

VAREJO SOLIDÁRIO



MANUAL DE

**BOAS PRÁTICAS
PARA OS NEGÓCIOS
EM TEMPOS DE CRISE**

VAREJO  **SOLIDÁRIO**

 **CDL** POA

Estamos em um momento desafiador, no qual as empresas precisam equilibrar a continuidade dos negócios com um posicionamento responsável e sensível às circunstâncias. Aqui estão algumas dicas para manter uma boa conduta de negócios durante essas situações:

1

COMUNICAÇÃO CLARA E TRANSPARENTE

- **Informar Clientes e Parceiros:** Mantenha todos informados sobre a situação, impacto nas operações e qualquer alteração nos serviços ou produtos. Use canais como e-mails, redes sociais e o site da empresa.
- **Transparência:** Seja honesto sobre os desafios enfrentados e os passos que a empresa está tomando para lidar com a situação.
- **Estabeleça um Comitê de Crise:** Prepare seu negócio para todos os possíveis cenários, saiba como responder a questões e solicitações. Mantenha contato com Defesa Civil, Entidades e Organizações Civas para entender como está o ambiente e como sua empresa pode colaborar.

2

EMPATIA E SENSIBILIDADE

- **Pessoas em Primeiro Lugar:** Certifique que seus clientes, colaboradores, fornecedores estão em segurança e recebendo a ajuda necessária.
- **Entendimento da Situação:** Reconheça o impacto da catástrofe nas vidas das pessoas e mostre empatia em suas comunicações.
- **Apoio Comunitário:** Participe ou contribua para esforços de ajuda e recuperação. Isso pode incluir doações, suporte logístico ou outros tipos de assistência.

3

CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

- **Plano de Continuidade:** Tenha um plano de continuidade bem definido para minimizar interrupções. Isso pode incluir trabalho remoto, diversificação de fornecedores e digitalização de operações.
- **Flexibilidade e Adaptação:** Esteja preparado para ajustar estratégias de negócios conforme necessário para responder às mudanças nas condições do mercado e nas necessidades dos clientes. A situação financeira dos clientes pode ter mudado, então atente-se às ações de cobrança, às vendas com flexibilização de pagamento e ao acesso facilitado a serviços e produtos.
- **Fornecedores:** Ainda que seu negócio não esteja em uma zona de risco, certifique-se de que seus fornecedores não foram impactados. Prazos e expectativas devem ser alinhados.

4

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

- **Ações Proativas:** Mostre liderança através de ações proativas de RSE, como apoiar iniciativas de recuperação ou fornecer produtos/serviços essenciais em condições especiais.
- **Parcerias com ONGs:** Colabore com organizações não-governamentais para amplificar o impacto dos esforços de ajuda.
- **Use sua Influência:** Mobilize empresas do seu segmento de atuação, parceiros ou organizações locais para ajudar quem foi afetado.

5

CUIDADO COM OS FUNCIONÁRIOS

- **Segurança e Bem-Estar:** Priorize a segurança e o bem-estar dos funcionários, condições de trabalho flexíveis e assistência financeira, se possível.
- **Comunicação Interna:** Mantenha uma comunicação constante com os funcionários sobre as medidas tomadas pela empresa e ofereça suporte se necessário.

6

GESTÃO DE REPUTAÇÃO

- **Ações e Imagem:** Ações falam mais alto do que palavras. Atue de maneira a demonstrar responsabilidade e preocupação genuína com a situação.
- **Evitar Exploração Comercial:** Não tire proveito da catástrofe para ganho comercial imediato. A percepção de oportunismo pode prejudicar a reputação da empresa a longo prazo.

7

INOVAÇÃO E SOLUÇÕES

- **Desenvolvimento de Soluções:** Se possível, desenvolva ou ajuste produtos e serviços que possam ajudar as pessoas a enfrentar melhor a situação da catástrofe.
- **Feedback dos Clientes:** Utilize o feedback dos clientes para ajustar suas ofertas e atender melhor às necessidades emergentes.



ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

- **Monitoramento Contínuo:** Acompanhe de perto a evolução da situação e adapte suas estratégias conforme necessário.
- **Avaliação Pós-Crise:** Após a crise, avalie o desempenho da empresa e as lições aprendidas para melhorar sempre e se preparar para futuras crises.

Seguir essas dicas pode ajudar sua empresa a manter a continuidade dos negócios enquanto demonstra responsabilidade social e empatia durante os períodos de catástrofes.

VAREJO SOLIDÁRIO



Acesse: cdlpoa.com.br

