

**COMO
MONTAR**

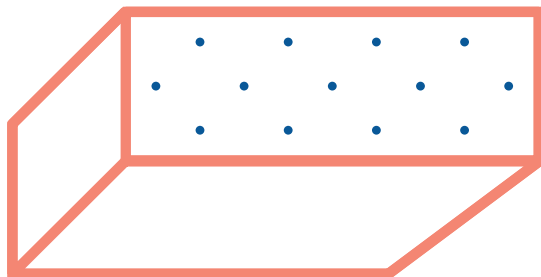
**UM
ESCRITÓRIO
VIRTUAL**



www.sebraeatende.com.br

SUMÁRIO

Apresentação do Negócio	6
Localização	7
Exigências Legais	9
Estrutura e pessoal (equipe e equipamentos)	10
Matéria-prima e mercadorias	14
Investimento e Capital de Giro	15
Canal de Distribuição	16
Custos	16
Agregação de valor	17
Divulgação	19
Informações tributárias	20
Dicas de Negócios	21
Bibliografia	22



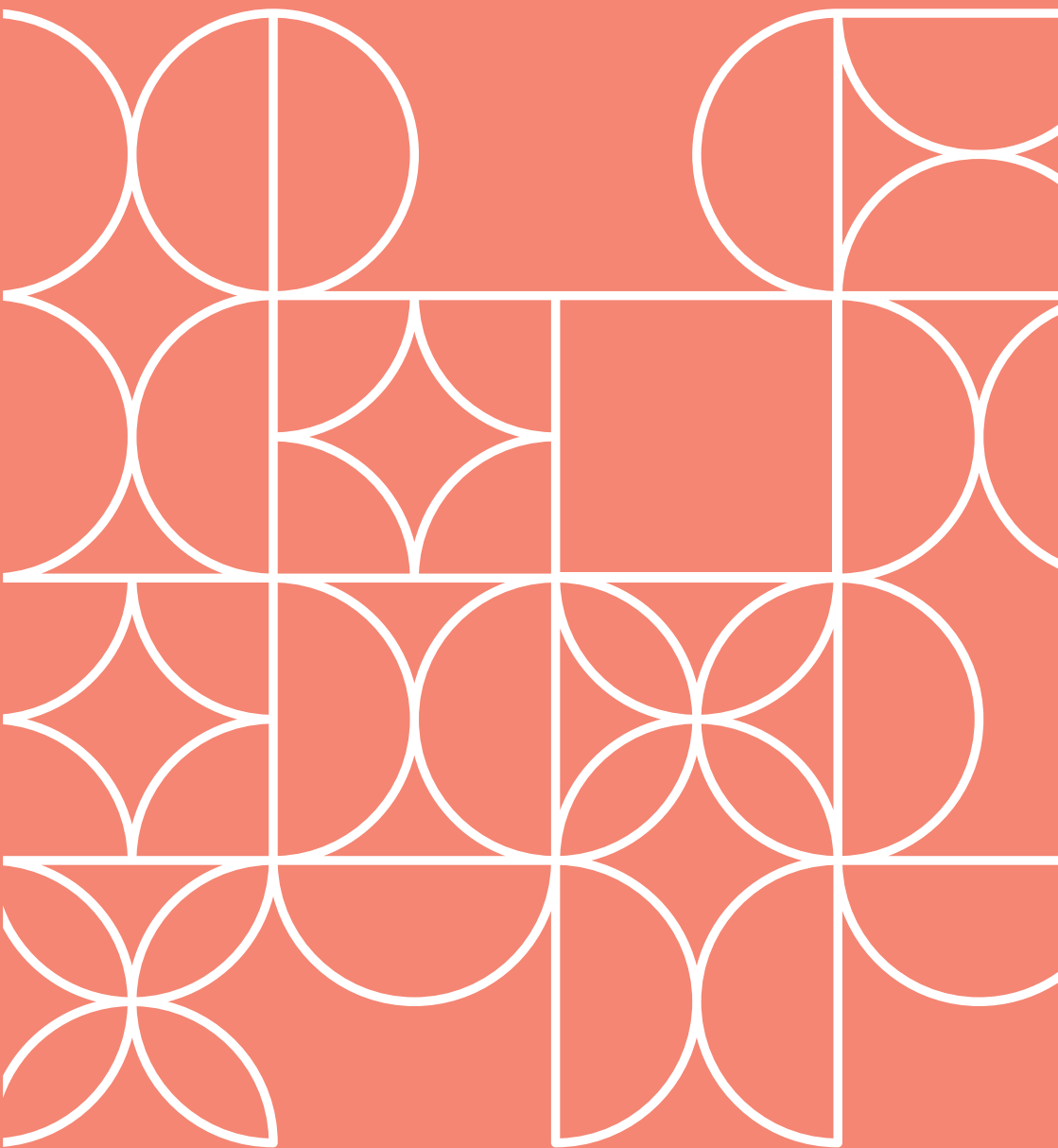
IDEIAS E OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS

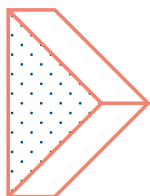
Quer se tornar um empreendedor mas não sabe por onde começar?

