

Negócio

Módulo 7



1

Negócio?!

Mas que “Negócio” é esse?

A definição do negócio de uma organização é a definição de quais produtos e serviços a organização pretende fornecer, para quais mercados e quais clientes.



“

Maximiniano





O que é o Negócio

- Mercado: análise de mercado, análise competitiva, etc;
- Usuários/Clientes: persona, JTBD, jornada;
- Com quem vamos falar e qual(ais) problema(s) vamos resolver para esse(s) público(s)?



Como influenciamos o Negócio?

- Clareza de:
 - Modelo de negócio;
 - Proposta de Valor
 - Alavancas.



Alavancas

- Modelo de negócio, Proposta de valor = Clareza
- Vamos desenhar uma árvore de alavancas!!



E a tal área de negócio?

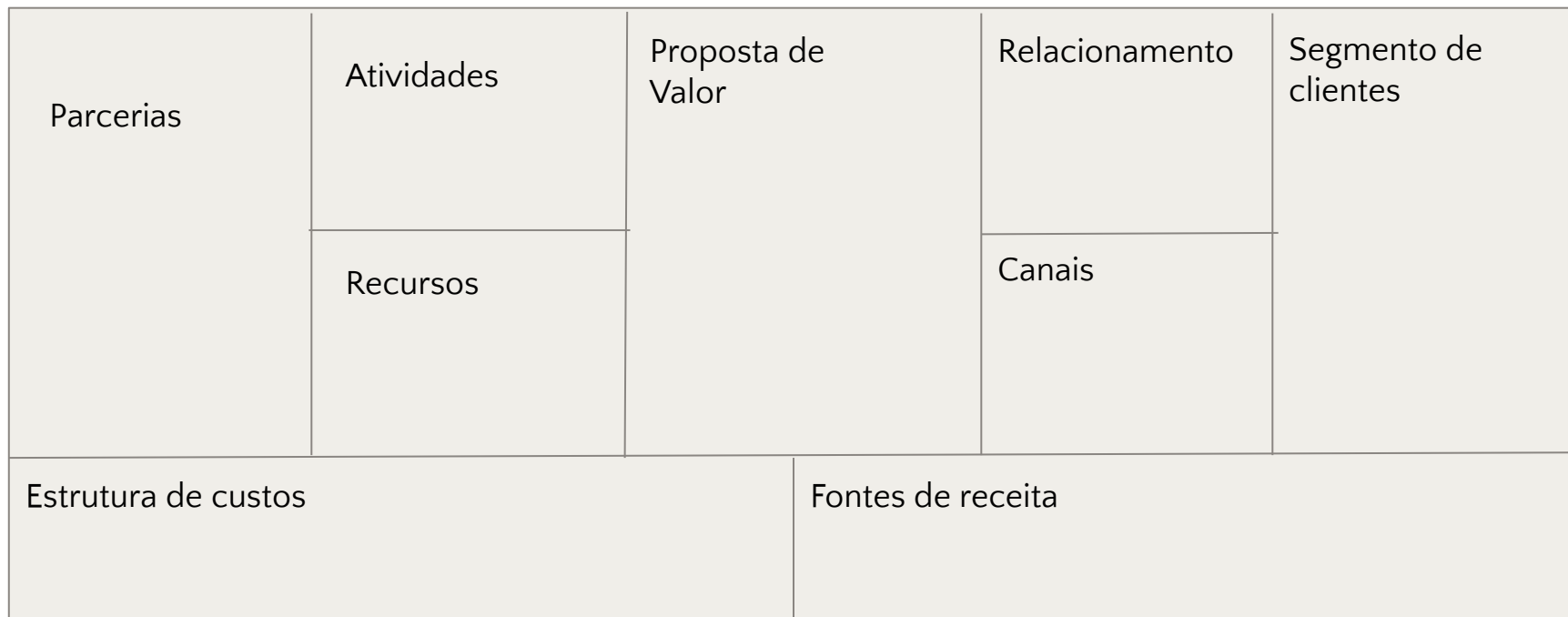
- Produtos X Negócio:
 - Modelo de squad multi-disciplinar;
 - Complementares;
 - Produto é negócio?

2

Modelos de Negócio



Canvas





Os 9 Componentes

- Segmentos de Clientes:
 - Massa;
 - Nicho;
 - Segmentado;
 - Diversificado;
 - Multilateral.



Os 9 Componentes

- Proposta de Valor;
 - Novidade;
 - Desempenho;
 - Personalização;
 - Design;
 - Status;
 - Preço;
 - Custo;
 - Risco
 - Etc...



Os 9 Componentes

- Canais:
 - Particulares/Parceiros;
 - Diretos/Indiretos;
 - Fases:
 - Conhecimento;
 - Avaliação;
 - Compra;
 - Entrega;
 - Pós-venda.



