

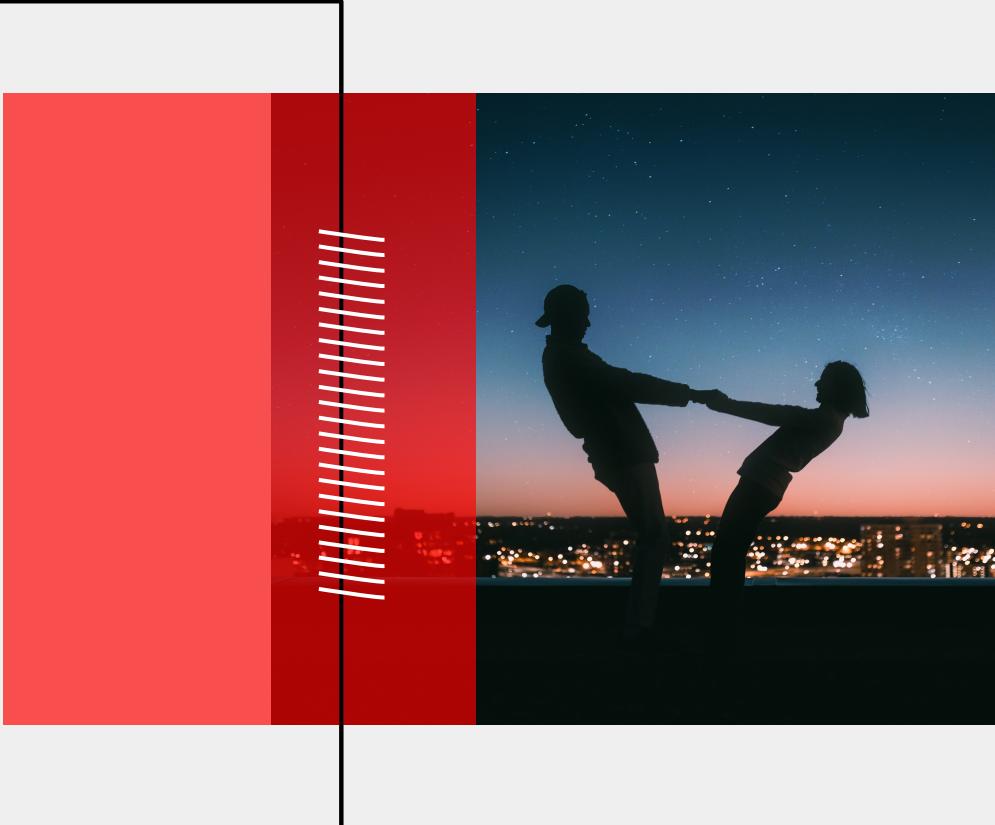
MARKETING PARA E-COMMERCE

Bruno Campos de Oliveira



SAC 2.0

Como melhorar o
relacionamento com seus
consumidores



SAC 2.0

A EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO

SAC 2.0 nada mais é do que estender o atendimento ao cliente para as redes sociais e outros canais digitais.

Atualmente é quase inimaginável esperar que uma empresa não responda e forneça atendimento em diversos canais no entanto, é algo que muitas empresas acabam falhando.



COM AS REDES SOCIAIS A DINÂMICA DE COMUNICAÇÃO MUDOU

Antes unilateral, a comunicação passou a ser bilateral e depois, multilateral.

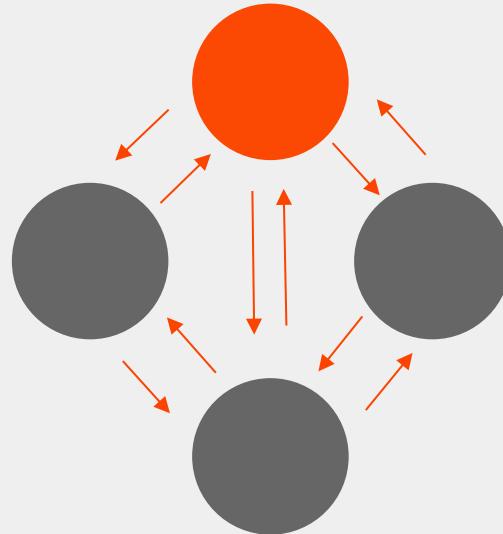
Unilateral



Bilateral



Multilateral



OS CANAIS DE ATENDIMENTO AMPLIARAM

Antes a empresa podia ter um SAC por correio e algumas, mais “modernas”, ofereciam um 0800. Hoje a cada canal onde a interação é possível, é necessário ter um SAC.



E-mail



Telefone



Social Media



Reclame Aqui

ACOMPANHANDO TODOS CANAIS

Em caso de negócios com lojas ou sedes físicas, é importante acompanhar as interações local a local.

CTRL365 - Agência de Marketing Digital

Rua Paulistânia, 90 - conjunto 52 - Sumarezinho, São Paulo - SP

 Comentar

5,0  9 comentários 



Bruno Ghirello

Local Guide · 24 comentários · 3 fotos

 3 anos atrás

Excelente agência. Trabalhos impecáveis!

 Responder

 Gostei



Isabela Campos de Oliveira

Local Guide · 60 comentários · 150 fotos

 3 anos atrás

 Responder



Stella Santana

Local Guide · 27 comentários · 1 foto

 2 anos atrás

 Responder



banco currículos

 um ano atrás

 Responder



Ruan

Um comentário · 3 fotos

 3 anos atrás

 Responder

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E CRISES

No dia a dia, quanto maior for o negócio, maior a probabilidade de reclamações.