A Série Como Montar traz um perfil de diversos ambientes de negócios para quem está em busca de oportunidades para empreender, apresentando uma visão geral de como cada segmento se posiciona no mercado, quais as variáveis que os afetam, como elas se comportam, qual a estrutura, equipamentos e pessoal para composição do negócio, oferecendo as informações necessárias sobre como fazer o seu empreendimento acontecer na prática.

Mas atenção, futuros empresários: as cartilhas desta Série não substituem o Plano de Negócio. Para elaborá-lo, procure o Sebrae. Dispomos de uma grande variedade de soluções em apoio ao pequeno empreendedor.

Consulte regularmente o site www.sebrae.com.br, descubra quais programas podem atender melhor as necessidades do seu negócio e comece hoje mesmo a colocar em prática tudo que aprendeu.



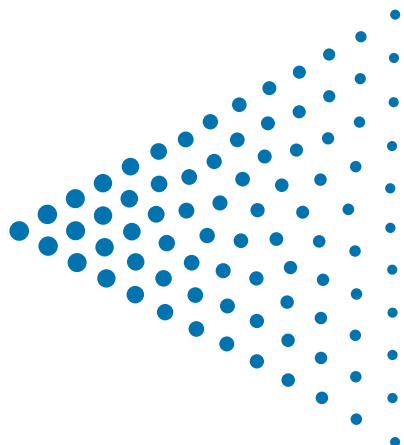


APRESENTAÇÃO DO NEGÓCIO

O escritório virtual é um serviço voltado para profissionais autônomos e empresas que não podem contar com um escritório físico. Dessa forma, conseguem, a partir desse empreendimento, ter atendimento telefônico, endereço físico, para reuniões esporádicas, e fiscal, para abertura de CNPJ e outras exigências legais.

Gerenciar um escritório virtual exige tempo, cuidado e dedicação. Vai além de atender aos telefonemas direcionados a outras empresas e direcioná-los. É importante trabalhar para oferecer o melhor para os parceiros, que dependem dessa estrutura para fechar negócios.

Dentre os principais desafios de gestão de escritórios virtuais no Brasil estão:



Logística

O profissional ou empresa que busca o serviço de escritório virtual tem em mente a comodidade, praticidade e eficiência de contar com um serviço dedicado a suas necessidades. Portanto, é fundamental atender às expectativas colocadas sobre a qualidade e competência da empresa. Escritórios virtuais em expansão podem investir em sistemas operacionais para melhorar as entregas.

Tecnologia

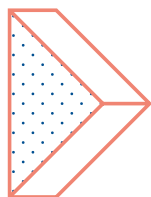
Por causa dela foi possível o surgimento desse tipo de negócio e é importante utilizá-la como aliada na construção de um escritório virtual seguro e com credibilidade. Um bom software de gestão é interessante para o trabalho. Com ele você consegue diminuir o tempo que gasta em funções mais detalhistas e pode focar em atividades que realmente precisam de mais atenção. Através da tecnologia você também tem condições de mensurar resultados e analisar as métricas no seu negócio.

Marketing

A linha entre uma divulgação assertiva e exagerada é tênue. O marketing é uma ferramenta poderosa para quem quer vender serviços como os de um escritório virtual. É preciso identificar as necessidades dos clientes e criar um plano de ação efetivo e focado em resultados. Alguns pontos que são importantes para montar a estratégia de marketing da sua empresa: e-mail marketing, analisar opinião dos clientes, observar a taxa de conversão e rejeição, analisar o custo de aquisição do cliente, e fazer um investimento em pós-vendas.

Para conquistar clientela, focar em um nicho de mercado é o melhor caminho para pequenos e médios empreendedores, mas ele não se restringe apenas a isso. A segmentação diz muito a você sobre o perfil do seu consumidor, as demandas, preferências e ainda orientam a sua linha de atuação.

Muitos empreendedores já descobriram as vantagens do escritório virtual e, por isso, esse mercado torna-se cada vez mais competitivo. Antes de investir o capital no negócio é preciso ter certeza de todos os serviços que você pode prestar.

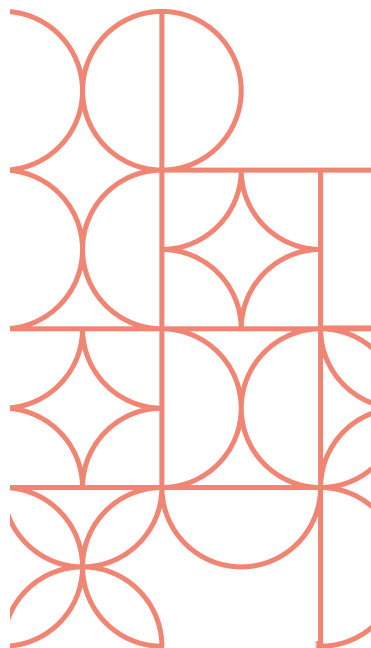


LOCALIZAÇÃO

A escolha do local de instalação do escritório virtual é, seguramente, um dos aspectos mais importantes para o sucesso de um empreendimento deste tipo. Para a definição do local, o empreendedor deverá considerar alguns fatores relevantes, dentre eles: credibilidade comercial da área escolhida, facilidade de acesso e estacionamento, além de espaço satisfatório para a realização de reuniões.

