

Canvas da Proposta de Valor



ÍNDICE

Para que Serve a Ferramenta?	03
5 Principais Vantagens da Proposta de Valor	04
Quem você deve chamar na hora de construir sua Proposta de Valor?	06
Proposta de Valor - Lado Direito	06
Por onde começar? Por seu Cliente!	07
Tarefas do Cliente	07
Dores	08
Ganhos	09
Proposta de Valor - Lado Esquerdo	09
Produtos e Serviços	10
Aliviam as Dores/ Analgésicos	10
Criadores de Ganhos	11
Esquema Completo da Proposta de Valor	12
Exemplo Canvas 1 – Itens de segurança para a terceira idade.	13
Exemplo Canvas 2 - Prancha (skate) acoplável para carrinho de bebê.	14
Exemplo Canvas 3 – Serviço de contratação de diaristas via internet.	15
Exemplo Canvas 4 – Restaurante com foco em alimentação saudável.	16
Exemplo Canvas 5 - Startup de desenvolvimento de softwares, aplicativos para empresas.	17



O Canvas da Proposta de Valor (Value Proposition Canvas) é uma expansão do Canvas do Modelo de Negócio (Business Model Canvas). Seu objetivo é explorar com mais profundidade o universo do cliente e todas as suas particularidades (tarefas, dores, necessidades, aspirações) e definir as melhores estratégias para oferecer ao mercado exatamente o que ele busca.

Para que Serve a Ferramenta?

Por meio desta ferramenta o empresário e empreendedor pode definir com mais assertividade qual será a sua oferta de valor, ou seja, qual produto ou serviço, ele vai oferecer aos seus consumidores e potenciais clientes.

É um método que ajuda a conhecer e entender melhor quem são os seus clientes, qual é o perfil de cada um, como também a definir os segmentos onde a empresa deseja atuar. Este conhecimento é essencial para definir estratégias de negócio que realmente atinjam o público certo com a oferta ideal para ele.

Para isso, é importante que você entenda dois conceitos essenciais: Valor e Proposta de Valor. Veja a seguir a definição de cada um:

O que é Valor?

São os benefícios e vantagens que seus clientes recebem de sua empresa.

E a Proposta de Valor?

É aquilo que sua empresa oferece como vantagem ou benefícios aos seus clientes por meio de seus serviços ou produtos.



5 Principais Vantagens da Proposta de Valor

- 1 Entender as necessidades, dores e aspirações reais dos seus clientes;
- 2 Desenvolver produtos e serviços desejados pelos consumidores;
- 3 Tornar a criação de um serviço ou produto mais rápida e eficiente;
- 4 Redução de custos produtivos e economia de tempo e dinheiro.
- 5 Oportunidade de comparar o que a sua empresa entrega e faz com aquilo que seus clientes desejam, buscam ou esperam e de evoluir.

Portanto, os benefícios de se construir a sua Proposta de Valor são muitos e impactam diretamente no crescimento do seu negócio. Neste sentido, para que você obtenha os resultados desejados é essencial: saber quem são os seus clientes e oferecer e mostrar a eles valor naquilo que você comercializa. Esta junção é determinante para saber definir o produto certo para o cliente certo, no momento certo, e conquistar conversões, ou seja, **Venda\$\$\$**.





**Crie
valor**



Encaixe



**Observe os
clientes**



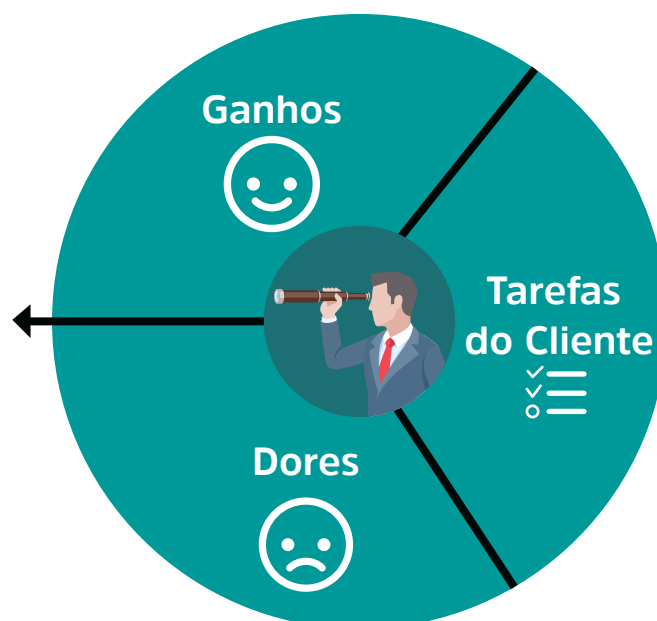
Quem você deve chamar na hora de construir sua Proposta de Valor?

