

Guia Estratégico Samer.

Identidade, posicionamento
e diretrizes de comunicação.

Conexões
inspiradoras e
ambientes
excepcionais.

SAMER

Este documento reúne as diretrizes estratégicas que orientam a identidade, o posicionamento e a comunicação da Samer.

Aqui estão consolidados os fundamentos da marca — sua essência, discurso, diferenciais e direcionamentos verbais.

É a base para materiais institucionais, comerciais e digitais.

R. Alto da Conceição, 291
Vila Nova York, São Paulo - SP
CEP 03479-050

@samermetais
samermetais.com.br
atendimento@samermetais.com.br
+55 11 98890-5647

Sobre a Marca	04	Argumentos-Chave de Venda	16
Quem é a Samer	04	Para Revendas	16
O que é a Marca Samer	04	Margem	16
Público-Alvo	05	Giro	16
Propósito	05	Apelo Visual	17
Missão	05	Velocidade de Reposição	17
Visão	05	Solidez Comercial	17
Valores	06	Para Construtoras	18
Manifesto	06	Padrão	18
Slogan	06	Boa Percepção de Valor	18
DNA da Marca	07	Garantia	18
Diferenciais Competitivos	08	Agilidade na Entrega	19
Prazo de Entrega e Logística	08	Facilidade de Negociação	19
Qualidade e Garantia	08	Estoque Regulado	20
Suporte ao Cliente	09	Portfólio Adequado	20
Relacionamento com Revendas	09	Diretrizes de Posicionamento	21
Relacionamento com Construtoras	10	O que Falar	21
Diretrizes de Comunicação	11	O que Evitar	22
Tom de Voz	11		
Como a Samer Fala	11		
Como não Fala	12		
Tons e Intenções	13		
Vocabulário Preferido	14		
Vocabulário a Evitar	14		
Exemplos Práticos	15		
Exemplos de Frases Certas	15		
Exemplos de Frases Erradas	15		
Estrutura que Funciona	15		



As páginas e seções deste guia são interativas. Clique na seção de seu interesse para ir diretamente à página desejada.

Sobre a Marca

Quem é a Samer

A Samer é uma marca brasileira de metais sanitários que cria soluções pensadas para o uso real do dia a dia. Atuando com foco em design funcional, qualidade e responsabilidade, a Samer desenvolve produtos que equilibram estética, praticidade e confiança, conectando pessoas aos ambientes onde vivem e trabalham.

Mais do que produzir metais, a Samer constrói relações duradouras com quem vende, especifica e utiliza seus produtos, sempre com atenção aos detalhes que fazem diferença na rotina.

O que é a Marca Samer

A Samer é uma marca que transforma ambientes em experiências de bem-estar por meio de produtos funcionais, modernos e acessíveis.

Seu portfólio abrange desde itens técnicos até torneiras e registros, sempre com foco em soluções equilibradas, pensadas para diferentes contextos de uso. A marca se posiciona como uma parceira confiável, que entrega consistência, cuidado e clareza em cada ponto de contato — do produto à comunicação.

Público-Alvo

A Samer atua predominantemente no modelo B2B, com foco em três públicos principais:

Revendas e Pontos de Venda

Parceiros estratégicos que representam a marca no mercado. A Samer busca oferecer suporte claro, materiais de apoio, treinamentos e informações objetivas que facilitem a venda e fortaleçam a parceria.

Construtoras e Especificadores

Empresas e profissionais que valorizam soluções funcionais, confiáveis e com bom custo-benefício. A Samer se posiciona como uma alternativa consistente para projetos que exigem equilíbrio entre desempenho, estética e viabilidade.

Consumidor Final (Indireto)

Pessoas que buscam produtos duráveis, modernos e adequados ao uso cotidiano. A comunicação com esse público acontece por meio da construção de confiança, clareza e presença da marca nos ambientes onde ela está aplicada.

Propósito

Construir conexões inspiradoras e ambientes excepcionais, transformando espaços em experiências de bem-estar com empatia, excelência e responsabilidade em cada detalhe.

