

3- Tipos de boca a boca

Transcrição

[00:00] Eu estava navegando no Instagram e encontrei esse perfil do Plantai. É uma startup com uma pegada bem ambiental. Ou seja, você pode baixar o aplicativo e conforme você usar ou avaliar produtos e serviços das empresas que estão fazendo parte dessa iniciativa, você acumula pontos e esses pontos também representam plantas que serão plantadas pelas empresas que apoiam essa iniciativa.

[00:28] Eu achei uma coisa superinteressante e estou compartilhando com vocês. É um boca a boca, certo? E quando eu vi isso, também compartilhei com a minha colega na hora do nosso almoço. Eu tive um momento com ela e falei: "puxa, dá uma olhada nesse perfil porque eles têm uma iniciativa muito interessante." Cheguei na faculdade e também no intervalo comentei: "vocês conhecem esse perfil? Olha que legal, vamos ajudar a fazerem mais plantações e nós também ganhamos coisas legais".

[00:53] Outra coisa legal que eu vi na web foi quando o McDonald's comprou o Ovomaltine, o milkshake que ficava no Bob's. Depois de perder o Ovomaltine, Bob's provoca McDonald's em rede social. E aqui nós vemos um comentário no Twitter, uma publicação.

[01:10] Eu lembro também que quando eu cheguei no trabalho as pessoas estavam falando disso, no metrô e virou um burburinho, porque todo mundo ficou curioso. "Nossa, quando que nós imaginamos que compraria." E nós sempre ficamos perguntando se alguém viu, o que eu achava daquilo, se ela ia comprar ou não.

[01:31] Mais uma vez nós vemos o boca a boca presente em ações que nós temos no nosso dia a dia. Trazendo para a realidade do nosso curso, nós já temos falado algumas vezes que o boca a boca é importante para melhorarmos a visibilidade do nosso negócio, o conceito, a percepção das pessoas sobre o que nós temos a oferecer. Mas, de acordo com o Jonah Berger, o que é esse boca a boca?

[01:54] Para ele, quando nós falamos de algo que aconteceu em um curto período de tempo, mas que foi engraçado, que foi interessante, que foi inovador é o boca a boca imediato. Lembram-se que eu comentei com vocês que eu comentei sobre o Plantai com a minha colega na hora do almoço e com os meus colegas da faculdade? A mesma coisa aconteceu quando o McDonald's comprou o Ovomaltine, do milkshake e nós vimos que por uns dias, ou por um tempo, aquilo estava ali, todo mundo querendo saber, curioso, o que estava acontecendo.

[02:25] E nós estávamos fomentando o boca a boca, seja através das redes sociais ou seja no mundo offline. Mas o Jonah Berger disse que quando acontece isso, nós nos referimos ao boca a boca imediato. Mas será que é só esse tipo de boca a boca que existe? De repente você nem tinha parado para pensar que existiam tipos específicos de boca a boca e eu espero que vocês tenham gostado dessa parte, porque um dos intuitos do curso é justamente nós começarmos a nos aprofundar nas coisas.

[02:52] Agora imagine a seguinte situação: eu precisava comprar roupas, estava caminhando por um shopping, vi uma loja com algumas roupas que pareciam ser interessantes para mim, entrei, fui super bem atendida pela vendedora, os preços estavam bacanas, acessíveis e eu cheguei em casa com algumas sacolas, a minha mãe já me perguntou onde eu tinha comprado.

[03:13] Expliquei para ela: "olha, fui no shopping, mãe, ali perto do trabalho, as vendedoras super atenciosas, a moça que me atendeu é nota 10. Gostei." Cheguei no dia seguinte, falei com as minhas colegas de trabalho: "meninas, se vocês precisarem de roupas bacanas e tal vão naquela loja que os preços são bons e o atendimento é muito bacana."

[03:32] Passaram-se três meses e eu ainda lembrava dessas blusas, lembrava da loja e comentava com as minhas amigas da faculdade. Passaram-se alguns meses e eu também tive que comprar o presente do amigo secreto. A pessoa pediu blusa camisa social. Fui nessa loja e fiz a compra. Repare que eu fiz um boca a boca porque eu fiquei replicando aquela experiência para as pessoas que conviviam comigo. Mas segundo o Jonah Berger, que tipo de boca a boca é esse?

[04:03] Ele fala que quando nós comentamos sobre situações, episódios, experiências que já aconteceram há um certo tempo está relacionado com o boca a boca contínuo. Então um dos nossos objetivos como marca, como empresa, é fazer com que os nossos clientes sempre falem de nós. E nós vimos que tem o boca a boca imediato, que são coisas mais pontuais, mas ainda assim geram aquela coisa das pessoas estarem falando.

[04:30] E também o boca a boca contínuo. Você teve uma experiência legal e lembra da empresa ou da marca do produto ou serviço que te gerou aquilo. E você vai comentar com outras pessoas. Lembram do exemplo que eu compartilhei com vocês no vídeo anterior, onde eu falei da Walt Disney, que para mim foi uma das melhores experiências que eu tive com serviços? Essa experiência com a Walt Disney aconteceu em 2013.

[04:56] Passados 3 anos eu ainda lembro muito bem o que aconteceu naquele dia que eu fui e de quão maravilhoso foi a experiência que eu tive. Então é interessante nós entendermos como é que funciona o sistema do boca a boca, porque nós sabemos que as pessoas têm que falar. Bacana, mas em quanto tempo, por quanto tempo? E agora nós vimos que existem essas duas possibilidades.