

# Documento de Formalização

## Módulo CS e Retenção

---

### Alinhamentos para Gestão de Tráfego

Primeiramente, queremos agradecê-lo e parabenizá-lo pela decisão de investir nos links patrocinados para o seu negócio.

Nosso muito obrigado pela confiança e por escolher a Blueberry!

Preciso que você separe de 3 a 5 minutos para conhecer melhor nosso trabalho!

Antes de iniciarmos a elaboração das campanhas para sua empresa, é importante que os seguintes pontos sejam reforçados.

Queremos que sua experiência seja a melhor possível, tenha certeza que faremos o nosso máximo para isso.

Caso algum dos pontos tratados no briefing tenha lhe causado algum desconforto ou tenha dúvidas quanto à alguma questão que tratamos, deixamos você livre para desistir do contrato nesse momento.

Nosso compromisso é com a transparência e a seriedade, portanto caso você opte por cancelar o contrato agora, por qualquer motivo, não iremos cobrar nenhuma multa.

#### 1 - Sobre os pontos principais para um bom resultado:

De acordo com a nossa experiência, os clientes que têm o melhor resultado, são aqueles que:

Possuem uma estratégia de marketing e de posicionamento definida;

Já identificaram seu público alvo e persona;

Têm bons diferenciais e maneiras de evidenciá-los;

Possuem um responsável pelo suporte do site, para que tudo seja instalado conforme o necessário para as campanhas

## **2- Sobre a maturação das campanhas:**

Sabemos, pela nossa experiência de mais de 10 anos de mercado, que não existe uma fórmula mágica, uma receita pronta de sucesso na internet. Por isso somos muito transparentes nesse sentido, e gostaríamos de reforçar que nosso trabalho consiste em aplicar nosso conhecimento nas campanhas, unindo o seu conhecimento sobre a sua área de atuação e juntos buscar a construção de uma campanha sólida e, com os devidos testes e maturação, uma campanha de resultado.

Muitas são as variáveis que impactam no resultado final de uma empresa, você como empresário sabe mais do que ninguém, por isso precisamos que você e sua empresa estejam preparadas para esse investimento em links patrocinados, para que não seja um “passo no escuro”.

Muitas agências e profissionais de marketing focam na venda a qualquer custo e acabam passando uma sensação de garantia de resultados, e isso sabemos que seria injusto com você. Desde o início somos muito francos quanto ao processo de construção de uma “máquina de vendas”, pois sabemos o esforço, energia e investimento que isso envolve. Precisamos ser honestos com você.

## **3- Sobre o contrato e multa:**

Justamente pelos motivos citados acima, escolhemos trabalhar com um contrato mínimo de 8 meses.

Esse prazo nos leva a perder muitas vendas, é verdade, mas ainda assim, sabemos que é dessa maneira que conseguimos trabalhar com empresas que estejam preparadas para o serviço que oferecemos.

O valor da multa rescisória cobrada, será de 50% do valor das parcelas restantes para o cumprimento dos 8 meses contratados.

Quando o foco do negócio está no curto prazo, em conseguir alcançar o resultado imediato, muitas etapas são puladas, e com isso muitas empresas desperdiçam seu pouco recurso, em ações que não trarão crescimento e tampouco retorno. Esse não é nosso perfil de trabalho.

#### **4- Sobre o início das campanhas:**

Nos primeiros 7 dias de campanhas no ar, a plataforma, seja ela Google ou Facebook, estará “calibrando” o algoritmo e o pixel. Ambas as plataformas possuem uma inteligência de máquina que precisa de alguns dias, tanto no início quanto após alguma otimização, para entender o público e entregar os anúncios da melhor forma.

É por isso que dizemos que nos primeiros meses é fundamental que tenhamos paciência e calma nas ações, pois muitas empresas acabam tentando pular essa etapa de testes e não tendo resultados concretos nem em curto nem em longo prazo.

Nosso formato de otimização inclui análise de diversos dados, que permite que as ações sejam planejadas e os ajustes sejam feitos da melhor forma.

#### **5- Sobre as otimizações:**

É importante que você saiba que caso tenha alguma sugestão ou mudança a ser feita na campanha, é importante que o técnico seja informado e ele mesmo faça a alteração.

Quando uma mudança é feita na campanha por você ou qualquer pessoa que não seja o gestor da conta ou alguém da nossa equipe, o resultado pode ser colocado em risco, seja por estratégias serem diferentes, ou por “confundir” a ferramenta enquanto ela tenta encontrar o caminho ideal.

#### **6- Sobre os créditos na conta:**

Sempre que a conta fica sem créditos, o histórico dentro da ferramenta é prejudicado. Sendo assim, é muito importante que você se organize e acompanhe o saldo, para que a conta não fique sem verba e acabe perdendo desempenho.

## **7- Sobre pesquisas de satisfação:**

Para que possamos proporcionar a melhor experiência possível, enviaremos para vocês 3 pesquisas de satisfação ao longo do trabalho.

