

> AGRUPAMENTO DE
ESCOLAS DO
BONFIM

> ESCOLA
SECUNDÁRIA
MOUZINHO DA
SILVEIRA

> PORTALEGRE

(341) Comércio
(341346) CURSO PROFISSIONAL
TÉCNICO DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL
(2017/2020)

DEFESA PÚBLICA

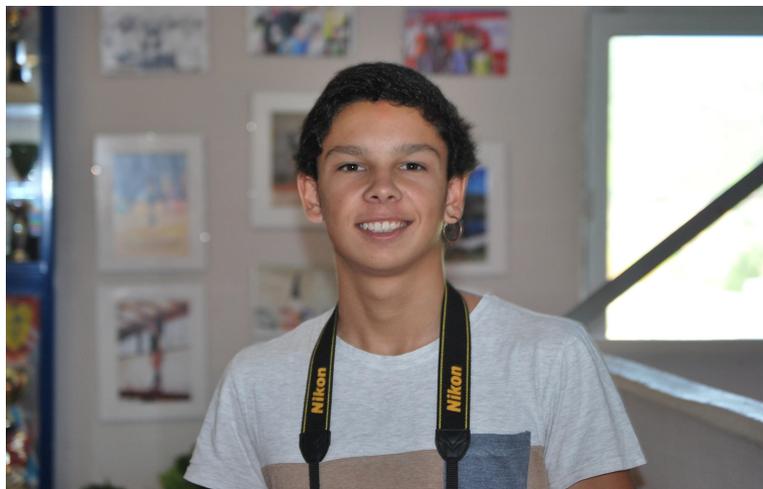
Prova de Aptidão Profissional

Marco Reis
12.º

 **Bonfim**
agrupamento de escolas do bonfim
PORTALEGRE

 **coord.
cursos.
prof.**
AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DO BONFIM





Marco Reis

18 anos

Vale da Feiteira

Agrupamento de escolas de Gavião

eComenda

A empresa “eComenda” centra-se na prestação de serviços a uma população com pouca mobilidade e recursos. Neste sentido, procurei desenvolver uma estratégia assente na pesquisa de mercado, no conhecimento do público-alvo e na proposta de soluções ajustadas para que o negócio possa ter sucesso.

O objetivo desta apresentação é perceber que existe um problema na comenda, problema este que um dia mais tarde pudesse ser resolvido por uma outra empresa. Este projeto pretende ser a resolução desse mesmo problema.

Informações sobre a Empresa

Área Social (CAE)

49410 Transportes rodoviários de mercadorias

Nome

eComenda

Endereço

Av. Bernardino de Campos 98, Comenda, PT 6090-789

Telefone

241984573

Website

marcoreis010.wixsite.com/ecomenda

Email

ecomenda2020@gmail.com

Redes Sociais

https://www.facebook.com/EComenda-105033717935481/?modal=admin_todo_tour

Missão

- O eComenda tem como missão prestar serviços às pessoas com mobilidade reduzida ou incapacitada e a pessoas que tenham falta de tempo para satisfazer as suas necessidades e os seus serviços.

Visão

- Relevante e imprescindível;
- Satisfazer as necessidades dos clientes;
- Prestar serviços que sejam úteis na melhoria do dia a dia dos clientes.

Valores

- Responsabilidade social e ambiental;
- Solidariedade e transparência.

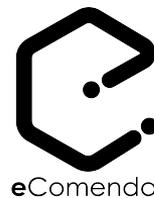
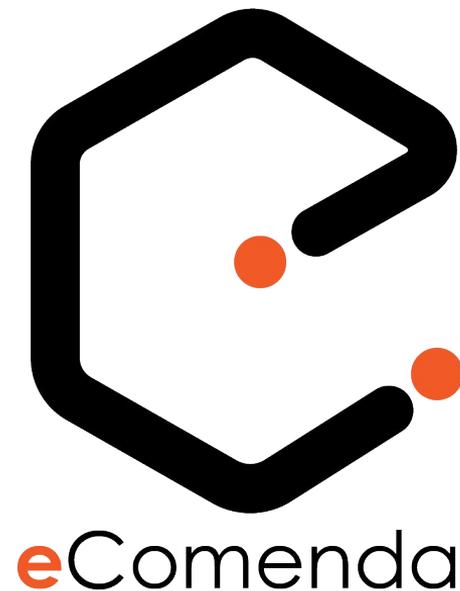
Logótipo

O logótipo foi pensado a partir do próprio nome da empresa. Pode ser visto de duas perspetivas: pode ser visto como um “e” ou como uma encomenda.

