

10
Explicação

Você já parou para pensar como pode envolver os seus leitores nas suas publicações do Facebook?

Uma das maneiras de estimular as pessoas a participarem é fazer perguntas, como o João fez no exemplo abaixo:

João Lurato 16 de fevereiro às 14:41 · [Responder](#)
[Qual o seu Top Workout Music Playlist preferido?] Segue a minha sugestão. Compartilha comigo a sua também?
->Te vejo nos meus comentários ☺

Top Workout Music Playlist 2015
Top workout music & songs with the best from 2015 and latest workout playlist for your workouts. Please subscribe us: <http://tgc.g/1tqWwDl> - ** New ** Workou...

[YOUTUBE.COM](#)

[Curtir](#) [Comentar](#) [Compartilhar](#)

[Vocês, Keila Ribeiro e outras 2 pessoas](#) sugeriram

[Laura Diniz](#) <https://www.youtube.com/watch?v=xXmKCNihyo4> Vou baixar a sua sugestão ☺

Você pode tirar fotografia do livro que está lendo e perguntar para as pessoas se elas conhecem ou se já leram, por exemplo.

Outra forma de envolvermos os nossos usuários e melhorar o engajamento da página é convidar os nossos amigos para curtirem a nossa Fanpage e se ela for um estabelecimento físico (tiver endereço registrado na Fanpage) podemos pedir para que nossos clientes ou usuários redijam uma recomendação sobre os serviços, atendimento e assim por diante.

Podemos usar também a imagem de capa para destacar algum assunto que temos interesse.

Nesse exemplo, a Starbucks usou a capa da Fanpage para divulgar uma nova linha de fraputino. Isso pode estimular a curiosidade dos clientes, então as chances das pessoas clicarem na imagem para ler a descrição são maiores.

Starbucks Brasil João Página inicial Encontrar amigos

Iogurte Saboreie o melhor do verão. **Novo!** Iogurte Maracujá Frappuccino® Iogurte Fruitas Vermelhas Frappuccino®

Starbucks Brasil Alimentos/bebidas Curtir Mensagem Mais

Linha do Tempo Sobre Fotos Instagram Mais

Procurar por publicações nesta Página

1.451.512 pessoas curtiram isso Priscila Stuani

Status Foto/vídeo Escreva algo nesta Página...

Se você tem algo novo para comunicar ao seu público, experimente criar uma capa com essas informações, só tome cuidado para não deixar a imagem com muitas informações, isso pode deixar a imagem poluída e dificultar a leitura.

Quando estamos no ambiente digital, precisamos ficar atentos para interagir com os nossos fãs. Uma coisa é tirar dúvidas e agradecer elogios, isso é uma das coisas mais fáceis de se fazer nas redes sociais, outra coisa diferente é conseguir lhe dar com as críticas.

Antigamente, quando você comprava algo e não estava de acordo, você precisava mandar uma carta, ligar... Hoje, com a comodidade das redes sociais, se não somos bem atendidos em um restaurante, por exemplo, podemos entrar nas redes sociais para fazer a reclamação sobre o estabelecimento. Mas porque uma pessoa reclama?

Vamos analisar dois exemplos:

Uma reclamação pode ser genuína, ou seja, o cliente ou usuário tem razão em reclamar sobre algo.

A Escola do Design recebeu um comentário de uma cliente através da sua Fanpage e a sua reclamação era porque ela havia pago uma fatura do curso e mesmo assim estavam ligando para fazer cobrança.

A pessoa responsável pela administração da Fanpage consultou a área financeira da empresa, verificou que de fato ela não tinha mais pendências então respondeu a mensagem da cliente pedindo desculpas.



Curtir Comentar Compartilhar

Ordem cronológica ▾

Keila Ribeiro Ol, fiz minha inscrição e o pagamento, mas acabaram de me ligar cobrando 3 parcelas do curso, mandei os comprovantes de pagamento ontem e agora me ligaram de novo me cobrando. Quero que resolvam isso agora.

Curtir · Responder · 17 de fevereiro às 11:06

Escola do Designer SA Bem dia Keila Ribeiro, primeiramente pedimos desculpas pelo inconveniente. Verificamos a situação e a mesma já foi normalizada. Um comprovante de quitação foi enviado para o seu e-mail nesse momento. Agradecemos a compreensão.

Curtir · Responder · 17 de fevereiro às 11:12

Ver mais respostas

Existem também os perfis que ficam nas redes sociais buscando discussão com as pessoas através das redes sociais.

Curtir Comentar Compartilhar

Ordem cronológica ▾

Escola do Designer SA 4 de fevereiro às 11:54 · V

Quer ser um designer reconhecido no mercado? Então estude conosco e garanta o seu sucesso. Facilitamos o pagamento em até 6 vezes.... Ver mais

Luciana Silva Isso parece mais pastelaria, quero o meu de camel Hahaha!

Até parece que vocês são tudo isso mesmo, não conheci ninguém que estudou ali e está bem sucedido.

Curtir · Responder · 17 de fevereiro às 11:27

A Luciana Silva fez vários comentários agressivos nas postagens da Fanpage da Escola do Design, então o que precisamos fazer?

Entrar no perfil dela. Se o perfil não possuir muitos amigos, foto de avatar, não tem galeria de fotos e nem muitas publicações. Como usuários, temos a opção de deixar as nossas fotografias de forma privada, mas ausência de amigos é um forte indício de que o perfil seja um troll.

No caso de identificarmos um troll, o recomendável é ignorar os posts dele. Você pode deletar e bloquear o usuário também, pois publicações assim não levam a nenhum lugar, pelo contrário, consome nossa energia e tudo o que dissermos nunca será o suficiente.

Nem sempre vamos agradar a todos. Sempre haverá clientes satisfeitos como insatisfeitos, e quando estiverem descontentes precisamos analisar se a crítica ou reclamação é genuína e tomamos ações para resolver o problema o quanto antes.

