



A Digitalização na Escola

Literacia Digital e o Empreendedorismo

Manual de uso do Smartphone para o Negócio

Versão 1.0
Março 2023

Conteúdos

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Introdução | 1 |
| 2. | Impacto do uso do Smartphone no negócio | 1 |
| 3. | Como aumentar o seu negócio usando páginas Digitais..... | 2 |
| 4. | Uso do WhatsApp para criação de loja digital..... | 3 |
| 4.1 | Alguns dos recursos disponíveis no aplicativo WhatsApp Business | 4 |
| 4.2 | Outras funcionalidades do WhatsApp Business..... | 4 |
| 4.3 | Como criar uma conta no WhatsApp Business | 4 |
| 5. | Uso de Facebook para vendas e promoção | 7 |
| 5.1 | Criar Conta do Facebook..... | 7 |
| 5.2 | Facebook Marketplace | 9 |
| 5.3 | Como funciona o Facebook Marketplace..... | 9 |
| 5.4 | Pagamento e entrega do produto | 10 |
| 5.5 | O que não pode ser vendido no Facebook Marketplace?..... | 10 |
| 5.6 | Como vender pelo Facebook Marketplace? | 11 |
| 6. | Loja Online | 11 |
| 7. | Como criar e manter livros de vendas no celular..... | 12 |
| 8. | Técnicas de Marketing digital..... | 13 |
| 9. | Carteira Móvel | 14 |
| 7.1 | Serviços de Carteira Móvel..... | 14 |

1. Introdução

O presente Manual destina-se para o apoio aos formadores dos Institutos Agrários e está inserido no projecto de Literacia Digital com foco no mercado de emprego.

Os temas aqui trazidos são abordados de forma resumida, pelo que se pretende que as sessões de formação sejam mais práticas.

Além de serem usados para comunicação pessoal, os smartphones são muito úteis para negócios, pois oferecem acesso fácil e rápido a diversas ferramentas e aplicativos que podem ajudar a aumentar a produtividade e eficiência. No entanto, muitas pessoas ainda não sabem como usar seus smartphones de forma eficaz para várias actividades que desempenham no seu dia a dia. Por isso, neste manual vamos apresentar algumas dicas e instruções sobre como utilizar o smartphone para negócios de forma mais eficiente e produtiva.

2. Impacto do uso do Smartphone no negócio

O smartphone gerou um grande impacto nos negócios, tanto em termos de oportunidades como de desafios. Seguem os principais resultados:

- a) **Maior comunicação:** Com o uso de smartphones, os indivíduos podem se conectar com facilidade a parceiros, clientes e fornecedores em tempo real. Isso aumenta a produtividade, reduz o tempo de resposta e melhora a relação entre as partes;
- b) **Mobilidade:** O uso de smartphones permite que as pessoas trabalhem em qualquer lugar e a qualquer hora, desde que tenham acesso a uma rede móvel e a internet. Isso permite que os indivíduos sejam mais flexíveis e ágeis em suas actividades;
- c) **Maior eficiência:** Os smartphones também permitem o acesso a aplicativos de produtividade e ferramentas de gestão de negócios que aumentam a eficiência e poupam os custos;



- d) **Maior conveniência:** Com a maioria das pessoas possuindo smartphone, os empreendedores podem usar aplicativos e outros recursos para se conectar com os clientes e fornecer serviços de forma mais acessível;
- e) **Maior competitividade:** Indivíduos que utilizam smartphones podem ter uma vantagem competitiva sobre aquelas que não o fazem, já que podem fornecer serviços mais eficientes e com maior acessibilidade.

Nota: Por outro lado, o uso do smartphone também pode apresentar alguns desafios, como a segurança das informações e a necessidade de gestão de dispositivos móveis para garantir que os indivíduos os utilizem de forma adequada.