Por isso, garantir que todos os canais tenham o mesmo padrão de atendimento e agilidade pode facilitar bastante o dia a dia dos atendentes.



IMPORTÂNCIA DA INTEGRAÇÃO DO ATENDIMENTO

Mesmo com muitos canais é importante que a empresa use um mesmo identificador para os clientes.

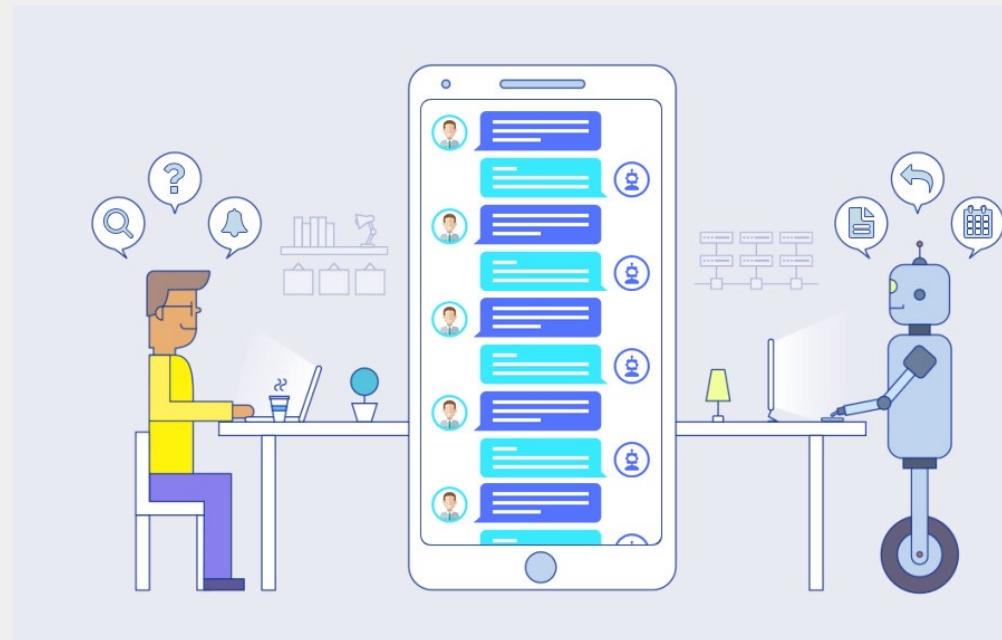
Assim é possível identificar reclamações passadas ou o andamento de algum processo, independente de onde ele estiver.



TEMPO DE RESPOSTA É CADA VEZ MAIS IMPORTANTE

Os clientes querem respostas rápidas. No entanto, nem sempre isso é possível dependendo do dia/horário e da capacidade do time.

Por conta disso, cada vez mais negócios recorrem ao uso de chatbots.



ALÉM DAS REDES

RECLAMEAQUI.COM.BR

Magazine Luiza - Loja Online

Reclamações Respondidas Não respondidas Tempo de resposta

59438 57881 1557 7 dias

Carregador não funciona

Comprei um carregador portátil que não funciona e só de olhar já dá para ver que é de péssima qualidade, já entrei em ...

Respondida | Há 11 horas | Betim

Cancelamento de compra com estorno de valor

Boa tarde.Peço cancelamento da compra referente pedido 1062770459076234 e estorno do valor conforme pago (PIX). ...

Em réplica | Há 12 horas | São Paulo

Excluir minha conta

Eu quero excluir minha conta na magazine luiza e não estou achando a opção.

Respondida | Há 13 horas | Rio de Janeiro

Logística sem lógica nenhuma

Comprei um produto no dia 06/08/2021 e estou esperando o produto conforme o prazo estipulado pela empresa que é até 21...

Respondida | Há 13 horas | São Paulo

Consideração final do consumidor

Só achei demorado , mas fora isso a magalu está de parabéns

23/08/2021 às 16:57



Sim

10

Empresas que mais resolveram

Nos últimos 30 dias



iFood



Americanas Marketplace



Magalu - Loja...