As cores do logo:

Laranja - O Laranja no logotipo significa o ponto de partida e o ponto de chegada, ou seja, desde a empresa até ao cliente.

Preto - O preto no logótipo significa o processo até à realização do serviço, desde um ponto até ao outro.



Portfólio de Produtos e Serviços



Encomendas e Recados

Os recados são um serviço em que o cliente faz a marcação e o seu pedido para a empresa através do site ou do nosso número de telemóvel. O pedido do cliente será realizado o mais rápido e eficazmente possível, conforme o número de pedidos dos clientes para as diferentes zonas.



Público-alvo

O eComenda destina-se à população com mobilidade reduzida, a pessoas com falta de meios de transporte e às pessoas que simplesmente não tenham tempo para fazer as suas necessidades quotidianas.





Nome do concorrente: Junta de Freguesia da Comenda

WEB: <http://www.comenda.com.sapo.pt>

CAE: 84113

Área Geográfica de atuação: Freguesia da Comenda

Principais serviços: Serviço e atendimento ao público

Observações: A Junta de Freguesia da Comenda pode ser um principal concorrente, pois existe um funcionário que tem a função de ir buscar as pessoas que façam uma marcação antecipada. Pode ser um principal concorrente, pois a população já está habituada a este serviço e aderem sempre. Na verdade, para além de terem transporte apenas até à Comenda, já existe há muitos anos. Este serviço só existe na freguesia (Comenda e Vale da Feiteira).



Nome do concorrente: CTT

WEB: <http://www.ctt.pt>

CAE: 53100

Área Geográfica de atuação: Gavião

Principais produtos:

Envio de correspondência e encomendas

Serviço de Apartados

Serviço de autenticação de fotocópias

Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro - Amortização e Subscrição

Western Union em minutos

Observações: Os CTT podem ser um concorrente para o eComenda, pois a população pode recorrer aos CTT para receber outras encomendas que façam. Os CTT também não são principais concorrentes, pois as encomendas que não sejam entregues em casa e que tenham de ser levantadas nos CTT o eComenda por ficar encarregue dessa função.

Análise do Ambiente

A população que não tem meios próprios de deslocação recorre sobretudo a táxis ou aos serviços das juntas de freguesia. Os primeiros ficam caros e os segundos não têm uma variada reduzida de serviços.

Ambiente interno - Forças

- Divulgação através das redes sociais online;
- Prestação de serviço digital e comunicações móveis (telemóveis e telefone fixo);
- Facilidade de contacto (digital);
- Fraca rede de transportes públicos.

Ambiente interno - Fraquezas

- Pequena empresa com pouco capital;
- Fraca publicidade nos meios de comunicação tradicionais;
- Falta de confiança por parte dos consumidores.

Análise do Ambiente

Ambiente externo - Oportunidades

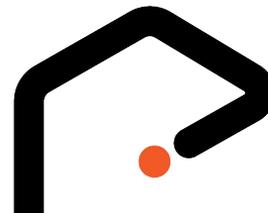
- Parceria com grandes empresas;
- Envelhecimento e mobilidade reduzida da população.

Ambiente externo - Ameaças

- Crescimento de empresas similares na mesma área de atuação;
- Risco de adoção do serviço de entregas por parte de outras empresas;
- Mercado disponível reduzido.

Objetivos e Metas

- Criar uma rede de clientes no concelho do Gavião e na região norte do distrito;
- Manter os clientes satisfeitos com a rapidez e a eficácia dos serviços.



Estratégias do Mix de Marketing

Serviços

- Cartão de desconto e acumulação de Serviços

Preço

Custo mínimo: 9€ > 1h

Preço/Tempo: Por cada 15 minutos adicionais: +1€

Taxa acrescida: Fora da zona estipulada: +0,25€/km + eventuais portagens

Distribuição

No futuro, desenvolver uma aplicação que permita fazer os pedidos dos serviços.