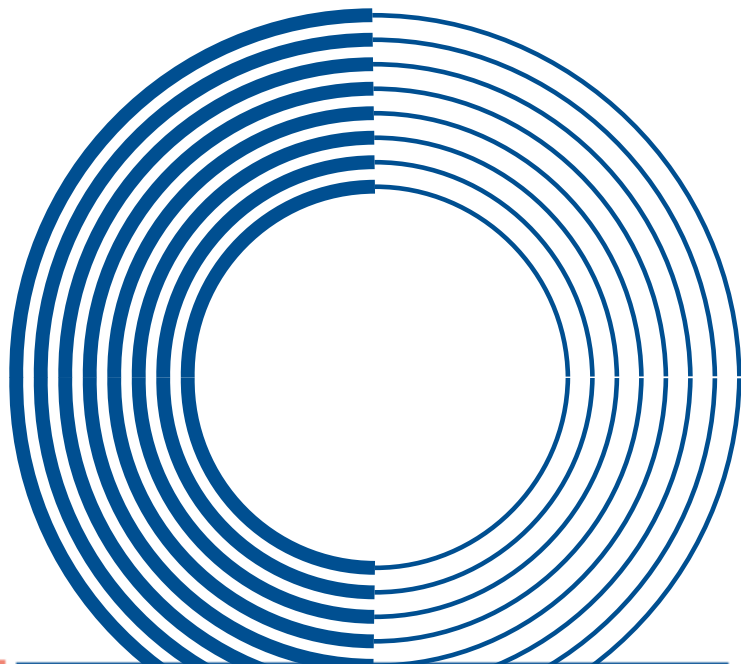
Afinal, o escritório virtual também pode prestar serviços físicos, além de atender chamadas e direcionar ligações.

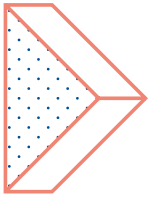
Conhecer bem o local, seja a cidade, o bairro ou a microrregião onde se pretende abrir o escritório virtual, incluindo o perfil econômico dos potenciais clientes, seus hábitos, locais de concentração ou movimentação de pessoas, assim como as opções de comércio já existentes, podem ajudar a definir o tipo de serviço e atividade física que se vai oferecer.



Assim, antes de se definir por um imóvel para abertura e montagem de um escritório virtual, deve-se observar os seguintes detalhes:

- *Certifique-se de que o imóvel em questão atende às suas necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, características da vizinhança, e se é atendido por serviços de água, luz, esgoto, telefone, etc.;*
- *Avalie as comodidades que possam tornar mais atrativa e conveniente à presença dos frequentadores, tais como facilidade de acesso e estacionamento para clientes;*
- *Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundações e próximos às zonas de risco;*
- *Atente para os aspectos de acesso e acessibilidade dos clientes;*
- *Avalie as condições de conservação e segurança do imóvel, bem como os aspectos legais e de zoneamento urbano junto à prefeitura.*





EXIGÊNCIAS LEGAIS

Antes de abrir empresa o empreendedor deve tomar uma série de providências. Para não atrasar a inauguração, recomendamos a contratação de um profissional de contabilidade, que possa proceder com a elaboração dos atos constitutivos e auxiliar o empresário na definição da forma jurídica mais adequada para o seu projeto.

O registro de uma empresa é similar a um processo, sendo composto por algumas etapas a serem cumpridas:

- Registro na Junta Comercial;
- Inscrição na Secretaria da Receita Federal para número do CNPJ;
- Registro na Secretaria Estadual da Fazenda;
- Inscrição na prefeitura do município para obtenção do alvará de funcionamento;
- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal;
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema "Conectividade Social – INSS/FGTS";
- Solicitação de Licença do Corpo de Bombeiros Militar para funcionamento.

Passo a Passo para a abertura de uma empresa:

Passo 1 - Registro na Junta Comercial

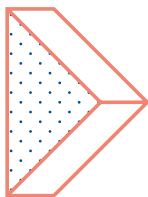
Passo 2 - Obtenção do NIRE (Número de Identificação do Registro de Empresa)

Passo 3 - Obtenção do CNPJ

Passo 4 - Obtenção do Alvará de Funcionamento

Passo 5 - Definição do Sistema Tributário

Passo 6 - Providências relacionadas à Previdência e dos documentos fiscais



ESTRUTURA E PESSOAL (EQUIPE E EQUIPAMENTOS)

A estrutura de um escritório virtual deve compreender um imóvel com área não inferior a 150 m², e sugere-se que seja composta basicamente pelos seguintes espaços:

- Recepção;
- Sala de Administração;
- Sala de reunião 1;
- Sala de reunião 2;
- Sala de reunião 3;
- Cozinha;
- Banheiro feminino;
- Banheiro masculino;
- Despensa para produtos de limpeza;
- Sala de telefones e servidores.

