



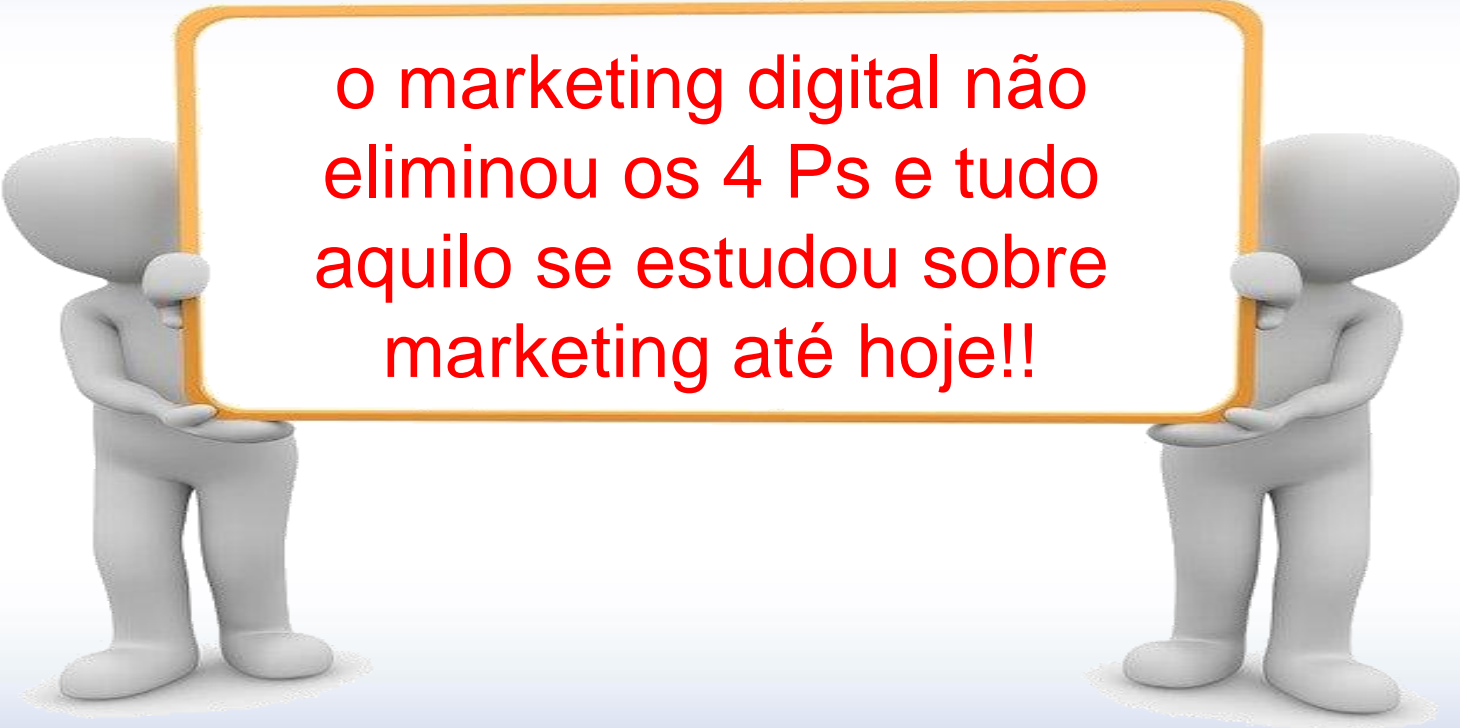
ADMINISTRAÇÃO DE VAREJO

AULA 08

Marketing Digital não existe

TEDx Juliany Domingues

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

Two 3D white figures are standing on either side of a large rectangular sign with a yellow border. The sign contains text in red. The background is a light blue gradient with a darker blue border at the top and bottom.

