

04

Tipos de mercado

Transcrição

[00:00] Nós falamos um pouco sobre tipos de segmentos, de mercado, da plataforma multilateral, que é nosso caso. Falamos também do caso do Super Nintendo, com o jogo Super Mário, que também é uma plataforma multilateral. E também falamos do caso de ser como o Ipod e Itunes, que por ser dedicado ao segmento de música, todas as pessoas que gostam de escutar música utilizariam. Meu tipo de mercado seria o mercado de massa.

[00:40] Existem outros mercados. É bom citá-los também. O nosso caso é esse de plataforma multilateral, mas existem outros tipos, e talvez seu negócio é desse tipo. É disso que vamos falar neste vídeo.

[00:55] Por exemplo, quando pensamos em algo mais apertado, são poucas pessoas com interesse, mas ele existe. É o caso do Tinder. Temos uma pessoa solteira ou não procurando um relacionamento com outra pessoa. Várias pessoas fazem isso? Talvez. Mas é uma parcela pequena. Não é como o mercado de música.

[01:40] Quando pensamos em uma parcela pequena, estamos simplesmente falando de um tipo de aplicativo ou negócio de nicho. Estou focando totalmente em uma pessoa que poderia encontrar alguém em outro lugar, mas que tem mais afinidade em mexer no celular. Ela baixa o aplicativo e fica apertando coração ou x. Para esse tipo de pessoa temos o mercado de nicho.

[03:00] Mas por exemplo, se eu fosse um banco, como o Itaú ou o Santander, eu teria diferentes tipos de clientes. No Santander, íamos ver logo na capa que tenho o tipo pessoa física, o tipo pessoa jurídica, o que muda totalmente o tipo de visão. Se eu sou uma empresa muito grande, se sou uma Nintendo, com milhares de funcionários, ou um Google, tenho um tipo de atendimento. Se eu sou a Caelum, que é menor, vou ter outro tipo de atendimento.

[03:50] Os bancos têm vários tipos de segmentos de clientes, vários tipos de clientes que fazem diferentes transações financeiras. Mas o objetivo de todas essas pessoas é controlar, ver o fluxo do dinheiro, guardar o dinheiro em algum lugar.

[04:05] Quando falamos dessas pessoas, desse tipo de negócio, estamos falando de um segmento de clientes segmentado. O nome parece estranho, mas é assim mesmo, porque cada um desses tipos de clientes precisa de uma comunicação. Quando vou falar com alguém que ganha milhões, não vou falar “vem que tá barato”. Tenho que falar algo mais pessoal. Essa pessoa normalmente espera uma comunicação menos barulhenta.

[04:43] Podemos ver em vários livros que os autores falam de comunicação. Se eu sou o Itaú, tenho vários produtos, vários segmentos de clientes, e com cada um preciso oferecer uma proposta de valor diferente. Por exemplo, se eu fosse o Itaú, tenho a pessoa que fanha um salário mínimo, vou falar com ela, o relacionamento com ela vai ser de um jeito, a proposta de valor com ela vai ser de um jeito que ela entenda. Mas se é uma pessoa que ganha milhões, o meu relacionamento com essa pessoa é diferente. Eu sou um banco que tem tipos de clientes diferentes. Segmentos de clientes diferentes.

[06:07] E se fôssemos a Amazon? Quando eles começaram o negócio deles, vendiam livros. Mas em 2006 eles começaram a oferecer o serviço de cloud. Você conseguiria armazenar tudo online com os servidores deles. Com isso, começaram a ter um segmento de clientes totalmente diferente.

[06:50] Quando eles começam a vender outros tipos de produtos, de segmentos diferentes, temos pessoas no mesmo local com interesses completamente diferentes. Quando tenho pessoas com interesses diferentes comprando soluções diferentes, tenho um tipo de segmento de clientes que é o diversificado, porque cada um tem sua proposta de valor, sua

atividade chave, parceria principal, canais, fontes de receita. Cada um tem uma necessidade. No caso da Amazon, especificamente, eles oferecem produtos diferentes para clientes diferentes.

[08:04] É óbvio que uma pessoa pode querer comprar um livro e uma panela, por exemplo, não tem problema nenhum. Mas eles focam cada tipo de comunicação, cada proposta de valor em um tipo de cliente.

[08:42] Vimos todos esses segmentos de clientes que podemos ter em um negócio. Agora, seria bacana anotar no nosso canvas. Eu identifiquei que tenho os motoristas, que tenho esses homens e mulheres dezoito ou mais, mas qual o tipo de mercado que se encaixa? É justamente o segmento de clientes de plataforma multilateral, que é a mesma coisa que mercados multilaterais.

[09:36] Eu já sei quem são meus dois segmentos de clientes, e sei também agora qual o tipo conceitualmente falando de cliente que vou ter no meu app. Olha só que bacana quantas coisas já aprendemos e como conseguimos popular essa parte do nosso canvas. Posso compartilhar com os meus sócios para que todos consigam entender o que estamos alterando no nosso negócio.

[10:00] Já preenchemos bastante coisa na parte de segmentos de clientes. Já sabemos quais os nossos segmentos, homens e mulheres dezoito mais, os motoristas, e sei o tipo de segmento de cliente, que no caso do Me Transporte é de plataforma multilateral.