Além de ter que se colocar na posição do cliente e buscar entender sua forma de pensar, sentir e agir, no momento de definir sua Proposta de Valor é essencial contar com as pessoas certas, ou seja, colaboradores que estejam realmente em contato com seus consumidores e também que entendam como chegar até eles. Exemplos: profissionais da área comercial, de vendas, do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC e também do Marketing.

Caso você ainda não tenha uma equipe de várias áreas ou mesmo que seja experiente, sugiro que busque expandir seus conhecimentos em relação ao comportamento do consumidor por meio de livros ou mesmo de profissionais especializados nesta área. Este aprimoramento vai te ajudar a entender com mais propriedade a mente dos seus clientes, a analisar o mercado com mais assertividade e inteligência estratégica e a mapear as oportunidades e segmentos que mais se relacionam com o que você faz.

Acredite - de posse destes conhecimentos ficará bem mais fácil definir sua Proposta de Valor e criar a estratégia certa para atingir o mercado desejado.

Proposta de Valor - Lado Direito



Por onde começar? Por seu Cliente!

Sugiro sempre começar sua análise pelo entendimento de quem é o seu cliente e, partir daí, destrinchar os outros aspectos apresentados na proposta.

Tarefas do Cliente

Nesta parte você deve listar quais são as ações do seu cliente no sentido de resolver seu problema, sanar suas necessidades, resolver suas questões e de eliminar as suas dores. Aqui é importante sempre detalhar cada contexto em que os seus consumidores estão (ex. trabalho, família, relacionamento, social), pois em cada esfera eles possuem comportamentos, desejos, dores e necessidades específicas e, muitas vezes, diferentes umas das outras.

As Tarefas do Cliente estão divididas em três aspectos:



Emocionais: (conquistar felicidade; segurança; boa aparência);



Sociais: (crescer na carreira; ganhar dinheiro; ser reconhecido);



Funcionais: (finalizar um trabalho; atender uma necessidade).



Dores

Neste campo, você deve colocar tudo que incomoda o seu cliente, que aborrece, lhe deixa insatisfeito e tira a sua tranquilidade. Busque organizar e classificar estas dores – em baixa, normal, mediana e alta, por exemplo, para entender até que ponto o seu produto ou serviço é o mais adequado aos seus clientes e às suas necessidades.

Exemplos de dores:

- **O que faz seu cliente ficar chateado?** (ex. falta de reconhecimento; trânsito engarrafado; frustrações; dores de cabeça; insatisfações pessoais; conflitos profissionais; falta de tempo; impostos; falta de mão de obra qualificada; desperdício de recursos);
- **O que impede seu cliente de ficar satisfeito?** (ex. medo de mudanças; falta de foco; dificuldades de inovar; falta de organização; custos altos; temor da perda de status; preocupações financeiras; falta de autoconfiança).



Ganhos

Representam todas as vantagens e benefícios (emocionais, sociais, funcionais ou financeiros) que os seus clientes esperam ou desejam receber da sua empresa. Neste sentido, procure responder as seguintes questões:

- Quais as principais utilidades e proveitos ele teria?
- O que facilitaria a vida ou o trabalho do seu cliente?
- O que lhe deixaria mais feliz, realizado e satisfeito?
- Quais são os sonhos e desejos do seu consumidor?
- O que satisfaria realmente as necessidades dele?
- O que ele considera ser bem-sucedido na vida?

