

## 5- Boca a boca negativo

### Transcrição

[00:00] Lançamento de livros, de álbuns musicais, de shows sempre geram uma expectativa nas pessoas, nos fãs interessados. Um exemplo melhor que podemos compartilhar para entendermos melhor essa parte é sobre os livros. Quando um livro é lançado e o autor já tem um certo prestígio, mas não é muito bem recebido pelos leitores, eles podem fazer críticas negativas, o que pode impactar também no número de vendas e esse livro ser menos vendido em consequência das opiniões que essa obra recebeu.

[00:29] Agora vamos pensar no caso de um livro que foi lançado e o autor teve a sua primeira obra publicada. Será que essas resenhas negativas vão impactar no número de vendas? Tem um estudo realizado pelo Jonah Berger com dois economistas, o Alan Sorensen e o Scott Rasmussen, onde eles fizeram uma análise das críticas que foram recebidas através das publicações feitas pelo New York Times de obras novas.

[00:54] E o resultado foi bem interessante. Eles identificaram que resenhas negativas aumentavam as vendas em 45%. Mas, olha que estranho. Por que isso acontece? Os gatilhos nos ajudam a entender um pouco melhor o que aconteceu. Vamos dar uma olhada em um exemplo que é bem interessante. O filme do 50 Tons de Cinza teve uma bilheteria muito grande. Olha só, mais de um milhão de pessoas assistiram.

[01:18] Embora, esse número possa ser impactante, ainda assim ele recebeu várias críticas negativas. E aí fica aquela pergunta: como assim? Geralmente nós esperamos que alguma coisa seja mais vendida, mais consumida, justamente por ter mais recomendações positivas. Mas, nem sempre isso acontece. Então, nós vimos de uma forma interessante que um boca a boca negativo necessariamente não precisa prejudicar ao ponto de as pessoas não verem um filme, por exemplo.

[01:44] Isso pode aumentar a curiosidade delas e fazer com que elas frequentem esse cinema para ter a opinião delas. De repente alguém não conhecia o filme, mas de ver tantas críticas pode ter ficado curioso. Percebeu o gatilho presente neste exemplo? Se alguém te perguntar qual é o filme que você acha mais polêmico que você viu nos últimos três anos? Algumas pessoas podem responder que foi o 50 Tons de Cinza.

[02:08] E isso está relacionado com o quê? Com o top of mind. Quando eu tive uma experiência onde eu vi um filme que pode não ter correspondido às minhas expectativas como um bom filme, mas ainda assim eu lembro dele, percebeu que o boca a boca negativo que seria, pelas críticas, ainda assim ficou registrado na minha memória? Então, esse é um exemplo onde nós podemos ver que o boca a boca negativo acabou fazendo com que nós nos lembremos daquilo que vimos.