Visão

Contribuir para a construção de ambientes mais humanos, funcionais e acolhedores, oferecendo produtos que unem responsabilidade, design e cuidado no uso cotidiano.

Valores

Na Samer, acreditamos na verdade como base de qualquer relação. Falamos o que é e entregamos exatamente o que prometemos, com clareza e transparência em cada etapa.

Assumimos a responsabilidade por tudo o que colocamos no mercado, conscientes de que cada decisão gera impacto — nas pessoas, nos ambientes e no futuro. Por isso, agimos com cuidado, critério e compromisso.

Respeitamos as pessoas, os clientes, os processos e o tempo de cada um. Entendemos que relações duradouras se constroem com escuta, consideração e atenção aos detalhes.

Prezamos pela coerência entre discurso e prática. O que comunicamos é o que fazemos, sem atalhos ou contradições.

Nada na Samer é improvisado. Acreditamos na construção consciente, feita para durar, com consistência, qualidade e intenção em cada escolha.

Manifesto

A Samer acredita que ambientes bem pensados impactam diretamente a forma como as pessoas vivem o dia a dia. Por isso, desenvolve produtos que unem design, funcionalidade e cuidado, sem excessos e sem promessas vazias.

Cada solução nasce do compromisso com o uso real, com a durabilidade e com relações construídas com verdade. A Samer não busca impressionar — busca fazer sentido, todos os dias, em cada ambiente onde está presente.

Slogan

Conexões inspiradoras e ambientes excepcionais.

DNA da Marca

O DNA da Samer se expressa em atitudes, produtos e comunicação.

- Elegante: Simples, bem resolvida, sem excessos
- Verdadeira: Coerente entre discurso e prática
- Confiável: Entrega o que promete, com consistência
- Responsável: Atenta ao impacto, às relações e ao uso
- Criativa: Busca soluções inteligentes e atuais
- Moderna: Atual, funcional, conectada ao presente
- Sensível: Observa o cotidiano e as pessoas
- Simples: Clareza acima de complexidade desnecessária

Diferenciais Competitivos

Prazo de Entrega e Logística

Na Samer, transparência e compromisso fazem parte de cada pedido.

Após a confirmação do faturamento, seu pedido passa por um processo organizado de separação, conferência e embalagem, realizado com cuidado em um prazo de 1 a 5 dias úteis, antes de ser encaminhado à transportadora.

A partir desse momento, o tempo total de entrega pode variar conforme a região de destino e a transportadora escolhida. Trabalhamos com parceiros logísticos confiáveis para garantir que seu produto chegue com segurança e dentro do melhor prazo possível. Se surgir qualquer dúvida durante o processo, nossa equipe está sempre disponível para acompanhar você em cada etapa.

Qualidade e Garantia

Na Samer, qualidade é um valor que orienta cada etapa do nosso trabalho.

Desenvolvemos metais sanitários pensados para oferecer resistência, segurança e bom desempenho no uso diário, com atenção aos detalhes que fazem diferença ao longo do tempo. Como diferencial, oferecemos 5 anos de garantia estrutural do metal e 3 meses de garantia para reparos, válidos para defeitos de fabricação. A garantia não se aplica a casos de mau uso ou instalação inadequada.

Para preservar a durabilidade e o acabamento dos produtos, alguns cuidados simples são essenciais: realizar a limpeza apenas com água, sabão neutro e pano macio, evitar produtos abrasivos ou químicos agressivos, não forçar manípulos e registros, não apoiar peso sobre as peças e manter bicos e arejadores limpos. A instalação correta, seguindo as orientações, também é fundamental para o bom funcionamento do produto.

Seguir essas recomendações é a melhor forma de garantir a durabilidade, a estética e a qualidade que acompanham cada produto.

Suporte ao Cliente

O atendimento ao cliente na Samer vai além de responder solicitações: ele é parte da nossa relação com quem confia na marca.

Acreditamos em um contato próximo, atencioso e respeitoso, que valoriza o diálogo e busca entender cada necessidade com cuidado.

