



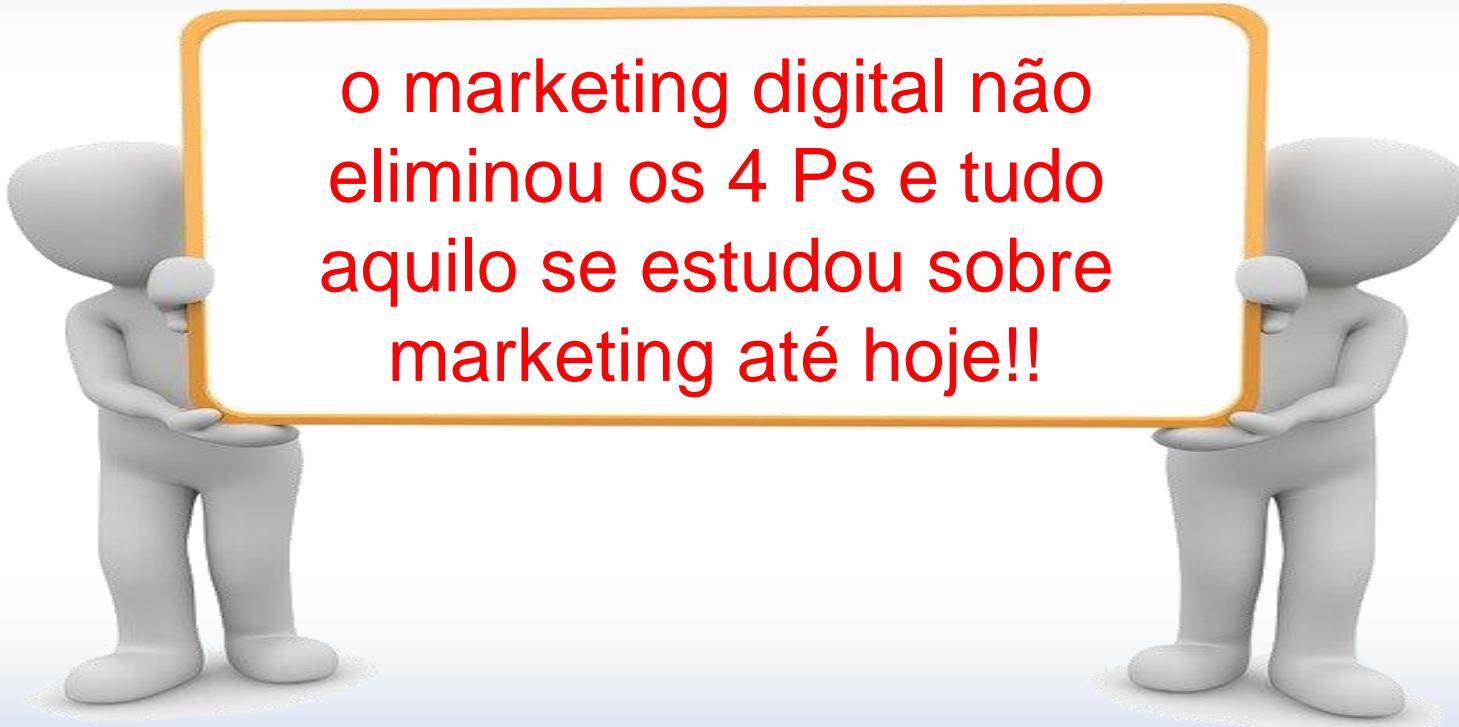
# **ADMINISTRAÇÃO DE VAREJO**

## **AULA 08**

# Marketing Digital não existe

TEDx Juliany Domingues

<https://www.youtube.com/watch?v=NDKB6AcatpI>



o marketing digital não  
eliminou os 4 Ps e tudo  
aquilo se estudou sobre  
marketing até hoje!!



**Trata-se apenas de um novo mundo!!  
Uma nova realidade e novas aplicações de marketing.**



**Novos produtos e  
serviços surgiram**



**Surgiram novas formas de vender e  
de se relacionar com os clientes**



**Agora é possível vender para qualquer  
lugar do mundo sem sair de casa**



open

TIME FOR CHANGE

*Não se engane, marketing digital é muito mais do que anunciar nas redes sociais!*



# O tempo das coisas mudou...

**Agora o planejamento é contínuo,  
assim como as mudanças, é  
preciso ser mais ágil e flexível  
para se adaptar melhor!**



# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

Não é uma expansão dos 4 Ps de Kotler, os 8 Ps do Marketing Digital (Conrado Adolpho) é uma metodologia que apresenta um ciclo contínuo de geração de conhecimento sobre o consumidor e do próprio negócio.