Além desses ambientes básicos, o escritório virtual pode se diferenciar dispondo de outros serviços e conveniências, tais como:

- Auditório para cursos e palestras;
- Sala de descanso e de visitas;
- Salão para recreação de crianças;
- Espaço wifi.

Importante ressaltar que o conjunto de serviços a ser oferecido, e conseqüentemente o espaço e estrutura requeridos, dependem do público-alvo e da proposta de valor do escritório virtual, implicando diretamente no investimento a ser realizado.

A quantidade de profissionais está relacionada ao porte do empreendimento

Dependendo da quantidade de profissionais e empresas atendidas, bem como dos horários e do maior fluxo de demandas, será necessário um número adequado de pessoas para atender esta demanda. Para um escritório virtual de pequeno porte, pode-se começar com cinco empregados, sendo um recepcionista, um gerente, dois telefonistas e um auxiliar de serviços gerais.

Tão ou mais importante que a quantidade é a qualificação dos profissionais a serem contratados. Para isso, o empresário deverá considerar questões essenciais no atendimento aos clientes, tais como: agilidade e presteza no atendimento, capacidade de identificar as necessidades dos clientes, cortesia, demonstração de interesse, habilidade para tratar a diversidade, conhecimento do ramo de atividade.

Os colaboradores que atenderão o público devem ter as seguintes competências, que devem ser focadas durante o processo de seleção e contratação:

Atendente

Além de conhecer muito bem os serviços e a empresa, o atendente deve também conhecer as necessidades e os hábitos dos clientes, ter uma postura consultiva oferecendo soluções que atendam essas necessidades, ter facilidade de comunicação, empatia e bom humor.

Telefonista

Além de terem conhecimento sobre o trato e a presteza do atendimento, os telefonistas também devem ter capacidade de organização, para direcionar corretamente a ligação a cada empresa ou profissional autônomo que é cliente do escritório, além de dominar suas atividades específicas e gostar de trabalhar com pessoas.

O empreendedor deverá participar de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor, pois esse é um negócio especial, que pode aumentar o fluxo de negócios de uma pequena empresa, o que requer conhecimentos, habilidades e atitudes capazes de agregar valor real ao ser humano.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato da categoria, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, consequências desagradáveis. O Sebrae da localidade poderá ser consultado para aprofundar as orientações sobre o perfil do pessoal e o treinamento adequado.

Quanto aos equipamentos, podemos dividi-los em Administrativos e Esportivos

Os equipamentos administrativos são aqueles de uso geral, utilizados para a gestão do empreendimento e conveniência dos clientes. Destacamos, entre outros, os principais:

- *Microcomputadores;*
- *Equipamentos de rede e WIFI;*
- *Impressoras;*
- *Telefones;*
- *Mesas;*
- *Cadeiras;*
- *Armários;*
- *Equipamentos de som, TV, projetor, etc.*

Os equipamentos do escritório virtual também estão sujeitos às variações de qualidade e à sofisticação dos mesmos. Devemos lembrar que as tecnologias associadas aos escritórios vêm evoluindo constantemente e podem ser um fator diferenciador do empreendimento.

Um cuidado especial deve ser dado à questão da "robustez", pois esses equipamentos estarão sujeitos ao uso contínuo e prolongado, requerendo que sejam desenvolvidos e construídos para a finalidade de uso profissional, muito diferente dos equipamentos para uso doméstico ou condominial.

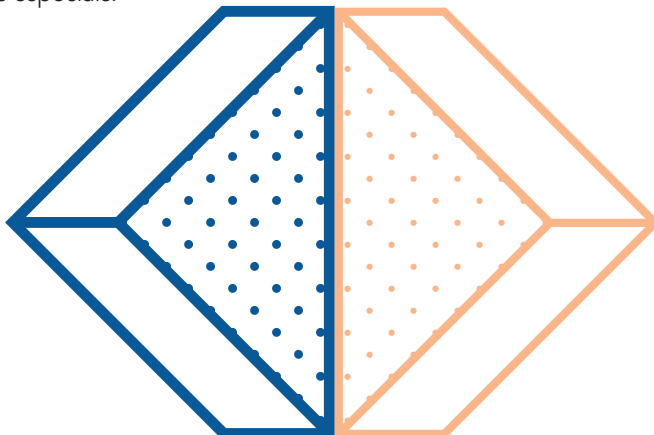
Os preços dos equipamentos variam muito, seja pela qualidade, quantidade ou estilo dos mesmos, ou até mesmo pela localização do empreendimento.