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



TIME FOR CHANGE

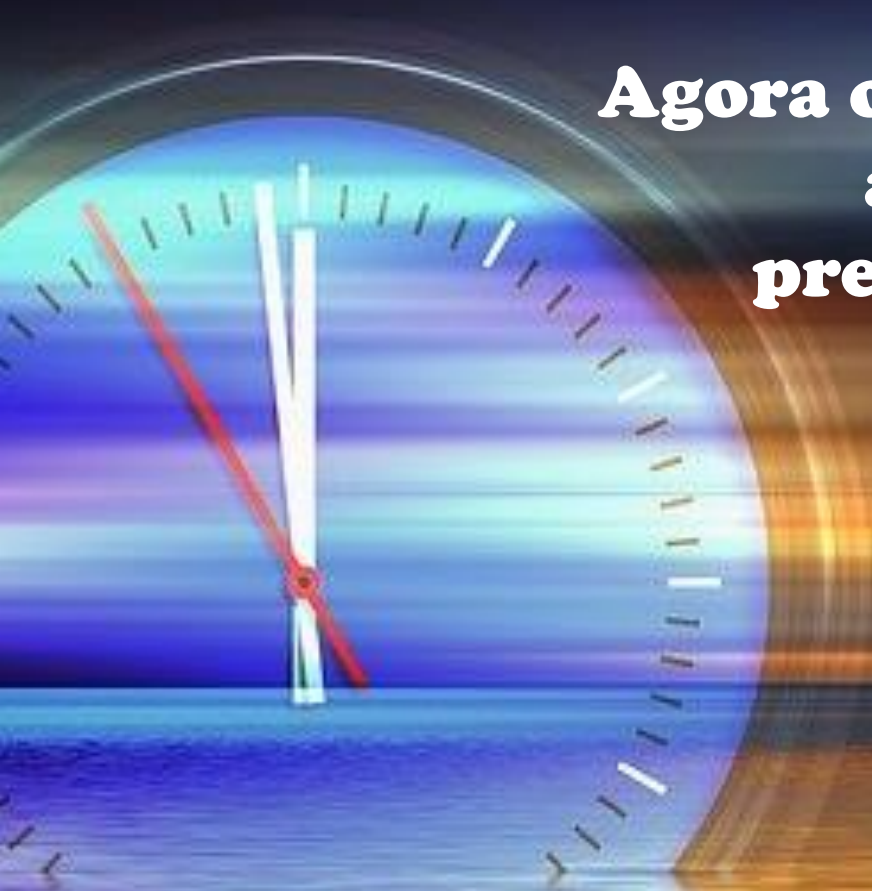


Não se engane, marketing digital é muito mais do que anunciar nas redes sociais!