Os 9 Componentes

- Relacionamento com Clientes:
 - Assistência pessoal/dedicada;
 - Autosserviço;
 - Serviços automatizado;
 - Comunidade;
 - Cocriação.



Os 9 Componentes

- ◉ Fontes de Receita:
 - Venda de recurso;
 - Taxa de uso;
 - Taxa de Assinatura;
 - Locação/Empréstimo;
 - Licenciamento;
 - Corretagem;
 - Anúncios.
 - Mecanismo de Precificação:
 - Fixa X Dinâmica.



Os 9 Componentes

- Recursos Principais:
 - Físico;
 - Intelectual;
 - Humano;
 - Financeiro.



Os 9 Componentes

- Atividades-chave;
 - Produção;
 - Resolução de problemas;
 - Plataforma/Rede.



Os 9 Componentes

- Parcerias Principais:
 - Otimização e economia de escala;
 - Redução de risco e incertezas;
 - Aquisição de recursos e atividades particulares.

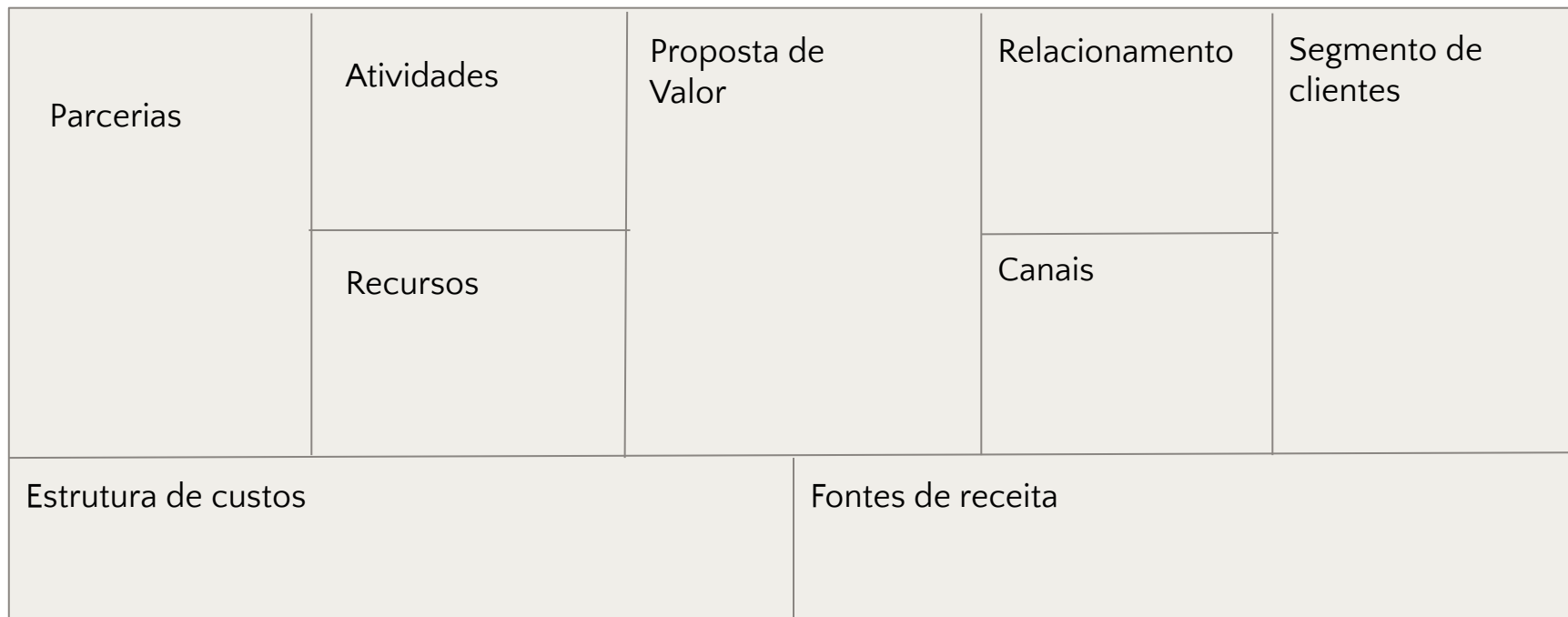


Os 9 Componentes

- Estrutura de custo:
 - Direcionador:
 - Custo;
 - Valor;
 - Características:
 - Fixo;
 - Variável;
 - Escala;
 - Escopo.



Canvas



3

Modelos de Negócio

Padrões



Padrões de modelos de Negócio

- Desagregados;
- Cauda longa;
- Plataformas Multilaterais;
- Grátis
- Aberto.