3. Como aumentar o seu negócio usando páginas Digitais

As páginas digitais, como o WhatsApp, Facebook e outras redes sociais, podem ser muito úteis para aumentar o seu negócio. Seguem estratégias que pode adotar para usá-las de maneira eficaz:



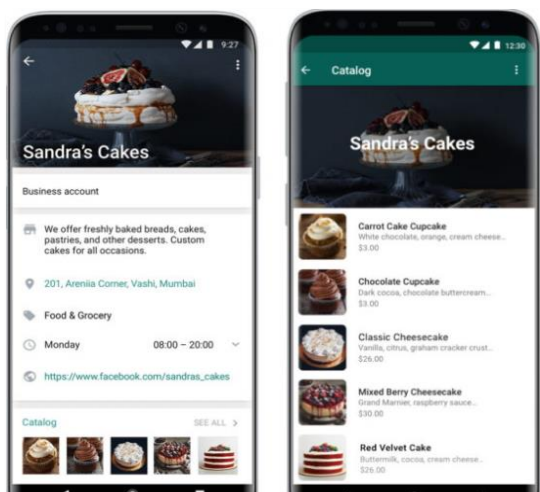
- I. **Crie uma página de negócios:** Se ainda não tem uma página de negócios no Facebook ou em outras redes sociais relevantes, crie uma. Certifique-se de preencher todas as informações da sua empresa e adicionar uma descrição detalhada e atraente.
- II. **Compartilhe conteúdo relevante:** Compartilhe regularmente conteúdos relevantes e de qualidade que interessem aos seus seguidores, como informações sobre seus produtos ou serviços, atualizações sobre sua empresa ou artigos relacionados ao seu setor.
- III. **Ofereça promoções e descontos:** Ofereça promoções e descontos exclusivos para seus seguidores nas redes sociais para incentivar mais pessoas a segui-lo e interagir com sua página.

- IV. **Responda às mensagens rapidamente:** Certifique-se de responder às mensagens que receber rapidamente e com um tom amigável e profissional. Isso pode ajudar a construir um relacionamento positivo com seus seguidores e clientes em potencial.
- V. **Use o WhatsApp Business:** Se o WhatsApp é uma plataforma relevante para o seu negócio, considere usar o WhatsApp Business. Esta versão do WhatsApp é projetada especificamente para empresas ou pessoas que fazem algum tipo de negócio e inclui recursos como respostas automáticas, catálogos de produtos e etiquetas de mensagens.
- VI. **Anuncie nas redes sociais:** Considere investir em publicidade nas redes sociais para alcançar mais pessoas e aumentar a conscientização sobre sua marca. Pode segmentar seus anúncios para atingir pessoas específicas com base em interesses, gênero, faixa etária, localização e outros critérios.

Nota: Para aumentar o seu negócio usando páginas digitais, como o WhatsApp, Facebook e outras redes sociais, deve criar uma página de negócios, compartilhar conteúdo relevante, oferecer promoções e descontos, responder às mensagens rapidamente, usar o WhatsApp Business e anunciar nas redes sociais.

4. Uso do WhatsApp para criação de loja digital

O **WhatsApp Business** é um aplicativo gratuito que foi desenvolvido para atender às necessidades das pequenas empresas e está disponível para Android e iPhone. O WhatsApp Business facilita a interação com os clientes e oferece ferramentas para automatizar, classificar e responder rapidamente a mensagens. O Aplicativo também tem os mesmos recursos e o mesmo visual do WhatsApp Messenger que já conhece e confia. Você pode usá-lo para fazer tudo o que já está acostumado a fazer, desde trocar mensagens até enviar fotos e vídeos.



4.1 Alguns dos recursos disponíveis no aplicativo WhatsApp Business

- a) **Perfil comercial** para exibir informações importantes, como o endereço, o e-mail e o site da empresa.
- b) **Etiquetas** para organizar e encontrar facilmente suas conversas e mensagens.
- c) **Ferramentas de mensagem** para responder rapidamente e automaticamente aos clientes.

4.2 Outras funcionalidades do WhatsApp Business

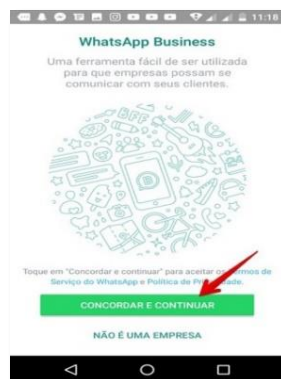
- a) Automatizar mensagens rápidas, como as de saudação e apresentação da marca, confirmando, por exemplo, o recebimento de uma mensagem informando horário de funcionamento da empresa;
- b) Criar um catálogo de produtos e serviços;
- c) Classificar os contatos com etiquetas mediante critérios próprios (adicionar imagem das etiquetas).

