



SEMINÁRIO ABMES

BASES DO MARKETING DIGITAL

Expositor

- *Júlio César de Castro Ferreira*

julio.ferreira@produtoranebadon.com.br | (61) 9613-6635

5 PILARES DO MARKETING DIGITAL

1 **Presença digital:**
Ações contínuas em canais digitais e mídias sociais.

2 **Relacionamento digital:**
Canais de comunicação, atendimento e suporte bem definidos com o público.

3 **Engajamento digital:**
Envolvimento do público com a marca (empresa ou instituição).

4 **Conteúdo:**
Produção de materiais digitais originais, em texto, vídeo ou áudio.

5 **Monitoramento:**
Ferramentas para o constante acompanhamento da performance das ações de marketing digital e da reputação da marca na internet.

EVOLUÇÃO DA INTERNET

➤ Internet 1.0

➤ Internet 2.0

➤ Internet 3.0



EVOLUÇÃO DA INTERNET

➤ Internet 1.0

- *1998 a 2003 (Período de popularização da internet)*
- *Baixa interatividade entre usuário e marcas (Mídia vs Espectador)*
- *Baixa adesão de empresas e instituições (Em construção)*
- *Popularização dos e-mails e chat's online (BOL /ICQ/MNS)*
- *Navegação e buscadores não otimizados (Geocities, Altavista, Cadê, Yahoo! e Google) – Não consideravam a localização, nem interpretavam*

EVOLUÇÃO DA INTERNET

➤ Internet 2.0

- *Aproximadamente a partir de 2004*
- *Evolução dos canais de comunicação (VoIP, chats e redes sociais)*
- *Grande aumento de usuários. Influência da massa.*
- *Alta interatividade entre usuários e marcas*
- *Ampla produção de conteúdos por parte do usuário (blogs, sites para publicação de vídeos, vlogs, wikis e etc)*
- *Otimização dos mecanismos de busca e da navegação (Interpretação)*
- *Surgimento das redes sociais (influenciará diretamente a internet 3.0)*

EVOLUÇÃO DA INTERNET

➤ Internet 3.0

- *Aproximadamente a partir de 2011*
- *Se caracteriza pelas ações baseadas nos dados e preferências do usuário*
- *Consolidação das mídias digitais (Influi diretamente na reputação da marca na WEB/ Passa a funcionar como formador de opinião pública).*
- *Informações sobre o usuário direcionam as principais ferramentas e ações na WEB (Capitadas das redes sociais)*
- *Buscadores intuitivos baseados no usuário (Google incluiu as redes sociais nas métricas de busca/Inteligência artificial)*
- *Campanhas publicitárias baseadas no usuário (Anúncios Facebook)*
- *Alto tempo de conectividade*

COMPORTAMENTO DIGITAL



- **Maneira como trabalhamos**
- **Maneira como nos relacionamos**
- **Maneira como adquirimos conhecimento**
- **Maneira como consumimos**