Proposta de Valor – Lado Esquerdo



Produtos e Serviços

Este é o momento de definir os serviços e produtos que serão entregues aos seus consumidores conforme suas necessidades sociais, emocionais, funcionais e financeiras identificadas na análise do perfil do cliente.

Aqui também é importante colocar qual a relevância do seu serviço ou produto para os seus clientes, bem como a periodicidade (frequência) que estes são utilizados por eles.

Aliviam as Dores / Analgésicos

Neste quesito você deve listar quais são as soluções/alívios que seu produto ou serviço traz aos seus clientes. Confira alguns exemplos:

- Traz segurança; conforto; agilidade; comodidade; bem-estar; diversão; melhora a saúde; ajuda a dormir melhor; mata a fome; evita erros; ajuda a relaxar; evita desperdícios; ajuda a vencer medos; traz desenvolvimento profissional; deixa o sorriso mais bonito; economiza dinheiro; traz felicidade; emagrece; melhora a imagem; aumenta a autoestima...



Criadores de Ganhos

Aqui você deve deixar claro qual é a Proposta de Valor da sua empresa, ou seja, quais são os benefícios e vantagens que seus produtos ou serviços trarão aos seus clientes, quais necessidades eles irão atender, quais desejos, dores e anseios pretendem suprir e quais expectativas objetiva superar. Exemplos:



Supri algo que seus clientes buscavam há tempos;



Traz um conceito inovador e design surpreendente;



Ajuda a diminuir gastos, gera economia e evita desperdícios de dinheiro;



Realiza um grande sonho dos seus consumidores;



Traz resultados e efeitos positivos à autoestima dos clientes;



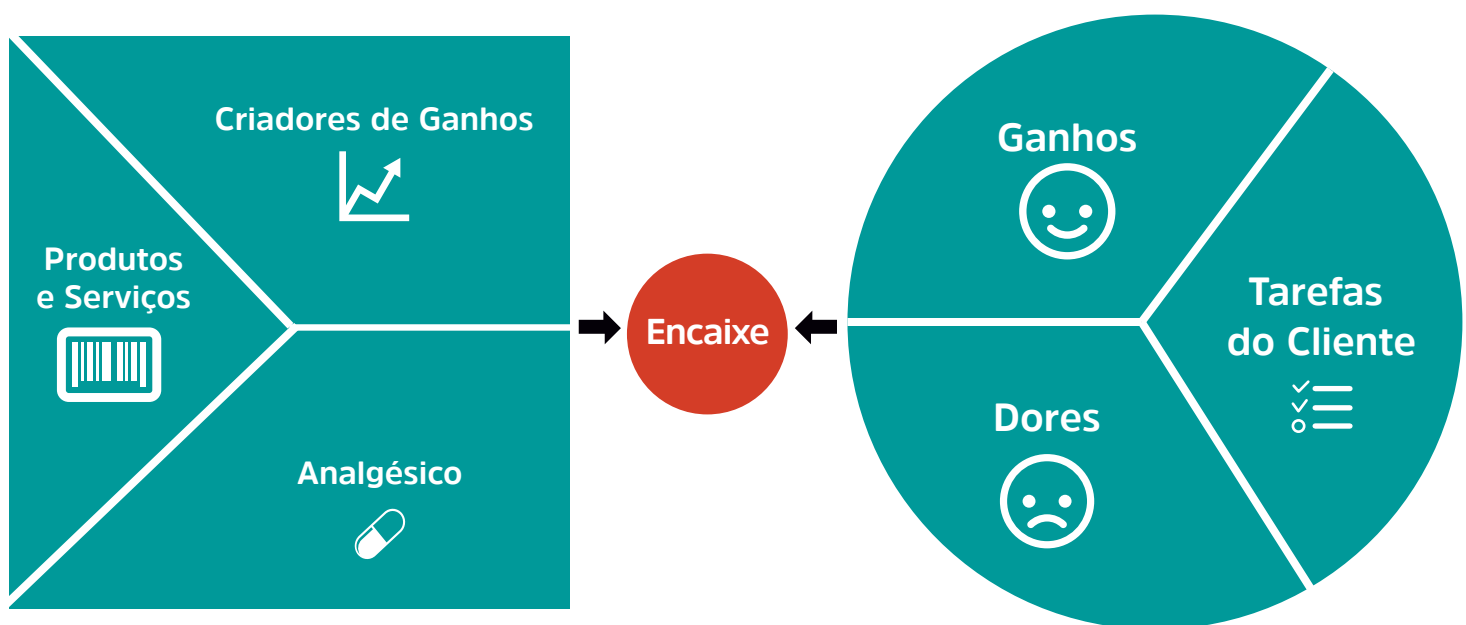
Facilita a vida do cliente e otimiza seu tempo;



Supera as expectativas e traz conforto além do esperado.

