REDES SOCIAIS: Oportunidade de diálogo com a comunidade

Prof. Thiago Costa

facebook.com/thicosta

@thicosta

thicosta@gmail.com

www.profthiagocosta.wordpress.com

www.evcom.com.br

Treinamentos
To be more!

QUEM É O NOVO LEITOR?

- Online o tempo todo
- Ansiedade
- Velocidade
- Multitarefa
- Necessidade de regras claras

Treinamentos
To be more!

PERFIL DO NOVO LEITOR

Os contatos são mais diretos

- Sociedade do espetáculo
- Falta de privacidade
- Todos se “conhecem”, mesmo que virtualmente

Treinamentos
To be more!

PERFIL DO NOVO LEITOR

Rapidez de pensamento

- Já nasceram com o computador pessoal em casa / O computador faz parte de seu cotidiano de forma indissociável

- A mente funciona como a internet, fazendo ligações em rede

Treinamentos
To be more!

PERFIL DO NOVO LEITOR

É necessário ter conteúdo

- Baixo nível de atenção
- Somente com conteúdo forte é possível manter a atenção
- Busca constante por experiências
- Envolvimento emocional

Treinamentos
To be more!

PERFIL DO NOVO LEITOR

Entretenimento é a chave

- O que une as pessoas são as similaridades (o que gosta e o que faz)
- Pressões diárias aumentam necessidade de escapismo
- Venda direta X Venda emocional
- Relação de vida com as marcas

Treinamentos
To be more!

Cenário

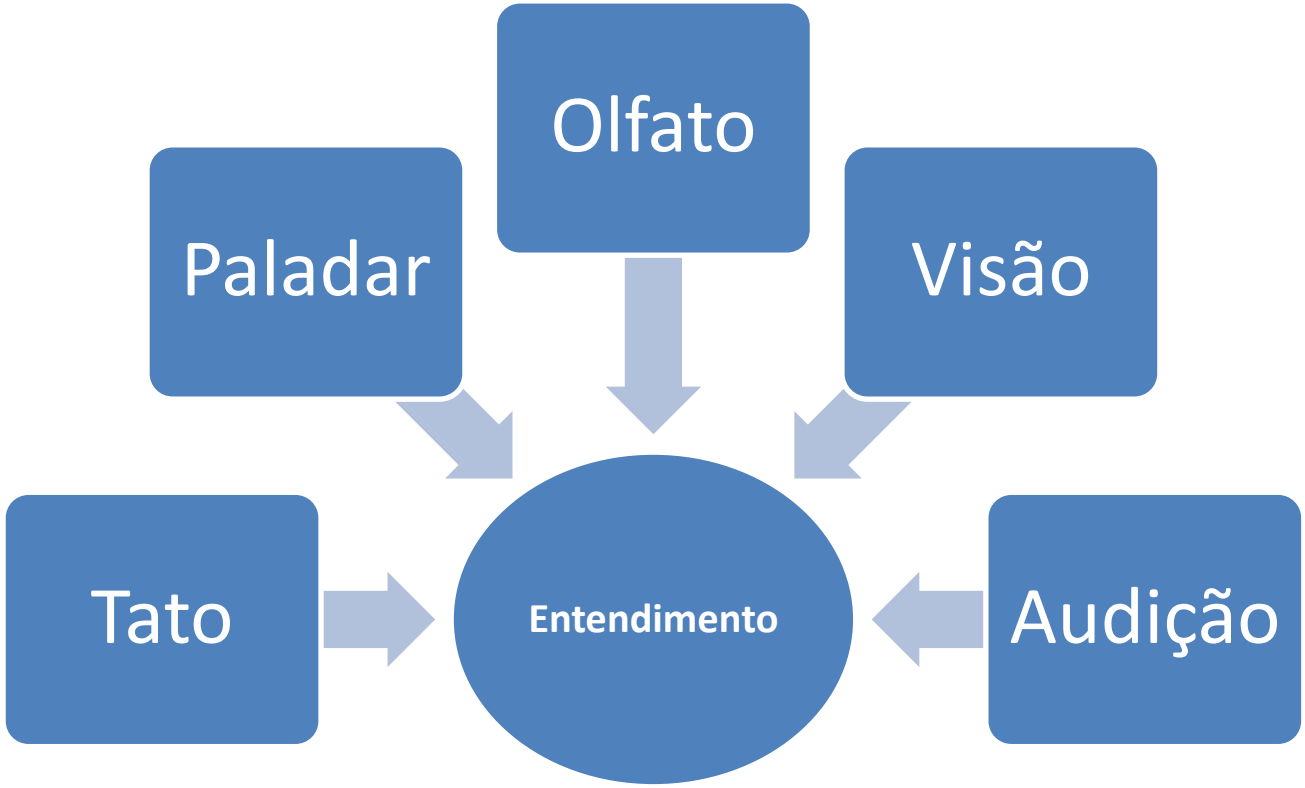
- Alta dispersão
  - 65% dos americanos se sentem “constantemente bombardeados” por mensagens
  - 59% sentem que elas têm pouca relevância para eles.
  - Quase 70% afirmaram que estariam interessados em produtos ou serviços que lhes ajudassem a evitar as iniciativas de marketing.