*Otimizar a produção e convencer  
o cliente a comprar o produto.*

**Old Way**

## **Grau de atividade consumidor**

**New Way**

*Ouvir as necessidades do consumidor, e  
deixa-lo participar da produção!*

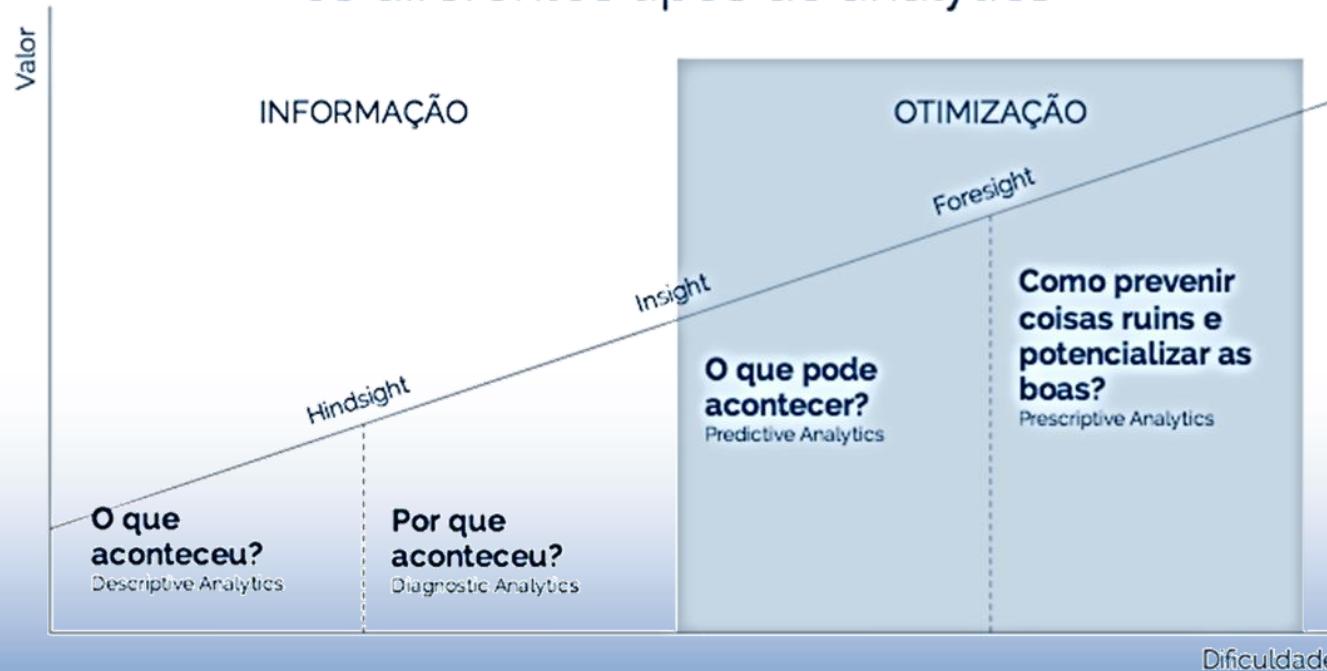
# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



ESQUISA

Tudo o que você faz na internet pode ser rastreado, e é muito importante que as empresas saibam utilizar estas informações!

os diferentes tipos de analytics



Seo consulting Strategy Content Management  
Reputation Management KEYWORD Online Presence  
**Web Analytics** Content Management  
RESPONSIVE DESIGN RESEARCH Web Design  
Social Media Marketing E-mail Marketing  
Mobile SEO Content Development  
Viral Marketing Mobile Marketing Services  
PERSONAS Marketing Website  
Local SEO Optimization Internet Market Research  
Content is the King Marketing