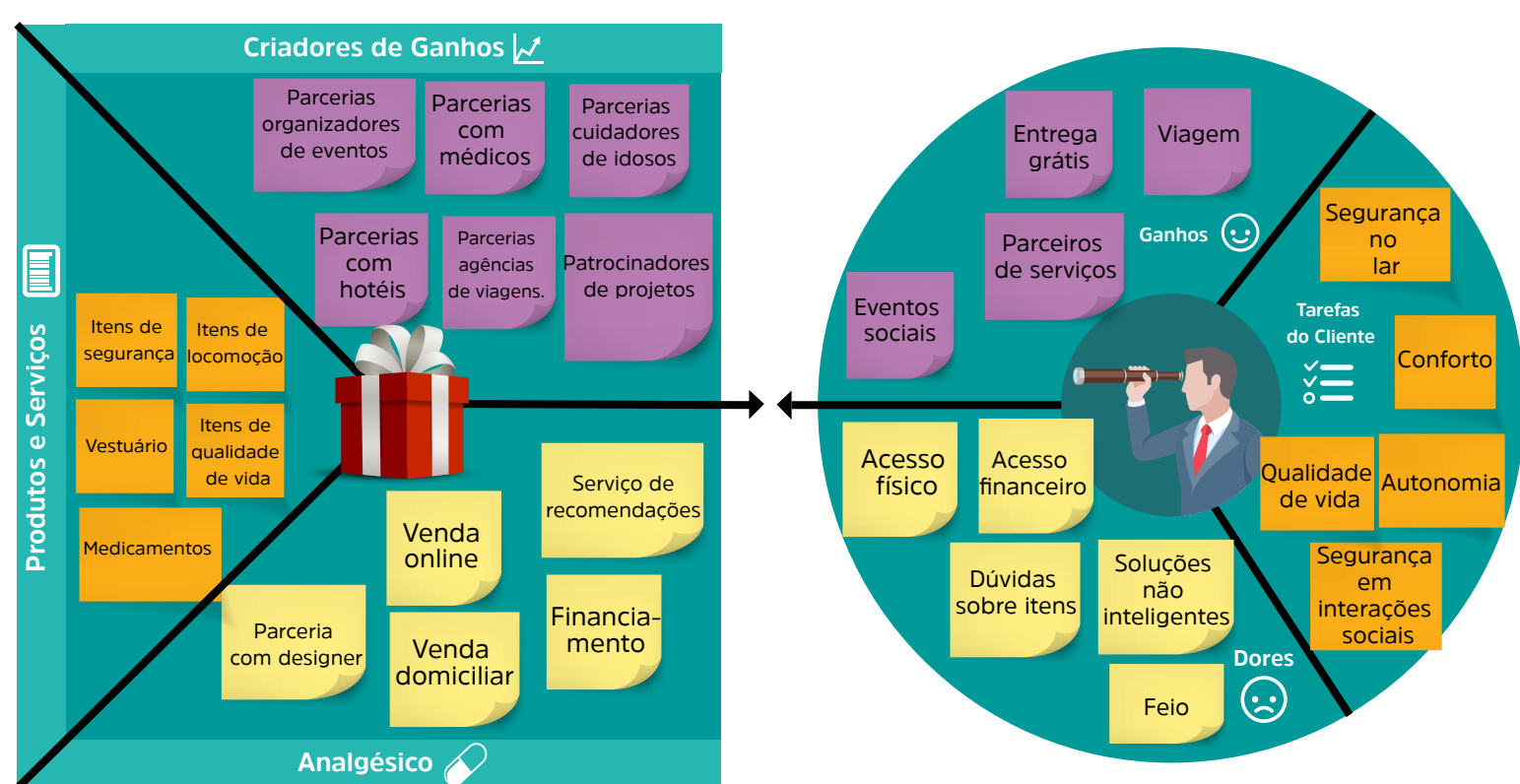


Esquema Completo da Proposta de Valor