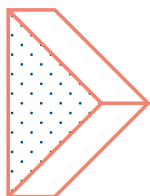
Os equipamentos básicos de um escritório virtual são:

- *Microcomputador completo (um para cada sala de reunião)*
- *Impressora*
- *Telefones*
- *Mesas*
- *Cadeiras*
- *Projetores*
- *Armário para o escritório*
- *Serviço de PABX*
- *WiFi com banda larga*
- *Cafeteira*
- *Geladeira*
- *Micro-ondas*
- *Materiais de escritório – papel, caneta, bloco de anotações*

Os equipamentos mais caros, e também os mais utilizados, são os computadores e telefones. Devem ser equipamentos robustos, profissionais e em quantidade suficiente para atender a demanda esperada.

Seus valores variam muito de acordo com a qualidade e sofisticação. Estimamos que o valor total do investimento necessário em equipamentos seja da ordem de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), ressaltando mais uma vez a significativa variação de preços e qualidade dos mesmos. Portanto, consulte vários fornecedores e busque promoções especiais.





MATÉRIA-PRIMA E MERCADORIAS

A gestão de um escritório virtual é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda. Esse equilíbrio deve ser sistematicamente aferido através dos seguintes importantes indicadores de desempenho, entre outros:

Fidelização da clientela

Uma clientela fiel é um indicador interessante da receita recorrente do escritório virtual. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado.

Manutenção dos materiais

O índice de manutenção dos materiais é a indicação do período de tempo que os equipamentos que viabilizam o escritório, em determinado momento, precisaram ser repostos ou modificados, por mau uso ou a pedido dos clientes.

Nível de serviço ao cliente

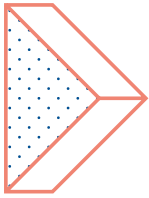
O indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente da prestação de serviços, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber as benesses do serviço imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas pelo fato de não existir a possibilidade de atendimento ou não ser possível executar o serviço com prontidão.

Como se trata de uma prestação de serviços, as mercadorias ou matérias-primas envolvidas na atividade não são muito relevantes em termos de volume e custo, mas são muito importantes nos aspectos de higiene e conforto para os clientes.

Atenção a materiais de banheiro, toalete, higienização pelo uso dos equipamentos, limpeza geral das instalações, entre outros, que requerem acompanhamento constante e seleção adequada de fornecedores, ambiente e local adequado para seu armazenamento, além de controle de uso e reposição.

Se o escritório possui uma lanchonete, mesmo que terceirizada, a disponibilidade, o armazenamento e a manipulação dos alimentos requerem atenção redobrada, pois podem comprometer a saúde dos clientes, além de estarem sujeitas à fiscalização das Secretarias Municipais de Vigilância Sanitária.

Para a definição do mix de serviços a serem oferecidos o empresário deverá visitar concorrentes, ouvir permanentemente seus clientes e fazer adaptações ao longo do tempo.



INVESTIMENTO E CAPITAL DE GIRO

O investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua autossustentação. Pode ser caracterizado como:

Investimento fixo

Compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, etc.;

Investimentos pré-operacionais

São todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de decoração, honorários profissionais e outros;

Capital de giro

É o capital necessário para suportar todos os gastos e despesas iniciais, geradas pela atividade produtiva da empresa. Destina-se a viabilizar as compras iniciais, pagamento de salários nos primeiros meses de funcionamento, impostos, taxas, honorários de contador, despesas de manutenção e outros.

Para um escritório virtual, o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R\$ 100.000 (cem mil reais) para fazer frente aos seguintes itens de investimento:

- *Mobiliário para a área administrativa – R\$ 10.000,00;*
- *Móveis e equipamentos – R\$ 40.000,00;*
- *Construção e reforma de instalações – R\$ 20.000,00;*
- *Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas etc. - R\$ 5.000,00;*
- *Capital de giro para suportar o negócio nos primeiros meses de atividade – R\$ 25.000,00.*

É importante lembrar que esses valores são apenas referenciais, variando significativamente de acordo com o porte, o nível de sofisticação do empreendimento, a localização e o público alvo.

CANAL DE DISTRIBUIÇÃO

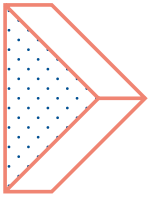
O canal de distribuição dos serviços é o próprio estabelecimento. No entanto, podemos pensar em formas não convencionais, mas já bastante popularizadas, como os chatbots, que levam para os ambientes virtuais o atendimento dos escritórios.

Se necessário, utilizar o marketing digital para desenvolver estratégias de divulgação é uma ideia interessante. Assim, a utilização do escritório dos profissionais e a qualidade do serviço prestado pelo escritório virtual estará sendo disponibilizado também fora do estabelecimento.

CUSTOS

São todos os gastos realizados na produção de um bem ou serviço e que serão incorporados posteriormente ao preço dos produtos ou serviços prestados, como: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas de vendas e insumos consumidos no processo de estoque e comercialização.