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

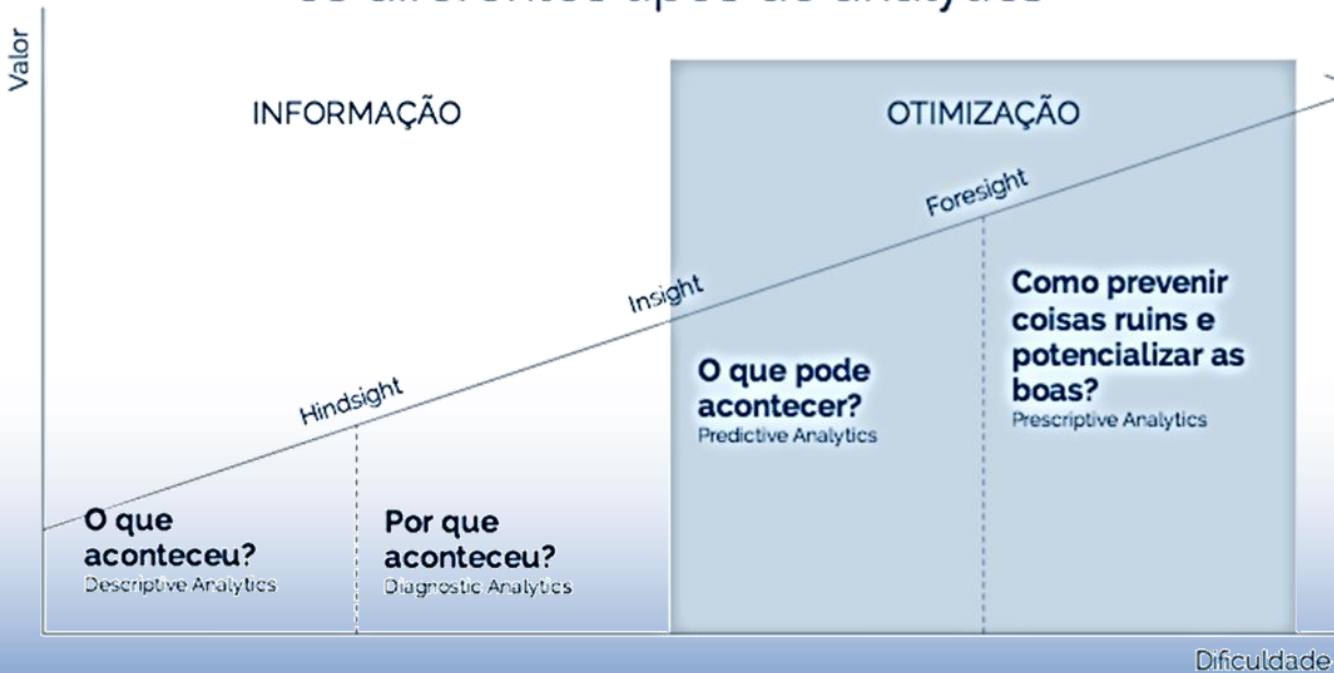
*Ouvir as necessidades do consumidor, e
deixa-lo participar da produção!*

Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

PESQUISA

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 **CONTENT**
Web Analytics Reputation Management **KEYWORD RESEARCH** Online Presence **Link Building**
Responsive Design **Mobile Seo** **Web Design** **Search Engine Seo**
Social Media Marketing E-mail Marketing Viral Marketing **Mobile Marketing** **Services**
PERSONAS Marketing Website **E-commerce**
Local SEO Optimization **Content is the King** Internet Marketing Market Research

Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



ESQUISA

Google Trends



Argentina	100	<div></div>
Venezuela	99	<div></div>
Uruguai	53	<div></div>
Chile	47	<div></div>
Colômbia	31	<div></div>
Turquia	30	<div></div>
Paraguai	26	<div></div>

Tópicos	Principais	Crescentes
Dollar - Currency	100	<div></div>
United States Dollar - Currency	30	<div></div>
Euro - Currency	10	<div></div>
Exchange rate	10	<div></div>
Value	5	<div></div>
Mexican peso - Currency	0	<div></div>
Brazilian real - Currency	0	<div></div>