Amazon



americanas - Loja Online



Itaucard



Mercado Livre



Méliuz



Rappi



Banco PAN

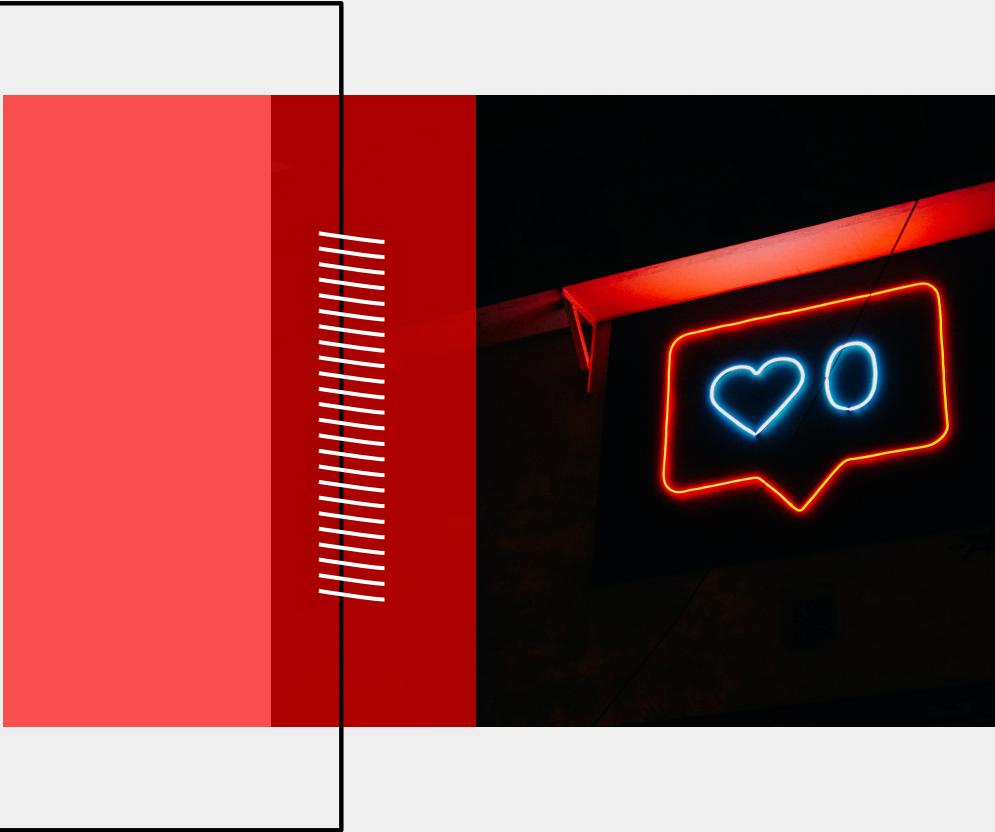
COMO TER UM SAC 2.0 DE SUCESSO

1. Fornecer atendimento em todos os canais digitais que possuem a possibilidade de interação;
2. Ter sempre respostas adequadas ao canal e em tom leve;
3. Responder com o menor SLA possível;
4. Integrar o cadastro do cliente para fornecer o mesmo atendimento, independentemente de onde ele entrar em contato com a empresa;
5. Usar tecnologia para melhorar processos – chatbots, ferramentas de SAC, ferramentas de Social.



CONCEITOS SOCIAL MEDIA

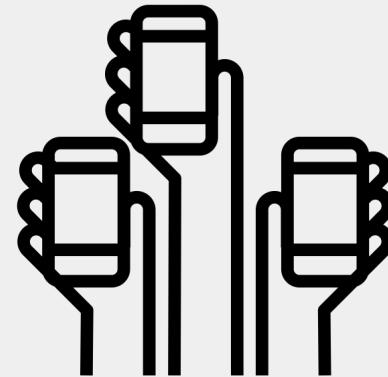
Conhecendo termos como
Social Proof, Social Listening
e User Generated Content



O QUE É O SOCIAL PROOF?

Social Proof é um fenômeno social e psicológico onde, com base na opinião de outras pessoas, tomamos nossas decisões.

Isso se aplica no ambiente online quando olhamos a nota de um e-commerce ou de um produto antes de tomar a decisão ou ainda, quando olhamos quantas estrelas tem o hotel que queremos ir, ou o motorista de aplicativo que está nos levando em uma viagem.

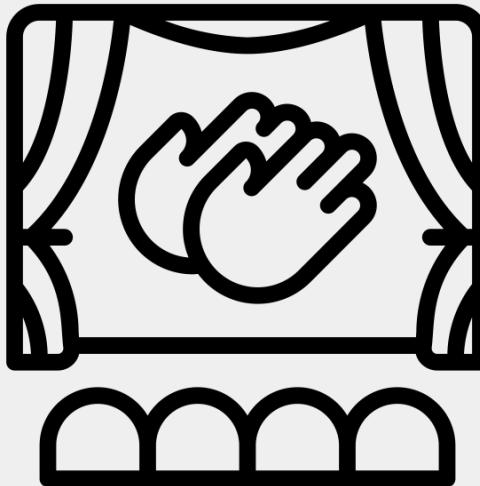


SAIBA MAIS: [Wikipedia - Social Proof](#)

A PROVA SOCIAL NA CULTURA

Entretenimento

Quando ouvimos uma risada de fundo em uma série DE TV ou as pessoas começam a aplaudir um espetáculo, muitas vezes acabamos seguindo esse comportamento



A PROVA SOCIAL NAS COMPRAS

E-commerce

Quantas vezes não conferimos os reviews de um produto e acabamos confiando fortemente na opinião de pessoas que nem conhecemos?

Ou ainda, tomamos uma decisão de compra após ler a frase: “*mais 5 pessoas estão olhando esse produto*”

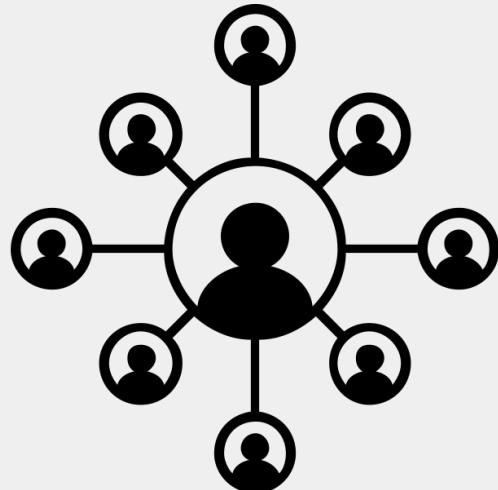


A PROVA SOCIAL NAS REDES SOCIAIS

Social Media

Atribuímos autoridade para perfis que tem muitos seguidores e, por natureza, depositamos mais confiança em uma loja com 10.000 seguidores do que uma com 200.