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos ou serviços que compõem o negócio indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todas as despesas internas. Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.



AGREGAÇÃO DE VALOR

Os escritórios virtuais podem ser considerados centros de serviço de atendimento, telefonia, endereçamento e recebimentos e entregas para pequenos empreendedores e empresas, onde os clientes são atraídos pela localização do empreendimento e qualidade dos serviços, de acordo com seus objetivos individuais.

Deve ser oferecido um mix de serviços no qual é possível encontrar várias modalidades em um só lugar, com o objetivo de oferecer ao cliente conforto, comodidade, variedade e, principalmente, profissionalismo.

As principais modalidades que podem ser oferecidas a critério do empreendedor são:

- *Atendimento telefônico;*
- *Agendamento de reuniões;*
- *Serviços de office boy;*
- *Salas de reunião bem equipadas;*
- *Auditório para palestras e cursos;*
- *Sala de descanso entre reuniões;*
- *Internet potente.*

Uma forma bastante comum de agregar valor é ofertar pacotes onde o empreendedor pode utilizar serviços adicionais, como espaço de coworking, por um único valor mensal.

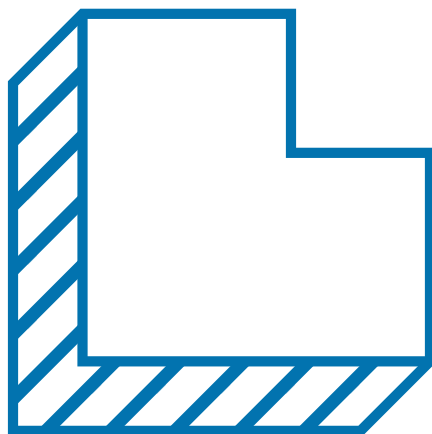
Outra forma de aumentar as receitas é a comercialização de serviços de marketing, cerimonial para eventos no escritório e buffet para reuniões e palestras. Deve-se atentar, no entanto, para os riscos que esses “adicionais” também trazem, como a necessidade de manutenção de estoques e a contratação de pessoal qualificado, entre outros.

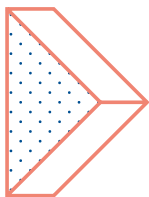
Além disso, estabelecer parcerias ou sublocar espaço outros escritórios virtuais pode ser um bom nicho de negócio. Outras modalidades de parcerias que devem ser avaliadas são aqueles com lojas de alimentos saudáveis, artigos que são bastante procurados por empreendedores que passam a maior parte do tempo fora de casa. Os chamados "sites de compras coletivas" também oferecem uma oportunidade para diversificar a forma de aproximação aos clientes através de pacotes limitados de descontos para grupos de pessoas.

É importante pesquisar junto aos concorrentes para conhecer os serviços que estão sendo adicionados e desenvolver opções específicas com o objetivo de proporcionar ao cliente um produto diferenciado. Também é essencial conversar com os clientes atuais para identificar suas expectativas e desenvolver novos serviços ou produtos personalizados, o que amplia as possibilidades de fidelizar esses clientes, além de cativar novos.

A criatividade não tem limites, e a adoção de algumas práticas de outros negócios devem ser avaliadas, tais como instituir o "Dia do Empreendedor", quando um cliente poderá dar a um amigo um pacote de um dia de serviços do escritório, ou oferecer café da manhã e lanches em dias especiais, que podem ser oferecidos por meio de parcerias.

O empreendedor deve manter-se sempre atualizado com as novas tendências, novas técnicas, novos métodos, através da leitura de colunas de jornais e revistas especializadas, programas de televisão ou através da Internet - sites e redes sociais. O uso adequado dessas novas mídias, seja para a oferta de promoções ou comunicação de eventos, são ferramentas que ampliam o alcance das iniciativas comerciais do escritório virtual.





DIVULGAÇÃO

Os meios para divulgação variam de acordo com o porte e o público-alvo escolhido; e, para que seja bem-sucedida, deve ser bem estudada e planejada.

Em linhas gerais, podemos afirmar que, sendo um negócio "local", a melhor divulgação deve alcançar o público das áreas próximas ao escritório virtual. Panfletos, jornais locais e de bairro, distribuição junto a outros empreendimentos próximos, condomínios e empresas, além de parcerias com estabelecimentos na mesma região, são alternativas que devem ser incentivadas.

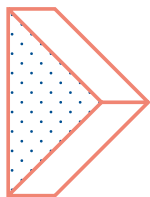
Além disso, a existência de um site na internet é altamente recomendado, não somente para a divulgação dos serviços, mas também para a divulgação de promoções, eventos, novidades, e como canal de comunicação com os clientes. A participação em redes sociais, mantendo os clientes e potenciais clientes atualizados quanto a promoções, dicas de empreendedorismo, eventos, entre outros, permite estar em permanente contato com o público-alvo.