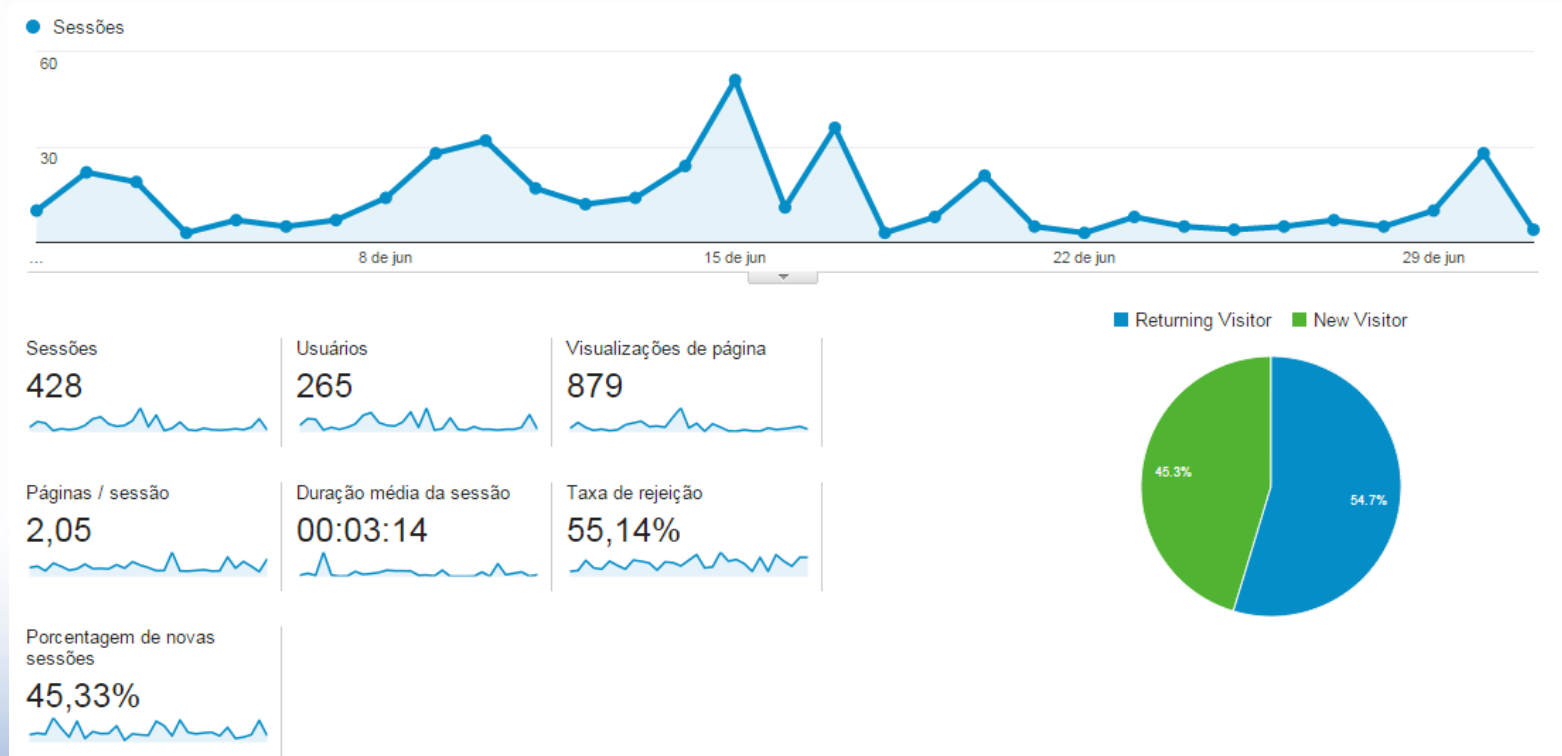
Consultas	Principais	Crescentes
dolar hoy	100	<div></div>
dolar euro	80	<div></div>
euro	80	<div></div>
cambio dolar	70	<div></div>
cambio	70	<div></div>
precio dolar	60	<div></div>
dolar blue	60	<div></div>

Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



ESQUISA

Google Analytics



Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



PLANEJAMENTO

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

Reconhecimento do problema

- Comprar uma TV

Busca por informações

- Fórum online
- Quais as opções
- Palavras-chave para encontrar TV

Avaliação das alternativas

- Escolha do modelo
- Pesquisa com amigos
- Avaliações de clientes nos sites de venda
- Comparador de preços
- ReclameAqui

Decisão de compra

- Escolha da TV concluída
- Onde comprar?
- Loja física ou internet?
- Barganhar preço?