Nota: Não é possível utilizar o mesmo número em dois aplicativos WhatsApp diferentes, mesmo sendo de versões distintas. Caso seu número já esteja sendo usado pelo WhatsApp tradicional, o aplicativo vai informar e sugerir que você transfira o número de telefone para o WhatsApp Business.

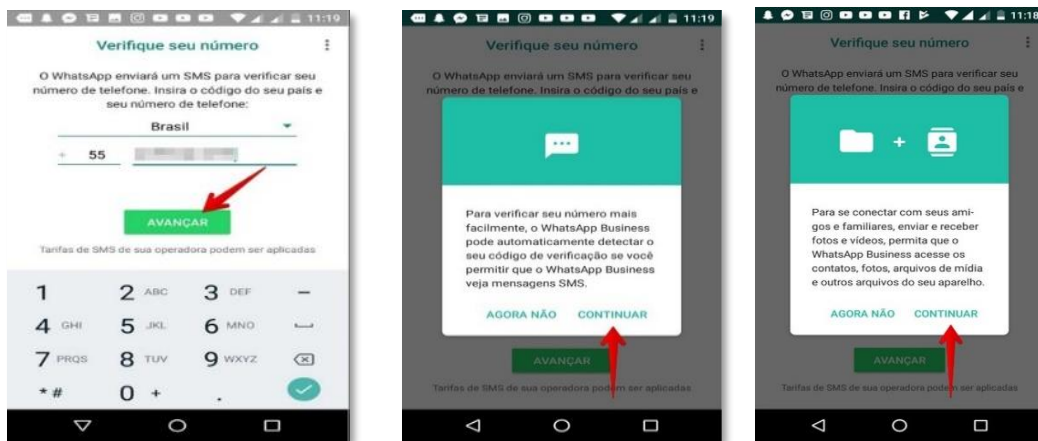
4.3 Como criar uma conta no WhatsApp Business

Para criar uma conta WhatsApp Business deve:

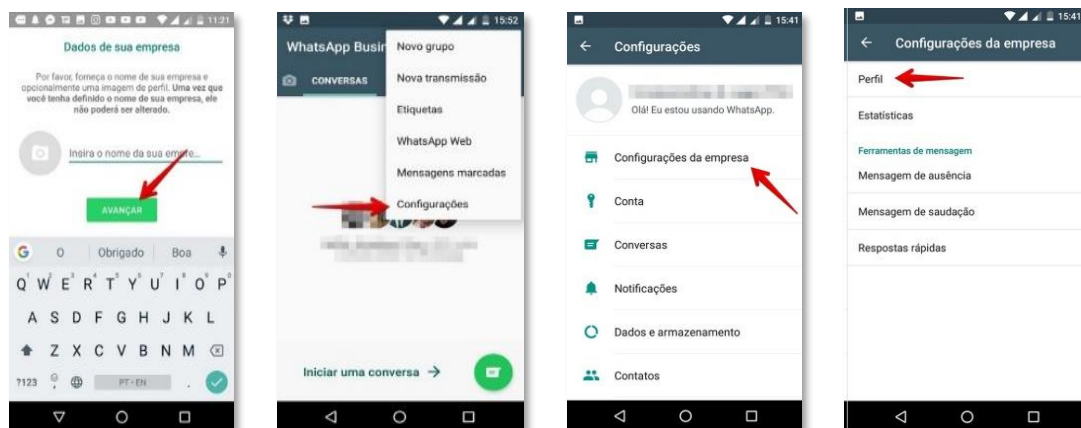
- a) Baixar o aplicativo na Google Play ou Apple Store;
- b) Instalar o WhatsApp Business em seu celular e pressionar o botão **“Concordar e continuar”**, e o aplicativo solicitará algumas permissões. Pressione em **“Permitir”**.