As formas tradicionais, tais como anúncios em jornais de bairro, ônibus e metrô, revistas locais e propaganda em rádio também devem ser consideradas, dependendo dos hábitos e costumes da região. A propaganda boca-a-boca, o convite aos amigos dos clientes para "degustações de serviços" e outras formas de propaganda direta podem ser muito eficientes.

Uma divulgação interessante é a montagem de estandes em eventos voltados ao empresariado, com distribuição de brindes e/ou descontos na mensalidade.

Na medida do interesse e das possibilidades, poderão ser utilizados anúncios em jornais de grande circulação, revistas e outdoor.

Lembre-se: o Sebrae poderá ajudar na definição de uma estratégia de marketing, através de seus consultores e de produtos específicos para a divulgação do empreendimento.



INFORMAÇÕES TRIBUTÁRIAS

O segmento de ESCRITÓRIO VIRTUAL, assim entendido pela CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 8211-3/00 como a atividade de serviços combinados de escritório e apoio administrativo, poderá optar pelo Simples Nacional, desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) para empresa de pequeno porte, e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

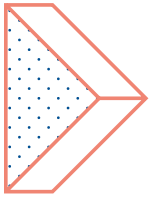
Nesse regime, o empreendedor poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no Portal do SIMPLES Nacional - <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>:

- *IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica);*
- *CSLL (contribuição social sobre o lucro);*
- *PIS (programa de integração social);*
- *COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);*
- *ISSQN (imposto sobre serviços de qualquer natureza);*
- *INSS (contribuição para a Seguridade Social relativa a parte patronal).*

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 17,50% a 22,9%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo SIMPLES Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período.

Se o Estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios tributários para o ICMS (desde que a atividade seja tributada por esse imposto), a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. Na esfera Federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

Para se enquadrar como MEI (Microempreendedor Individual), o CNAE de sua atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII, pois este segmento não pode se enquadrar no MEI, conforme Res. 94/2001. Microempreendedor Individual - Conforme Res. 94/2011, este segmento não se aplica no âmbito do SIMEI.



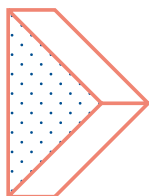
DICAS DE NEGÓCIOS

Para todo tipo de negócio é importante lembrar dos seguintes fundamentos: o ponto e localização é essencial, assim como a promoção e divulgação dos serviços, seu mix e os preços praticados. Sendo um serviço inovador no mercado brasileiro, a eficiência, a competitividade e a inovação fazem toda a diferença no bom andamento de um escritório virtual.

Seguem abaixo algumas dicas que podem melhorar o desempenho e os resultados do negócio:

- *É importante, para se tornar mais competitivo, dimensionar o conjunto de serviços que serão agregados; avaliar o custo-benefício desses serviços é vital para a sobrevivência do negócio, porque pode representar um elevado custo sem geração do mesmo volume de receitas.*
- *Investir na qualidade global de atendimento ao cliente, ou seja: qualidade do serviço, ambiente agradável, profissionais atenciosos, respeitosos e interessados pelo cliente, além de comodidades adicionais, como é o caso de estacionamento, rede WIFI, lanchonete, etc.*
- *Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços e novos produtos ofertados, além de contato telefônico e por e-mail lembrando eventos e promoções.*
- *A presença do proprietário e a atenção aos clientes são fundamentais para o sucesso do empreendimento.*
- *É vital participar de feiras e eventos que reúnam expositores do segmento, visando também estabelecer contato com novos fornecedores e práticas.*