Usuários com grandes números de seguidores acabam tendo maior engajamento do que que está começando, gerando um efeito de bola de neve.



O QUE É O SOCIAL LISTENING?

É a prática de atuar proativamente nas redes sociais ao analisar o que se fala na web.

É uma escuta que acompanha as páginas da marca e postagens sobre temas que envolvem seu universo.

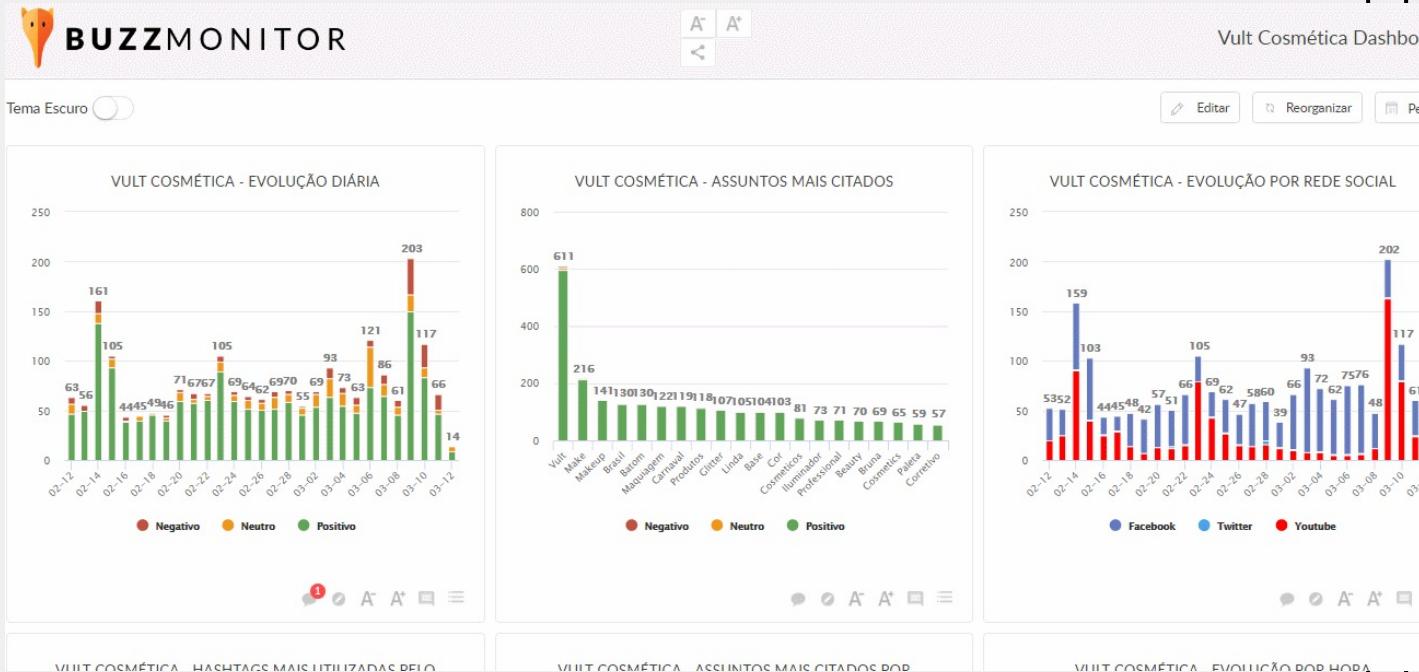
Essa prática pode gerar ricos insights de estratégias e conteúdos como também, se prevenir contra crises de imagem ou possíveis problemas.



SAIBA MAIS: [Rock content - Social Listening](#)

MONITORAMENTO DE PALAVRAS-CHAVE

Uma das práticas mais comuns de Social Listening é a de monitorar palavras-chave específicas, hashtags ou menções nos perfis da marca.



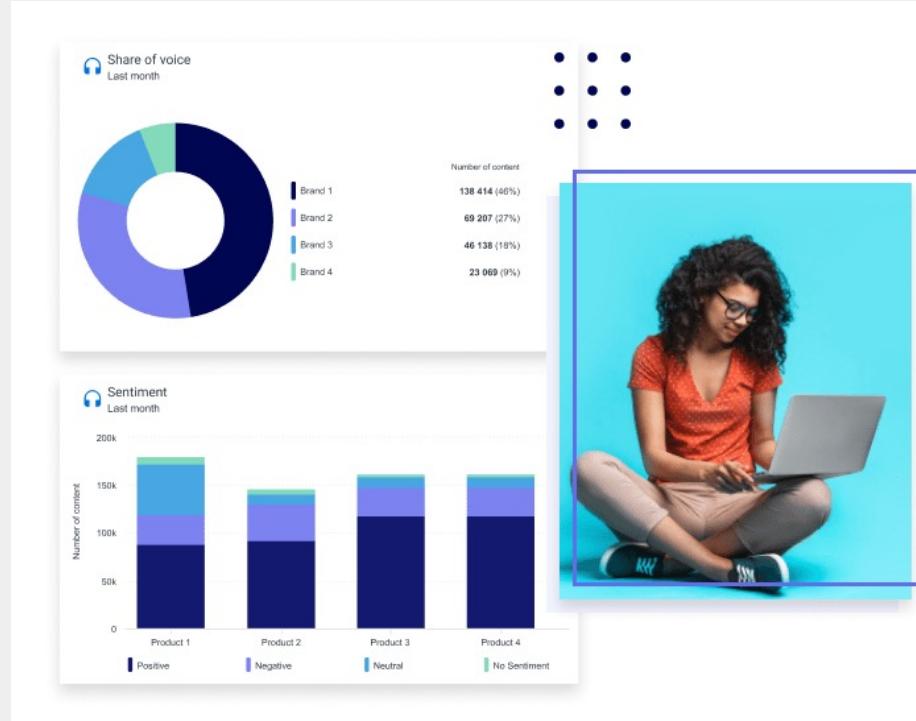
SAIBA MAIS: [Monitoramento - Buzz Monitor](#)