Fonte: Yankelovich Partners

Treinamentos
To be more!

PERCEPÇÃO

Como percebemos o mundo?



Treinamentos
To be more!

PERCEPÇÃO

A tecnologia mudou a forma de percebermos o mundo

•**Tecnoestese**: tipo de estimulo sensorial criado pelos aparatos tecnológicos

• **Híperestese**: Condição do mundo atual de constante e extremo estimulo sensorial

Isso muda a forma de falar com o consumidor

Treinamentos
To be more!

DESAFIOS

Como se comunicar de maneira **eficiente** com todos esses clientes que possuem um novo perfil

Treinamentos
To be more!

DESAFIOS

- Ser Criativo
- Apresentar novidades
- Criar laços afetivos
- Lidar com o “politicamente correto”
- Alcançar os diferentes pontos de contato
- **SER EFETIVO**

Treinamentos
To be more!

O QUE É MAIS IMPORTANTE?

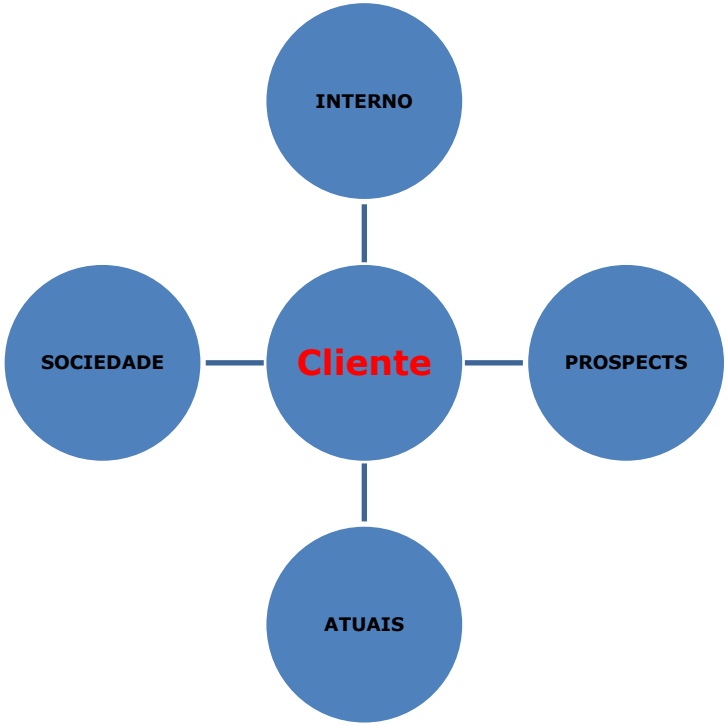
- Tecnologia
- Velocidade
- Acessibilidade
- Relacionamento

Treinamentos
To be more!

PESSOAS!!

Treinamentos
To be more!

Mídias Sociais



Nos novos tempos da economia, as marcas não pertencem mais às empresas.

Elas são propriedade de seus consumidores, que as utilizam livremente, criando e recriando a comunicação.

Erro comum:

Acreditar que é possível controlar o consumidor totalmente e, pior, tentar impedir o engajamento natural e a disseminação das criações do público.

Treinamentos
To be more!

Conceito

REDES SOCIAIS

- Não são uma novidade

- Grupos com gostos/interesses semelhantes sempre se juntaram

- Exemplos: famílias, igrejas, torcedores, fãs

Treinamentos
To be more!

Conceito

Treinamentos
To be more!

Conceito

O que mudou foi a amplitude dada pela INTERNET

Treinamentos
To be more!

O mundo mudou...

Porque as pessoas mudaram!

A Internet é ubíqua!

Está ao mesmo tempo em toda a parte, onipresente

- Nove em cada dez usuários brasileiros usa alguma rede social
- O País é o que mais passa tempo conectado na América Latina. Em média, os usuários ficam conectados 30,3 horas.
- Total de usuários conectados à Internet no Brasil: 103 milhões
- Total de celulares ativos no Brasil: 278 milhões
- 42,5 milhões de pessoas acessa a internet pelo celular

Fontes: Teleco, Ibope Media

Treinamentos
To be more!

Não existe vida fora das redes sociais

- O Brasil é o 3º país com mais usuários cadastrados no Facebook.
  - 91 milhões de usuários ativos
  - 8 em cada 10 brasileiros conectados à internet usa o Facebook
- TOTAL FACEBOOK: 1.4 bilhão de usuários
- Do total de brasileiros, 59 milhões acessam suas contas pelo menos uma vez ao dia.

Fontes: Socialbakers, E-Marketer, Ibope Media

Treinamentos
To be more!

Não existe vida fora das redes sociais

- 54% dos usuários de mídia social do País tem idade entre 18 a 24 anos.
- Adultos na faixa dos 25 a 34 anos aparecem em segundo lugar, com 29,8%
- 35 a 44 anos têm 12,7% de participação.
- Os grupos com idade entre 45 e 54 anos e acima dos 55 anos apresentam a menor amostra, com 2,9% e 0,3%, respectivamente.

Fonte: E-Marketer

Treinamentos
To be more!