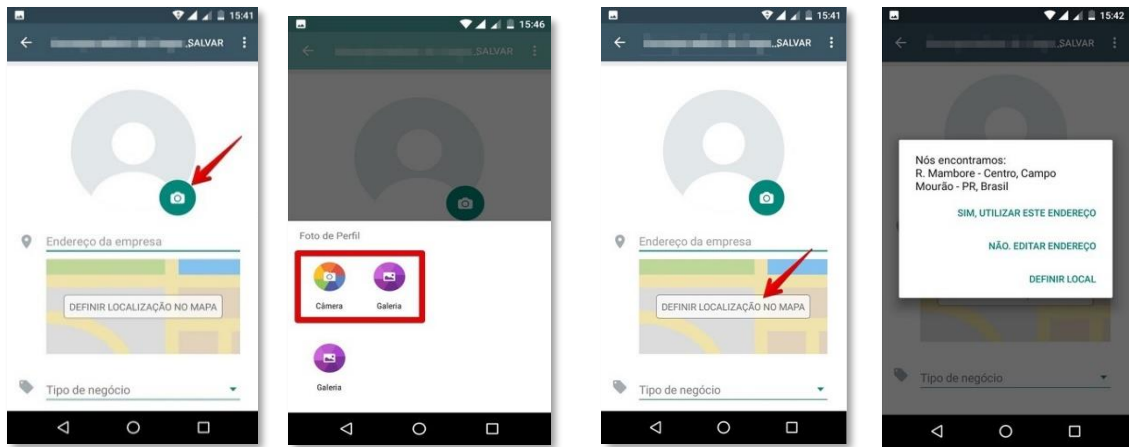
- c) **Insira o número de telefone** que deseja criar a sua conta e pressione em "**Avançar**" e de seguida confirme o número e pressione em "**Continuar**".
- d) Caso o número esteja em outro aparelho, digite o código recebido por SMS para confirmar o número. Caso possua backup, é possível restaurá-lo como mostram as imagens abaixo.
- e) O WhatsApp Business solicitará permissão para acessar as suas mensagens, deve confirmar pressionando em "Continuar" em "Permitir" e permita que o aplicativo acesse as suas mensagens



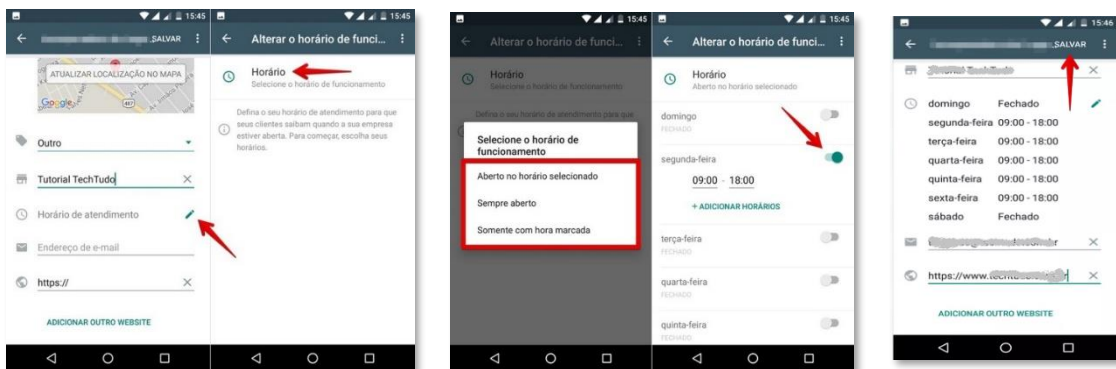
- f) Insira o nome da sua empresa ou negócio e uma foto de perfil e toque em "**Avançar**". Aparecerá uma mensagem informar que, posteriormente, não será possível alterar o nome. Pressione em "**OK**".
- g) Toque sobre o botão de menu no canto superior direito da tela e em seguida, toque em "Configurações".
- h) Vá em "Configurações da empresa" e pressione em "Perfil"



- i) Toque sobre o ícone da câmera para adicionar ou alterar a foto de perfil da sua empresa ou negócio. Você pode abrir a câmera para tirar uma nova foto ou escolher uma outra imagem do telefone
- j) Digite o endereço da sua empresa e pressione em "Definir localização no mapa". De seguida escolha se quiseres usar a localização encontrada ou também podes definir a posição manualmente. Para isso, pressione em "Definir local".



