

MARKETING DIGITAL

Comunicação e Marketing
na Indústria Farmacêutica

Aula 6



10

Mandamentos
de
Social Media

COMO
ALGUMAS MARCAS
SE VÊM NAS
REDES SOCIAIS...



EXPECTATIVA



The image shows a dark, abandoned interior space. The walls are heavily damaged, with large areas of peeling plaster and exposed brickwork. A window with a dark frame is visible on the right side, letting in some light. The floor is covered in debris, including a large, flat, rectangular object that looks like a piece of concrete or a mattress. The overall atmosphere is one of decay and neglect.

REALIDADE

PORQUÊ?

PORQUE NÃO

SEGUEM OS

10 MANDAMIENTOS!

**É TEMPO DE
MUDAR**



DEFINIRÁS
OBJETIVOS
E
ESTRATÉGIA

3 RAZÕES PARA ESTAR



SALES

Aumentar
vendas



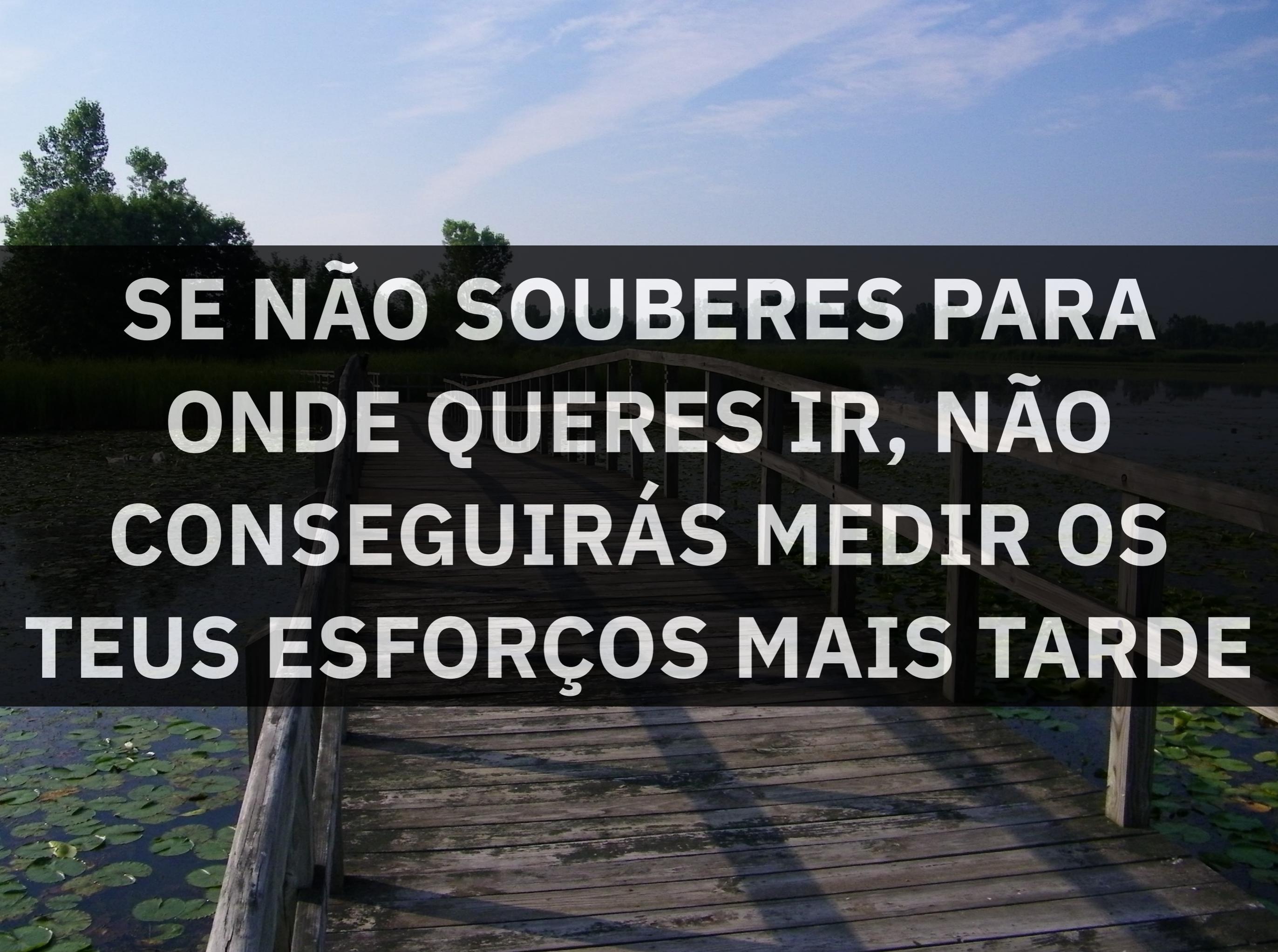
SAVINGS

Reduzir
custos



SUNSHINE

Fazer com que os
clientes se sintam bem

A wooden walkway with a railing leads towards a pond filled with lily pads. The sky is a clear, bright blue. The text is overlaid on a semi-transparent dark grey rectangular area.