ANÁLISE DE SENTIMENTO

Outra técnica muito comum em Social Listening é a de análise de sentimento onde classificamos as menções como:

- Positivo
- Negativo
- Neutro

E análises de Share of Voice.



SAIBA MAIS: [Socialbakers](#)

BIBLIOTECA DE ANÚNCIOS

FACEBOOK

Lançados em agosto de 2021

Ativo
Veiculação iniciada em 23 de Ago de 2021
Identificação: 368172061416839
Esse anúncio tem várias versões.

EBAC
Patrocinado

O comércio eletrônico no Brasil é um dos maiores do mundo, com grandes oportunidades de crescimento. A demanda por profissionais especializados é alta, assim como os números do setor, ou seja, a hora de ingressar e se aprimorar no e-commerce marketing é agora! Do zero ao pro em 6 meses + portfolio final! O que você aprenderá?...



EBACONLINE.COM.BR
CURSO ONLINE Marketing para E-commerce
Aprenda a alavancar as vendas de grandes...
Aprenda a criar, gerenciar e promover um plano de e-commerce marketing eficaz.

Learn More

Ver detalhes do anúncio

Ativo
Veiculação iniciada em 23 de Ago de 2021
Identificação: 207800459009572
Esse anúncio tem várias versões.

EBAC
Patrocinado

Comence sua carreira em Marketing para E-commerce e aprenda a gerar resultados para o mercado.

O comércio eletrônico no Brasil é um dos maiores do mundo, com grandes oportunidades de crescimento. Na EBAC, você vai ter acesso aos recursos necessários para aprender a alavancar as vendas online, ampliar sua...



EBACONLINE.COM.BR
CURSO ONLINE Marketing para E-commerce 50% de desconto! Aprenda a alavancar as vendas de grandes...
Aprenda a criar, gerenciar e promover um plano de e-commerce marketing eficaz.

Sign Up

2 anúncios usam esse criativo e esse texto

Ver detalhes do anúncio

Ativo
Veiculação iniciada em 23 de Ago de 2021
Identificação: 440491986627474
Esse anúncio tem várias versões.

EBAC
Patrocinado

Domine as ferramentas e estratégias para alavancar as vendas em lojas virtuais e marketplaces. Aprenda a criar, gerenciar e promover um plano de marketing para e-commerce eficaz, efetivo para grande marcas, startups ou para o seu próprio negócio.

6 meses...



EBACONLINE.COM.BR
CURSO ONLINE Marketing para E-commerce 50% de desconto! Aprenda a alavancar as vendas de grandes...
Aprenda a criar, gerenciar e promover um plano de e-commerce marketing eficaz.

Learn More

2 anúncios usam esse criativo e esse texto

Ver detalhes do anúncio

Uma ferramenta que possibilita um Social Listening gratuito é a Biblioteca de anúncios do Facebook.

Elá foca apenas em criativos pagos mas permite que qualquer pessoa veja todos os anúncios ativos de uma marca.

SAIBA MAIS: [Facebook - Biblioteca de Anúncios](#)