- k) Selecione a categoria da sua empresa ou negócio e coloque uma descrição e para definir um o horário de atendimento, toque sobre o ícone “símbolo de lápis” e de seguida em "**Horário**".
- l) Configure de acordo com as opções desejadas. Caso tenha escolhido "**Aberto no horário selecionado**", será necessário definir os dias da semana e hora de início e fim do expediente.
- m) Como mostra na imagem, digite o e-mail e site da sua empresa e, por fim, pressione em "Salvar", no canto superior direito da tela.



5. Uso de Facebook para vendas e promoção

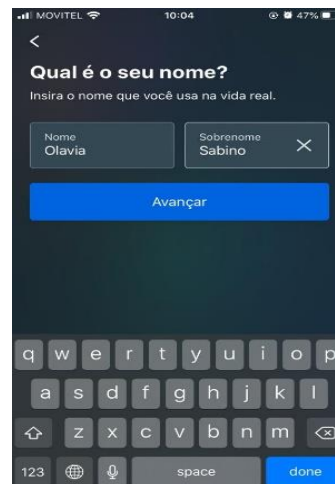


O **Facebook** é uma rede social que permite conhecer e conversar com amigos e compartilhar mensagens, links, vídeos e fotografias. Dentro do Facebook podemos encontrar alguns recursos que podem ajudar na venda e promoção do seu produto

5.1 Criar Conta do Facebook

Para criar uma conta usando no Facebook terá que baixar e instalar o aplicativo e seguir os passos a baixo:

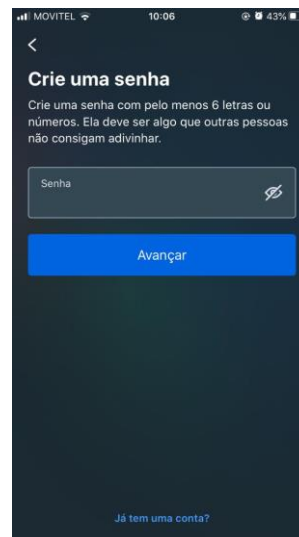
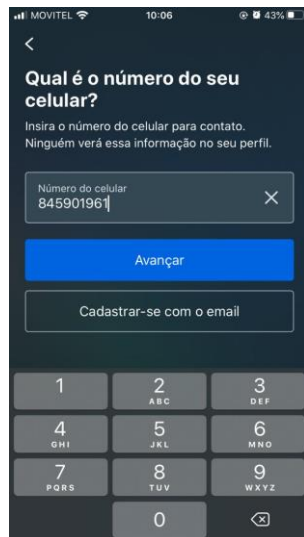
1. Abre a app Facebook e pressione em “Criar nova conta do Facebook”. Depois, pressione em **“Começar”**
2. Introduz o nome que utilizas diariamente ou a sua escolha e de seguida, pressione em **“Avançar”**.



3. Selecciona a tua data de nascimento e, depois, pressione em **“avançar”**.
4. Selecciona o teu género e, de seguida pressione em **“avançar”**.



1. Introduz o teu número de telemóvel e pressione em **“Avançar”**. Em alternativa pode utilizar um e-mail, e para isso, deve pressionar em **“Regista-te com o teu e-mail”**.
5. Cria uma palavra-passe e pressione em **“avançar”**.



Para terminar a criação da sua conta, terá de confirmar o teu e-mail ou número de telemóvel inserindo um código de confirmação de 5 dígitos enviado para o seu telemóvel e poderá começar a usar a sua conta.