# SEO

## E-commerce

# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



ESQUISA

Google Trends



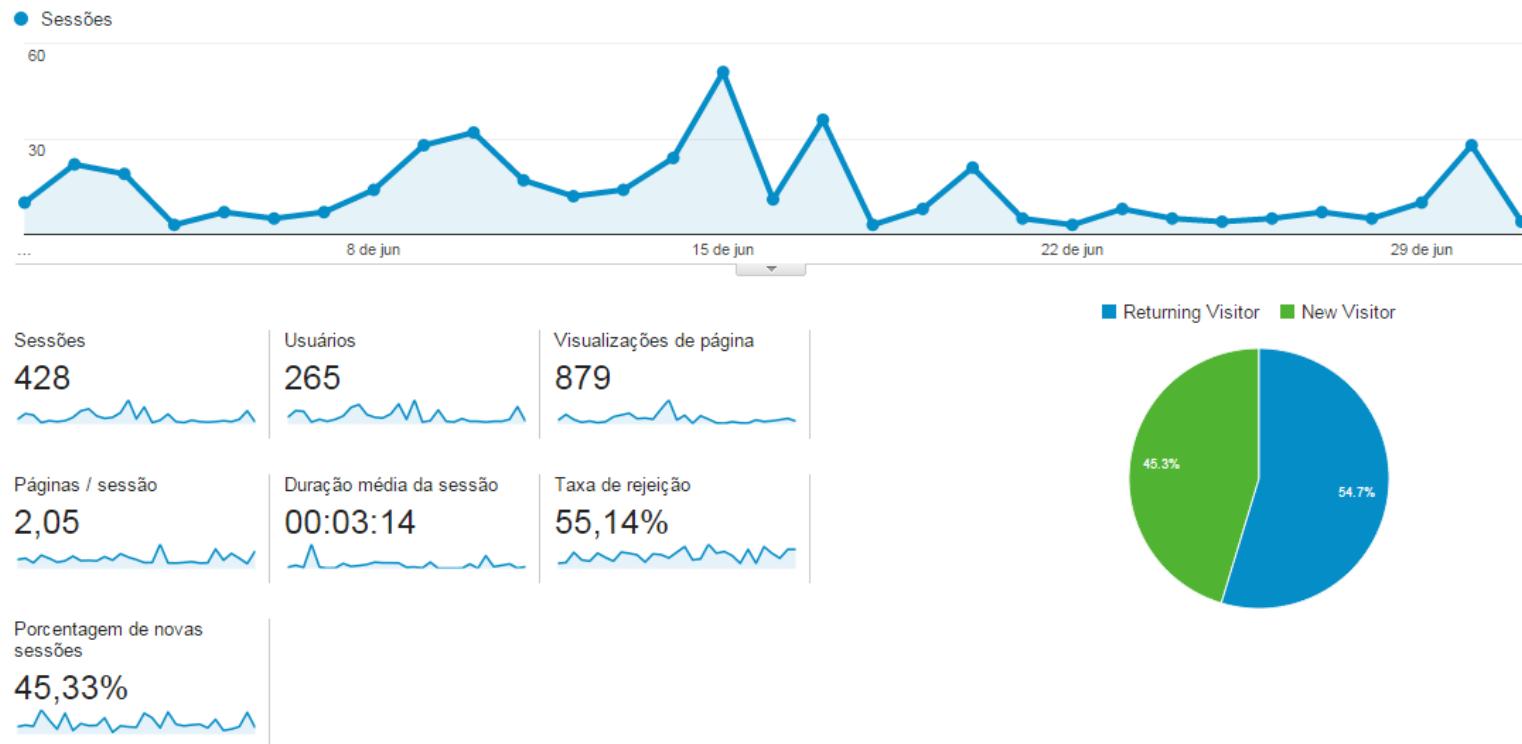
País	Índice	Topicos	Principais	Crescentes	Consultas	Principais	Crescentes
Argentina	100				dolar hoy	100	
Venezuela	99	Dollar - Currency	100		dolar euro	80	
Uruguai	53	United States Dollar - Currency	30		euro	80	
Chile	47	Euro - Currency	10		cambio dolar	70	
Colômbia	31	Exchange rate	10		cambio	70	
Turquia	30	Value	5		precio dolar	60	
Paraguai	26	Mexican peso - Currency	0		dolar blue	60	
		Brazilian real - Currency	0				

# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



ESQUISA

Google Analytics



# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

LANEJAMENTO

Estamos falando do mesmo consumidor de sempre, com o mesmo processo de compra, só precisamos nos adaptar às novas ferramentas!