Para garantir organização, agilidade e segurança nas informações, contamos também com um canal oficial de suporte — o SAC. É por meio dele que orientamos, esclarecemos dúvidas e oferecemos soluções de forma clara e eficiente. O acesso ao SAC é simples, com telefone e e-mail disponíveis no verso das embalagens e no site da marca.

Assim, unimos proximidade no relacionamento e eficiência no suporte, oferecendo uma experiência de atendimento confiável do início ao fim.

Relacionamento com Revendas

Parceria, proximidade e confiança orientam a forma como a Samer se relaciona com suas revendedoras. Acreditamos que crescer junto exige diálogo constante, apoio acessível e soluções práticas no dia a dia.

Além do suporte dos representantes comerciais, que auxiliam na montagem de vendas, e do acompanhamento das promotoras de venda, a revendedora também conta com contato direto com a fábrica, por meio de e-mail e canal de WhatsApp. Nossa equipe atende com agilidade para ajudar na montagem dos pedidos, esclarecer dúvidas e oferecer orientações claras.

Também nos destacamos por condições justas de negociação e por uma postura humana na resolução de problemas, buscando sempre o melhor caminho para ambas as partes. Esse cuidado fortalece relações duradouras e constrói uma conexão baseada em respeito, transparência e confiança.

Relacionamento com Construtoras

Flexibilidade, agilidade e parceria definem o relacionamento da Samer com construtoras. Cada projeto é tratado de forma personalizada, respeitando prazos, volumes e necessidades específicas de cada obra.

Os pedidos são customizados, com processos ágeis que facilitam a tomada de decisão e garantem fluidez em todas as etapas. Para apoiar esse relacionamento, a Samer disponibiliza em seu site uma área exclusiva para construtoras, com portfólio dedicado, pensado para atender diferentes perfis de projetos.

Além disso, oferecemos facilidade de negociação e agilidade na entrega, contribuindo para o andamento das obras com segurança, organização e confiança. Nosso compromisso é atuar como parceira, oferecendo soluções práticas e um atendimento próximo do início ao fim.

Diretrizes de Comunicação

Tom de Voz

Como a Samer Fala

Clara: Fácil de entender, sem complicar.
Frases diretas, sem rodeios, sem excesso de técnica.

A Samer explica. Não impressiona.

Humana: Próxima, acessível, real.
Como uma pessoa explicando para outra, não como uma empresa falando com uma "plateia".

A Samer conversa. Não discursa.

Confiável: Sem exageros, sem promessas vazias, sem superlativos.
Tudo o que é dito precisa ser defensável na prática.

A Samer transmite segurança, não ostentação.

Moderna: Atual, leve, sem linguagem engessada ou antiga.
Sem formalismo excessivo, sem "linguajar corporativo".

A Samer é atual, não burocrática.

Como não Fala

Marca técnica fria

Evitar:

- termos excessivamente técnicos
- linguagem de manual de engenharia
- explicações longas e complexas

Marca elitista ou distante

Evitar:

- linguagem rebuscada
- palavras em francês/inglês sem necessidade
- tom de “marca inacessível”

Marca agressiva ou comparativa

Evitar:

- “a melhor do mercado”
- “imbatível”
- “superior aos concorrentes”

A Samer não se afirma pelo ataque, se afirma pela consistência.

Marca genérica

Evitar:

- “qualidade em primeiro lugar”
- “excelência em tudo que fazemos”
- “compromisso com você”

Se não explica como, não serve.

Tons e Intenções

Sempre que escrever, pense:

Tom	O que significa na prática
Humano	soa como gente, não como empresa
Confiável	não exagera, não promete além do que entrega
Claro	dá para entender de primeira
Moderno	não parece texto antigo ou engessado
Elegante	simples, bem escrito, sem "frases pesadas"

Vocabulário Preferido

Usar com frequência:

- conexão
- bem-estar
- ambientes
- cotidiano
- confiança
- praticidade
- equilíbrio
- cuidado
- design
- funcional
- durável
- moderno
- essencial
- acessível
- humano
- próximo
- real
- consistente

Vocabulário a Evitar

Evitar sempre que possível:

- premium
- luxo
- sofisticadíssimo
- exclusivo
- top de linha
- incomparável
- imbatível
- revolucionário
- o melhor do mercado

Exemplos Práticos

Exemplos de Frases Certas

"Produtos pensados para o uso real do dia a dia."