MAIS POSSIBILIDADES NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

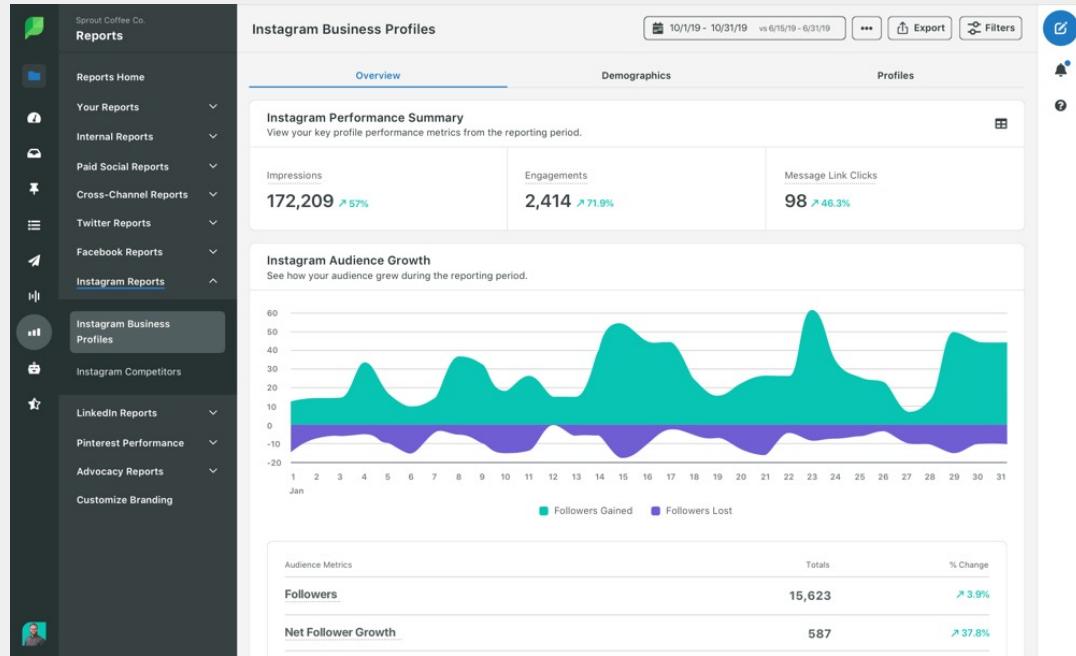


Com um Social Listening ativo a marca pode se preparar previamente para as necessidades dos clientes.

Assim, é possível não só surpreender como garantir que o monitoramento capte menções positivas coo foi o caso do Nubank com o Catiorro Reflexivo

SAIBA MAIS: [Rock content - Social Listening](#)

FERRAMENTAS SPROUT SOCIAL



Não é uma tarefa simples operar esse tipo de estratégia 100% no manual, por conta disso, existem diversas ferramentas no mercado que realizam essas tarefas de maneira integrada.

Algumas até vinculam notícias de rádio, TV e jornalistas com as menções de redes sociais.

SAIBA MAIS: [Sproutsocial](#)

TENDÊNCIAS MACRO

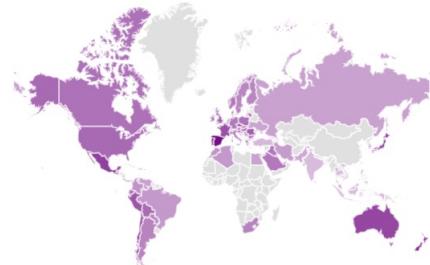
GOOGLE TRENDS

● Taylor Swift ● Kim Kardashian



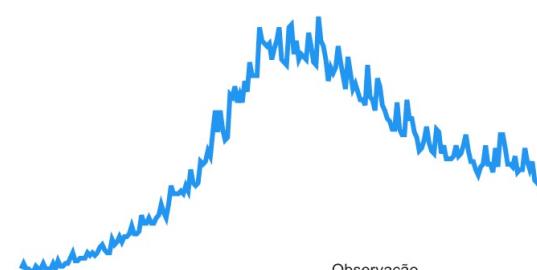
Interesse por sub-região, Últimos 7 dias,
Estados Unidos

● Fortnite



Interesse por região, Últimos 7 dias, Todo o mundo

● Cupcake



Observação

Interesse ao longo do tempo, 2004 - presente, Todo o mundo

Com o Google Trends é possível ver, em uma escala de 1 a 100, qual o nível de interesse das pessoas sobre um determinado tema segundo dados do Google.

SAIBA MAIS: [Google Trends](#)

TENDÊNCIAS MACRO

GOOGLE TRENDS

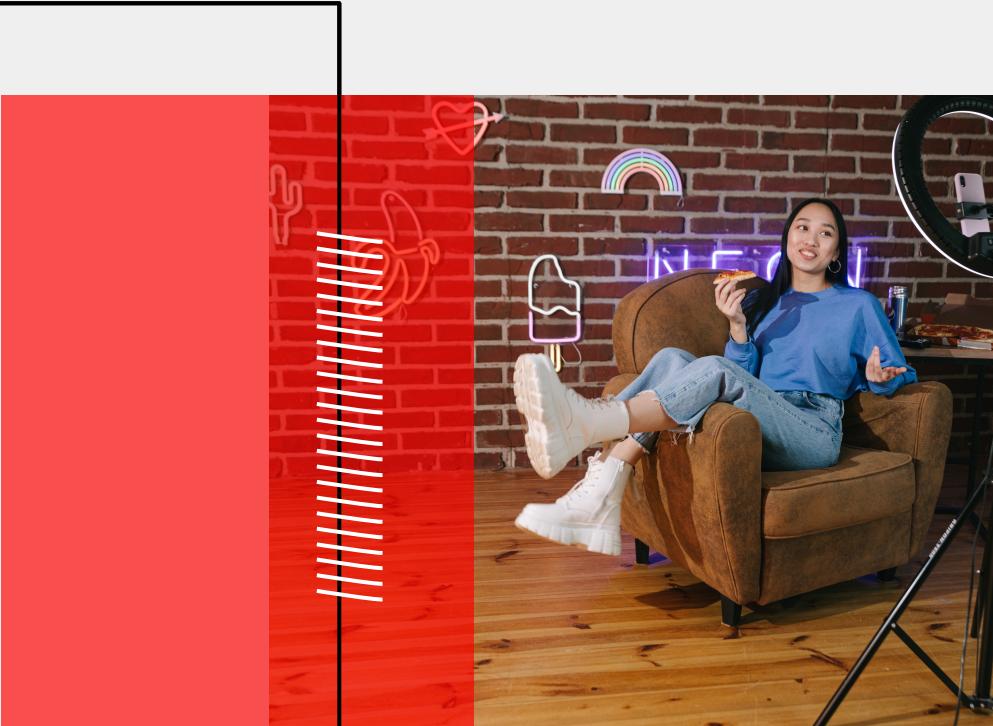
Na ferramenta é possível ver o interesse de temas ao longo do tempo.