REDES SOCIAIS

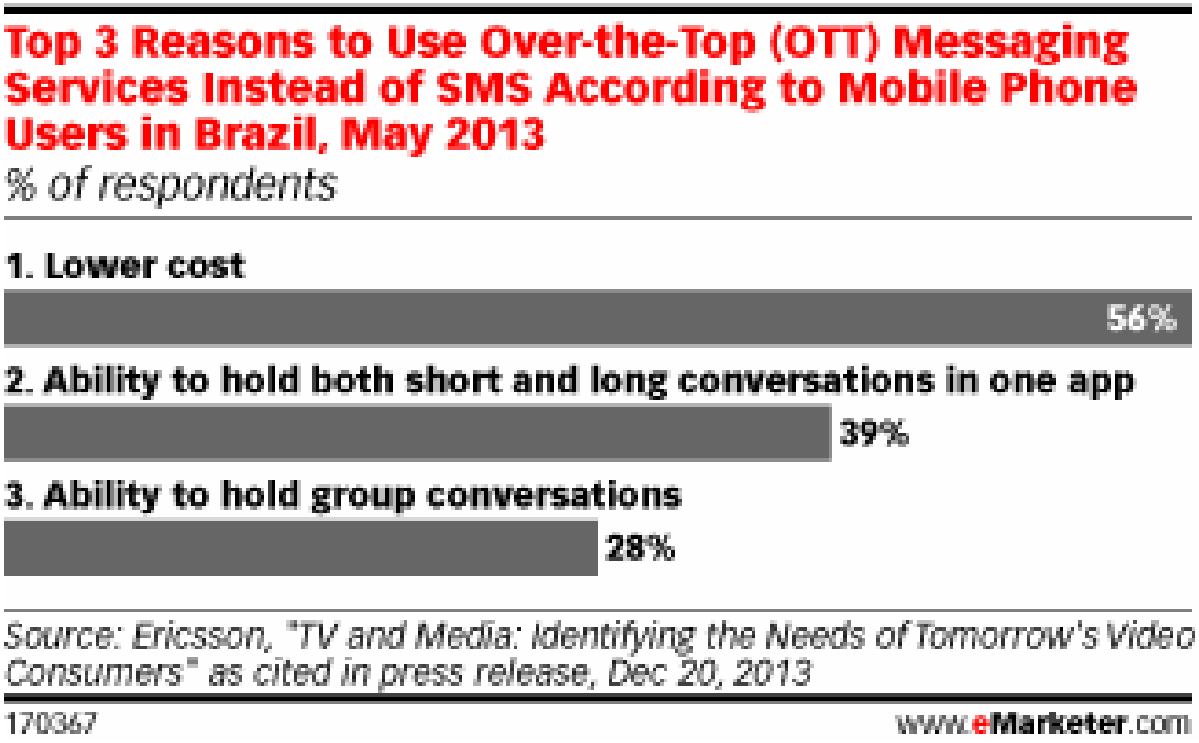
- LinkedIn: 255 milhões de usuários
- O Brasil é o 3º país com mais usuários cadastrados.
  - 15 milhões de usuários ativos
- Twitter: 241 milhões de usuários ativos
  - Brasil: 41,2 milhões de usuários, 2º lugar no mundo

Fontes: Socialbakers

Treinamentos
To be more!

Não existe vida fora das redes sociais

- WhatsApp tem 600 milhões de usuários ativos mensais, caminhando para 1 bilhão. No Brasil, são 45 milhões



Treinamentos
To be more!

Não existe vida fora das redes sociais

- 700 milhões de pessoas utilizam os grupos do Facebook todo mês
- Instagram tem mais 300 milhões de usuários, com a meta de atingir 1 bilhão
- Usuário médio do Instagram gasta 21 minutos por dia no aplicativo
- Em média, 70 milhões de fotos e vídeos são postados por dia

Fontes: Socialbakers, E-Marketer, Ibope Media

Treinamentos
To be more!

REDES SOCIAIS

- O Facebook representa 61,74% das visitas às redes sociais do Brasil. O número vem caindo e hoje é 6,49% menor do que no ano passado.

- O YouTube fica com o segundo lugar no acesso dos usuários, com 28,97%. Nesta plataforma houve alta de 10,75% em relação a 2014.

Fonte: Serasa Experian / Hitwise

Treinamentos
To be more!

Online Video Viewers and Penetration in Select Countries in Latin America, Dec 2014

millions and % of internet users

	Unique viewers	% of internet users
Brazil	65.5	86.5%
Mexico	24.7	81.3%
Argentina	15.9	84.6%
Colombia	12.8	85.9%
Chile	5.5	84.6%

Note: ages 15+ in Argentina and Chile; ages 6+ in Brazil, Colombia and Mexico; laptop and desktop only; home and work locations; excludes traffic from public computers such as internet cafes
Source: comScore Video Metrix, Feb 3, 2015

184938 www.eMarketer.com

Treinamentos
To be more!

REDES SOCIAIS

- Em países emergentes, as redes sociais são a primeira fonte de informação para 72% da população.

- Veículos tradicionais, como o impresso e TV, ocupam o segundo lugar como fonte de notícias.

- Nos países desenvolvidos, no entanto, a mídia tradicional ainda é o meio de informação preferido para mais da metade (66%) dos internautas.