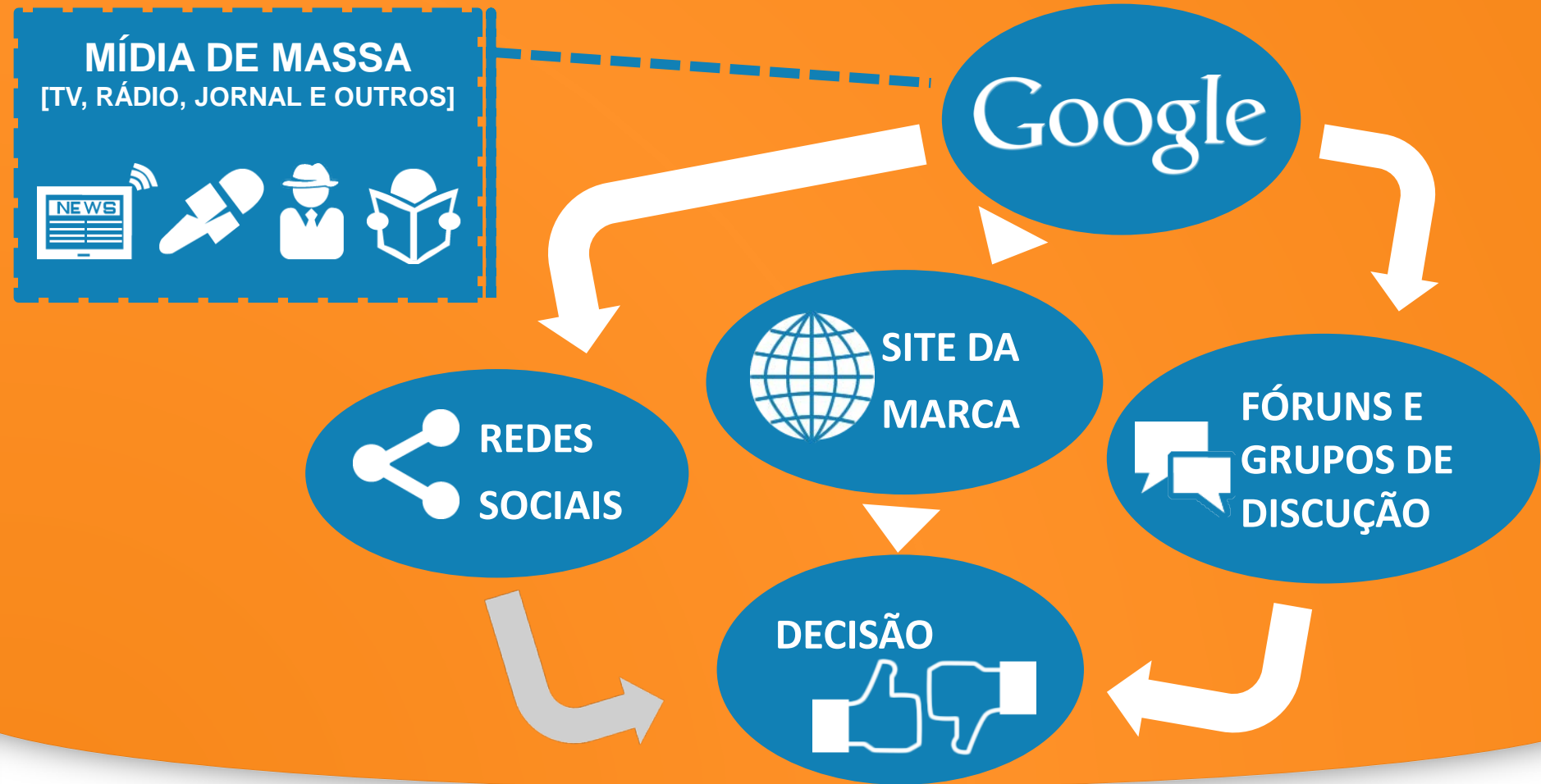
COMPORTAMENTO DIGITAL

- **Maneira como decidimos o que contratar ou comprar**
 - *Ao invés de perguntarmos para um amigo ou vizinho, atualmente contamos com milhares de opiniões.*



COMPORTAMENTO DIGITAL

➤ Fluxograma do processo de decisão



O QUE O USUÁRIO ESPERA ENCONTRAR (NO MÍNIMO)?

➤ O que pesará na sua decisão?

- *Site que represente a marca: Comunicação clara, navegação intuitiva, canal de comunicação eficaz, ferramentas funcionais*
- *Presença nas redes sociais: Interação com o usuário, notícias e conteúdos relacionados a marca ou ao setor participe*
- *Boa reputação junto aos usuários: Ausência de reclamações, ou boas justificativas para as mesmas, nas redes sociais ou nos sites especializados.*

Obs.: A exigência é maior para instituições de ensino superior

APLICAÇÕES PRÁTICAS DO MARKETING DIGITAL

- **Fidelização de alunos:**
Presença e ações digitais. Aluno 3.0 valoriza boa reputação na WEB.
- **Solidificação da imagem junto ao público:**
Geração de conteúdos. (Texto, vídeo, áudio e ações sociais)
- **Comunicação eficaz (Ferramentas do Marketing digital):**
Minimiza dúvidas, otimiza procedimentos e acesso a informação.
- **Engajamento do seu público:**
Envolvimento emocional otimizado por ações nas mídias sociais.
- **Aquisição de novos alunos:**
A partir do conjunto de ações. Anúncios baratos e eficientes.

AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

- Site otimizado e dentro dos padrões 3.0
- Email marketing
- Redes sociais
- Marketing de conteúdo
- Anúncios na WEB



AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Site otimizado e dentro dos padrões 3.0

- *Layout bem planejado: Destaque para o que é mais relevante.*
- *Navegação intuitiva: Poucos cliques para as informações mais relevantes. (Influi na taxa de rejeição)*
- *Design harmônico alinhado com o seu público: Baseado no público alvo e não em gosto pessoal.*
- *Comunicação clara e eficaz com o usuário: Canais eficazes e pontuais no site e nos perfis sociais. Insatisfação é comentada nas redes sociais.*
- *Otimização para indexação pelos sites de busca (SEO – Search Engine Optimization): Fundamental para bom posicionamento nos mecanismos de busca.*

AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Email marketing (Finalidades diversas)

- *Mensagens automáticas de rotina*
- *Email de suporte ao cliente*
- *Newsletter*
- *Mala direta eletrônica*



AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

- **Email marketing - Mensagens automáticas de rotina (Passa credibilidade/ minimiza falhas)**
 - *Quando um usuário realiza uma compra ou cadastro em um site, recebe automaticamente um email confirmando a sua ação e apresentando informações ou orientações adicionais relacionadas;*
 - *Mensagens de aniversário e outras datas comemorativas;*
 - *Mensagens automáticas que lembram o usuário sobre rotinas e atividades em andamento, como: Quando está há muito tempo sem acessar o seu perfil; quanto estão vencendo os prazos de uma atividade online; aviso de vencimento da data de pagamento, e muitos outros.*

AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Email marketing - Suporte ao cliente

- *Fale conosco / Central de atendimento (Alta satisfação do cliente)*

Ex:

- *Dúvidas sobre os cursos.*
- *Solicitação de segunda via de boleto, ou outros procedimentos administrativos.*
- *Agendamento de atividades relacionadas.*



AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Email marketing – Newsletter

(Fidelização e presença digital com conteúdos)

- *Apresenta conteúdos úteis para o usuário*
- *Boletim online*
- *Notícias (Escrita ou em vídeo)*
- *Informativos relacionados*
- *Artigos relacionados (Texto ou vídeo)*
- *Nunca faça publicidade*



AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Email marketing – Mala direta eletrônica (Venda direta)

- *Ações alinhadas com o código de ética anti-SPAM (Opt-In)*
 - *Cadastros realizados espontaneamente no site ou perfis nas redes sociais*
 - *Clientes cadastrados no ato da compra de produtos ou serviços*
 - *Participantes de eventos onde informam seu endereço eletrônico*
 - *Sempre com a opção Opt-Out*

Obs.: Artigo ABMES Educa sobre o tema.

AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Redes sociais (Otimização do seu uso/ Negligência)

- *Grande adesão com pouca presença*
- *Perfis abandonados*
- *Postagens pouco interessantes*



AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Redes sociais - Tipo de postagens realizadas

- *Sobre postagem de terceiros: Nenhum é ruim, muito é pior*
- *Notícias sobre a instituição: Novos cursos, melhorias na infraestrutura, reconhecimento de cursos, participação da instituição em eventos e campanhas, atividades com os alunos, ações sociais e etc.*
- *Artigos diversos: Aumento de reputação / Conteúdos indexáveis pelo Google/ Blog*
- *Anúncios: Nos períodos adequados / Chance de viralização*
- *Datas comemorativas: Principais datas / Potencial de engajamento*

AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Redes sociais – Principais redes sociais:



Facebook: Voltada para a formação de uma rede pessoal. Atualmente a mais popular e eficaz, em se tratando de mídias sociais.



Twitter: Voltada especialmente para pequenos textos e notícias em tempo real. Vem perdendo força nos últimos anos, mas ainda é uma rede social relevante o suficiente para ser considerada.



LinkedIn: Voltada para a formação de uma rede de contatos profissionais, conhecida como network.



YouTube: Rede social focada na publicação de vídeos, que atualmente é totalmente integrada com o Google +



Google +: Rede social do Google, que apesar de não ter a mesma relevância do Facebook, é importante que a marca esteja presente.