É muito importante que você seja franco nas respostas e não deixe de preencher quando for solicitado, pois com base nisso iremos ajustar o que for necessário e entender como você tem sentido o reflexo do atendimento e do serviço por aí.

## **8- Sobre o contrato de 8 meses:**

Nosso contrato mínimo é de 8 meses. Finalizado esse período, nós continuaremos normalmente a prestação do serviço. Caso você por algum motivo opte por cancelar o contrato após esse período, você deve nos informar com pelo menos 48 horas de antecedência do dia de vencimento da sua parcela do próximo mês.

## **9- Sobre os relatórios:**

Periodicamente você receberá no seu e-mail o relatório com os principais dados das campanhas durante a semana.

Além disso, você receberá no e-mail informado no briefing, um relatório mensal, comparando os resultados do mês vigente, com o mês anterior.

É muito importante que você acompanhe o relatório e nos passe suas impressões e/ou dúvidas sobre os dados informados.

## **10- Sobre o acesso à sua conta de Google ou Facebook Ads:**

No início do nosso trabalho, iremos solicitar acesso à sua conta do Google ou do Facebook. Caso você ainda não possua uma conta, podemos criar e enviaremos o acesso para você. A conta é sua e após o período mínimo de contrato, as campanhas ficam inteiramente disponíveis para você.

Nós não pegamos senhas para acesso. Tanto o Google quanto o Facebook possuem maneiras de enviar um acesso para outras pessoas, que não seja compartilhando login e senha.

Você terá total liberdade para acessar a conta quando quiser e verificar o andamento das campanhas. Conforme citado acima, só pedimos que não faça alterações por conta própria nas campanhas, pois isso pode prejudicar o andamento do trabalho.

## **11- Sobre o setor financeiro e como ter acesso à ele:**

Para assuntos relacionados ao setor financeiro você pode enviar um e-mail diretamente para o endereço [victoriavitoretti@bbmarketing.com.br](mailto:victoriavitoretti@bbmarketing.com.br) e sobre dúvidas administrativas, para [samanta@bbmarketing.com.br](mailto:samanta@bbmarketing.com.br).

## **12- Sobre a criação das artes:**

Os criativos e artes são pontos importantes no desenvolvimento das campanhas. Gostaríamos de ressaltar que nosso time é composto por especialistas em links patrocinados, portanto, não são designers profissionais.

Nós podemos desenvolver as artes para as campanhas, porém é importante que você saiba que a qualidade dependerá muito do material que você nos enviará para isso.

Caso você possua na equipe algum profissional para desenvolver os criativos, podemos passar o direcionamento para que você nos envie o material pronto para veiculação.

Quanto mais fotos e vídeos em boa qualidade você conseguir produzir, melhor vamos conseguir trabalhar as campanhas e variações de anúncios.

Procure sempre considerar as observações dos técnicos e providenciar os materiais nos formatos corretos. Isso faz muita diferença no resultado final.

### **13- Sobre os prazos:**

Para que uma ação tenha resultados positivos, ela precisa ser planejada e executada com antecedência.

Sendo assim, para datas sazonais ou ações pontuais da sua empresa, é muito importante que você nos comunique com um bom prazo de antecedência, de pelo menos 2 a 3 semanas do INÍCIO da ação. Assim poderemos executar as campanhas necessárias em tempo hábil de alcançar o resultado.

### **14- Sobre postagens nas redes sociais:**

Sabemos que na venda isso já é alinhado e reforçado, mas ainda assim, alguns clientes acabam confundindo o nosso serviço e achando que faremos postagens nas redes sociais. Então, reforçando, nós não faremos postagens no feed, stories ou qualquer outro tipo de geração de conteúdo orgânico nas suas redes.

Apesar de isso não estar no nosso escopo de trabalho, visto que trabalhamos apenas com links patrocinados, ressaltamos a importância de manter as redes sociais da empresa ativas e comunicando ao cliente sobre seus diferenciais e estratégias.

### **15- Sobre o atendimento:**

Nós temos um compromisso muito importante com você, e por isso fazemos questão de tirar todas as suas dúvidas e mantê-lo informado sobre o andamento do trabalho.

Nossos técnicos possuem uma rotina de otimização, reuniões, treinamento e atendimento. Sendo assim, é necessário reforçarmos com você o lembrete de que o atendimento pelo whatsapp, apesar de passar uma sensação de imediatismo, pode não ocorrer de forma tão instantânea. Prestar um serviço de qualidade e com a devida atenção, é nosso compromisso, por isso caso você tenha alguma questão urgente para tratar conosco, pode ligar no telefone da agência que é o (48) 3\*\*\*\*\*

É muito importante que você não deixe de nos passar seu feedback sempre que possível.

Nos deixe saber como você tem sentido os resultados, e nos deixe a par sobre os contatos que sua empresa tem recebido.

