

Conheça o Social Listening





"O marketing não é uma batalha de produtos,
é uma batalha de **percepções**."

Al Ries

E para interpretarmos percepções precisamos ouvir e interagir...

E o que é social listening

Identificar **comentários e conversas relevantes** para a marca nas redes sociais, com base em termos específicos ou temas associados ao universo de comunicação do negócio.

Pode ser traduzido, a grosso modo, como **“escuta social”**. Isso, por sua vez, é transformado em ações para melhorar a relação com os consumidores.

E quais as vantagens?



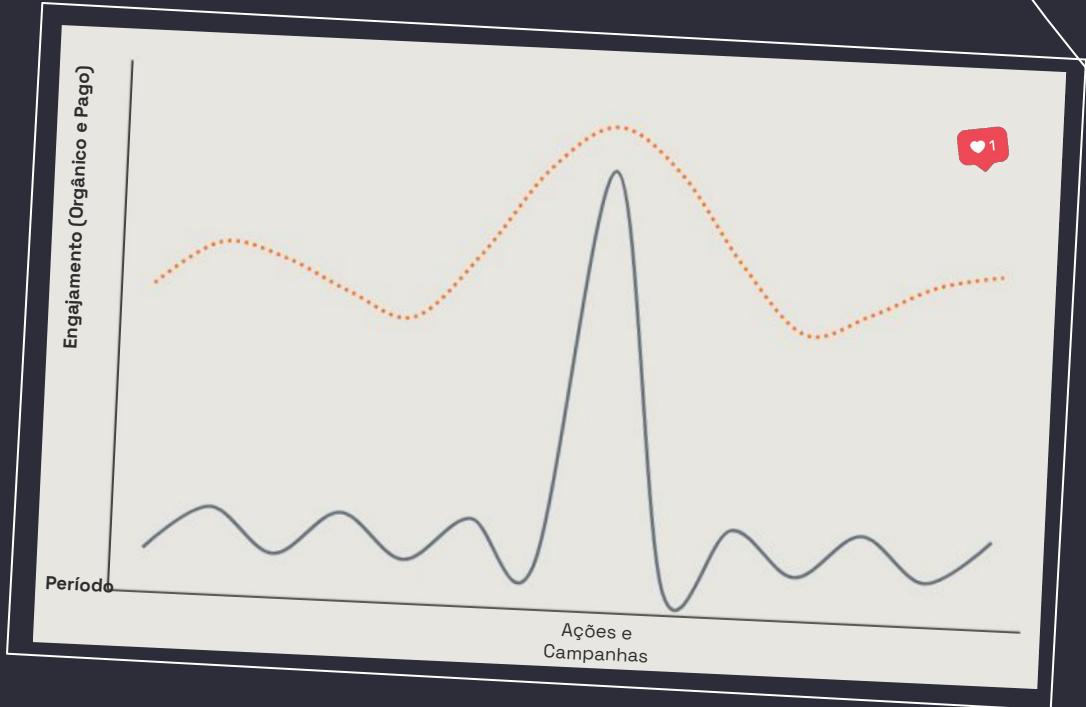
É possível ouvir a **opinião do público sem interferência**. Por meio de social listening, descobre-se o que o público digital realmente pensa sobre uma marca, produto, serviço, campanha, influenciador etc.

Reduz o impacto negativo de reclamações na internet. **Quando um consumidor fala mal de uma empresa na internet, ele acaba influenciando a decisão de compra de seus conhecidos.** Ao monitorar esse tipo de menção, pode-se intervir e buscar uma solução.

Permite avaliar não só a quantidade de engajamentos, mas também a **qualidade das interações nas redes sociais**.

Ouvir o que o público tem a dizer.

E a partir disso promover estratégias de marca para mantê-lo engajado com a nossa marca



Insights do
consumidor para
criação de novos
produtos

Percepção de Produtos

Percepção de
Marca

Sentimento e
preferência da
marca por praça

Diferenciais

Dá pra olhar muita coisa!