Fonte: Microsoft. Plataformas analisadas: Facebook, YouTube, Twitter, QZone, Weibo, Vkontakte, Instagram e LinkedIn.

Treinamentos
To be more!

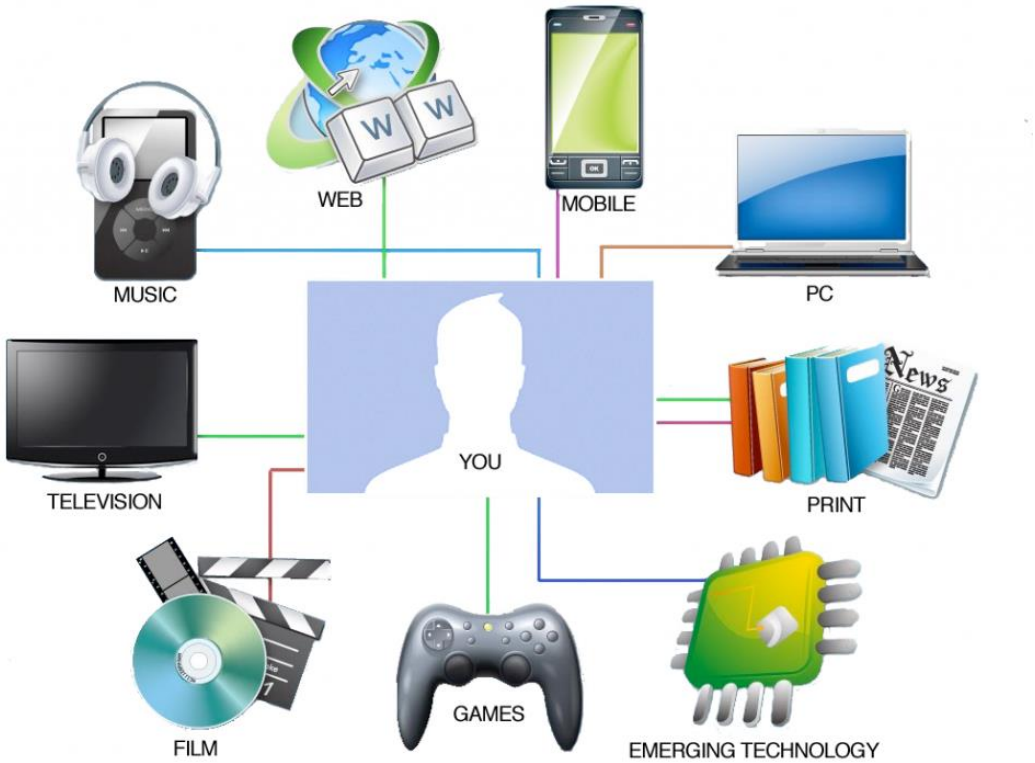
Multitelas

- 30 milhões de brasileiros utilizam três telas ao mesmo tempo, diariamente.
- 63 milhões de pessoas que utilizam, no mínimo, duas telas por vez, a televisão e o computador (ou outro device).
- Crescimento de 86% na penetração de smartphones em 2013 se comparado a 2012.
- Nos tablets, o crescimento foi de 300%, analisando o mesmo período.
- 52% da população online assiste a TV ao mesmo tempo em que acessa a internet;
- 68% dos multi-telas assistem a televisão e interagem com o smartphone, simultaneamente.
- Entre as três telas, o computador é o mais utilizado durante o dia.

Treinamentos
To be more!

CULTURA DA CONVERGÊNCIA

Tudo está conectado: o consumidor/cliente, as marcas, os aparatos tecnológicos e, principalmente, as histórias que são contadas em cada meio e em todos eles ao mesmo tempo.



Treinamentos
To be more!

FACEBOOK

- Principal rede social do mundo
- Entrega apenas 2% do conteúdo sem anúncio
- Ferramenta de interatividade e engajamento
- Vendas indiretas e emocionais
- Vitrine para e-commerce
- Canal oficial para posicionamento institucional

Treinamentos
To be more!

FACEBOOK

- Como responder a comentários negativos
- Como gerar conteúdo relevante

Treinamentos
To be more!

FACEBOOK

facebook
Procurar
Mauro Junior ▸ Bradesco
.
Banco Bradesco querido
Quisto por mim e os meus
Tens sua morada paulista
Bem na Cidade de Deus
Vejam que bela homenagem
O próprio Deus concebeu
Para a sua cidade
O vosso Banco escolheu
Eu até que me poria
Em alta colina à bradar
Peito banhado em verdade
Bradesco em primeiro lugar
Mas venho por outro motivo
O que findou meu sorrir
Para por fim ao martírio
Um favor vou lhes pedir
Plena falta de cuidado
Digna de um jabuti
Fazendo compras no mercado
O meu cartão eu perdi
Antes que eu passe fome
Faço a solicitação
Ao meu Banco preferido
PRECISO DE OUTRO CARTÃO!
@bradesco
Curtir · Comentar · há 14 horas ·
Diego Jock, Luana Hazine e outras 50 pessoas curtiram isso.
Bradesco Mauro querido cliente
Pra você ter outro cartão
à sua agência deve ir pessoalmente
Mas não será por motivos fúteis
Você irá cadastrar uma nova senha
E seu cartão chegará em até 7 dias úteis
Agradecemos a sua compreensão
E sempre que precisar
Pode contar com a nossa colaboração
;-)
há 4 horas · Curtir · 86 pessoas

TWITTER

- Ferramenta de conversa direta com consumidores
- Live Marketing
- Busca de envolvimento com a marca
- Personalidade e personalização

Treinamentos
To be more!