**SE NÃO SOUBERES PARA
ONDE QUERES IR, NÃO
CONSEGUIRÁS MEDIR OS
TEUS ESFORÇOS MAIS TARDE**

ADAPTARÁS
A MENSAGEM
À
PLATAFORMA

CADA REDE É ÚNICA



“Eu gosto de Donuts.”



“Eu estou a comer um Donut.”



“Eu sei comer Donuts.”



“É aqui que eu como Donuts.”





**A MESMA PESSOA
COMPORTA-SE DE MANEIRA
DIFERENTE EM CADA REDE**

OUVIRÁS A COMUNIDADE

NÃO É SÓ “BERRAR”



O verdadeiro social media não é partilhar um texto, um *link* ou uma imagem e depois fechar a janela.

A MAGIA COMEÇA QUANDO AS PESSOAS COMEÇAM A REAGIR AO QUE ACABÁMOS DE PARTILHAR.

A young girl with dark skin and short hair is shown in profile, looking down. Her right hand is resting on the back of her head. She is wearing an orange shirt with a dark collar. A black horizontal banner is overlaid across the middle of the image, containing the text 'NÃO IGNORAR. NÃO CENSURAR.' in white, bold, uppercase letters. The background is blurred, showing green foliage and a stone wall.

**NÃO IGNORAR.
NÃO CENSURAR.**

REVIEWS - VANTAGENS



AS REVIEWS SÃO...

