

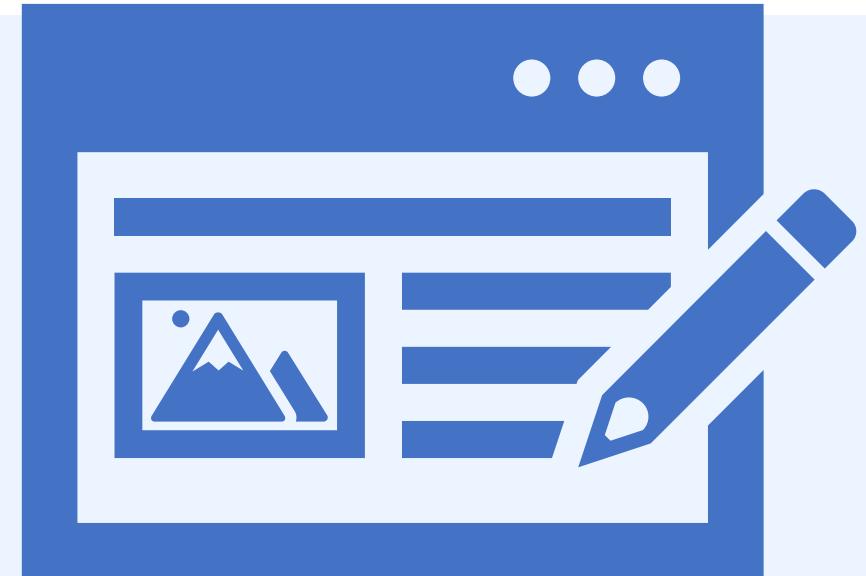
CURSO ONLINE

# Content Marketing

Desenvolvido por

**Jesus Bardini**

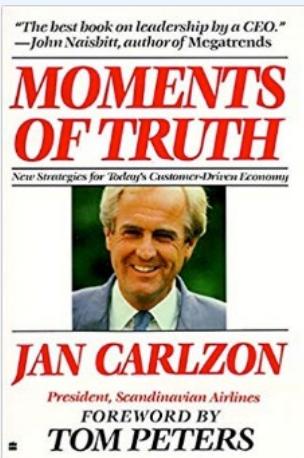
Especialista em Inbound &  
Content Marketing



# Os momentos da verdade

1980

“Qualquer momento que o consumidor entra em contato com um negócio, ele tem uma oportunidade de formar uma impressão.”



2005

“O primeiro momento da verdade acontece entre 3 e 7 segundos após o consumidor encontrar o produto na gôndola.”

The image is a screenshot of a Wall Street Journal article. At the top, it says 'THE WALL STREET JOURNAL.' Below that, the headline is 'In a Shift, Marketers Beef Up Ad Spending Inside Stores'. Under the headline, it says 'Funky Displays and Lighting, TV Spots in Wal-Mart; Unsettling Madison Avenue'. The byline is 'By Emily Nelson and Sarah Ellison Staff Reporters of THE WALL STREET JOURNAL' with a note 'Updated Sept. 21, 2005 11:59 p.m. ET'. Below the byline, it says '(See Corrections &amp; Amplifications item below.)'. The main text starts with 'Procter &amp; Gamble Co. believes shoppers make up their mind about a product in about the time it takes to read this paragraph.' At the bottom, it says 'This "first moment of truth," as P&amp;G calls it, is the three to seven seconds when someone notices an item on a store shelf. Despite spending billions...'.

2011

“Os profissionais de marketing dedicam uma quantidade tremenda de energia e dinheiro aos primeiros dois momentos da verdade. Mas, a nova pergunta é: **você está ganhando o Momento zero da verdade?**”



# Os momentos da verdade



Estímulo



1º Momento  
da Verdade



2º Momento  
da Verdade



Estímulo



Momento Zero da  
Verdade  
(ZMOT)



1º Momento  
da Verdade



2º Momento  
da Verdade

## Os momentos da verdade

“Responda às perguntas que as pessoas estão fazendo”



1. A **jornada de decisão** mudou.
2. O que antes era uma mensagem, agora é uma **conversa**.
3. O **boca a boca** está mais forte do que nunca.
4. **Nenhum MOT** é pequeno demais.
5. Os MOTs estão **se encontrando**.

# A jornada do cliente evolui O ZMOT está em toda a parte

