

LIQUIGÁS



Liquigás Distribuidora S.A.
Av Paulista 1842 3º andar
01310-923 São Paulo SP Brasil
Tel 55 11 3703 2000

Comunicação com a Rede de Revendas GLP no período do COVID-19

—

Estratégia para replicar melhores práticas entre as Revendas de GLP no Brasil e garantir o atendimento ao consumidor final com segurança.

CATEGORIA: GESTÃO

**Prêmio GLP de
Inovação e Tecnologia
Edição 2020**

Sinopse

Neste ano de 2020, vivemos algo sem precedentes. Os impactos históricos e sociais provocados pela pandemia do Covid-19 ainda estão em curso e sem uma visão clara sobre o fim da pandemia e como será exatamente o futuro. Mesmo após todos estes meses, é contínuo o número de óbitos, a necessidade de isolamento social, distanciamento, as diversas ações de saúde pública, as medidas econômicas e o aumento no desemprego, uma nova realidade que ainda está se desenhando, trazendo a cada dia novos rumos e ações, com alterações constantes.

E se afetou o mundo todo, como não afetaria a revenda de GLP?

Ao mesmo tempo em que o negócio de GLP se mostrou à prova de crise - 716.000 empresas fecharam as portas desde o início da pandemia no Brasil, segundo o IBGE (16/07/2020) -, também se mostrou bastante desafiador, por ser um item de primeira necessidade, a venda do botijão de gás não pode parar.

De fato, num contexto em que todos estão se isolando e as informações recebidas apavoram ainda mais devido à incerteza e desconhecimento sobre a Covid-19, é extremamente desafiador manter os funcionários trabalhando e entrando na casa de milhões de pessoas mensalmente, como fez a Rede de Revendas de GLP.

Entretanto, em momentos de crises soluções são criadas. Se outros setores tiveram que se reinventar, para as revendas de GLP não foi diferente. As ações precisaram ser imediatas, criativas e eficazes. Neste contexto, a Liquigás utilizou a comunicação e tecnologia para a troca de boas práticas, fomentar ideias e dar apoio às revendas.

Neste case, contamos um pouco mais sobre este momento tão único da história do Brasil e do mundo, visto da perspectiva da reinvenção da revenda nesse cenário incerto.

Liquigás Distribuidora S.A.

A Liquigás Distribuidora S.A. é uma sociedade anônima de capital fechado que atua no engarrafamento, distribuição e comercialização de Gás Liquefeito de Petróleo, também conhecido como GLP. Está presente em 23 estados brasileiros (exceto Amazonas, Acre e Roraima) e no Distrito Federal, o que representa uma ampla cobertura nacional e constitui uma vantagem competitiva para a empresa.

Fundada em 1953, a Liquigás foi adquirida pela Petrobras Distribuidora S.A. em agosto de 2004 e, em novembro de 2012, após uma reorganização societária, passou a ser subsidiária direta da Petrobras S.A. Desde 2004 a Liquigás é líder no mercado de botijões residenciais e mantém-se como uma das maiores distribuidoras de GLP no país. A empresa conta atualmente com 3.250 funcionários.

A Liquigás distribui quase 8 milhões de botijões residenciais mensalmente, fornecendo energia a mais de 26 milhões de consumidores com soluções que abrangem desde variados tamanhos de embalagens, como os botijões de 5, 8 e 13 kg, para o gás de uso doméstico e P20 e P45 para empilhadeiras e maiores consumos como bares e restaurantes (área de GLP envasado). Fornece também GLP aos mais diversos setores da indústria, comércio, agricultura, pecuária, aviários, condomínios, hotéis, entre outros (área de GLP granel).

O principal parceiro para a distribuição do GLP envasado é o revendedor, um empresário independente que abre uma empresa para vender seus produtos. Hoje a Liquigás conta com uma rede com aproximadamente 5.000 revendedores autorizados e desenvolve diversos programas para elevar o nível de gestão e excelência no atendimento ao consumidor final.

Cenário com a pandemia

Em março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma pandemia.