Reconhecimento do problema

Busca por informações

Avaliação das alternativas

Decisão de compra

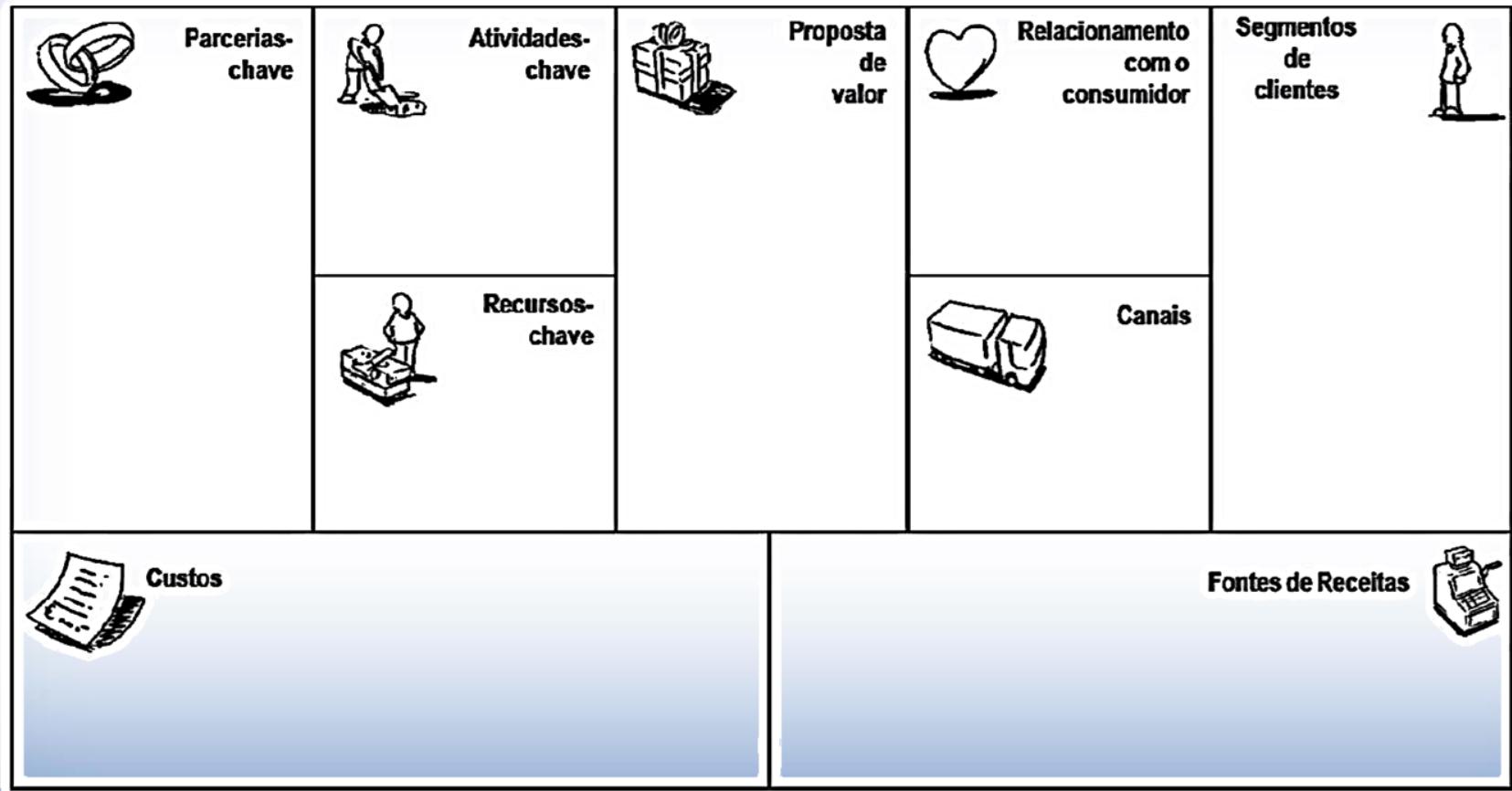
Comportamento pós-compra

- Comprar uma TV
  - Fórum online
  - Quais as opções
  - Palavras-chave para encontrar TV
  - Escolha do modelo
  - Pesquisa com amigos
  - Avaliações de clientes nos sites de venda
  - Comparador de preços
  - ReclameAqui
- Escolha da TV concluída
- Onde comprar?
- Loja física ou internet?
- Barganhar preço?
- Monitoramento do cliente
- Pesquisas
- Mailmarketing
- “Clubes de associados”

# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

LANEJAMENTO





**Em resumo, o planejamento é o mesmo, só que com mais ferramentas, novas opções, e muitos cenários diferentes.**

**Além disso, apesar de alcançar mais clientes a concorrência também aumenta!**

**Já pensou como seria chato conhecer uma pessoa, e  
ela só ficar falando de si mesmo (seus prêmios,  
conquistas, história, etc)?**



**É assim que muitos sites fazem...**

# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



**Estratégia de produção de conteúdo relevante para seu público, com o objetivo de atrair e gerar engajamento, para consequentemente proporcionar novos negócios.**

# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

RODUÇÃO

Se sua empresa conseguir se tornar referência naquele assunto, automaticamente os clientes se sentirão mais seguros de fazer negócios.

The image consists of three main parts. The top right part shows a screenshot of the Vanish website's 'Dicas e Novidades' (Tips and News) page. It features a pink header with the Vanish logo and navigation links for 'SOLUÇÃO EM MANCHAS', 'PRODUTOS', 'DICAS E NOVIDADES', '100 MANCHAS', and 'COMPRE AGORA'. Below the header, there are two articles: one titled 'Sangue em roupas coloridas' (Blood on colored clothes) and another titled 'Como remover manchas de tinta das roupas' (How to remove ink stains from clothes). The bottom right part shows a product advertisement for Hellmann's Mayonnaise. It features a bottle of mayonnaise and a sandwich, with the slogan 'AO SEU LADO, PELA BOA COMIDA' (By your side, for good food) overlaid. The left part of the image is a blue circular graphic containing a white letter 'P'.

# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

UBLICAÇÃO

Mantenha-se sempre seu site atualizado, suas redes sociais precisam postar conteúdo frequentemente.

A maioria das empresas analisam os melhores dias e horários para elaboração de um cronograma semanal de novo conteúdo!



# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

UBLICAÇÃO

Algumas empresas conseguem gerar tanto engajamento de seu público, que muitas vezes os próprios clientes geram novos conteúdos, criando um ciclo de colaboração que mantém as informações constantemente atualizadas.



# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

UBLICAÇÃO

Elementos persuasivos

- ✓ Contra **números** não há argumento: “90% de clientes satisfeitos”
- ✓ **Autoridade:** personalidades ou especialistas indicando seu produto
- ✓ Prova **social**: “se todo está fazendo isso, então deve ser bom”
- ✓ **Reciprocidade**: oferecer algo gratuitamente ao consumidor pode induzi-lo a retribuir, comprando ou comentando algo no site.
- ✓ **Envolvimento**: quando o cliente cadastra um email para newsletter, quanto mais formas de contato maior o envolvimento do cliente com a empresa.
- ✓ **Escassez**: promoções com tempo limitado, divulgue “últimas unidades”
- ✓ Call to **action**: “clique comprador”

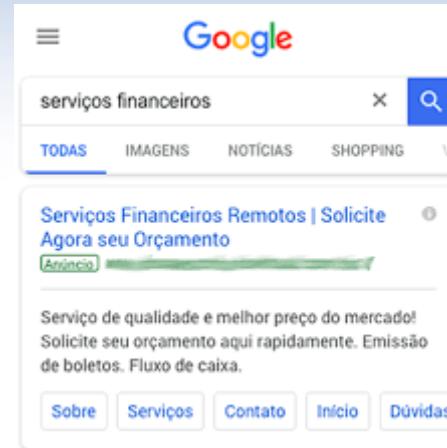
# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

ROMOÇÃO

Assim como no marketing tradicional (off-line), a promoção de sua marca e seus produtos deve escolher os meios de comunicação mais adequados a seu público.

No mundo digital é a mesma coisa, e quanto mais integrada for a comunicação melhor!



**Marketing viral é quando seu conteúdo e sua marca se propagam espontaneamente por seus clientes/seguidores, sem nenhum investimento direto da empresa.**



Existem formas de estimular esta propagação, mas não há garantia nenhuma de que vai funcionar.

Muitas vezes algo viraliza de forma tão espontânea, que a empresa é pega de surpresa!

# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

ROPAGAÇÃO

Exemplo: Olympikus Rio 2016

Na época da escolha da cidade sede para as

Olimpíadas 2016, a Olympikus preparou a campanha “Eu já sabia”.