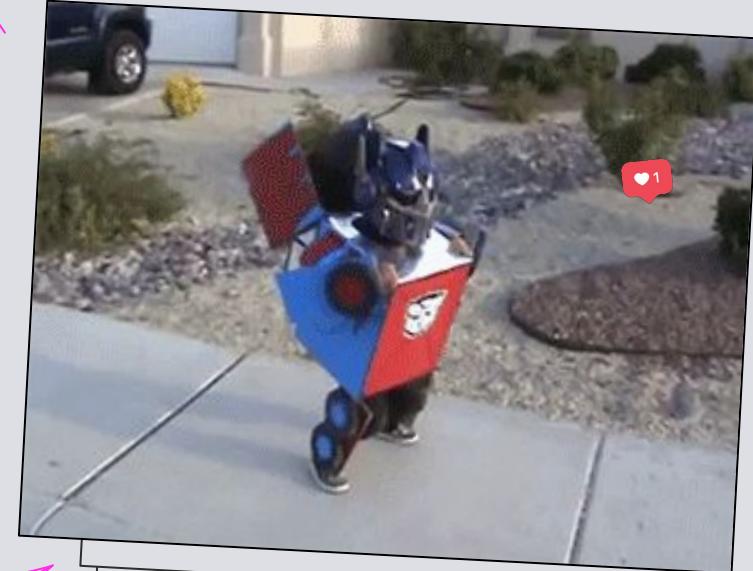
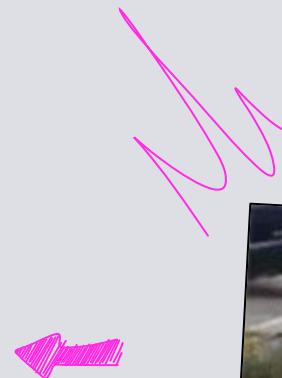
Parcerias

Pesquisas

Concorrentes

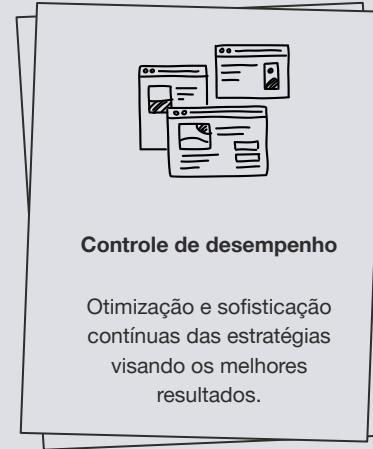
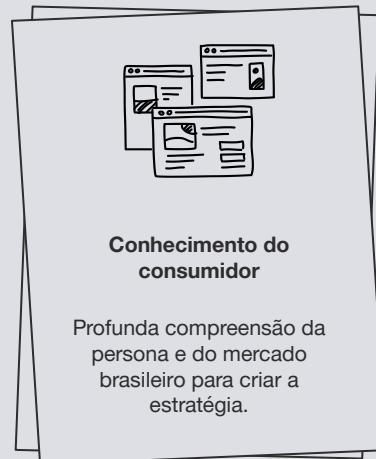
Experiência do
consumidor

Como transformar social listening em insights?



Humanizando dados

Pilares Principais



Com esses **insights**, conseguimos
produzir conteúdo, otimizar
campanhas e definir **estratégias** com
mais assertividade

Insights de Linstening

Cuidados com as peças

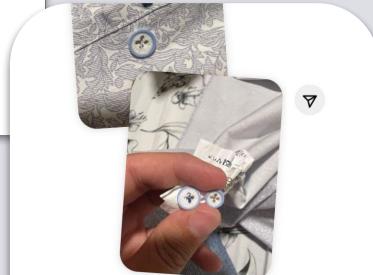


Comprei uma blusa de vcs em um shopping paguei uma nota 🚫 quando fui lavar com maior cuidado ela manchou toda era branca com umas listas vermelha ficou manchada de vermelho 🤔🤔🤔

Ficou totalmente manchada, inviável vestir uma peça assim!

Sou médica e costumo comprar camisas de vocês para ir aos hospitais que frequento.

Fiquei muito decepcionada.



O botão da minha camisa quebrou, e o reserva que veio, eh de tamanho diferente...

Só usei uma única vez, e aconteceu isso 😢

Foi de presente essa camisa ainda...