As restrições impostas pela pandemia do novo coronavírus foi o principal percussor para o encerramento das atividades de milhares de empresas em todos os setores da economia. Segundo a [pesquisa Pulso Empresa: Impacto da Covid-19 nas Empresas](#), realizada pelo IBGE, a pandemia foi responsável pelo fechamento de 4 em cada 10 empresas. De todas as 716 mil empresas que encerraram suas atividades 99,8% eram de pequeno porte (com até 49 funcionários) - que também é o tamanho de muitas das revendas de GLP.

Ainda segundo a pesquisa este cenário se mostra ainda mais dificultoso quando se trata da queda sobre as vendas ou serviços, onde o impacto é maior - novamente - nas empresas de pequeno porte, em que quase 71% reportaram diminuição nas vendas por implicação da pandemia.

Na contramão o cenário do setor de GLP se mostrou diferente, [segundo a Agência Nacional de Petróleo, Gás e Biocombustíveis \(ANP\)](#) devido ao isolamento social necessário para diminuição do contágio do novo coronavírus, o consumo de gás de cozinha aumentou em média 7,5% (jan-jul/2020), chegando em alguns períodos a crescer 23% todo o país. O aumento na demanda se deu pelas pessoas terem que ficar mais em suas casas, além disso muitas famílias passaram a estocar botijões, o que gerou a falta do produto em diversas regiões do país. Em resposta a Petrobras fez a importação de milhões de botijões para normalizar o abastecimento, enquanto as distribuidoras e os revendedores precisaram trabalhar ainda mais, juntando toda a força de trabalho para garantir que o botijão de gás chegasse aos consumidores.

Em meio ao árduo trabalho de manter o funcionamento da revenda seguindo todos os protocolos de higiene zelando pela saúde de todos, o revendedor ainda se depara com o desafio de manter a equipe da revenda motivada e empenhada para atender o consumidor final.

O revendedor de GLP da Liquigás não poupou criatividade para desenvolver soluções de todos os tipos para oferecer segurança aos funcionários da revenda e clientes, além das ações para com a comunidade regional na busca da prevenção da doença. Para evitar a propagação da COVID-19, as principais indicações são: lavar as mãos com frequência usando água e sabão e o uso do álcool em gel, neste contexto o revendedor criou mecanismos para frota e revenda garantindo esses comportamentos. O uso de máscara se tornou um importante item na prevenção, assim o revendedor agiu na distribuição de máscaras para sua respectiva região. Além disso, diversas ações para divulgar e assim tranquilizar a população sobre os cuidados tomados pela revenda também foram criadas e disseminadas.

A Liquigás explorou diversos caminhos usando a comunicação e a tecnologia para amparar as vendas diante do cenário da pandemia. A produção de vídeos com as principais indicações de prevenção tanto para a equipe da revenda quanto para a revenda compartilhar com seus consumidores finais, os treinamentos online com foco no negócio de GLP dando suporte para revenda usar mais o digital e ficar mais perto do consumidor e a constante comunicação informando e gerando a troca de ideias foram algumas das ações realizadas pela companhia.

Estratégia

Na busca de oferecer mais apoio ao revendedor neste período, desenvolvemos uma estratégia para estabelecer contato e gerar proximidade tanto em relação a Liquigás x revenda quando revenda x consumidor final.

Exploramos ainda mais os meios de comunicação vigentes, como: newsletter, redes sociais e WhatsApp para informar sobre as ações em decorrência da pandemia.

- **E-MAIL.** Usamos o e-mail para falar com toda a nossa rede de revendas sobre novas informações a respeito do coronavírus a cada atualização, seja de orientação na revenda, procedimento nas unidades da Liquigás para retirada do produto e conteúdo para informar o consumidor final.