Registrhou em cartório um documento parabenizando a cidade pela escolha, além de ter na caixa uma mensagem do Giba gravada em pen-drive, uma camisa e uma jaqueta da Olympikus.

A empresa escolheu 40 formadores de opinião para enviar as caixas, exatamente na hora do anúncio da cidade sede. O maior intervalo foi de 5 minutos após o anúncio.

Resultado: 40 caixas impactaram 21 milhões de pessoas



# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

ROPAGAÇÃO

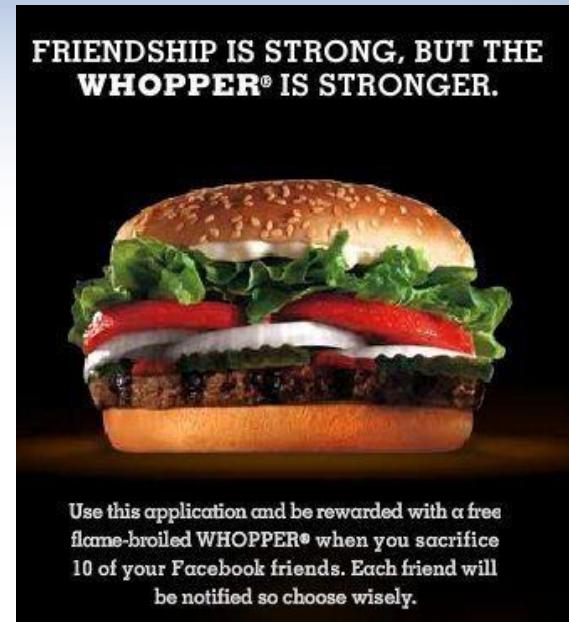
Exemplo: Whopper Sacrifice

O Burguer King quis provar que os americanos amavam o Whopper mais do que seus amigos do Facebook.

Whopper Sacrifice era um aplicativo que questionava o que era mais importante: acompanhar seus amigos no Facebook ou ganhar um Whopper depois de excluir 10 de seus amigos.

Em 10 dias 80 mil usuários instalaram o aplicativo (234 mil amigos deletados), depois disso o Facebook pediu que o aplicativo fosse retirado do ar.

Enquanto o aplicativo estava no ar foram 13 milhões de mensagens espontâneas, e 35 milhões depois de sair do ar.



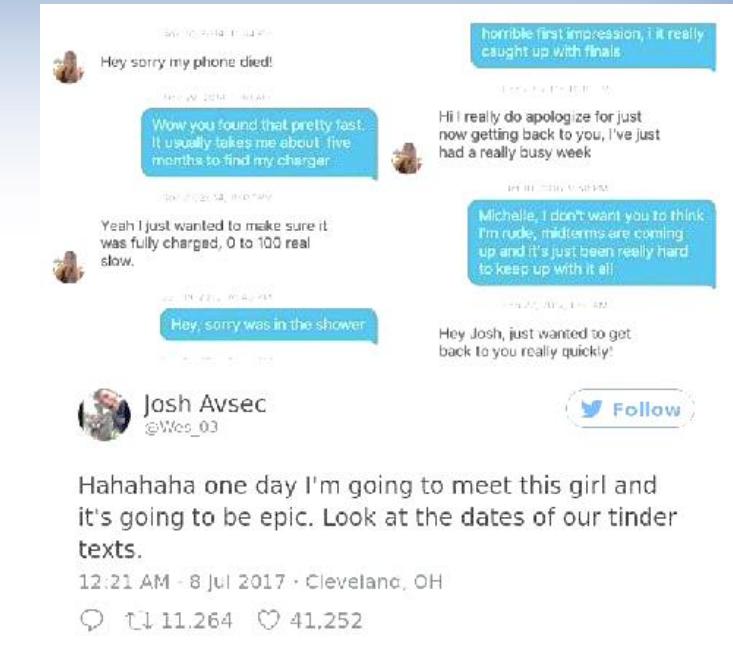
# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

ROPAGAÇÃO

Josh e Michelle não se conheciam, mas em 20/09/2014 "deu match" no Tinder.