Grátis

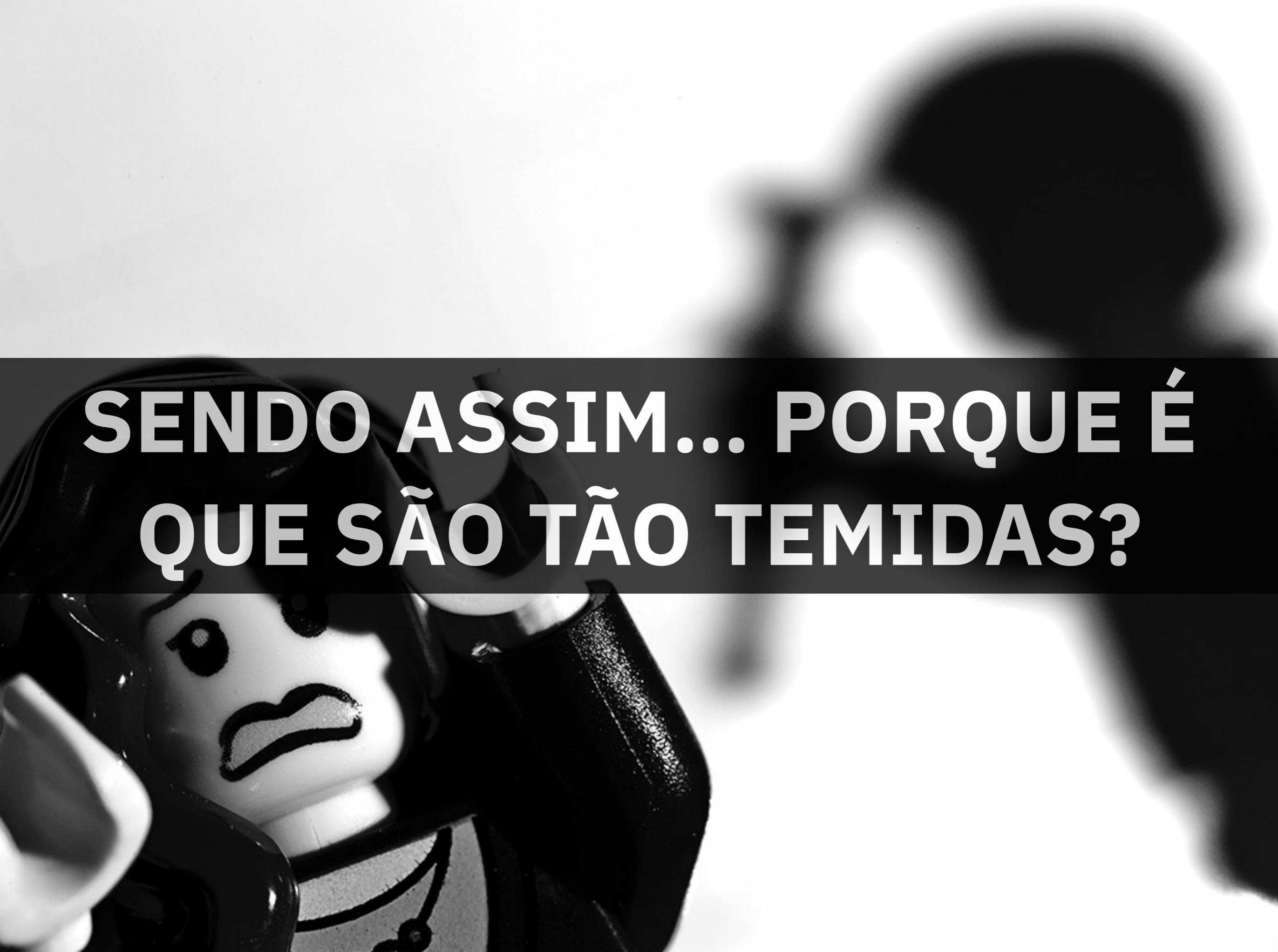
Feedback sincero

Uma oportunidade de conhecer a opinião de quem (realmente) nos visita

Uma oportunidade de alinhar o nosso serviço com as expectativas dos clientes

**EM SUMA... UM SERVIÇO DE
CLIENTE MISTÉRIO A CUSTO 0!**

Podem ainda informar e influenciar outras pessoas no momento da decisão de nos visitar.



**SENDO ASSIM... PORQUE É
QUE SÃO TÃO TEMIDAS?**

UM EXEMPLO REAL



 **Joana Santos**
193 reviews, 234 followers 

RATED 2.0 Um espaço demasiado pequeno para tanta gente. O facto de passar música comercial e dar acesso a pessoas menores de 18 anos faz com que esteja sempre a abarrotar. Nem sempre se paga entrada e quando se paga é muito pouco e temos direito a senhas de bebida. Mas não é nada de especial.

   2 likes
1 comment

Management Response:
Boa noite Joana, de certeza que não reparou com atenção enquanto lá esteve, senão sabia que o limite mínimo para entrar no estabelecimento é maiores de 20. E se está lotado alguma coisa quer dizer, já que somos o único bar que raramente tem algum tipo de promoção. Agradeço a sua crítica



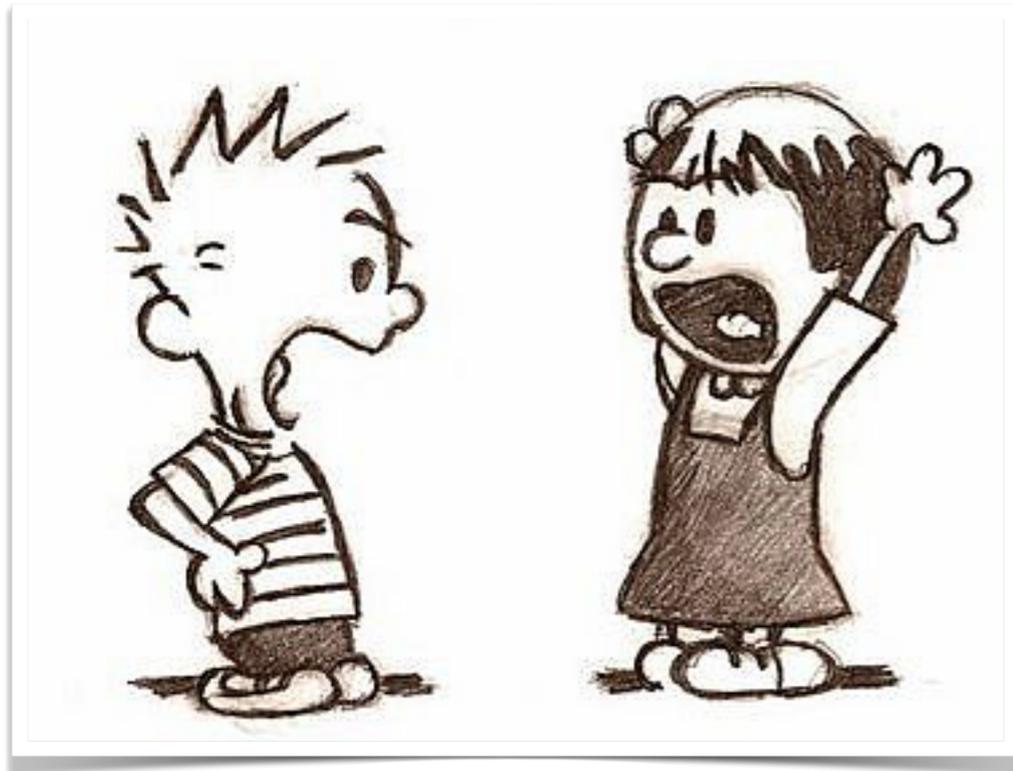
Agradeço a sua crítica

 **Joana Santos** 2m
É curioso que, se a idade mínima é 20 anos, eu tenha entrado com uma rapariga que tinha 18 e com três que tinham 19. Parece-me que interpretaram mal a minha crítica. Não me parece errado que esteja sempre cheio. Até é bom para o negócio e bom para quem visita o espaço tendo em conta o facto de ter promoções e de a entrada que se paga ser um valor baixo. Eu gostei desse facto quando lá estive. Lamento ter recebido uma resposta tão pouco amigável.