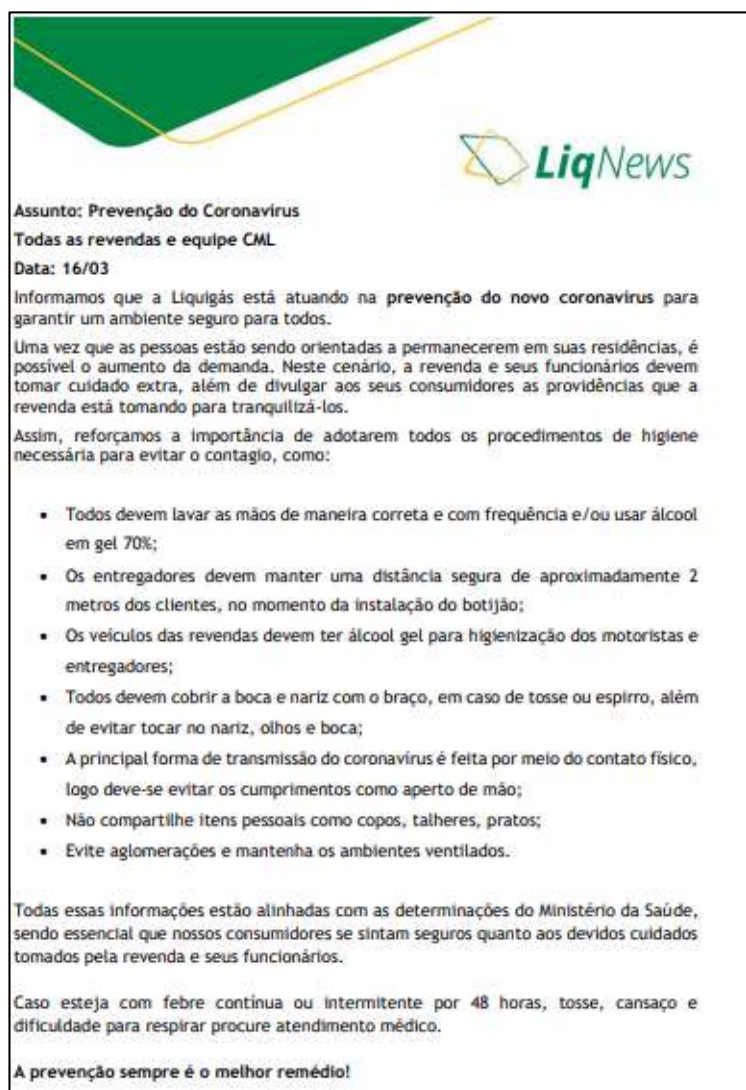


Imagem de um e-mail enviado à revenda.

- **WHATSAPP.** Tornamos ainda mais efetiva nossa comunicação via WhatsApp da equipe comercial, que recebe os conteúdos e compartilha com suas receptivas revendas pelo próprio aplicativo. Foi um dos meios para manter a equipe comercial presente, mesmo trabalhando em home office. Criamos conteúdo semanal para o revendedor se comunicar com os consumidores finais de uma maneira leve com dicas de prevenção da COVID-19. Foram figurinhas, posts, hashtags, áudio para o caminhão de gás, conteúdos curtos para munir a revenda Liquigás numa linha de comunicação nacional.



Imagens de figurinhas do WhatsApp personalizadas pertinentes ao momento.

- **REDES SOCIAIS.** Além do WhatsApp, usamos também as redes sociais (Facebook e Instagram) para munir a revenda de conteúdo. O intuito foi estimular os revendedores a oportunidade de usar as mídias sociais para tranquilizar os clientes mostrando todos os procedimentos de higiene adotados e também gerar engajamento com postagens de todos os temas. Foram criados posts de cuidados à serem tomados, dicas do que fazer em casa durante a quarentena, receitas culinárias e muito outros temas envolvendo este período. Além disso, usamos o WhatsApp para promover dicas de como usar da melhor forma os canais digitais (WhatsApp, Instagram e Facebook).



Imagens de posts criados para usa da revenda.

- **VÍDEOS.** Produzimos dois vídeos, um para o revendedor e outro para o consumidor. Primeiro enviamos às revendas o vídeo reunindo as orientações sobre o coronavírus

(COVID-19) e reforçando a importância de continuarmos nosso trabalho, entregando nosso produto com segurança a todos. No vídeo preparado ao cliente, mostramos as ações tomadas e incentivamos a revenda a compartilhar com os consumidores. Estes vídeos foram divulgados por meio de e-mail marketing e WhatsApp.



Imagem do vídeo que reforça as ações de prevenção da COVID-19.