TWITTER

Berriel, V.
@vyktorb
Follow
tô em dúvida entre abrir conta no @santander_br ou no @itau. vou ficar com quem vencer 1 batalha de rima entre os dois.
5:35 PM - 19 Sep 2013
543 RETWEETS 193 FAVORITES

Berriel, V. @vyktorb 18h
tô em dúvida entre abrir conta no @santander_br ou no @itau. vou ficar com quem vencer 1 batalha de rima entre os dois.
Santander Brasil
@SacSantander_br
Follow
@vyktorb Santander é um Banco manero, bom lugar p/ poupar dinheiro. Aqui vc ñ perde nada, escolha sua conta combinada zi.cx/4tfm
6:55 PM - 19 Sep 2013
568 RETWEETS 238 FAVORITES

Berriel, V. @vyktorb 16h
santander vencendo RT @ciromachado: nohhhh @itau vai deixar? @sacsantander_br @vyktorb
Itaú
@itau
Follow
@vyktorb Vc pode conhecer outros bancos e tem a opção de escolher, mas lembre que só o Itaú foi feito para você!
7:44 PM - 19 Sep 2013
381 RETWEETS 162 FAVORITES

Berriel, V. @vyktorb 16h
santander vencendo RT @ciromachado: nohhhh @itau vai deixar? @sacsantander_br @vyktorb
Itaú
@itau
Follow
@vyktorb Agências em todo lugar, horário diferenciado e atendimento excepcional. Facilidade para sacar, é só usar a digital.
7:44 PM - 19 Sep 2013
312 RETWEETS 128 FAVORITES

TWITTER

Berriel, V. @vyktorb 15h
oooooooooorra @SacSantander_br vai deixar????
twitter.com/itau/status/38...
Santander Brasil
@SacSantander_br
Follow
@vyktorb Se é pra escolher, o Santander vai responder: Free, Flex, Light, Fit. Decida a que mais combina com você.
7:56 PM - 19 Sep 2013
252 RETWEETS 109 FAVORITES

Santander Brasil @SacSantander_br 14h
@vyktorb Valeu pela interação, Vyctor. Caso precise estamos aqui ;)
Berriel, V.
@vyktorb
Follow
@SacSantander_br :D
8:52 PM - 19 Sep 2013
1 RETWEET 1 FAVORITE

TWITTER

Pedro Tessarolo @pedrotrl · 9 de mai
@sigaNetshoes e @centauroesporte quero um tênis e vi que está o mesmo preço em ambas. Discutam entre vocês qual é a melhor pra eu comprar.
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Pedro Tessarolo @pedrotrl · 9 de mai
@sigaNetshoes e @centauroesporte preciso saber disso antes das 17 horas se não eu vou ter que ir para a academia descalço :(
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Centauro @centauroesporte · 9 de mai
Quem vai sair na frente é você agora, @pedrotrl! 10% de desconto pra você. Fechado? bit.ly/1m7iqKy
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Pedro Tessarolo @pedrotrl · 9 de mai
@centauroesporte nocaute na @sigaNetshoes é isso mesmo? O cartão de crédito já está na mão.
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Netshoes @sigaNetshoes · 9 de mai
@pedrotrl @centauroesporte a luta só acaba quando o último beija a lona. 20% de desconto e temos um acordo?
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Pedro Tessarolo @pedrotrl · 9 de mai
@sigaNetshoes POR MIM SIM! 20% DE DESCONTO TÁ LIBERADO PRA TER COPA. SERÁ QUE AGORA A @centauroesporte CONSEGUE REVIDAR?
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Centauro @centauroesporte · 9 de mai
@pedrotrl @sigaNetshoes O round ainda não acabou! Fechado em 25% de desconto?
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Pedro Tessarolo @pedrotrl · 9 de mai
@centauroesporte @sigaNetshoes isso está igual Anderson Silva e Weidman, e pelo jeito foi a Netshoes que quebrou a perna!
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Netshoes @sigaNetshoes · 9 de mai
@pedrotrl @centauroesporte a gente cobre os 25% de desconto. Em quem você confia mais para entregar seu produto?
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Pedro Tessarolo @pedrotrl · 9 de mai
@sigaNetshoes acordo fechado.
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

Netshoes
@sigaNetshoes
Seguir

@pedrotrl boa, Pedro! Vamos te mandar uma DM para fechar o pedido, blz?