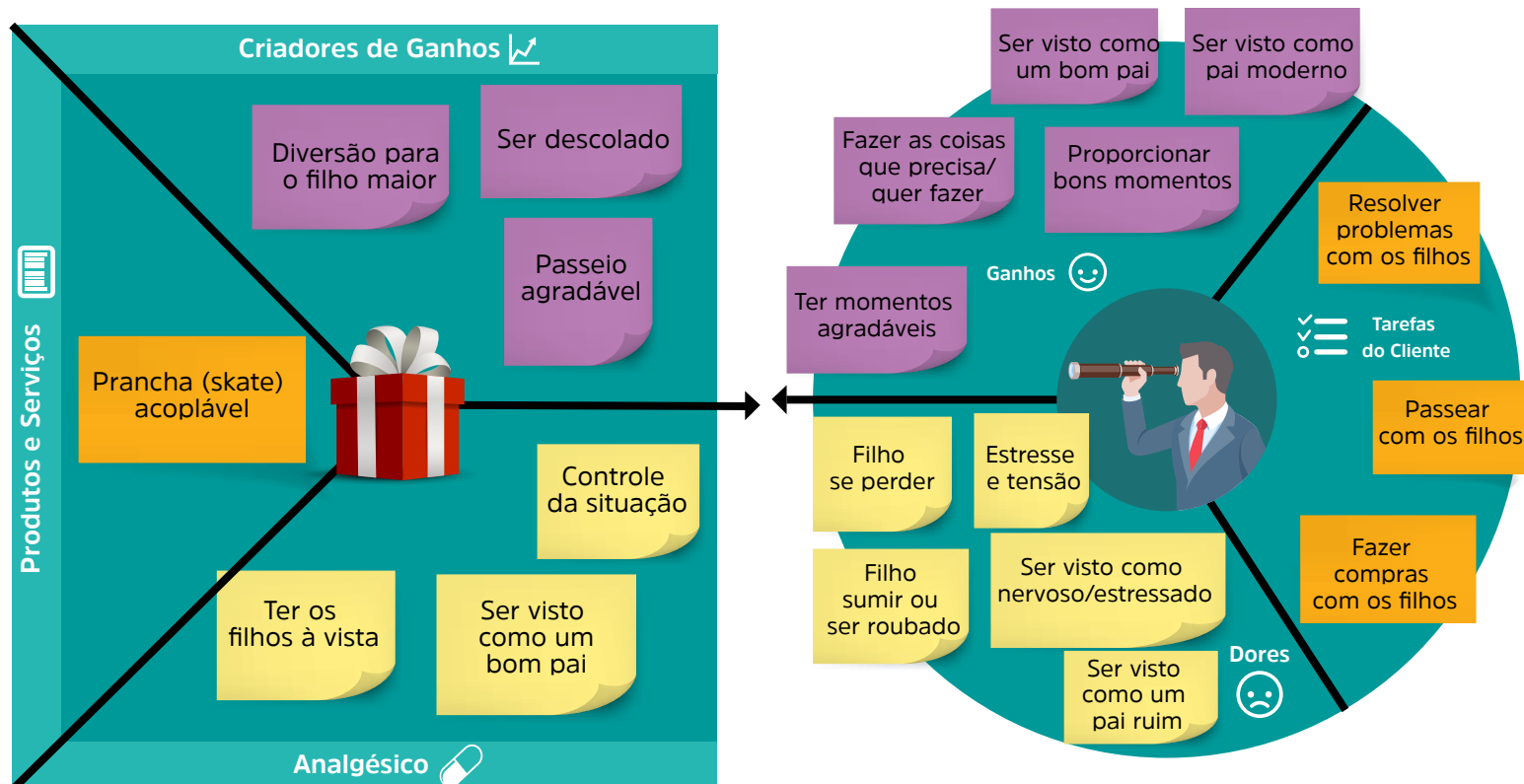
Exemplo Canvas 1

Itens de segurança para a terceira idade.