Promoção

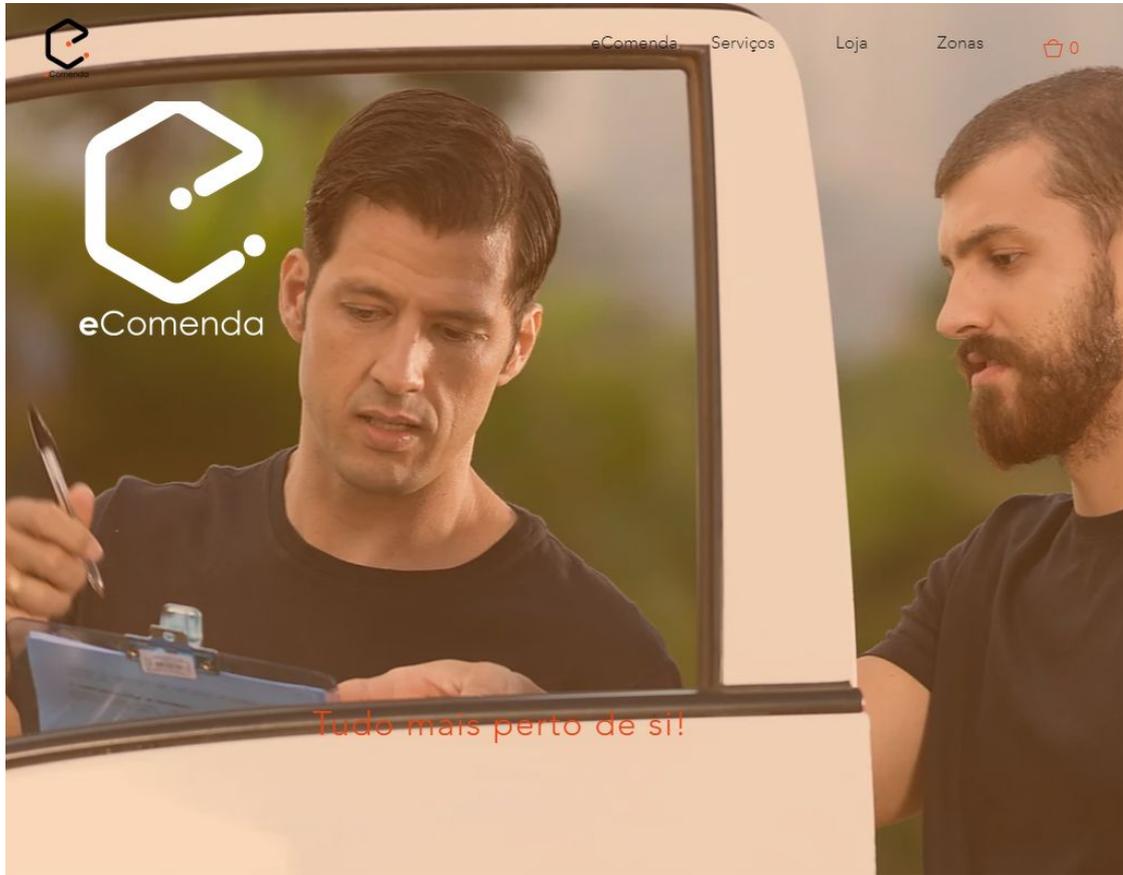
Cartazes promocionais;

Folhetos;

Apresentações em Gastronomias.