LIKE

Tap to add a comment

COMO RESPONDER



LEMBRA-TE QUE

São pessoas que pagaram para te visitar
É *feedback* real... sem teres de pagar!

O QUE FAZER

Nunca censures

Mantém a calma

Mostra que te preocupas

Escreve de forma diplomática

Discute todos os pontos da *review*

Responde SEMPRE e DEPRESSA

Pede desculpa e agradece a opinião

Dá uma razão para uma nova visita

Fornece os teus dados para eventual
contacto



**E LEMBRA-TE...
O MUNDO ESTÁ A VER!**

PATHÉ!

**POP
CORN!**

RESPONDERÁS EM TEMPO ÚTIL

PRAZOS DE 5 DIAS? 24 HORAS?

“LOL”



É TUDO MUITO RÁPIDO



Um *tweet*, por exemplo, é esperado que seja respondido em 60 minutos!

TENS DE ESTAR SEMPRE EM CIMA DO ACONTECIMENTO, RESPONDENDO COM AGILIDADE

As expectativas são diferentes dos canais convencionais.

NÃO FALARÁS
SÓ DE TI

ALTERNA CONTEÚDOS



TEUS

Avisos
Promoções
Novidades



PARCEIROS

Eventos
Parcerias
Notícias da indústria



COMUNIDADE

Dicas
Passatempos
Material dos Fãs

**SE GIRAR TUDO À TUA VOLTA,
RAPIDAMENTE PERDERÁS
FÃS.**



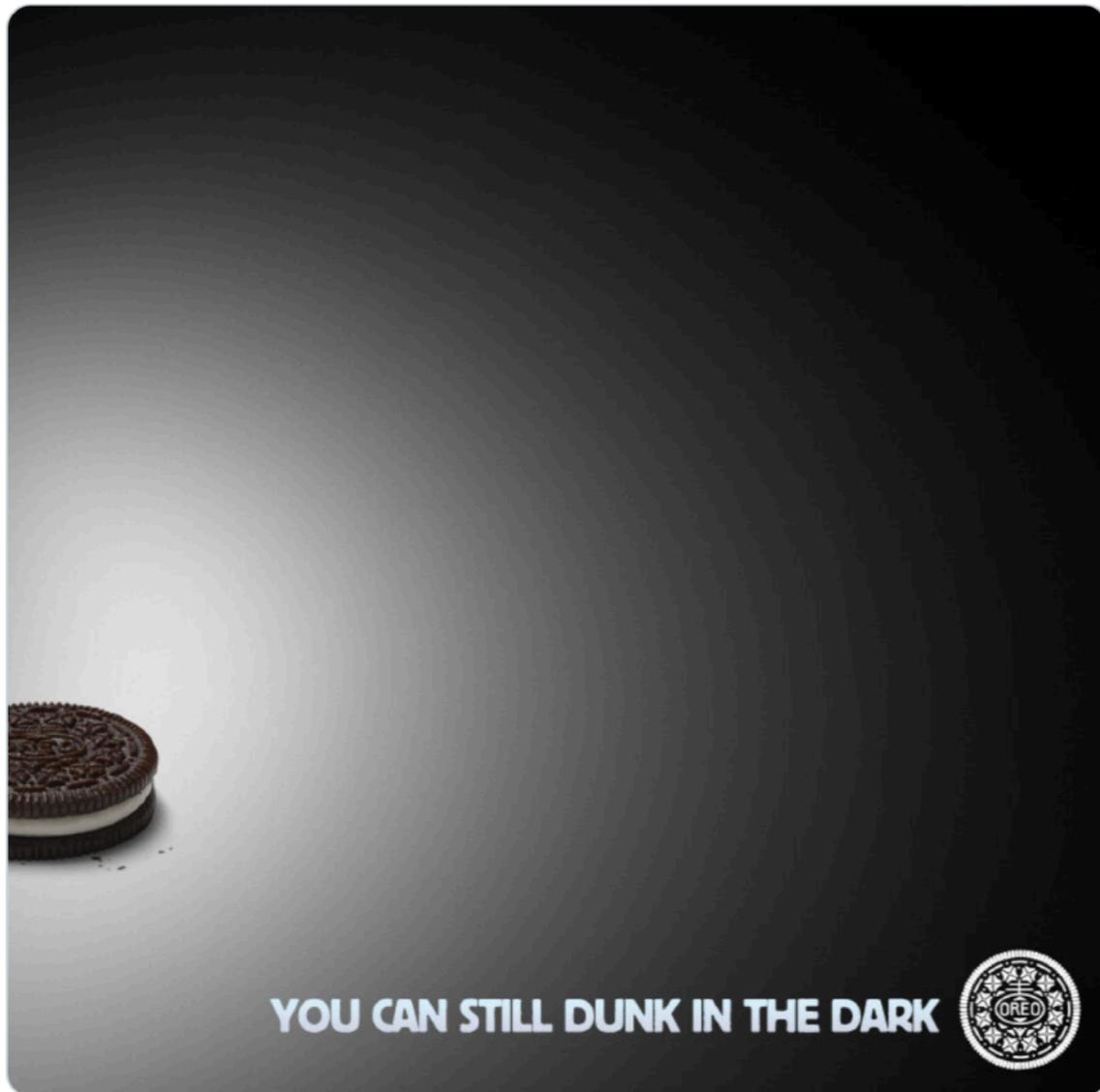
**JOGARÁS
COM O
CONTEXTO**

APROVEITA EVENTOS

 **OREO Cookie** ✓
@Oreo · [Follow](#)



Power out? No problem.



1:48 AM · Feb 4, 2013



 **Tide** ✓
@tide



We can't get your [#blackout](#), but we can get your stains out. [#SuperBowl](#)
[#TidePower](#)



1:51 AM · Feb 4, 2013

APROVEITA EVENTOS

Lufthansa
@lufthansa

Follow

The best extra weight we've ever carried!
pic.twitter.com/qaknvlTdGy

Reply Retweet Favorite Buffer Storify More



Lufthansa

RETWEETS
16,374

FAVORITES
7,469



Red Bull
@redbull

Follow

Germany has just become GOALmany.
Congrats @redbullGER #GER! #justforkicks
#givesyouWINS pic.twitter.com/bwe6qcTnSC