Responder Retweetar Curtir Mais

16:34 - 9 de mai de 2014

Responder a @sigaNetshoes @pedrotrl

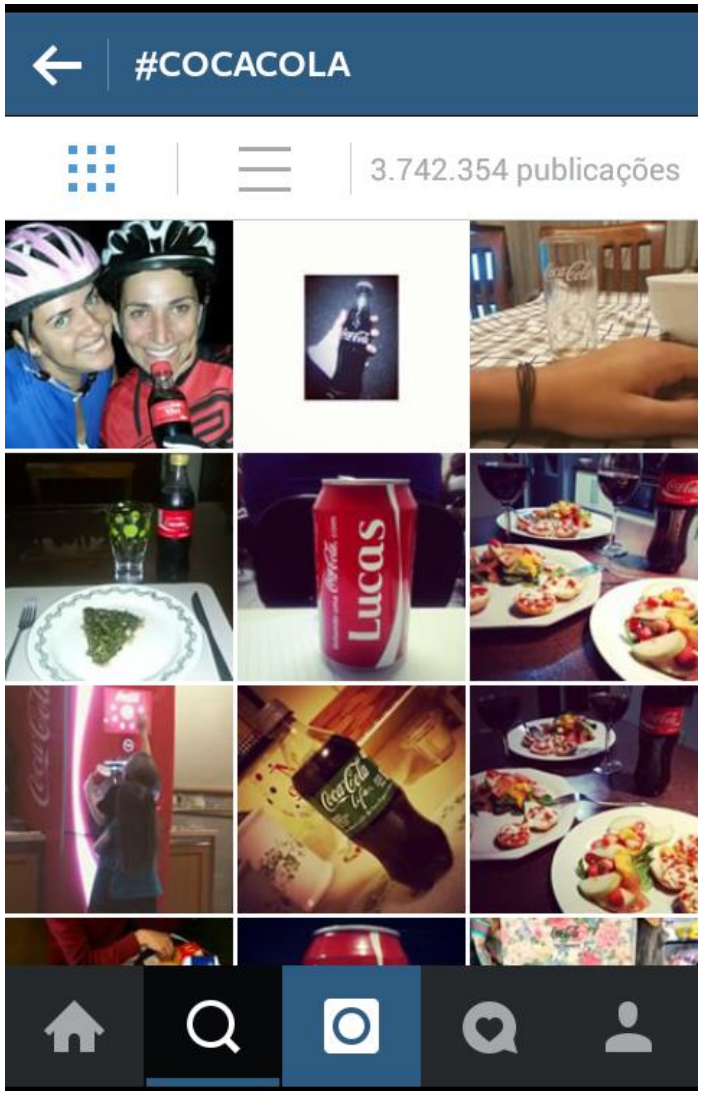
Pedro Tessarolo @pedrotrl · 9 de mai
@sigaNetshoes manda a maquininha do cartão por DM que já vou passar!
Detalhes Responder Retweetar Curtir Mais

INSTAGRAM

- Imagens e vídeos curtos
- Baixa interatividade com os usuários
- Inspiracional
- Geração de empatia para a marca

Treinamentos
To be more!

INSTAGRAM



INSTAGRAM

- Como agir com imagens e hashtags negativas

- Como gerar conteúdo relevante

Treinamentos
To be more!

PLANEJAMENTO

AO TRAÇAR ESTRATÉGIA PARA MÍDIAS SOCIAIS, É IMPORTANTE CONSIDERAR:

1) Crie um plano que comece pequeno, mas sustentável e que possa ser expandido/desdobrado.

2) Avalie as consequências e demandas das estratégias.

3) Escolha bem as pessoas que executarão as estratégias (desde equipe até fornecedores).

4) Olhe para a concorrência para entender o mercado, tirar lições, mas não para "se inspirar" ou tentar vencê-la. Gaste energia com o seu negócio, não com o do vizinho. É isso que te fará ganhar mercado!

Treinamentos
To be more!

PLANEJAMENTO

Para pensar planejamento (e conteúdo) é PRECISO considerar 3 elementos:

>>MERCADO
>>CONSUMIDOR
>>TECNOLOGIA

Esses elementos devem ser pensados para formar 3 pilares:
>>SENTIMENTO
>>RELACIONAMENTO
>>ENGAJAMENTO

Treinamentos
To be more!

CONTEÚDO

O foco do conteúdo veiculado nas mídias sociais é gerar engajamento:
- Por reações (emotivas)
- Por relatos de experiências
- Por geração de experiências

Como fazer?
Defina uma LINHA EDITORIAL e a siga à risca na produção dos conteúdos, nas respostas de interações e em toda e qualquer ação de engajamento.

A comunicação passiva dá lugar a RECEPÇÃO EMOTIVA E BASEADA NA IDENTIFICAÇÃO. Além disso, se dá de modo colaborativo - com FEEDBACK e INTERAÇÃO A TODO INSTANTE.

Treinamentos
To be more!

CONTEÚDO

Temos credibilidade?

O *like* na página não significa que a pessoa consuma determinado produto, mas que o endossa, o deseja ou concorda com a forma como a marca está se portando na rede.

Na maioria da rede é um voto de aceitação. A pessoa está se colocando à disposição para "conversar" e ouvir suas histórias.

Treinamentos
To be more!

CONTEÚDO

Como deve ser o conteúdo?

- Apropriado ao cliente e ao negócio (conhecimento do leitor)
- Autêntico
- Atraente e divertido
- Surpreendente
- Valioso ao cliente para ele voltar para obter mais
- Centrado no usuário
- Com uma linguagem clara, consistente e precisa

Treinamentos
To be more!

CONTEÚDO

SÉRIO...

ou

Despojado?

Treinamentos
To be more!