Desagregados

- Tipos de Negócio:
 - Inovação
 - Relacionamento com o Cliente
 - Infraestrutura
- Frentes:
 - Economica;
 - Cultural
 - Competitiva



Cauda longa

- Maior variedade de produtos;
- Menor quantidade itens;



Plataformas Multilaterais

- Atua com a união de clientes/usuários de diferentes perfis, mas de alguma forma complementares.
- Efeito REDE



Grátis

- Pelo menos uma parte dos clientes consegue extrair valor do produto/negócio sem custo;
- Existe uma base de clientes que acaba financiando os demais;
- Modelos Freemium.



Aberto

- Dentro para fora;
- Fora para dentro;
- Uma inovação externa pode gerar muito valor, trazer ela para dentro pode trazer parte desse valor!

4

Proposta de Valor



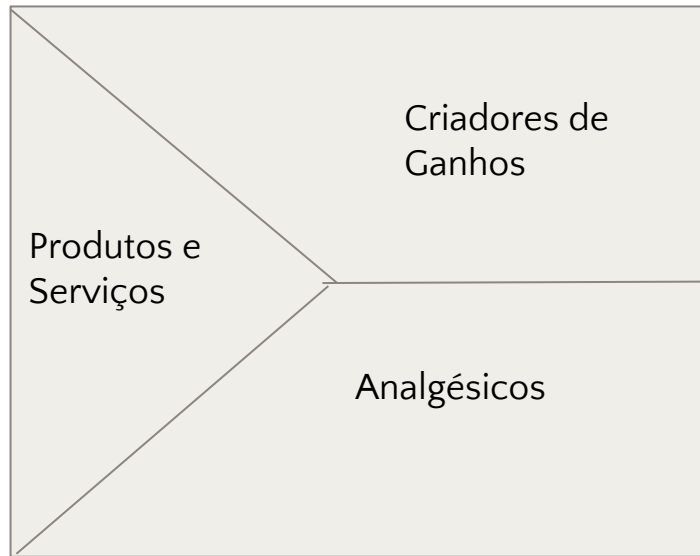
Proposta de Valor

- “Uma proposta de valor descreve os benefícios que os clientes podem esperar de determinados produtos e serviços.” – Value Proposition Design

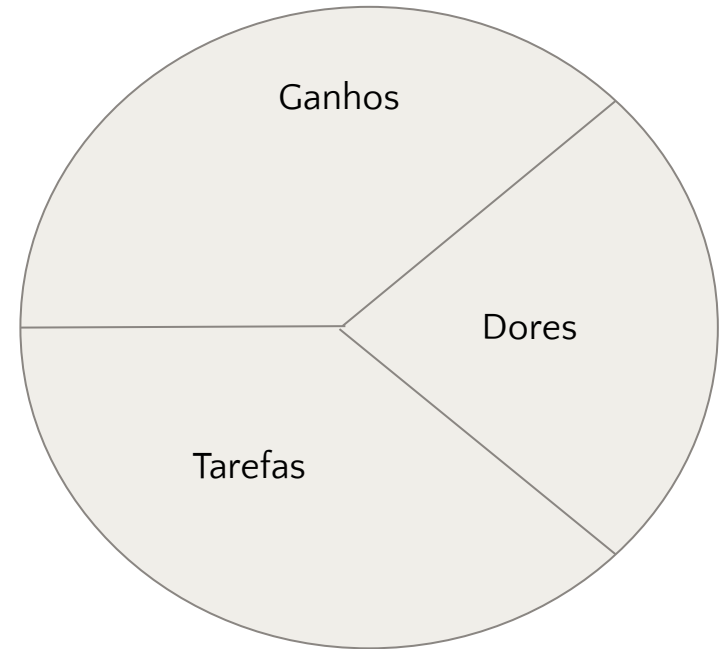


Canvas

Valor



Clientes





Tarefas do Cliente

- Funcionais;
 - Sociais;
 - Pessoais/Emocionais;
 - Apoio.
-
- Priorização: Importância



Dores do Cliente

- Questões indesejadas;
 - Obstáculos;
 - Riscos.
-
- Priorização: Gravidade



Ganhos do Cliente

- Necessários;
 - Desejados;
 - Esperados;
 - Inesperados.
-
- Priorização: Relevância



Produtos e Serviços

- Físicos/Tangíveis;
 - Intangíveis;
 - Digitais;
 - Financeiros.
-
- Relevância: Fundamental <> Bom de ter



Analgésicos

- Como o produto/serviço alivia a dor do cliente?
- Relevância: Fundamental <> Bom de ter



Criador de Ganhos

- ◉ Como o produto/serviço cria ganho para o cliente?
- ◉ Relevância: Fundamental <> Bom de ter