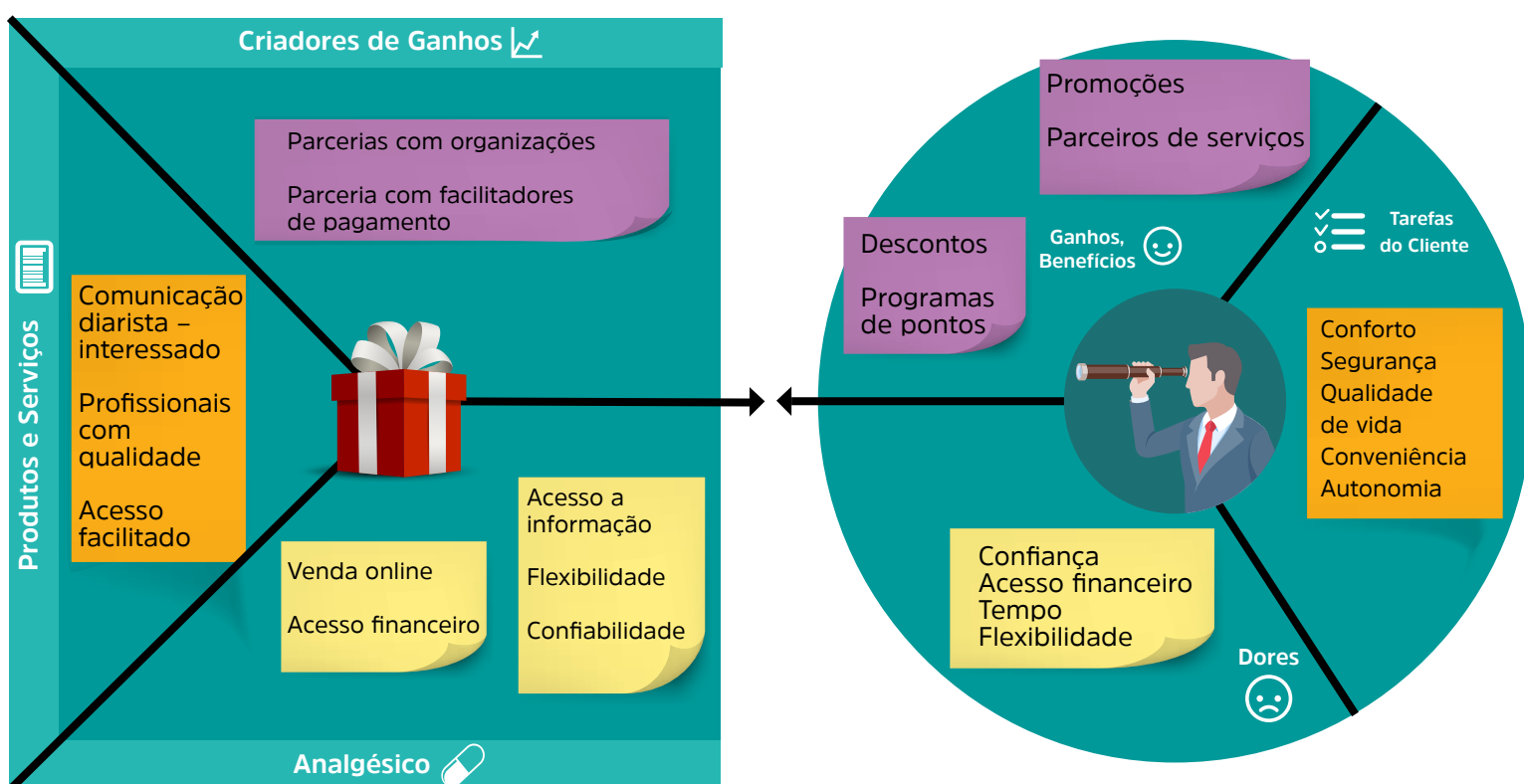
Exemplo Canvas 2

Prancha (skate) acoplável para carrinho de bebê.