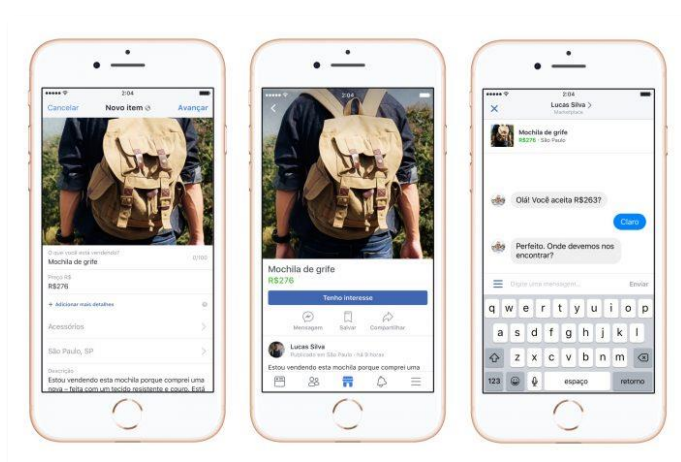


5.2 Facebook Marketplace



O **Facebook Marketplace** é uma ferramenta voltada para negócio, isto é, venda de produtos entre os usuários. As pessoas podem descobrir e negociar itens pelo Marketplace, que fica dentro da própria rede social. Vale ressaltar que os produtos não são vendidos pelo próprio Facebook, mas sim, pelos usuários e a plataforma serve apenas como uma montra.

5.3 Como funciona o Facebook Marketplace



Se faz compras online frequentemente, talvez esteja familiarizado com o conceito de Marketplace. É um e-commerce que serve como uma montra para uma loja ou até mesmo pessoas físicas. A plataforma apenas expõe os produtos. Ela funciona como uma loja virtual que te ajuda a encontrar e contactar o vendedor/comprador, mas não é

responsável pela negociação, pela entrega e nem pelo pagamento. Quando um usuário anuncia

um produto, o Facebook mostra classifica público que pode ser visto no Marketplace, no Feed de Notícias, na busca e até mesmo em lugares fora da rede social. Todos os anúncios devem seguir as Políticas Comerciais do Facebook.

Depois disso, o vendedor e o potencial comprador podem conversar e negociar pelo Messenger, e sempre que estiver interessado em algum produto, confira a classificação do vendedor.

5.4 Pagamento e entrega do produto

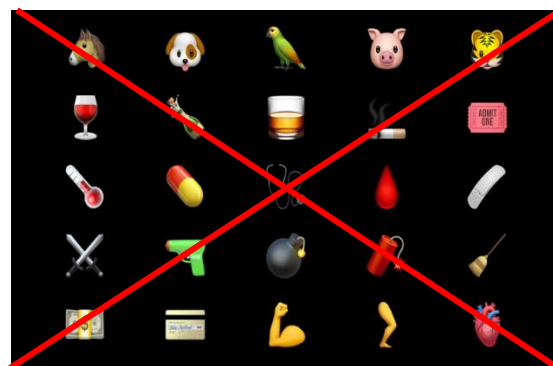
Como o Facebook não se responsabiliza pelas negociações, é preciso ter atenção redobrada ao fazer uma compra. As condições de pagamento e a entrega do produto também são da responsabilidade do vendedor e comprador. Eles devem decidir se o produto será enviado por um serviço de entrega ou se será entregue em mãos.

A rede social recomenda que encontros para vender ou comprar um item do Marketplace aconteçam em lugares públicos e bem iluminados. O Facebook ainda aconselha que você avise outras pessoas sobre o lugar para onde está indo.

5.5 O que não pode ser vendido no Facebook Marketplace?

Existe uma série de produtos proibidos no Marketplace, dentre elas:

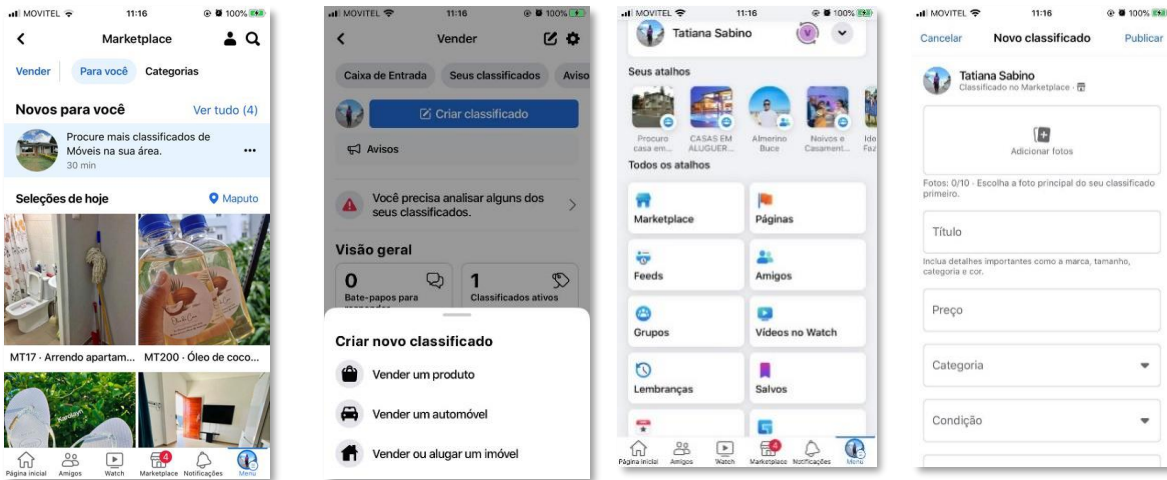
- Bebidas alcoólicas
- Animais
- Suplementos para ingestão
- Produtos médicos e para saúde
- Assinaturas ou produtos digitais
- Dispositivos que facilitem ou incentivem transmissões de conteúdo digital de maneira não autorizada