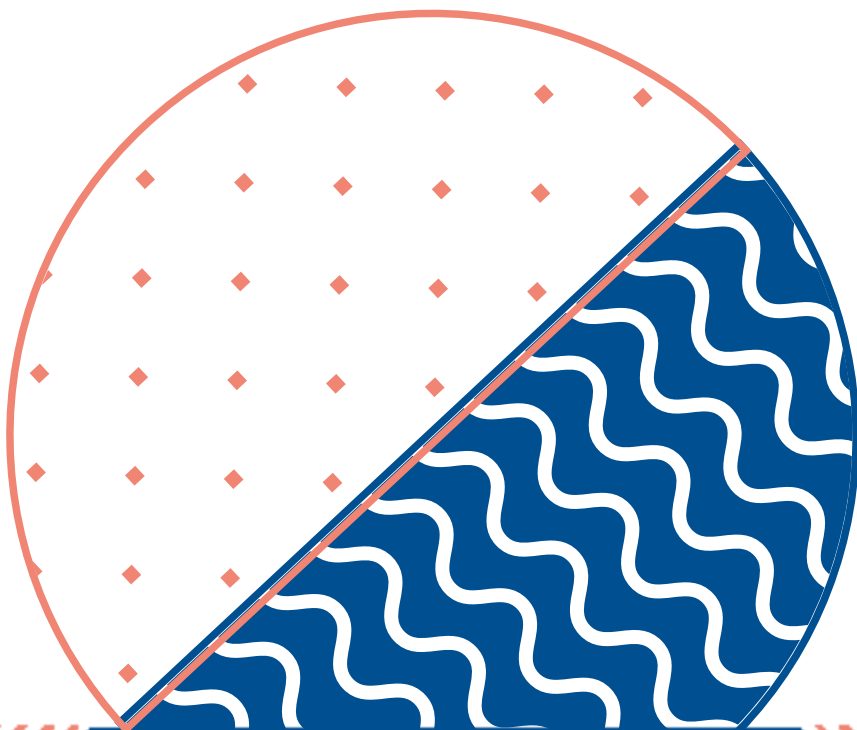


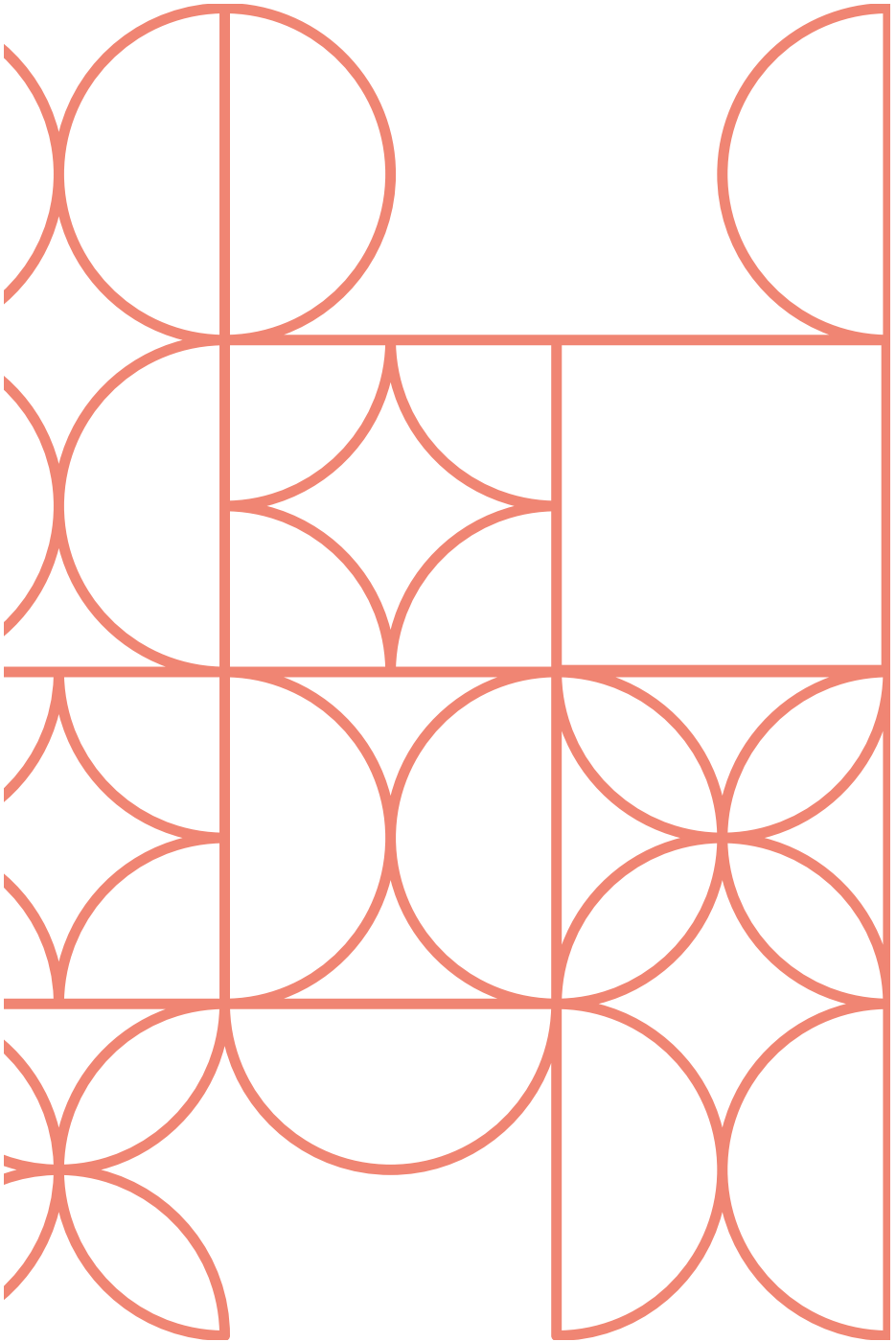
BIBLIOGRAFIA

<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/resolucao/2011/CGSN/Resol94.htm>

Fundamentos Legais: Leis Complementares 123/2006 (com as alterações das Leis Complementares nºs 127/2007, 128/2008 e 139/2011) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional nº 94/2011.

<https://coworkingbrasil.org/news/coworking-para-founders-cnaes-para-cnpj-de-espacos-coworkings/>







Quer saber mais?

Acesse o site do Sebrae e conheça outros conteúdos.

www.sebraeatende.com.br 0800 570 0800



SebraeBahia