Reply Retweet Favorite More



RETWEETS
610

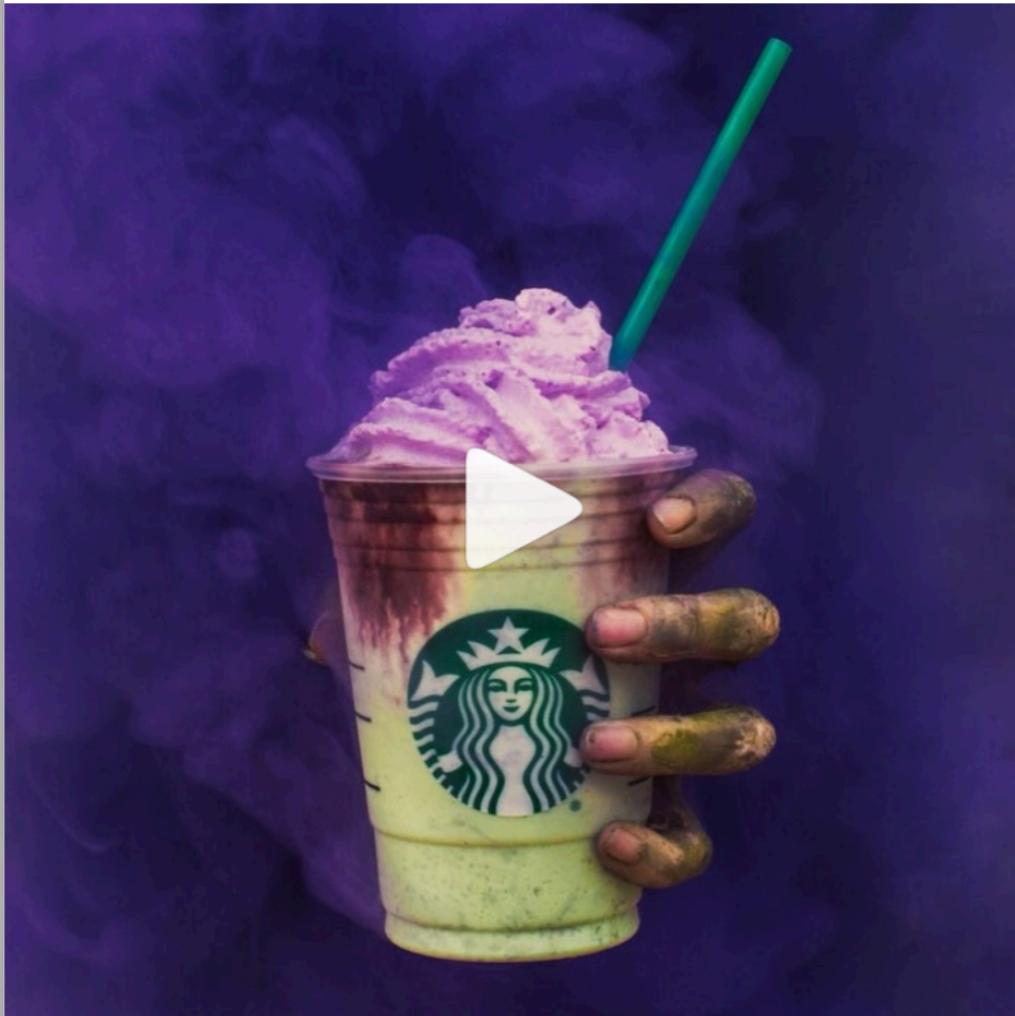
FAVORITES
723



APROVEITA EVENTOS

starbuc...
17m followers

View Profile



A Starbucks Zombie Frappuccino drink with a green straw, held by a zombie hand against a dark, smoky background. The drink is topped with purple whipped cream and has a green Starbucks logo on the cup.

View More on Instagram

321,035 likes

starbucks You go, ghou! 🧟🍌 #ZombieFrappuccino (Available in the US, Canada and Mexico, while supplies last)

view all 8,946 comments

Add a comment...

Delta
@Delta

Follow

Even the clouds are in costume. Happy Halloween.



A Delta airplane flying over a landscape at sunset, with the sky transitioning from orange to black, suggesting a 'costume' for Halloween.

2:27 PM - 31 Oct 2014

Airbnb
@Airbnb

Follow

Are you afraid of the dark? A scary good time awaits you 🎃: abnb.co/TWzv6A

#HappyHalloween 🎃



A dark, atmospheric bedroom with a four-poster bed, a bathtub, and a chandelier, creating a spooky Halloween theme.

6:00 PM - 30 Oct 2015

ONDE ESTÁ A ATENÇÃO

JORDAN



CR7



BANG
BANG

Wiko
Game changer.

QUANDO LIGAS A CÂMARA
FRONTAL SEM QUERER



ONDE ESTÁ A ATENÇÃO

 **Oreo Cookie** ✓
@Oreo Follow

Fashionably late? #TheDress



4:56 PM - 27 Feb 2015

 **Dunkin'** ✓
@dunkindonuts Follow

Doesn't matter if it's blue/black or white/gold, they still taste delicious.
[#thedress](#)



3:31 PM - 27 Feb 2015

ONDE ESTÁ A ATENÇÃO

Boa para guardar livros
Ou 75.800€.

Preço ainda mais baixo
KALLAX
Estante
77x147 cm
55€
Preço anterior: 65€

IKEA.pt App Compra por telefone

NO GATO PRETO,
HÁ UM ESCONDERIJO
MELHOR!

1199,00€
839,30€

Sofá Cama ALBA
Ref 144689457

moviflor **MEGA SALDOS 70%**

Cabe bem mais que
75.800€
Mas pode levá-lo por muito menos!

Roupeiro
Sirius Black

MAS ALGUÉM GUARDA
ISSO NA SALA, IKEA?

STAPLES

...Para livros ou
75.800€ não
sabemos, mas
para um rato se
esconder, serve.

SDR

ESTANTES HÁ MUITAS,
MAS NADA
SE COMPARA
À RIQUEZA (CULTURAL)
DAS NOSSAS

LITERATURA TRADUZIDA LITERATURA TRADUZIDA LITERATURA LUSÓFONA LITERATURA

O que ninguém diz é que
sou eu quem monta,
limpa e repara.

OSCAR

ONDE ESTÁ A ATENÇÃO



1195 gostos

heineken @apple Does it also work if you only have one hand free?



Python Coding @clcoding · 7m

Check if Instagram or Facebook is down using Python

Check if Instagram or Facebook is down using Python

```
import requests

def is_instagram_down():
    url = "https://www.instagram.com/"
    response = requests.get(url)
    return response.status_code != 200

def is_facebook_down():
    url = "https://www.facebook.com/"
    response = requests.get(url)
    return response.status_code != 200

if __name__ == "__main__":
    if is_instagram_down():
        print("Instagram is down!")
    else:
        print("Instagram is up and running!")

    if is_facebook_down():
        print("Facebook is down!")
    else:
        print("Facebook is up and running!")

#clcoding.com
```

Instagram is up and running!
Facebook is up and running!