Quanto mais transparentes formos nessa troca de informações, mais vamos conseguir avançar nos resultados.

## **16- Sobre o seu site e comprometimento:**

Muitos são os pontos que fazem o sucesso ou o fracasso de uma empresa, você bem sabe. Não é diferente com o marketing digital. Existem vários fatores que impactam diretamente nos resultados aqui. Um desses pontos diz respeito ao seu site.

Nossos esforços estão direcionados para levar até você, através dos links patrocinados, os melhores clientes possíveis.

O seu papel nesse cenário é fazer o máximo para ter uma página bem preparada e planejada para receber esse tráfego que virá.

Informações claras sobre o que você oferece, diferenciais em destaque, contato fácil, formulários funcionais, boa velocidade de carregamento, boa legibilidade, tudo isso impacta e muito no resultado final do projeto.

## **17- Sobre o investimento:**

Assim como todo investimento, no marketing digital também preciso avaliar os riscos e os prazos de retorno. Um trabalho de excelente qualidade não se faz “de um dia para o outro”, isso você já sabe.

É primordial que você como empresário entenda que esse investimento é algo necessário e importante para o desenvolvimento da sua empresa, mas que o retorno não se dará de forma imediata.

Sendo assim, lembramos que não recomendamos que esse investimento seja feito com recursos de empréstimos, de terceiros ou que possam fazer falta no curto prazo.

Não trate esse trabalho como uma última esperança, pois já vimos em algumas oportunidades que essa não é a melhor saída para uma situação de crise financeira.

#### **18- Sobre o orçamento:**

Para cada empresa, existe uma região de atuação, um público alvo, uma estratégia previamente definida. Por isso, para cada empresa existe um orçamento necessário.

Sempre que uma campanha fica muito limitada pelo orçamento, significa que existe um grande potencial de mais cliques e alcance de usuários, para a região que foi segmentada, mas a verba disponível não contempla esse volume.

Por isso é tão importante ficar atento ao feedback do técnico quanto ao orçamento disponível e as campanhas que estão sendo trabalhadas.

#### **19- Sobre as metas**

É muito importante que você tenha metas definidas, mas principalmente é importante que elas sejam claras e alcançáveis.

O trabalho do marketing digital é feito com uma construção. Isso significa que existe um processo necessário, um tempo mínimo e vários fatores atrelados ao resultado.

Para nós, é importante que como prestadores de serviço e parceiros da sua empresa, sejamos muito claros em não sugerir que a sua expectativa seja dobrar, triplicar o seu faturamento em pouco tempo, pois sabemos que isso é improvável de acontecer de uma maneira rápida.

## **20- Sobre as tags do google e píxel do Facebook:**

Uma das grandes vantagens do Marketing Digital perante outras mídias, é a capacidade de mensuração que ele oferece.

Para que possamos acompanhar e analisar todos os dados quanto for possível, é muito importante que você tenha acesso à pessoa responsável pelo seu site.

O seu técnico aqui da agência, irá enviar para você, para que seja instalado o que chamamos de “píxel” ou “tag”, que nada mais é que um código, gerado pela plataforma(Google ou Facebook), que nos permite acompanhar detalhes do perfil, localização, horários e preferências do público que está recebendo seus anúncios.

Dessa maneira é possível fazer ajustes e mudanças nas campanhas, para que o desempenho e o retorno melhorem cada vez mais.

## **21- Quanto ao tráfego orgânico:**

Além dos anúncios, que sem dúvidas estão entre os principais impulsionadores de resultados, o tráfego orgânico também precisa da sua atenção.

Mesmo que façamos os melhores anúncios, com a melhor técnica e usando toda nossa experiência, se na retaguarda não existir um bom trabalho, infelizmente sua verba será desperdiçada e provavelmente o resultado será ruim.

Portanto, nossa sugestão é que você mantenha suas redes sociais atualizadas, gere conteúdo de valor e com consistência, para que todo o cliente em potencial que chegue até você, não veja outra opção senão fechar negócio com a sua empresa.

## **22 - Sobre as sugestões da equipe:**

Nosso compromisso sempre será com o seu resultado e faremos o máximo esforço para isso.

Nosso pedido, no entanto, é que sempre que possível, as sugestões do time sejam acatadas e os ajustes feitos.

Sempre que lhe sugerimos alguma mudança ou pedimos alguma alteração para ajuste das campanhas, estamos fazendo isso com base em nossa experiência com clientes e muito estudo na área.

Tenha certeza que estamos agora num mesmo time, que tem como único objetivo levar o melhor resultado para a sua empresa!

Finalizados esses apontamentos, ressaltamos que caso você não esteja confortável com algum desses pontos e queira desfazer o contrato, nesse momento nós não iremos lhe cobrar nenhuma multa ou taxa de cancelamento.

Esse é o nosso compromisso com a seriedade do trabalho e com a certeza de que você está conosco nesse processo que estamos iniciando.