5.6 Como vender pelo Facebook Marketplace?

Para vender usando a plataforma Facebook Marketplace deve:

1. Abrir o Feed de Notícias e clique em “Marketplace”,
2. Clique em “vender”, no menu superior esquerdo;
3. Clica em “Criar classificado” e escolha o tipo de classificado;
4. Adicione as fotos e dados do que será anunciado;
5. Clique em “Avançar” quando todas as informações necessárias estiverem preenchidas;
6. No canto superior direito Clique em “Publicar”.



Nota: Depois disso, as pessoas poderão entrar em contacto com pelo Messenger caso se interessem pelo que foi publicado. Você também poderá marcar o classificado como vendido, editá-lo ou excluí-lo.

6. Loja Online

Uma loja online é um tipo de comércio eletrônico que permite aos usuários comprar produtos e serviços pela internet. Em outras palavras, é uma plataforma virtual onde os consumidores podem escolher e comprar produtos

online em vez de ir fisicamente a uma loja.



Para realizar compras em uma loja online, os consumidores precisam de **(1) acessar o site da loja, (2) selecionar o produto desejado, (3) adicionar ao carrinho de compras e (4) finalizar a compra através de um sistema de pagamento online**, como cartão de crédito ou carteira movel.

As lojas online costumam oferecer vantagens para os consumidores, como preços mais baixos, maior variedade de produtos, promoções exclusivas, entrega em domicílio e comodidade de compra, já que é possível comprar a qualquer hora e de qualquer lugar com acesso à internet.

Para as empresas, as lojas online permitem reduzir custos com aluguel de espaço físico, funcionários e outras despesas relacionadas a uma loja física. Além disso, as lojas online podem oferecer análises detalhadas de vendas e dados do cliente, que ajudam a melhorar o desempenho do negócio.

Algumas lojas virtuais:



As Lojas Online “Mais Vendas”, “bazara”, “buy.co.mz”, “Alibaba”, “AliExpress,” dentre outros operam como um site de classificados, que permite que qualquer pessoa venda e compre produtos na plataforma. Nesta plataforma é possível encontrar qualquer tipo de produtos à venda. Os produtos que se vendem neste site pertencem as pessoas que se cadastram ao site para oferecer esses produtos ao mercado. Servindo assim, de um local onde tanto vendedores como compradores possam se encontrar para vender e comprar produtos e serviços. Estas plataformas de comercio pode ser acedido a partir do site <https://www.maisvendas.co.mz/>; <https://bazara.co.mz/> ; <https://buy.co.mz/home/> ; <https://www.alibaba.com/> ; <https://best.aliexpress.com/>

7. Como criar e manter livros a venda no celular

Para criar e manter livros de vendas no celular, você pode seguir os seguintes passos:

Escolha um aplicativo de gerenciamento de vendas: existem muitos aplicativos de gestão de vendas disponíveis nas lojas de aplicativos, tanto para Android quanto para iOS. Alguns

exemplos populares incluem o Salesforce, o Zoho CRM, o Hubspot e o Pipedrive. Pesquise e escolha o que melhor atende às suas necessidades.