 /Pythonclcoding

 /Pythoncoding

 /clcoding

2

15

95

4.6K

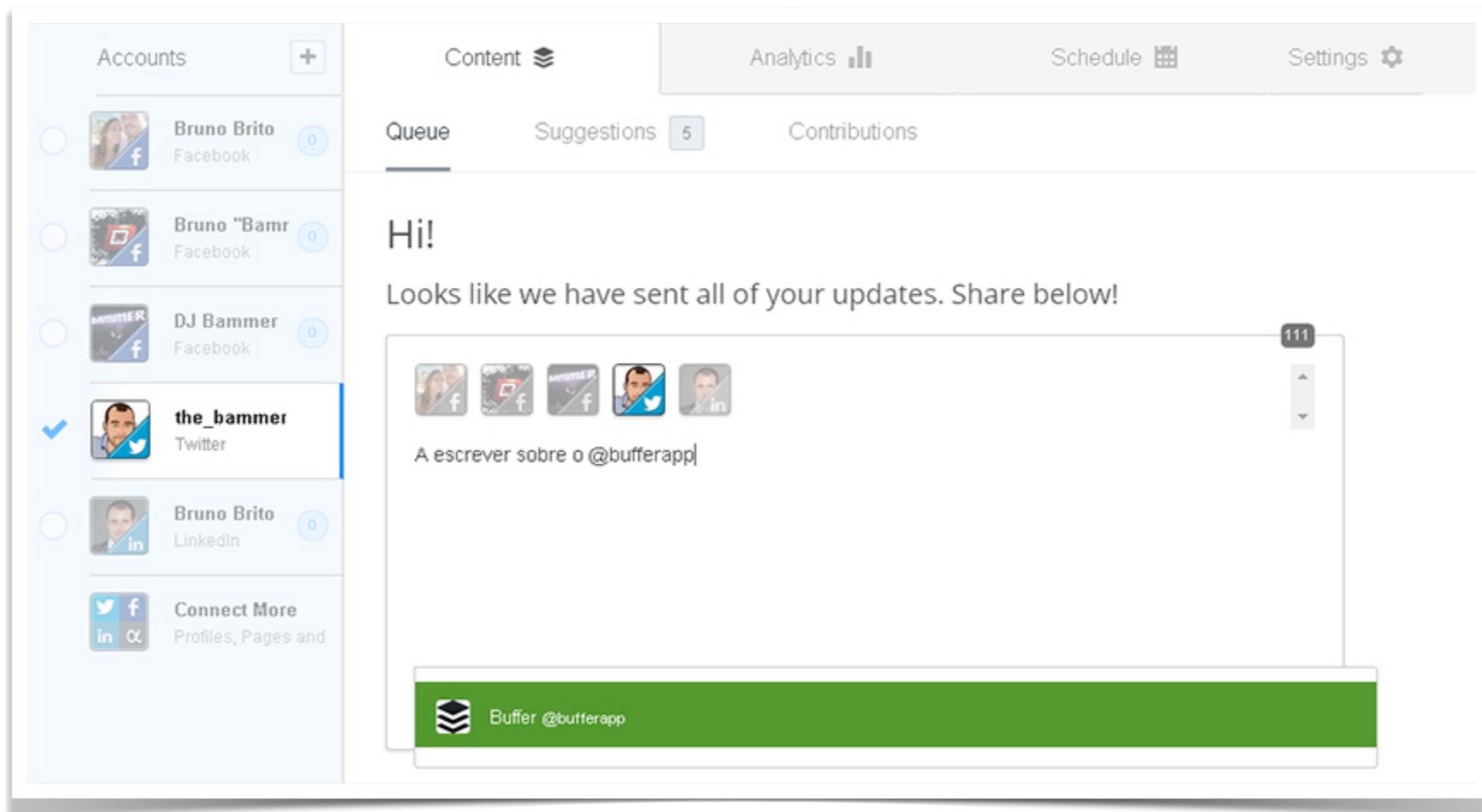
SERÁS
CONSISTENTE
E
FREQUENTE



**NÃO É UM SPRINT.
É UMA MARATONA.**

UTILIZA FERRAMENTAS

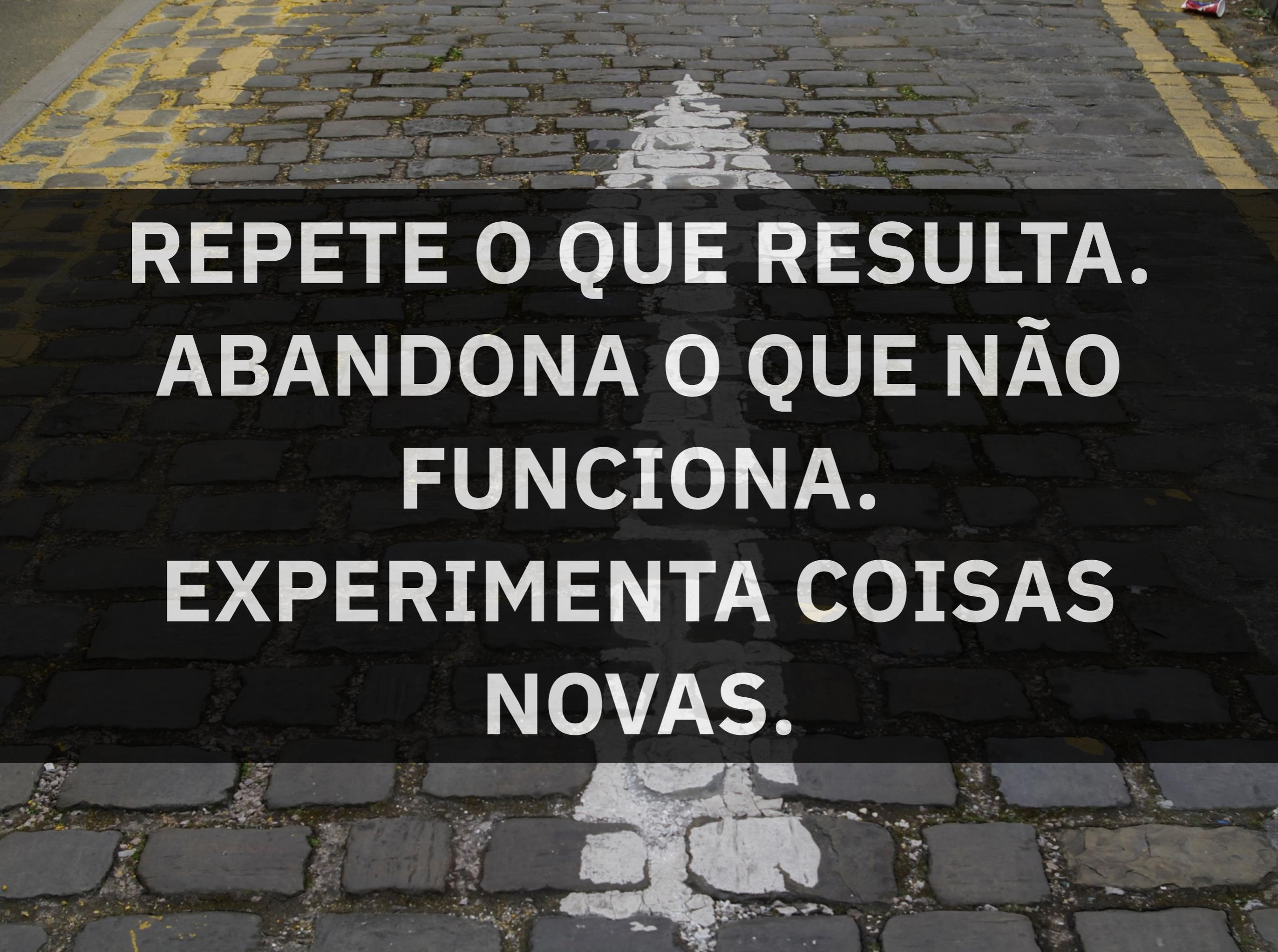
O  **buffer** é uma de muitas *apps* que te permite agendar os *posts*



AVALIARÁS OS RESULTADOS



**OLHA PARA AS MÉTRICAS
QUE REALMENTE IMPORTAM.
SEM ILUSÕES.**

A photograph of a cobblestone street with a dark semi-transparent text overlay. The text is in white, bold, uppercase letters and reads: "REPETE O QUE RESULTA. ABANDONA O QUE NÃO FUNCIONA. EXPERIMENTA COISAS NOVAS." The street is made of dark grey cobblestones with some lighter patches and yellow painted lines on the sides.

**REPETE O QUE RESULTA.
ABANDONA O QUE NÃO
FUNCIONA.
EXPERIMENTA COISAS
NOVAS.**

**SERÁS DONO
DOS TEUS
SUCESSOS
E DOS TEUS
ERROS**

**DÁ A CARA
NOS BONS
E MAUS
MOMENTOS**



SURGEM ACIDENTES



McDonalds @BurgerKing 6 mins
RT "Shout out ya local iThug\$"
Collapse Reply Retweet Favorite More

68 RETWEETS 9 FAVORITES

12:16 p.m. - Feb 18, 2013 · Details

A red arrow points to the text "@BurgerKing" in the tweet header.



Skip Sullivan @SkipSullivan Follow
One time I walked into McDonalds and I could smell Type 2 diabetes floating in the air and I threw up.
#McDStories

RSYP @stilettochemist Follow
Ate a McFish and vomited 1 hour later....The last time I got McDonalds was seriously 18 years ago in college.....
#McDstories

138 RETWEETS 36 FAVORITES

2 RETWEETS 5 FAVORITES

10

NÃO

CONSTRUIRÁS

CASA

EM

TERRA ALUGADA

**NA INTERNET, TUDO É
EFÉMERO**



NÃO APOSTES TUDO



O TEU SITE

Controlo
total



O E-MAIL

Não o
subestimes



NOVOS CANAIS

Experimenta
e avalia

ENTENDIDO?

**VAMOS A
ISTO!**



DÚVIDAS?