➤ Redes sociais emergentes:



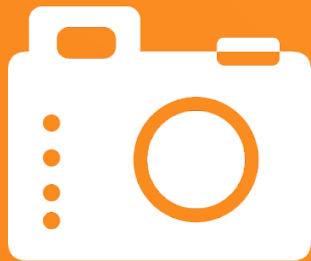
Instagram / Pinterest



AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Marketing de conteúdo

- *Considerado a mais eficiente estratégia de marketing digital*
- *Forte potencial para engajamento*
- *Ampla capacidade para fixação de uma marca ou conceito*



AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Anúncios na WEB

- *Banners em sites de grande visitação e na rede de display do Google*
- *Anúncios nas redes sociais, para públicos pré-definidos*
- *Anúncios nos resultados de busca do Google*
- *PodCasts*



AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Anúncios na WEB

- *Banners em sites de grande visitação e na rede de display do Google*

The image shows a digital marketing banner for NETSHOES and a website navigation bar for BOL. The banner features four product advertisements: a Nike Flyknit tennis shoe, an Adidas soccer ball, and a Nike soccer jersey. The BOL navigation bar includes a login section, a promotional offer for CAIXA POSTAL 6GB, and a search bar.

BOL
O E-MAIL GRÁTIS DO BRASIL

NETSHOES

Tênis Nike Flyknit...
POR R\$ 1000,00
OU 12X DE R\$ 83,33
APROVEITE!

Bola Adidas...
POR R\$ 69,90
OU 2X DE R\$ 34,95
APROVEITE!

Camisa Nike...
POR R\$ 229,90
OU 9X DE R\$ 25,54
APROVEITE!

Publicidade

ACESSE SUA CONTA:
Login: @bol.com.br
Senha: ENTRAR [Esqueci minha senha](#) | [Ajuda](#)

ANTISPAM • CALENDÁRIO COM AGENDA • BATE-PAPO COM CÂMERA • BANDA LARGA GRÁTIS

CAIXA POSTAL 6GB CRIE SUA CONTA DE E-MAIL GRÁTIS

bate-papo | e-mail | jogos online | notícias | fotos | vídeos

Busca: Palavra-chave

E MAIS: [banda larga grátis](#) | [carros](#) | [concursos públicos](#) | [empregos](#) | [horóscopo](#) | [Copa-2104](#)

[NA WEB](#) [PREÇOS](#) [VÍDEOS](#)

AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Anúncios na WEB

- *Anúncios nas redes sociais, para públicos pré-definidos*

 **Nébadon Produtora e Editora**
Patrocinado

Construção de sites. Comunicação digital. Gestão de redes sociais.

Dedicada a Arte de REALIZAR

Nébadon Produtora E
PRODUTORANEBADON.COM.BR

AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Anúncios na WEB

- *Anúncios nos resultados de busca do Google*



The screenshot shows a Google search interface with the query "ensino superior brasil". The search results are filtered to the "Web" tab. The first three results are sponsored advertisements:

- Docência Ensino Superior - senac.br**
Anúncio www.ead.senac.br/docencia-superior
Faça Pós-graduação a distância no Senac. Sua carreira merece!
- UNIPLAN Vestibular 2014 - Ensino Superior de Qualidade**
Anúncio www.uniplandf.edu.br/Superior
Prova Dia 10/05. Inscrição Grátis!
Polo UNIP - Vestibular - Graduação - Inscreva-se Já
- Graduação Online na FGV - FGV.br**
Anúncio www.fgv.br/Graduacao-Online
Quer uma Referência para sua Vida? Faça Faculdade Online pela FGV!
FGV tem 564.531 seguidores no Google+

AÇÕES BÁSICAS DE MARKETING DIGITAL

➤ Anúncios na WEB

▪ PodCasts



OS COMENTADORES #21 – DURAÇÃO IDEAL DE UM EPISÓDIO

👤 O COMENTADOR 📅 22/04/2014 💬 89

No vigésimo primeiro episódio do Os Comentadores debatemos a duração ideal para um episódio de podcast. Deve ser curto, dever longo? Confira nossa opinião.

Continue lendo



OS COMENTADORES #20 – RECOMENDAÇÕES E DESRECOMENDAÇÕES

👤 O COMENTADOR 📅 07/04/2014 💬 58

No vigésimo episódio do Os Comentadores conversam sobre o que estão ouvindo, o que deixaram de ouvir e o que voltaram a ouvir.

Continue lendo



SEMINÁRIO ABMES

OBRIGADO!

BASES DO MARKETING DIGITAL

Expositor

- *Júlio César de Castro Ferreira*
julio.ferreira@produtoranebadon.com.br | (61) 9613-6635