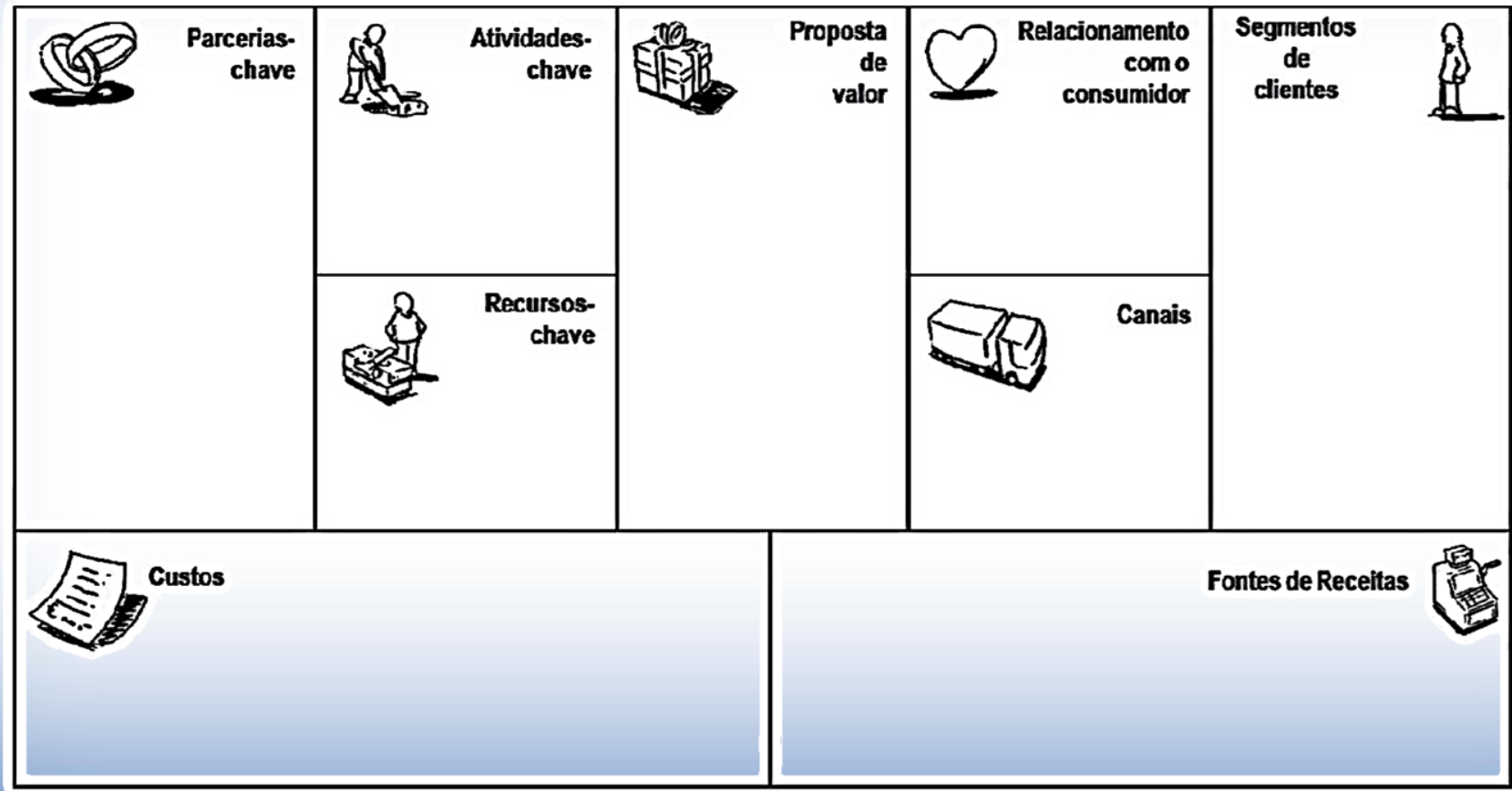
Comportamento pós-compra

- 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



PRODUÇÃO

Marketing
de
conteúdo



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



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



Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps

PUBLICAÇÃO

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



PUBLICAÇÃO

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.