"Conexões que unem estética, funcionalidade e bem-estar."

"Soluções modernas, sem abrir mão da praticidade."

"Uma marca próxima, que entende a rotina de quem usa e de quem vende."

Exemplos de Frases Erradas

"Somos a marca mais completa e inovadora do mercado."

"Excelência incomparável em cada detalhe."

"Uma experiência premium para clientes exigentes."

"Produtos desenvolvidos com tecnologia de ponta para máxima performance."

"A escolha definitiva para quem busca o melhor."

Estrutura que Funciona

(O que é + por que importa + como se traduz na prática)

Exemplo: "Design moderno e funcional, pensado para o uso diário, com soluções que facilitam a rotina."

Argumentos- Chave de Venda

Para Revendas

Margem

Na Samer, desenvolvemos nossos produtos pensando no dia a dia da revendedora. Trabalhamos com um bom ticket médio e custo controlado, para que seja possível vender bem, girar estoque e aumentar a lucratividade com mais segurança.

Nossa política comercial é clara e previsível, oferecendo estabilidade nas negociações e evitando surpresas de preço. Isso facilita o planejamento, a reserva de estoque e a construção de uma relação de confiança ao longo do tempo.

Além disso, possibilitamos a composição de um mix de produtos com diferentes faixas de preço, ampliando as oportunidades de venda e o retorno financeiro do revendedor, atendendo perfis variados de clientes sem perder competitividade.

Giro

O portfólio da Samer é pensado para facilitar a venda e manter um giro constante. Trabalhamos com modelos de alta acessibilidade no mercado, que conversam com o gosto do consumidor e ajudam a reduzir o tempo de permanência do produto no ponto de venda. O design atual, alinhado às tendências arquitetônicas e de decoração, valoriza o produto e contribui para uma decisão de compra mais rápida e segura.

Além disso, oferecemos soluções para o varejo popular, médio e premium, permitindo atender diferentes perfis de clientes e aumentar o volume de vendas, sem abrir mão de organização e equilíbrio no mix.

Apelo Visual

O design é um dos grandes diferenciais dos produtos Samer. Trabalhamos com formas elegantes e atuais, além de acabamentos bem resolvidos como rosé, dourado fosco, preto e cromado — opções que se destacam no ponto de venda e despertam o interesse imediato do cliente.

Mas o diferencial não está só na aparência. Mesmo em linhas mais acessíveis, a Samer prioriza boa construção e materiais mais robustos, evitando soluções frágeis comuns no mercado. O resultado é um produto que transmite qualidade real, tanto no visual quanto no toque.

Essa combinação facilita a argumentação do vendedor: o produto valoriza o ambiente, comunica confiança e torna a escolha mais natural para o cliente final.

Velocidade de Reposição

A velocidade de configuração é um ponto-chave para manter as vendas em movimento. Por isso, a Samer conta com estrutura industrial própria, que garante maior controle sobre a produção e mais previsibilidade no atendimento dos pedidos.

Trabalhamos com um estoque estratégico dos principais modelos, o que permite reposições mais rápidas e reduz o risco de ruptura no ponto de venda.

Além disso, mantemos uma comunicação direta com a equipe comercial, facilitando alinhamentos e garantindo agilidade nas entregas. Esse cuidado traz segurança para a revendedora e confiança para planejar, vender e relatar com tranquilidade.

Solidez Comercial

A solidez comercial da Samer é construída ao longo de mais de 18 anos de história, com uma atuação consistente e uma empresa consolidada no mercado. Essa trajetória reforça nosso compromisso com relações estímulos e responsáveis.

Mantemos um relacionamento próximo com as revendedoras, com acompanhamento constante durante todo o processo de venda e também no pós-venda. Nossa equipe comercial atua com rapidez, educação e uma abordagem humana, mantendo uma comunicação direta e transparente, sempre focada em construir soluções.