- **MUSIQUINHA DO CAMINHÃO.** Aproveitamos que a Liquigás está frequentemente na casa dos consumidores para ajudar a promover as ações de prevenção por meio de um spot especial para ser usado dos veículos de venda de gás com a mensagem que lembra o consumidor que a revenda e seus funcionários estão cumprindo os procedimentos de higiene, trazendo algumas dicas de prevenção para todos e, também, que não é necessário estocar botijão de gás.
- **TREINAMENTOS ONLINE PARA REVENDEDOR E EQUIPE COMERCIAL LIQUIGÁS.** Ainda para a revenda estar mais presente na vida dos consumidores por meio digital trouxemos treinamentos, transformamos o Programa de Capacitação de Revendas Liquigás de treinamentos presenciais para online apresentando uma série de treinamentos exclusivos com temas sobre marketing digital e ferramentas digitais ajudando e orientando o revendedor a estar mais próximo do consumidor. Para toda a equipe comercial realizamos um treinamento sobre Marketing Digital com Foco em Varejo com uma escola especializada trabalhando o uso das ferramentas: Instagram, Facebook e WhatsApp Business.



Imagem das lives promovidas sobre ferramentas digitais.

- **BOAS PRÁTICAS DAS REVENDAS.** Outra ação estratégica que trouxe resultados positivos foi o fomento de as boas práticas das próprias revendas autorizadas de todo o Brasil, por meio do WhatsApp e newsletter. O revendedor se viu na mesma situação de diversos empresários como eles pelo Brasil, além de obter ideias práticas para colocar em sua revenda. Alguns exemplos de ações que foram divulgadas e posteriormente replicadas por outras revendas da rede.
- ✓ **WhatsApp** - divulgações e comunicação com o consumidor para trazer facilidade e proximidade.

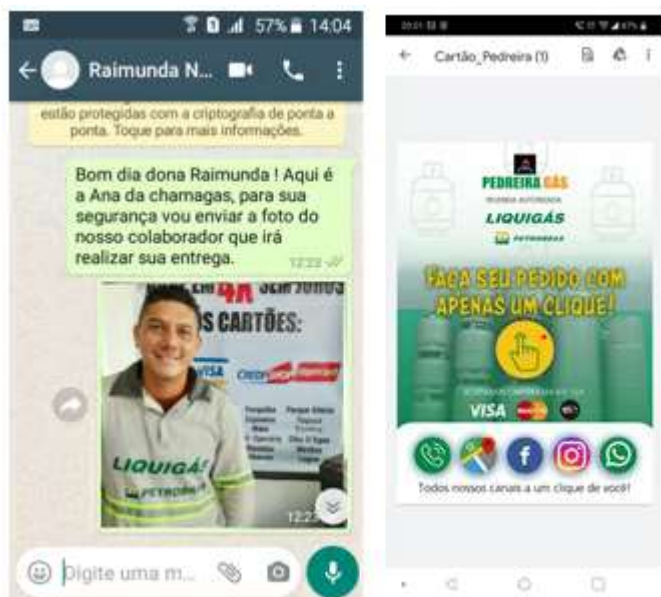


Imagem de revendas do Nordeste do país com envio da foto do entregador para segurança do cliente e envio de cartão digital para facilitar a compra.



Imagem tirada do vídeo produzido pela revenda. Como muitos consumidores não estão permitindo a entrada do entregador para evitar o contato devido ao COVID-19 a revenda Cataratas Gás também de Foz do Iguaçu (PR) preparou um vídeo bem detalhado, explicando ao consumidor como fazer a instalação do botijão de forma adequada e envia para o cliente via WhatsApp, divulgando também via redes sociais.

- ✓ **Ações de prevenção** - fez a distribuição de máscaras, sabão e outros itens aos moradores da região.



Imagens da ação sendo realizada da revenda autorizada Liquigás do município Pedro Osório e Cerrito, região sudeste do estado do Rio Grande do Sul



Imagens da ação de Maracanaú, Ceará com a distribuição de 5 mil barras de sabão à comunidade.

- ✓ **Solidariedade** - campanhas para levar produtos e alimentos às famílias em situação de vulnerabilidade.