- 1. Personalize o aplicativo:** depois de escolher o aplicativo, personalize-o de acordo com suas necessidades de vendas. Adicione os produtos e serviços que você vende, defina metas de vendas, crie campos personalizados para armazenar informações específicas de seus clientes, etc.
- 2. Registre as informações relevantes:** adicione todas as informações relevantes de seus clientes, como nome, endereço, telefone, e-mail, histórico de compras, etc. Alguns aplicativos permitem que você crie notas e anotações para cada cliente.
- 3. Acompanhe as atividades de vendas:** registre todas as atividades relacionadas às vendas, como ligações, e-mails, reuniões, propostas enviadas, etc. Isso permitirá que você veja rapidamente o histórico de relacionamento com cada cliente e saiba em que etapa do processo de vendas eles se encontram.
- 4. Analise os dados:** utilize as ferramentas de análise disponíveis no aplicativo para analisar suas vendas. Identifique padrões, saiba quais produtos ou serviços estão vendendo mais, quais clientes estão comprando mais, etc. Isso permitirá que você ajuste sua estratégia de vendas de acordo com os resultados obtidos.
- 5. Mantenha as informações atualizadas:** certifique-se de manter as informações dos clientes atualizadas e registrar todas as atividades relacionadas às vendas. Isso permitirá que você acompanhe o progresso de suas vendas e melhore sua estratégia de vendas ao longo do tempo.

8. Técnicas de Marketing digital

O marketing digital é uma estratégia essencial para empresas que buscam alcançar seus clientes e promover seus produtos ou serviços através da internet. Existem diversas técnicas de marketing digital disponíveis, desde a criação de um site e redes sociais até a utilização de ferramentas de análise de dados e campanhas de publicidade.

Marketing de atração - trata-se de um tipo de marketing persuasivo, ou seja, o marketing que visa atrair as pessoas certas e no momento certo, com conteúdo relevante, ou seja empresas ou

indivíduos procuram entender as dores e necessidades dos consumidores e estabelece um canal de comunicação com essas pessoas.

- a) **Redes Sociais** - Proporcionam interação das pessoas com as marcas. Elas são um canal criado exatamente com objetivo de comunicação, influência e diálogo.
- b) **Publicidade** - Conquistar a audiência, engloba três tipos de Mídias: Mídias adquiridas: vêm da inteiração com o público; Mídias possuídas aquelas que pertencem a alguém e Mídias pagas que é a promoção do seu conteúdo por meio de anúncios.

9. Carteira Móvel

Carteira Móvel é um serviço que permite realizar operações financeiras através do telemóvel. Este serviço é exclusivamente oferecido pelas empresas de telefonia móvel que acabam alavancando um elevado número de clientes que possuem.

O serviço de Carteira Móvel que as operadoras oferecem apenas realizam algumas operações que até são convenientes para a maioria dos moçambicanos. Dentre esses serviços podemos destacar os seguintes:

- Depositar Dinheiro;
- Transferência de dinheiro;
- Levantamento de Dinheiro;
- Pagamento de Serviços;
- Compra de Recargas (Telemóvel);
- Pagamento de Serviços (Água, televisão a cabo);
- Compra de Energia (Credelec);
- Compras em estabelecimentos comerciais;
- E outros vários serviços.

7.1 Serviços de Carteira Móvel

Os serviços de carteira movel revelam se cada vez mais muito flexíveis e seguras para tanto para vendedor como também para o comprador.

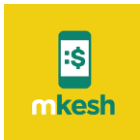
Actualmente em Moçambique existem as seguintes carteiras moveis:



Mpesa (Vodacom) - Para aceder ao Mpesa é preciso usar o código ***111#** no seu telemóvel e seleccionar a opção Mpesa.



Emola (Movitel) - Para aceder ao Emola basta digitar o código ***898#** no seu telemóvel.



Mkesh (Tmcel) - Para aceder ao Mkesh basta digitar o código ***500#** no seu telemóvel.



Ponto 24 - Para aceder ao Ponto 24 pode fazer através de qualquer Operadora móvel nacional e ate ATMs dos bancos.

Nota: Ao fazer operações no telemóvel, lembre-se de:

- 1- Proteger o seu PIN e não dar a terceiros;
- 2- Prestar atenção no momento de digitar o número de telemóvel do destinatário e o valor que pretende transferir; e
- 3- Estar atento a casos de burlas.