



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Marketing Digital



GLOSSÁRIO



Jornada digital do consumidor

- Entenda a jornada
- Construa uma persona
- Elabore a jornada de empatia



Dica: para encontrar rapidamente a palavra que procura aperte o comando CTRL+F e digite o termo que deseja achar.



Entenda a jornada



Entenda a jornada

Glossário

Business Model Canvas (Modelo de Negócios Canvas)

Ferramenta visual que ajuda a descrever e analisar um modelo de negócios. Abrange nove blocos principais, incluindo proposta de valor, segmento de clientes, canais de distribuição, relacionamento com clientes, atividades-chave, recursos principais, parcerias principais, estrutura de custos e fontes de receita.

Fontes de receita

Diferentes formas pelas quais uma empresa gera receita, como vendas de produtos, taxas de assinatura, publicidade, comissões, entre outros.

Funil de conversão

Modelo que representa o processo pelo qual os potenciais clientes passam, desde a fase de conscientização até a conversão.

Golden circle (Círculo dourado)

Conceito desenvolvido por Simon Sinek que enfatiza a importância de começar com o "porquê" para inspirar e engajar os consumidores. É composto por três camadas: por que, como e o que.



Entenda a jornada

Glossário

● **Jornada do consumidor**

Processo que um consumidor passa desde o momento em que toma conhecimento de um produto ou serviço até a sua decisão de compra.

● **Pirâmide de Maslow**

Teoria psicológica proposta por Abraham Maslow que descreve uma hierarquia de necessidades humanas que inclui: necessidades fisiológicas, segurança, sociais, estima e autorrealização.

● **Top of heart (Topo do coração)**

Refere-se ao nível mais profundo de conexão emocional que uma marca ou produto pode alcançar com os consumidores, gerando sentimentos positivos, confiança e lealdade.

● **Top of mind (Topo da mente)**

Estado mental em que uma marca ou produto é a primeira opção que vem à mente dos consumidores quando eles pensam em uma determinada categoria de produtos ou serviços.



Construa uma persona



Construa uma persona

Glossário

● **B2B (Business-to-Business)**

Refere-se a transações comerciais entre empresas, em que uma empresa vende produtos ou serviços para outra empresa.

● **Benchmark (Marca de referência)**

Medida utilizada para comparar o desempenho de uma empresa, campanha de marketing ou estratégia com outras do mesmo setor.

● **Brand persona (Persona da marca)**

Representação fictícia de um público-alvo específico, que incorpora características demográficas, comportamentais, interesses e preferência, que contribuem no entendimento e segmentação do público de maneira mais eficaz.

● **Buyer persona (Persona do comprador)**

Representação fictícia do cliente ideal de uma empresa, baseada em dados demográficos, comportamentais, motivações e necessidades, que contribuem no entendimento do público-alvo de uma estratégia.



Elabore a jornada de empatia



Elabore a jornada de empatia

Glossário

● **Board (Quadro)**

Ferramenta visual em que as equipes de marketing digital podem colaborar, compartilhar ideias e planejar estratégias. O board geralmente contém elementos como metas, tarefas, cronogramas e recursos.

● **Touchpoints (Pontos de contato)**

Diferentes pontos de contato que uma empresa utiliza para se comunicar com seu público-alvo ao longo da jornada do consumidor. Podem incluir redes sociais, e-mail marketing, anúncios online, site, blog, entre outros.

● **Mapa de empatia**

Ferramenta que auxilia na compreensão das necessidades, desejos, motivações e emoções do público-alvo, contribuindo para a identificação de oportunidades de marketing e desenvolvimento de estratégias mais eficazes.

● **Trigger (Gatilho)**

Estímulo ou evento que desencadeia o interesse ou a necessidade de compra em um consumidor, como uma oferta especial, um evento, entre outros, que influenciam a decisão de compra.



Bons estudos!