Essa proximidade é sustentada por uma política comercial transparente, ética e consistente, que traz segurança nas negociações e fortalece a confiança para planejar, vender e crescer em parceria.

Para Construtoras

Padrão

Construtoras precisam de soluções que tragam segurança, reprodução e controle . Por isso, oferecemos uma linha padronizada, com modelos consistentes que mantêm o mesmo padrão do início ao fim da obra.

Esse cuidado garante uniformidade entre as unidades, facilita a concepção do empreendimento e evita diferenças visuais que podem gerar retrabalho ou ajustes no final. O resultado é mais organização, mais previsibilidade e menos preocupação ao longo do projeto.

Com processos bem definidos e atenção constante à qualidade, nós ajudamos a manter o padrão do empreendimento e entrega tranquilidade para quem precisa cumprir prazos e expectativas.

Boa Percepção de Valor

A Samer ajuda a construtora a vender melhor o imóvel sem aumentar o custo da obra. Entregamos acabamentos de qualidade, com visual valorizado e excelente custo-benefício, pensados para gerar resultado financeiro.

São produtos que elevam o valor percebido do empreendimento, aumentam a atratividade comercial e trazem mais retorno na venda, sem pesar no orçamento.

Na prática, é investir pouco e ganhar mais na valorização do imóvel, beneficiando diretamente a construtora.

Garantia

Garantia é sinônimo de segurança na entrega do empreendimento. A Samer oferece garantia formal e uma política clara de assistência técnica, trazendo previsibilidade e respaldo desde a obra até o uso final do produto.

Com controle de qualidade industrial e rastreabilidade, reduzimos falhas e contribuímos diretamente para a diminuição de chamados de pós-obra, evitando retrabalho, custos extras e desgaste com o cliente final.

Além disso, os produtos seguem as normas técnicas aplicáveis, reforçando a confiabilidade e protegendo o investimento. O resultado é mais controle, menos risco e mais tranquilidade ao longo de todo o ciclo do empreendimento.

Agilidade na Entrega

Agilidade faz diferença no ritmo da obra. Na Samer, após o faturamento, o pedido entra rapidamente em fluxo de expedição e, em um prazo de 1 a 3 dias, já é encaminhado para a transportadora, garantindo previsibilidade desde o início.

Trabalhamos com produção própria e planejamento industrial, o que permite atender cronogramas de obra com mais controle e segurança. Nossa logística é estruturada para entregas por fases, acompanhando cada etapa do empreendimento sem gerar gargalos ou atrasos.

Esse processo é sustentado por uma comunicação direta entre as equipes comercial e industrial, facilitando ajustes rápidos e decisões ágeis. O resultado é mais organização, menos risco e o cronograma da obra protegido do começo ao fim.

Facilidade de Negociação

A facilidade de negociação com a Samer começa pelo jeito humano de fazer negócios. Entendemos que cada construtora tem demandas, prazos e desafios próprios — por isso, trabalha com soluções e condições personalizadas, adaptadas à realidade de cada projeto. Mais do que fornecer produtos, a Samer atua como parceira, desenvolvendo projetos sob medida e funcionando, quando necessário, como complemento estratégico a outras marcas, sem engessar escolhas.

Esse modelo é sustentado por uma política comercial clara para grandes volumes, com regras objetivas, previsíveis e sem ruídos ao longo da negociação. As construtoras contam com atendimento corporativo dedicado, focado nos projetos, garantindo agilidade, alinhamento técnico e acompanhamento próximo em todas as etapas.

Além disso, oferecemos contratos de fornecimento bem definidos, com cronogramas programados, trazendo segurança, previsibilidade e controle financeiro — exatamente o que o mercado da construção exige para planejar, executar e escalar com confiança.

Estoque Regulado

A Samer entende que, na construção civil, atraso de material significa atraso de obra — com impacto direto em custos, cronogramas e credibilidade. Por isso, trabalhamos com um modelo de estoque regulado e produção programada, garantindo segurança no fornecimento e previsibilidade operacional.