waze



Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



PUBLICAÇÃO

Elementos persuasivos

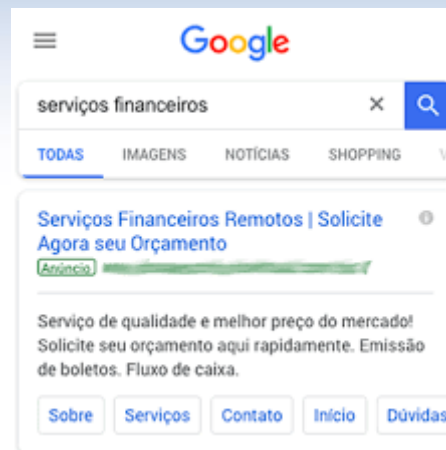
- ✓ Contra **números** não há argumento: “90% de clientes satisfeitos”
- ✓ **Autoridade**: personalidades ou especialistas indicando seu produto
- ✓ Prova **social**: “se todo está fazendo isso, então deve ser bom”
- ✓ **Reciprocidade**: oferecer algo gratuitamente ao consumidor pode induzi-lo a retribuir, 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

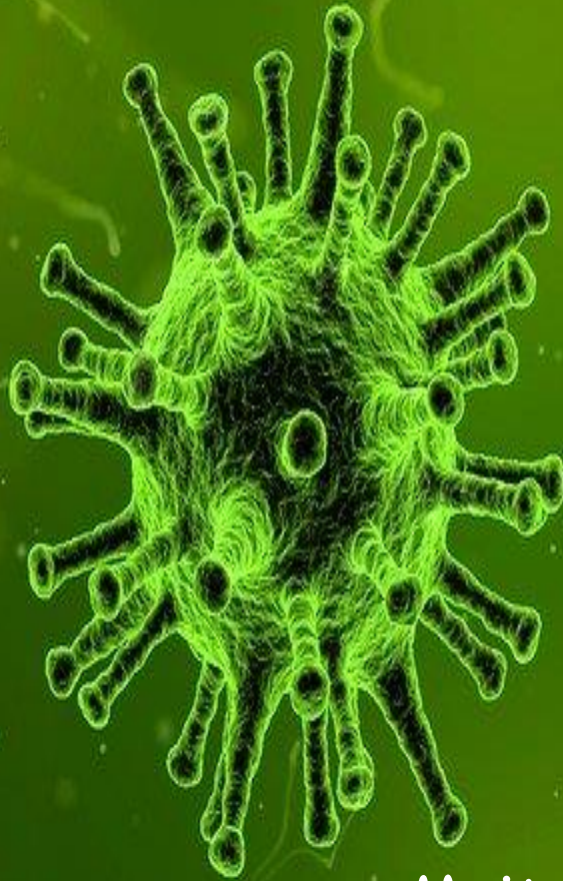
PROMOÇÃO

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



PROPAGANDA

Exemplo: Olympikus Rio 2016

Na época da escolha da cidade sede para as

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

Registrou 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



PROPAGAÇÃO

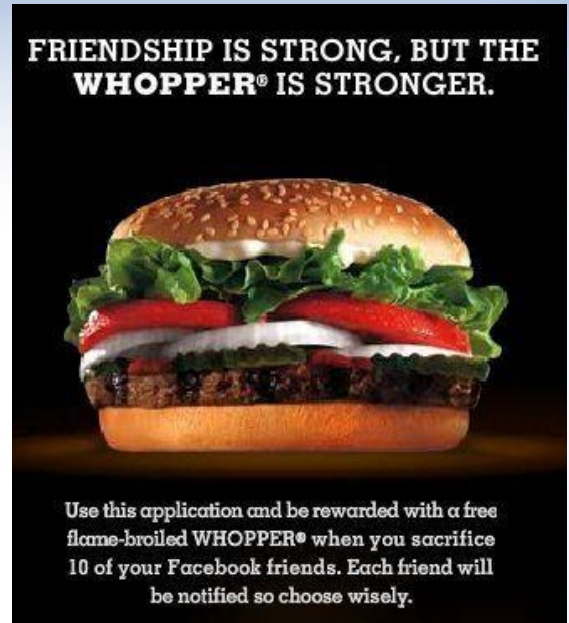
Exemplo: Whopper Sacrifice

O Burger 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.