Vídeo da promocional empresa





Desenvolvimento do site

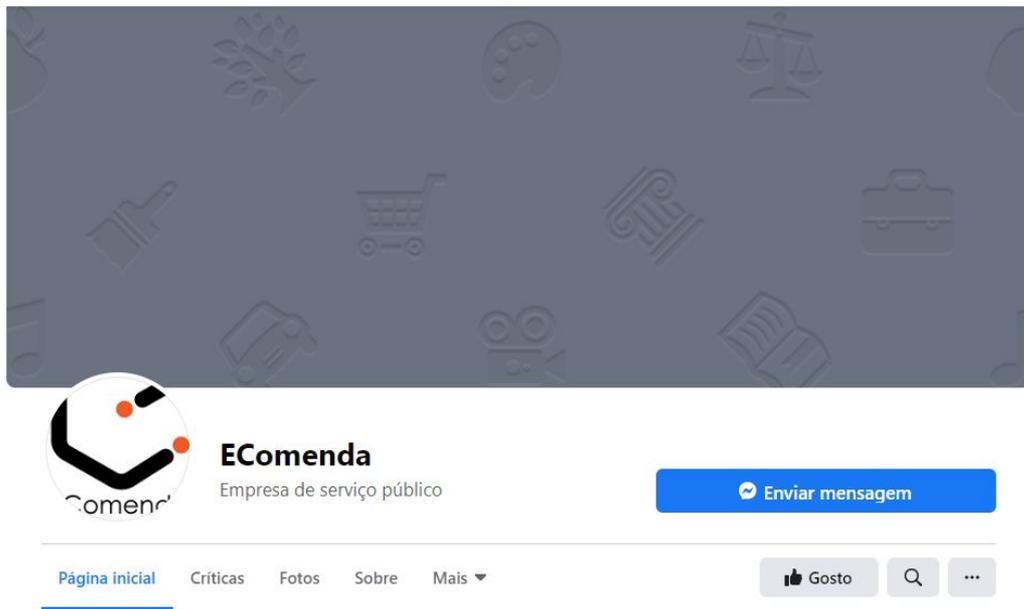
Período: 2 meses

Atividades:

Colocação de zonas;
Colocação de serviços;
Informações úteis.

Responsáveis: Marco Reis

Projeção de custos: 2000€



Redes Sociais

Período: 2 meses

Atividades:

- Informações para os clientes acerca de acontecimentos de última hora;
- Informações da empresa;
- Notícias acerca destes negócios;
- Avaliação dos clientes acerca do serviço pedido.

Responsáveis: Diretor da empresa

Projeção de custos: 500€/ano

Banners



eComenda Tudo mais perto de si.

Aproximar pessoas e resolver-lhes problemas de forma cómoda e simples.
Uma empresa com grande **preocupação social**, ecológica e tecnologicamente evoluída.

SERVIÇO
Reservas, encomendas, populares serviços diversificados

VIABILIDADE FINANCEIRA
Economias
prestações flexíveis
serviços

TRANSPORTE
rápido (sustentável)

PEDIDO
a telemóvel ou app

PÚBLICO-ALVO
População idosa
Residentes com meios de transporte

ZONAS
Zona A (Lisboa)
Zona B (restante da Península)
Zona C (resto da Península)

RECURSOS HUMANOS
17500+ colaboradores (jovens mais diversos)
2700+ colaboradores (jovens mais diversos)

eComenda Tudo mais perto de si.

Aproximar pessoas e resolver-lhes problemas de forma cómoda e simples.
Uma empresa com grande **preocupação social**, ecológica e tecnologicamente evoluída.

SERVIÇO
Reservas, encomendas, populares serviços diversificados

VIABILIDADE FINANCEIRA
Economias
prestações flexíveis
serviços

TRANSPORTE
rápido (sustentável)

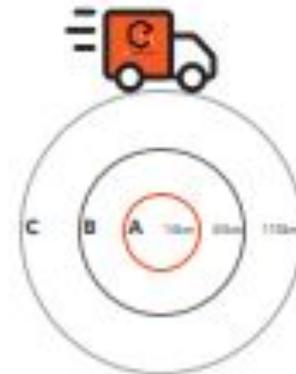
PEDIDO
a telemóvel ou app

PÚBLICO-ALVO
População idosa
Residentes com meios de transporte

ZONAS
Zona A (Lisboa)
Zona B (restante da Península)
Zona C (resto da Península)

RECURSOS HUMANOS
17500+ colaboradores (jovens mais diversos)
2700+ colaboradores (jovens mais diversos)

Folheto



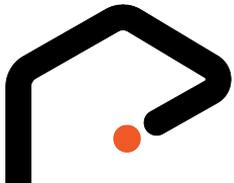
Cartão da empresa



Cartão do Cliente

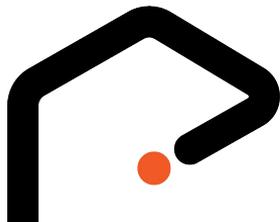


					Oferta 1
					Serviço



Cronograma geral

Ações	20/ jan	20/ jan	20/ fev	20/ mar	20/ abr	20/ mai	20/ jun	20/ jul	20/ ags
Planeamento	X	X	X						
Execução				X	X	X	X		
Análise dos resultados							X	X	
Relatório final									X



Avaliação e Controle

Desempenho dos objetivos traçados:

- venda (número de serviços, número de quilómetros);
- lucros ou custos;
- número de reclamações de clientes;
- satisfação dos clientes;
- pesquisas nos recursos desenvolvidos;
- visitas no site, redes sociais e partilhas.

