoas que já tinha emprego e pensaram numa segunda renda.

[02:34] Quando pensamos no 99, eles fazem um perfil muito mais analítico. O perfil do motorista é uma pessoa amigável, que gosta de dirigir, porque ela vai ficar muito tempo atrás do volante, transportando pessoas. Tem que ter mais de 21 anos. Isso também vamos colocar no nosso app. Se você já tem essa idade, você consegue dirigir tanto com eles, quanto com a gente, no caso do Me Transporte, assim como é um pedido também do Uber. Também é necessário ter dois anos ou mais de CNH válida, o que significa que você tem que estar dirigindo há pelo menos três anos. Isso é legal. E também é necessário ter um smartphone com sistema operacional Android. Não sei se vocês já tiveram essa experiência, mas várias vezes já entrei no carro com um taxista ou um Uber que tinha um celular ruim, porque não era compatível com o aplicativo. Travava demais, o motorista não conseguia conectar com o Waze, com o Google Maps. Era horrível. Então é uma exigência que eu também coloco no meu app.

[04:02] Esse é um dos perfis, um dos segmentos de clientes que temos. Nesse segmento de clientes, não vamos limitar a pessoa a ter só nosso app, porque o cara que tem o 99 também consegue ter o Uber. Eles não são limitados.

[04:18] O problema que os usuários citam para a gente é que eles não queriam mais manter nosso app porque não tinha pessoas solicitando o carro. Eles estavam quase apagando meu app, se já não apagaram.

[04:48] O que eu preciso fazer? Preciso de pessoas pedindo o carro. Que é meu outro segmento de clientes. Se eu não tenho essas pessoas, fiz algo de errado. Por exemplo, eu e meus sócios acreditávamos que os usuários do app que pedem o carro eram pessoas de São Paulo, porque focamos nosso app aqui, e essas pessoas eram menores de 18 anos, pessoas que não dirigem, não tem carro. Eles não têm permissão para dirigir, então pode ser que peçam nosso carro ao invés de andar de ônibus.

[05:36] Porém, nós vimos que essas pessoas não baixam nosso app, não tem procura. Nossos motoristas falaram que não iam manter o app porque não tem gente ali. E será que essas pessoas são nosso público mesmo? Pensem vocês. Vocês tinham dinheiro para pedir um meio de transporte quando quisessem? Talvez algumas pessoas.

[06:05] Tenho todos esses dados sobre como essa galera mais nova vai pagar pelo serviço. Eles não têm cartão de crédito. Ou é o cartão de crédito do pai que está lá. O IBGE estuda o comportamento das pessoas, da população no Brasil, e eles têm um conceito bem bacana: o PEA. População economicamente ativa.

[06:34] Essa é a população que já está inserida no mercado de trabalho ou está tentando se inserir para conseguir pagar as contas em casa, ou para qualquer outro motivo.

[06:55] Acabamos de falar que nosso público é menor de 18 anos. Vamos dar uma olhada na tabela de PEA. Tenho de 10 a 14 anos, a cada mil pessoas no total das áreas, são 15, usando os dados mais atuais, que são de fevereiro de 2016.

[07:13] Se eu olho de 15 a 17 anos, tenho 279 pessoas. Eu estou lançando meu app. Será que vou conseguir impactar todas essas pessoas? E isso não está limitado a São Paulo. Eu iria conseguir colocar pouquíssimas pessoas na minha plataforma. Talvez seja por isso que os motoristas estão reclamando que ninguém solicita o app.

[07:37] Tenho números bem maiores na categoria de 18 a 24 anos. 2.970 pessoas economicamente ativas. De 25 a 49, 15.000. Perceba o tamanho dessa população economicamente ativa que eu não estava impactando. Talvez se eu tivesse falado com elas, tentado encontrar elas, tivesse identificado que meu público eram essas pessoas, talvez eu tivesse muito mais gente na minha plataforma, muito mais gente para pedir o transporte que todos esses motoristas estão esperando que peçam.

[08:20] Mas quantas dessas pessoas estão em São Paulo? Porque aqui tenho o total da população economicamente ativa, mas não sei quantas delas estão em São Paulo. Vamos ver onde estão as pessoas de 18 a 24, como elas são, quantas pessoas são. Conseguimos ver isso em outra plataforma do IBGE, que é a projeção da população.

[08:52] Consigo selecionar a população pelo Estado que eu quiser. Vamos ver o de São Paulo, que é onde lançamos nosso app.