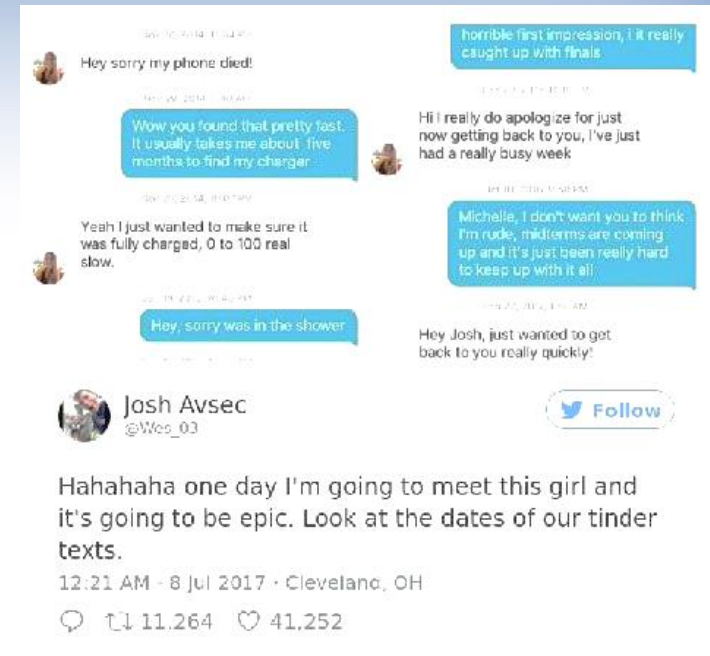
Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



PROPAGANDA

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"



Tinder
@Tinder



It's time you got together IRL. You have 24 hrs to decide the city you want to have your first date in and we'll send you there! @mch_rnd
twitter.com/Wes_03/status/...

10:25 PM - 10 Jul 2017

2,032 retweets 8,429 likes

Ciclo de planejamento digital dos 8 Ps



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





RECISÃO

8 Ps DO MARKETING DIGITAL

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)



FUNIL DE VENDAS



home

about us

shipping

my account

contact us

help

blog

forum

SEARCH

Go

Offer of the day

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

SALE now ON

most products

15% off

£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



MasterCard.
SecureCode.

VERIFIED
by VISA

buy from us

customer service support

0207 474 6672

"Marketing de oportunidade"

Quarta, 14 de setembro de 2016 às 08:00

5h 30 depois

Quarta, 14 de setembro de 2016 às 13:33

8h 30 depois

Quarta, 14 de setembro de 2016 às 16:31

11h 40 depois

Quarta, 14 de setembro de 2016 às 19:46

McDonald's
Ontem às 08:00

Os clássicos do McDonald's acabam de ganhar companhia. Experimente o novo McShake Ovomaltine #FinalmenteNoMc. http://bit.ly/McShake_Ovomaltine



Amei Comentar Compartilhar

Você e outras 229 mil pessoas

7.282 compartilhamentos

Bob's Brasil
20 h

Não tem textão, a questão é simples: quem conhece o sabor de verdade não toma #MilkFake.



Amei Comentar Compartilhar

167 mil

53.190 compartilhamentos

Giraffas
17 h

Uns com tanto e outros com tão pouco. #chegademesmice

#GiraffasAcessível: No Gif, a Girafinha está no melhor estilo "turn down for what" de óculos escuros, enquanto toma vários Milk-Shakes de vários sabores. Aparece o texto na imagem "De boa, assistindo a treta com meus vários Milk-Shakes."



Amei Comentar Compartilhar

29 mil

7.301 compartilhamentos

Burger King Brasil
14 h

Calma gente, Shake Crocante com "aquele ingrediente-que-não-deve-ser-nomeado" aqui também tem. Já carne grelhada...



Amei Comentar Compartilhar

107 mil

18.112 compartilhamentos

"Marketing de oportunidade"

Finalmente
na sua casa.





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