3. Recebemos muitas mensagens com clientes reclamando sobre peças com **manchas, botão quebrado ou bolinhas acumuladas**, com pouco uso do produto.

Provavelmente por **mau uso ou falta de cuidado**.

Poderíamos criar uma série de **posts sobre cuidados específicos** que se deve ter com as peças e **como cada matéria prima difere nos cuidados e lavagens**. Posteriormente criar um destaque (caso seja veiculado em stories) ou uma guia (caso seja veiculado em feed) de maneira que os usuários possam **consultar esse conteúdo em caso de dúvidas**.

Outra sugestão é adicionar um cartilha de cuidados junto às peças, caso ainda não tenha ou mesmo criar uma página específica sobre isso.

Insights



São Paulo - SP
Brasília - DF

Contexto ☀️

Brasília é uma cidade conhecida por ser **muito quente** e, ao mesmo tempo, ser uma cidade onde muitas pessoas **trabalham de roupa social**.



Oportunidade

Lançamento de uma linha de camisas inicialmente em Brasília com **tecidos frescos e tecnológicos** com foco em **conforto em locais quentes**.



Contexto

Muitas vezes a marca é vista como **“ultrapassada” ou “cafona”** pelas pessoas mais jovens por conta de um estereótipo.

Oportunidade

Modernização da marca introduzindo conteúdos mais **interativos, fashionistas e menos elitizados** como no exemplo.

Ferramentas



BUZZMONITOR



STILINGUE



sprout social

TORABiT

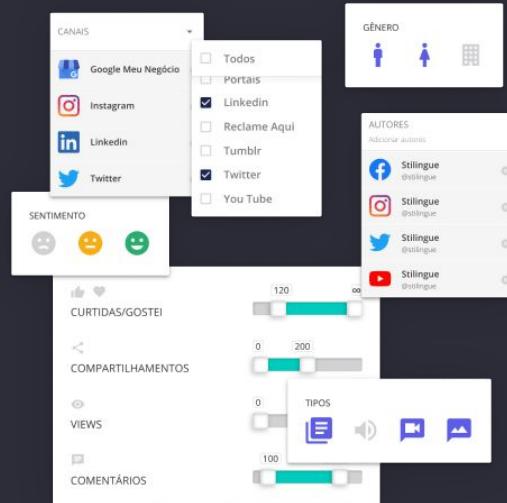


Smelter

Exemplo

Stilingue

Um site que usa Inteligência Artificial para reunir dados dos sites e redes sociais, mensurar resultados e levantar informações sobre os públicos.



STILINGUE



Por exemplo, você pesquisa sobre um assunto e ele te mostra posts que falam sobre isso, quem escreveu, likes, comentários, compartilhamentos e ele classifica como positivo ou negativo. Além de diversos gráficos sobre as estatísticas de pesquisa, ele ainda mostra uma linha do tempo contendo o engajamento daquele assunto.

Mas... e sem ferramentas?

Existem várias formas de fazer Social Listening na internet, apesar de existirem diversas ferramentas para isso, é importante acompanhar as coisas relacionadas a sua marca por conta própria:

Identificando as oportunidades



- Seguir influenciadores;
- Fazer benchmark;
- Ler notícias relacionadas;
- Acompanhar as hashtags;
- Ver os trending topics;
- Estudar o comportamento dos públicos;
- Entender a diferença entre redes;

Mas e sem ferramentas?

Ativa o modo raiz

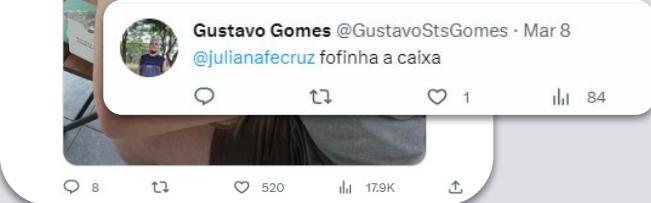
Instagram



Twitter



Twitter



Google Trends Redes sociais

Processo mais manual e demorado

O que mais posso descobrir?

Sentimento do público

Tendências de produtos e conversas

Observar a concorrência

Identificar influenciadores

Identificar melhorias nos produtos/serviços

Gerar insights de negócios