SAIBA MAIS: [Google Trends](#)

INFLUENCER MARKETING

A importância do marketing
de influência no mercado
atual.



O QUE É MARKETING DE INFLUÊNCIA?

Influencer Marketing é a estratégia de se apoiar no poder de influência de uma pessoa ou perfil para promover alguma marca, loja ou produto.



SAIBA MAIS: [Influency - O que é marketing de influência](#)

TIPOS DE MARKETING DE INFLUENCIA

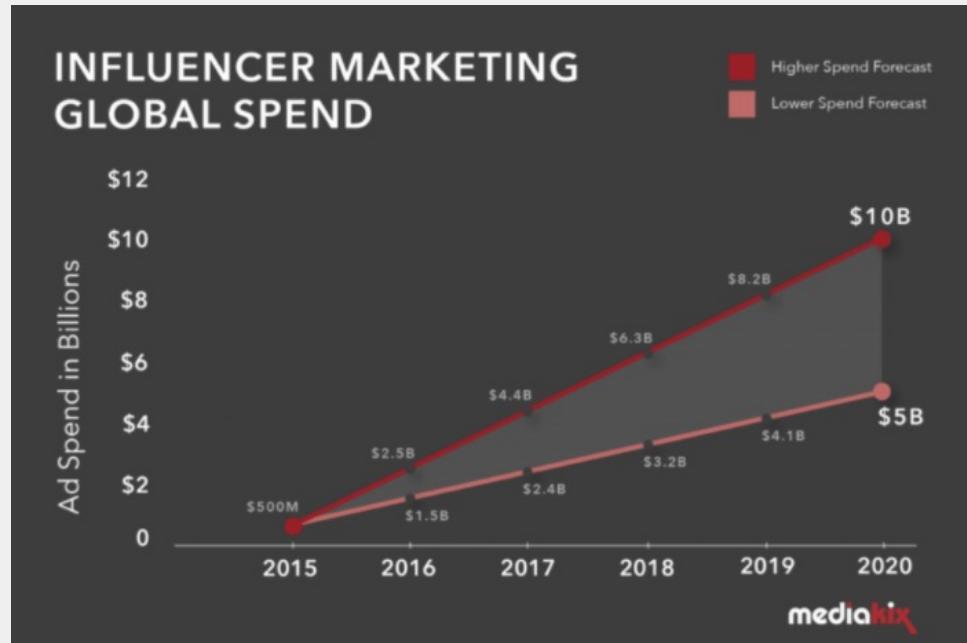
De maneira macro, existem dois grandes modelos de se trabalhar como influenciadores.



CRESCIMENTO DO MARKETING DE INFLUENCIA

Esse tipo de marketing pode ser aplicado em qualquer categoria de produtos e costuma gerar um bom ROI. Por isso tem crescido bastante.

É importante sempre ressaltar que nem sempre o resultado vai vir do last-click mas sim, da atribuição.



VANTAGEM DO MARKETING DE INFLUENCIA

Algumas das vantagens são:

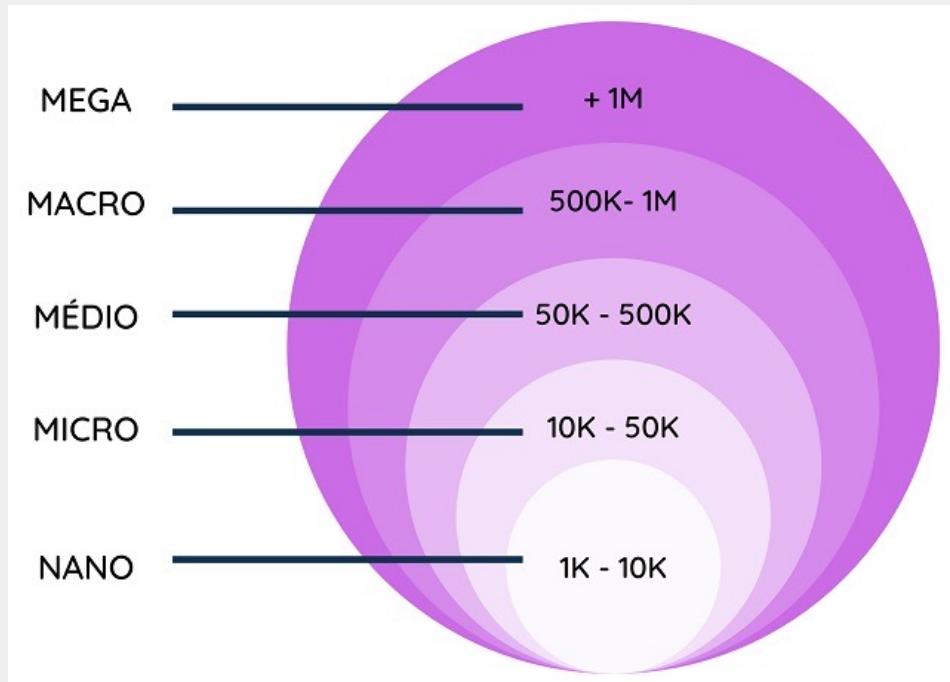
- Acessar a base de seguidores do influenciador;
- Influenciadores são creators e conseguem criar conteúdos originais e que sua audiência gosta de ver;
- Muitas vezes, podem gerar economia de custos de produção.