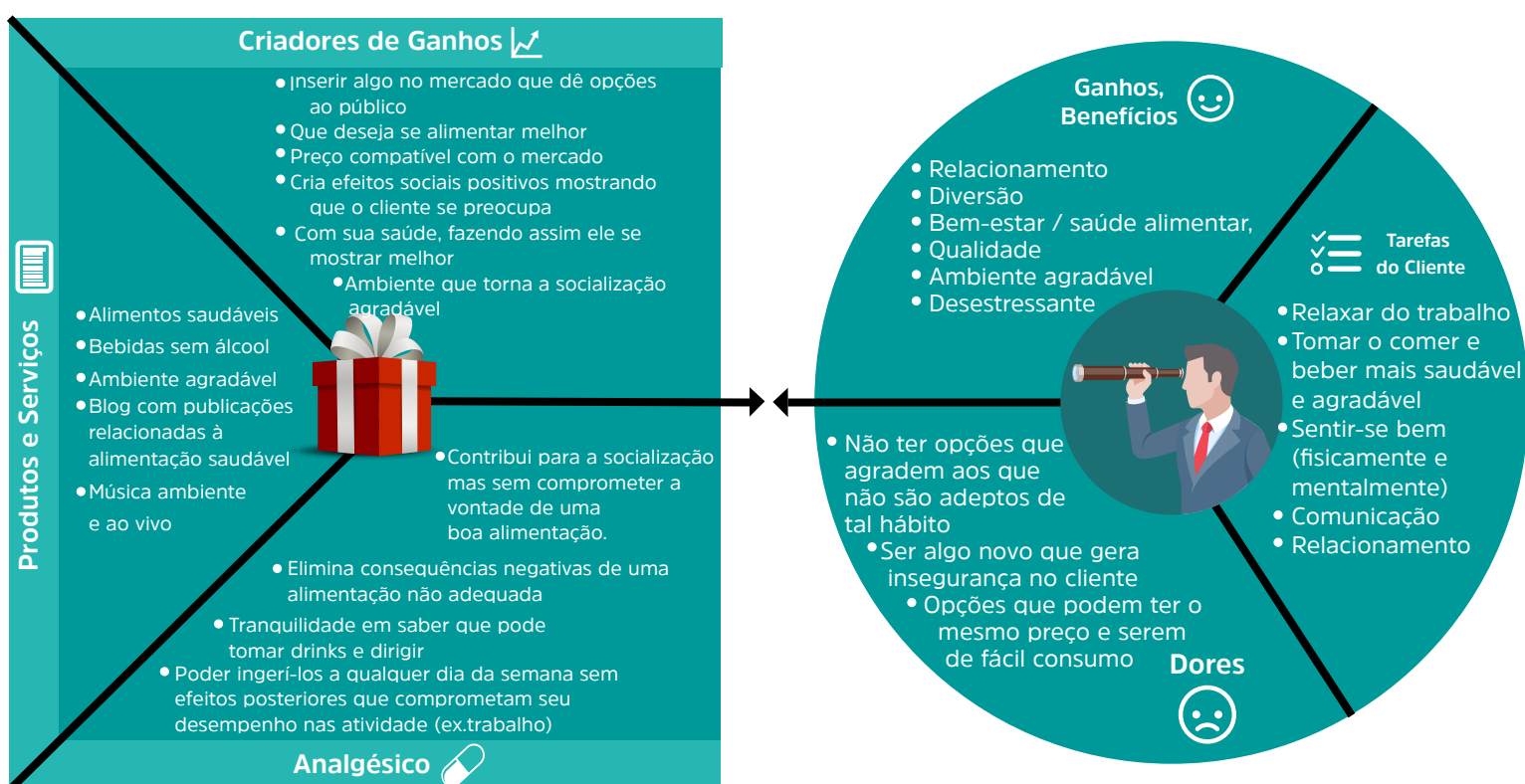
Exemplo Canvas 3

Serviço de contratação de diaristas via internet.



Exemplo Canvas 4

Restaurante com foco em alimentação saudável



Exemplo Canvas 5

Startup de desenvolvimento de softwares, aplicativos para empresas