Mantemos estoque estratégico dos principais modelos, assegurando pronta disponibilidade para demandas recorrentes. Em paralelo, alinhamos a produção ao ritmo da obra, ajustando volumes e prazos conforme o avanço do projeto. Isso reduz gargalos, evita improvisos e minimiza riscos de ruptura no fornecimento.

Para a construtora, o resultado é mais tranquilidade no planejamento, maior controle sobre compras e cronogramas, e um fornecedor que atua como ponto de apoio, e não como risco, dentro da obra.

Portfólio Adequado

Na Samer, nós pensamos o portfólio como uma extensão da obra e da experiência de quem vai usar o imóvel no final. Por isso, desenvolvemos soluções completas para lavatórios, cozinhas, áreas externas e tanques, com um olhar atento à funcionalidade, ao visual e à facilidade de escolha.

Nós redesenhamos nossa linguagem e nossos produtos para aproximar a construtora do cliente final. Os acabamentos acompanham as tendências do mercado imobiliário e ajudam a valorizar os ambientes, tornando o imóvel mais atrativo no momento da venda, sem complicar a especificação.

Pensando em facilitar o dia a dia das construtoras, criamos também um portfólio adequado para obras, precificação especial e materiais claros, organizados e direcionados para cada tipo de projeto. Tudo para tornar a tomada de decisão mais rápida, segura e objetiva.

Trabalhamos com flexibilidade para projetos de padrão popular, médio e alto padrão, sempre com a mesma proposta: entregar soluções bem pensadas, que funcionam na obra e fazem sentido para quem vai morar. É assim que a Samer se posiciona como parceira próxima, acessível e confiável em cada etapa do empreendimento.

Diretrizes de Posicionamento

O que Falar

Clareza

- Informações diretas e compreensíveis
- Explicações simples, sem rodeios
- Linguagem que facilita a decisão do cliente

Consistência

- Manter o mesmo discurso em todos os canais
- Repetir mensagens-chave para gerar reconhecimento
- Falar a mesma coisa no site, catálogo, Instagram e PDV

Organização

- Comunicação bem estruturada
- Conteúdos com começo, meio e fim
- Apresentação clara de produtos, linhas e diferenciais

Transparência

- Falar exatamente o que o produto entrega
- Explicar limites quando existirem
- Mostrar processos e escolhas com honestidade

Realismo nas Promessas

- Prometer apenas o que a Samer consegue cumprir
- Valorizar o que é real: prazo, qualidade, suporte, custo-benefício
- Construir confiança no longo prazo

Humanidade

- Linguagem próxima, respeitosa e acessível
- Comunicação que conversa, não que impõe
- Mostrar que existe gente por trás da marca

Funcionalidade

- Destacar como o produto resolve problemas reais
- Mostrar aplicação prática no dia a dia
- Falar de uso, instalação e benefício concreto

O que Evitar

Promessas Fora da Realidade

- Garantias absolutas que não podem ser comprovadas
- Exageros que geram desconfiança
- Discursos que criam expectativa irreal

Termos Técnicos em Excesso

- Linguagem de engenharia para o cliente final
- Siglas e jargões sem explicação
- Descrições que confundem em vez de esclarecer

Discurso de Marca de Luxo

- Tom elitista ou distante
- Linguagem que exclui ou intimida
- Comparações implícitas com marcas premium sem contexto

Linguagem Informal Demais

- Gírias
- Excesso de emojis
- Tom descontraído que tira credibilidade

Frases Vazias ou Genéricas

- “Qualidade sem igual”
- “Melhor do mercado”
- “Excelência absoluta”
- Qualquer frase que não explique por quê ou como

Contradições

- Falar uma coisa em um canal e outra em outro
- Prometer algo que o produto, a logística ou o atendimento não sustentam

SAMER

R. Alto da Conceição, 291
Vila Nova York, São Paulo - SP
CEP 03479-050

@samermetais
samermetais.com.br
atendimento@samermetais.com.br
+55 11 98890-5647