INFLUENCIADORES POR TAMANHO

Uma das maneiras de se classificar influenciadores é pelo volume de seguidores.

Cada volume possui características de engajamento e influência diferentes que devem ser considerados



RISCOS DE MARKETING DE INFLUÊNCIA

Um influenciador empresta sua imagem para uma marca mas também, fala em nome dela.

Isso pode gerar desgastes em momentos ruins.

MARKETING

Após perder patrocínios, Gabriela Pugliesi desativa conta no Instagram

Liv Up e Rappi e outras marcas anunciaram fim da parceria com a influenciadora que contrariou as recomendações da OMS para conter a pandemia do coronavírus



TIPOS DE INFLUENCIADORES

CELEBRIDADES

Podem ser esportistas famosos, pessoas da TV, artistas.



juliette • Seguir
Parceria paga com colccioficial

...
juliette • Oi minha genteeee, chegsei chegando na @colccioficial e tô toda me achando por fazer parte desta marca que eu tanto admiro! Se preparem que essa parceria tá a coisa mais linda e vem muita novidade massa por aqui! Começamos muito bem com meu look total Jeans já que a Colcci tem o melhor jeans do Brasil!
#JulietteNaColcci #publi

1 sem

anitta • Amoooooooooooo
1 sem 12.004 curtidas Responder

— Ver respostas (338)

• Curtido por alexandrehellis e outras 2.034.223 pessoas

12 DE AGOSTO

• Adicione um comentário... Publicar



neymarjr • Seguindo

neymarjr • Want to enter the @neymarjr X @superdry challenge ? Grab a football and show us your skills.

To enter:

1. Video your football skill
2. Upload to Instagram
3. Tag and follow @superdry
4. Include #NeymarChallenge in your caption

There's also vouchers up for grabs too as runner up prizes.

Competition open in certain countries until 23:59 (BST) 20/08/2021, to those aged 16+ only.

The winner and runners up will be

• WIN £10,000 SUPERDRY®

3.963.011 visualizações 6 DE AGOSTO

Os comentários nesta publicação foram limitados.

TIPOS DE INFLUENCIADORES

AUTORIDADE

Pessoas que tem domínio sobre um determinado assunto.



nathaliaarcuri • Seguindo

...



nathaliaarcuri • Foram mais de 57 mil Visionários e eu não poderia estar mais feliz com os depoimentos de vocês sobre ontem.

Mas foi só o começo.

Ainda temos 3 aulas juntas para que você possa iluminar as possibilidades de um futuro melhor, e como sabem, nunca é só sobre Finanças.

A aula de ontem vai ficar disponível por um tempinho, para você que estava trabalhando ou em outro fuso assistir. Você tem a oportunidade de assistir novamente e tirar dúvidas.

Lembram da foto do topo com a lâmpada



Curtido por vulgobolt e outras 52.720 pessoas

8 DE JULHO



Adicione um comentário...

Publicar



oatila • Seguir

...



oatila • Se você nunca jogou acima de 60 fps, não faz ideia da diferença que pode fazer, especialmente para acertar no alvo :) Os notebooks @nvidiagforcebr da @acerdorbrasil são feitos para quem joga com a nova arquitetura #NVIDIATuring. Você vai jogar com o FPS lá em cima sem sacrificar na qualidade gráfica, aprimorada por Inteligência artificial com essa RTX 2080 e monitor G-SYNC de 144Hz. Ótimo pra trabalhar, estudar e jogar, tudo no mesmo lugar e em

[acessar link](#) [#nvidiagforce](#)



Curtido por raizachinellato e outras 25.728 pessoas

16 DE ABRIL DE 2020

TIPOS DE INFLUENCIADORES

TRENDSETTER

Tem opiniões fortes e costumam originar debates. Normalmente só se associam com marcas que possuem os mesmos valores que eles.



TIPOS DE INFLUENCIADORES LOCAIS

São influenciadores que tem forte atuação em um local específico.



euamoabc • Seguir
Santo André, Brazil

euamoabc UMA DAS MELHORES PIZZARIAS DO ABC 🍕 (tem burger de forno divino) 🍔

Galera, a **grassiepizzas** é sem dúvida uma das melhores pizzarias que temos aqui no ABC, abriram recentemente e além de pizzas também trabalham com a massa em várias versões assadas no forno a lenha desde entradas, calzones, lanches! Tem um cardápio bem vasto e com certeza vocês vão se apaixonar 😊

Eles trabalham somente com delivery

Se liga no que mais costumamos pedir por lá

Curtido por hdaherassistenciaautoclaves e outras 1.532 pessoas

HÁ 7 HORAS

Adicione um comentário... Publicar



vilamadlena.co • Seguir
Vila Madalena São Paulo - SP

vilamadlena.co 📸@escoladolatir Amor de irmã. #vilamadlena #vilamadlenaco

55 sem

padocavegan 😊

55 sem Responder

agaxtur.sp.pinheiros Aiiiiii 🌸

55 sem Responder

deniseramosmachado ❤️❤️❤️

55 sem Responder

eestela_vieira Minhas duas

Curtido por hagata.terapiacognitiva e outras 283 pessoas

1 DE AGOSTO DE 2020

Adicione um comentário... Publicar

TIPOS DE INFLUENCIADORES ECOSSISTEMA

É quando juntamos influenciadores de um nicho específico, criando uma comunicação integrada.