Imagens da divulgação da ação feita nas redes sociais da revenda Estrela de Caxias do Sul (RS), que promoveu a campanha “Doe sem sair de casa”, retirando as doações de agasalhos e produtos não perecíveis para beneficiar

famílias em situação de vulnerabilidade assistidas pela ONG Centro Assistencial Vitória.



Imagens de distribuição de cestas básicas.



Doação de mais de 11.000 botijões de GLP em todo o Brasil em parceria da Liquigás, Petrobras e sua Rede de Revendas Autorizadas.

- ✓ **Invenções para maior Higiene** - diversas revendas compartilharam também invenções e fornecedores de soluções para maior a higiene, prevenindo e trazendo segurança para sua equipe e consumidor. A Organização Mundial de Saúde (OMS) emitiu uma orientação sobre a eficácia da utilização de álcool gel como medida preventiva e mitigatória ao Covid-19, tanto nos setores da saúde quanto para a comunidade em geral.



Imagem do mecanismo de higienização instalado em toda a frota da revenda. A revenda em Campo Maior - Piauí criou um dispositivo que vai junto às motocicletas, com água e sabão para que a higienização das mãos seja feita sempre antes e depois de cada entrega.



Imagem do lavatório em frente à revenda, para que as pessoas que estivessem de passagem tivessem como lavar as mãos.



Imagem do galão de água com a torneira para higienização da revenda de Foz do Iguaçu (Paraná). O revendedor improvisou uma torneira em um galão de água, que é colocado atrás do veículo para higienizar as mãos com água e sabão toda vez que atende um cliente.



Imagens da divulgação ao cliente via redes sociais e a imagem do totem com álcool em gel. Hoje comuns, a revenda de Pirajuí em São Paulo foi uma das primeiras a colocar na entrada da revenda o totem com um dispenser com álcool em gel, para que todos os colaboradores e consumidores possam fazer a higienização antes e depois da compra/entrega sem precisar usar as mãos para isso.

As ações acima são alguns exemplos realizados e divulgados pela Liquigás utilizando as ferramentas de comunicação para impulsionar novas ideias e dar apoio às revendas. O uso do WhatsApp Business com a equipe comercial ganhou um novo olhar no período da pandemia, uma vez que usamos o aplicativo para divulgar as ideias aplicadas pelas revendas. Dessa forma, uma determinada ação feita por uma revenda tem a possibilidade de ser replicada, além de outras ideias surgirem derivadas de alguma prática apresentada.

Resultados

Essas foram algumas boas práticas para vender, entregar e se comunicar com o consumidor final, adotadas durante a pandemia da COVID-19 e que foram compartilhadas à todas as revendas via canais de comunicação. A partir dessas divulgações inúmeras ações foram replicadas pelas revendas Liquigás, além de novas ideias surgirem.

Várias revendas passaram a compartilhar imagens e vídeos em suas redes sociais mostrando os cuidados de prevenção sendo realizados pela equipe da revenda. Outras revendas que antes não usavam as redes sociais entenderam, a partir dos compartilhamentos de boas práticas, a necessidade de estar nos meios digitais, principalmente no período de isolamento social e assim começaram a proliferar mensagens de apoio aos seus seguidores.

Com resiliência, imaginação e dedicação os revendedores e as equipes das revendas puderam trazer mais segurança e apoio aos clientes neste período.

O fato do uso dos diversos canais de comunicação resultou em consumidores mais bem informados e confiantes da qualidade do serviço da rede de revendas Liquigás, uma vez que as ações beneficiaram comunidades e pessoas de todos os cantos do Brasil.

Com tudo isso, reforçamos a postura da marca Liquigás, revendas e do setor de GLP - que não deixa de fornecer o nosso produto tão essencial com segurança e compromisso, mesmo em meio a uma das maiores crises do mundo.

Autores

Vilma Hitomi Tatekawa

Gerente de Desenvolvimento e Comunicação

+55 11 3703-2483

vtatekawa@liquigas.com.br

Liquigás Distribuidora S.A

Cássio Caldas Camurça

Gerência de Políticas Comerciais Envasado

Liquigás Distribuidora S.A.