FÓRMULA DO CONTEÚDO LÍQUIDO

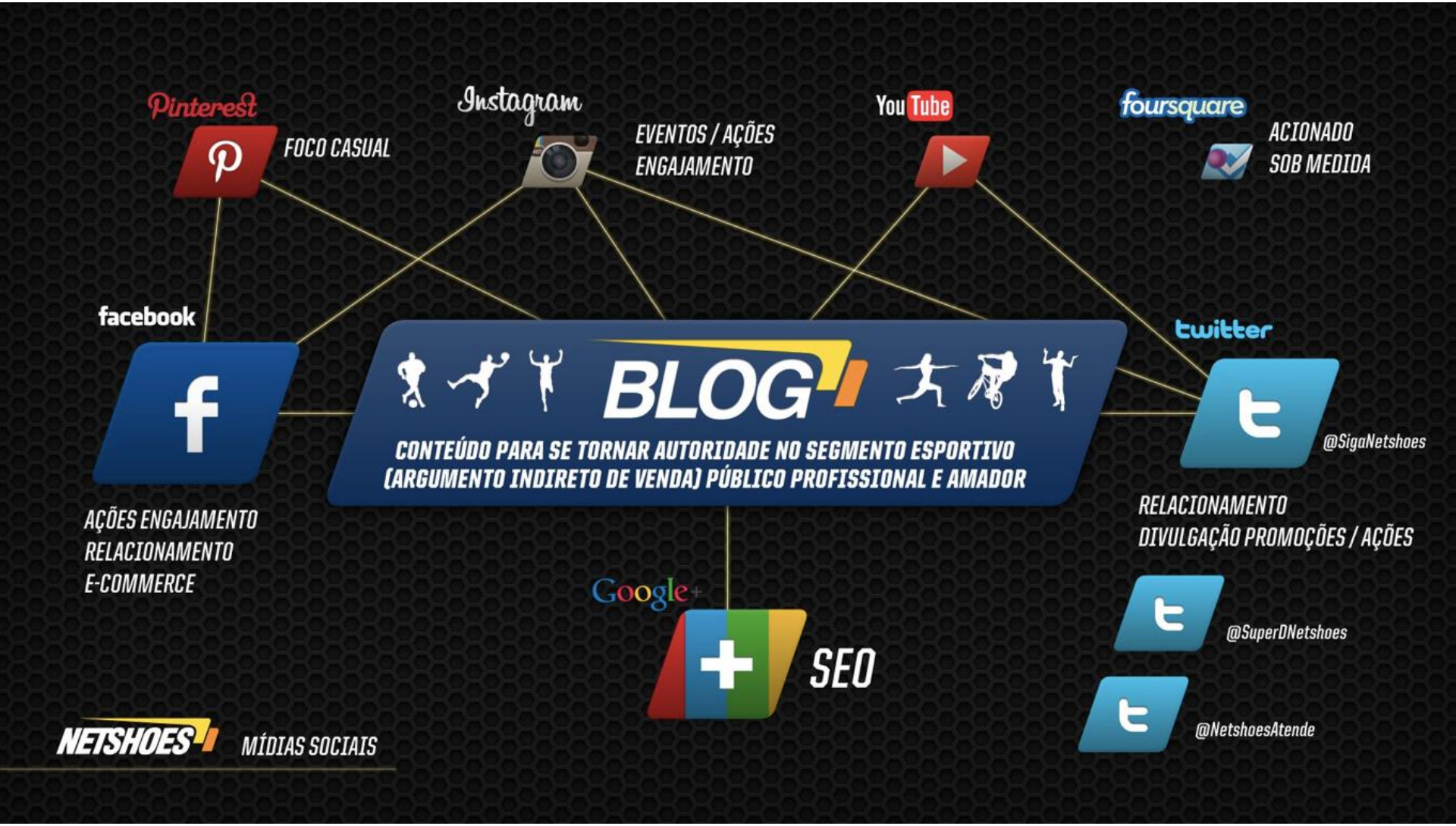
A “fórmula” apresentada no dossiê Coca Cola Content 2020 propõe a constante inovação e reciclagem da comunicação em uma **proporção 70/20/10.**

70% conteúdo de baixo risco (demanda menos recursos para criar)

20% inovador o suficiente para engajar uma audiência específica, mas ainda na lógica de massa.

10% experimental, arriscado, totalmente novo (os 20% e 70% de amanhã).

Treinamentos
To be more!



2B Treinamentos
To be more!

REGRAS

Pode tudo na internet?

- Quais conteúdos posso usar?
- O que posso dizer?

Treinamentos
To be more!

O que diz a Lei?

Lei 12.965/14: Marco Civil da Internet, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Proteção à privacidade dos usuários

A proteção dos dados pessoais e a privacidade dos usuários são garantias estabelecidas pela nova Lei.

Exemplo: as empresas de Internet que trabalham com os dados dos usuários para fins de publicidade – como aqueles anúncios dirigidos que aparecem no seu perfil nas redes sociais – não poderão mais repassar suas informações para terceiros sem o seu consentimento expresso e livre. A proteção aos dados dos internautas é garantida e só pode ser quebrada mediante ordem judicial.

Treinamentos
To be more!

O que diz a Lei?