Ele tomou a atitude de mandar um "oi", ela só respondeu 2 meses depois e ele só mandou outra mensagem 3 meses depois... Em 08/07/2017 a conversa ainda estava naquele mesmo ritmo, até que ele postou no Twitter: "Um dia vou encontrar esta garota e será épico. Vejam as datas de nossa conversa no Tinder."



# Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

P

ERSONALIZAÇÃO O consumidor quer ser reconhecido e compreendido, não pode ser apenas mais um número no relatório de vendas... As novas tecnologias ajudam muito nisso!



 **Suvinil**



# 8 Ps DO MARKETING DIGITAL

P

RECISÃO

Será possível dizer quantos clientes são impactados por um outdoor? Ou pela divulgação de uma marca no metrô?

No marketing digital tudo pode ser mensurado, o que ajuda a ser mais eficaz!

Exemplo de métrica EnglishTown:

- ✓ Procura no Google palavras como “curso de inglês” e acha o site (Encontrabilidade)
- ✓ Deixa seu email para receber lições gratuitas diariamente. (Primeira missão)
- ✓ Lê algumas missões e entra no site para ver a resposta. (Relacionamento)
- ✓ Assina o período gratuito de 14 dias. (Segunda missão)
- ✓ Assina o curso. (Missão crítica final atingida)

ATRAIR

TRÁFEGO

CONVERTER

VISITANTES

RELACIONAR

LEADS

VENDER

OPORTUNIDADES

CLIENTES

# FUNIL DE VENDAS



home about us shipping my account contact us help blog forum

SEARCH

Go



Olympus VN-4100PC Digital Voice Recorder

256MB Internal Memory; Noise-Reducing Mic

£62.95

## browse products

Accessories



Computing Products



Digital Camcorders



Digital Cameras



DJ Equipment



Game Consoles



Home Entertainment



Lens and Filters



Memory



Personal Care



Portable Devices



Smartphones



£104.85

Preloaded UK & Ireland maps

Garmin Nuvi-300



Cheap Buys

Amazing Digital Cameras

for less than

£150

click here...



Express yourself  
with colour

## basket

Your shopping basket is empty



Total

£0.00

Login / Register

## security

HACKER SAFE

TESTED DAILY 18-JAN



SafeBuy  
web code of practice



INTERNET  
SHOPPING IS  
SAFE  
ACCREDITED RETAILER

MasterCard.  
SecureCode



customer service support

0207 474 6672

buy from us

Best Sellers

# "Marketing de oportunidade"



# “Marketing de oportunidade”

Finalmente  
na sua casa.



Philips

Curtir esta página · 17 h

Chega de briga. Com os liquidificadores Philips Walita, você faz seus milkshakes favoritos em casa.

30 mil principais comentários

1.581 compartilhamentos 1.3 mil comentários

Dalana Rocha Olha Jaqueline Jack já dã p fazer p a Samara Mylena e p mim,kkkk providencia um desses!! 😊😊

Curtir · Responder 18 · 16 h Ver mais respostas

Philips Opa! Depois contém pra gente como ficou!

Curtir · Responder 17 · 15 h Ver mais respostas

Gildenilson Silveira Social media que não perde tempo!

Curtir · Responder 767 · 15 h

Philips Opa! Depois contém pra gente como ficou!

Curtir · Responder 57 · 15 h Ver mais respostas

Rafael Alcântara Opa, seria muito bom um desse de aniversário! ❤️SSara Torres

Curtir · Responder 9 · 16 h

Philips Vale muito a pena!





Sonso @Soncini\_ · 43m

Que estranho não ser uma prova valendo  
um Fiat Toro #BBB23

144

229

1.696

136K



Fiat Automóveis ✅

@FiatBR

...

...

Replying to @Soncini\_

Oi @soncini\_, uma líder de vendas  
como eu jamais te abandonaria e  
por isso vamos te dar uma Fiat Toro  
zerinho de presente. Não tem prova  
hoje, mas vai ter carro sim. Quer  
jeito melhor de matar essa saudade?

[Translate Tweet](#)

23:31 · 26/01/23 · 409K Views

2.401 Likes 138 Retweets 2.826 Quotes

# Atividade (1pt)

**Objetivo:** Conhecer o processo de planejamento e criação de um conteúdo focado em marketing de oportunidade.

- Pesquisar assuntos mais comentados nas redes sociais
- Validar com o professor o tema
- Escolher uma empresa para postar
- Definir rede social
- Criar postagem

Apresentação: última aula antes da P3