Liberdade de expressão e a retirada de conteúdo do ar

A Lei assegura a liberdade de expressão.

Porém, a retirada de conteúdos do ar só será feita mediante ordem judicial, com exceção dos casos de “pornografia de vingança”.

Ainda segundo a Lei, os Juizados Especiais serão os responsáveis pela decisão sobre a ilegalidade ou não dos conteúdos, antes que eles sejam retirados do ar.

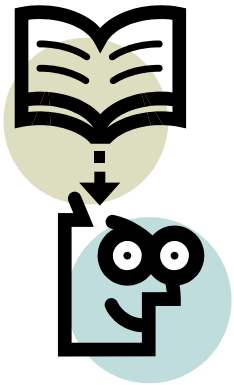
Neutralidade de rede

Os provedores de acesso devem tratar todos os dados que circulam na Internet da mesma forma, sem distinção por conteúdo, origem, destino ou serviço.

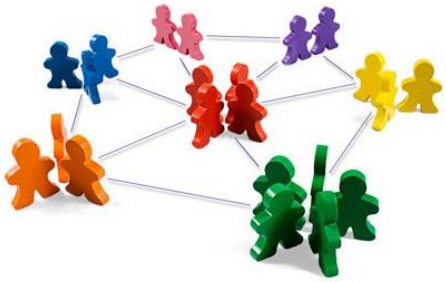
Treinamentos
To be more!

O que as pessoas querem?

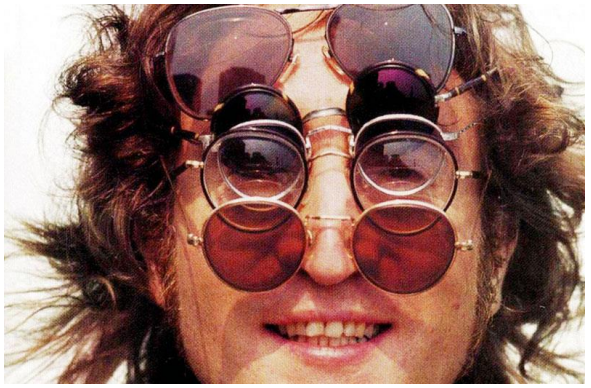
Informar



Compartilhar



Ver e ser visto



Marketing pessoal e a internet

Como você quer ser conhecido?

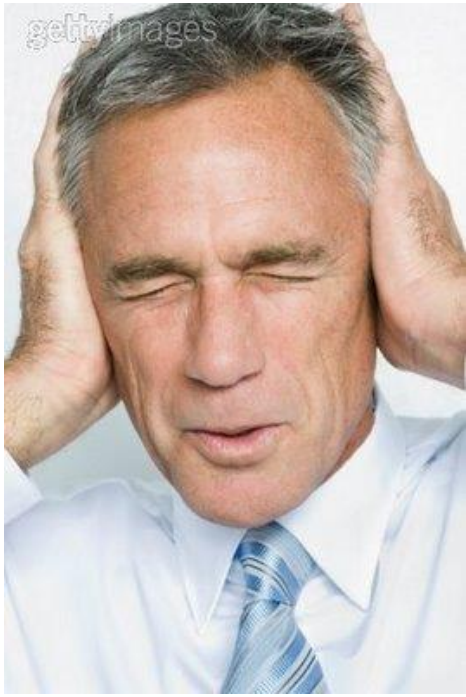
Que imagem você passa e quer passar sobre você mesmo?

Treinamentos
To be more!

Perfis mais comuns

O Chato

- Espalha correntes sem sentido ou critério
- Participa de **todos** os jogos e quer obrigar os outros a participar também
- Quer parecer engajado em todas as causas do mundo



Treinamentos
To be more!

Perfis mais comuns

O Forçado

- Posta frases supostamente escritas por grandes personalidades para demonstrar inteligência
- Coloca links de notícias e vídeos tentando se mostrar envolvido
- Comenta sempre com ar de superioridade

Treinamentos
To be more!

Perfis mais comuns

O Inconveniente

- Comenta intimidades (suas e dos outros)
- Faz comentários maldosos em fotos e postagens
- Comenta fatos privados (da empresa, por exemplo)
- Faz piadas em situações sem graça nenhuma

Treinamentos
To be more!

Pegada digital

Tudo fica registrado!

O Google guarda tudo (cache)

A Internet é pública: todos podem ver o que você postou

Não importa quanto tempo passe, se o seu nome está ali, poderá ser encontrado.

Treinamentos
To be more!

5 dicas para usar as novas mídias

- As velhas regras ainda servem: se a ação ofende ou incomoda (negativamente) alguém, não vale a pena ser feita.
- O consumidor está mais inteligente e totalmente conectado. Então não tente ludibriá-lo. Ele vai descobrir.
- Criatividade sem efetividade não enche o bolso de ninguém.
- Mais que tudo, as redes sociais te dão informações. Use-as sabiamente. “Conhecimento é poder”.
- Em um mundo de extrema velocidade e com novidades o tempo todo, segurança e familiaridade valem mais que qualquer outra coisa.

Treinamentos
To be more!

“*A única fonte sustentável de vantagem competitiva é o entendimento superior do consumidor* ”

- Prof. Robert Lauterborn

Treinamentos
To be more!