

RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA

SETEMBRO/2018



PET

SEBRAE

SEBRAE
INTELIGÊNCIA
SETORIAL

MÍDIAS SOCIAIS E SUAS APLICABILIDADES PARA O SETOR PET

As mídias sociais são uma realidade absolutamente estabelecida. Não há como pensar em relações comerciais sem sua utilização, e a verdade é que aqueles que não usufruem delas estão fadados, mais cedo ou mais tarde, ao fracasso.

É preciso acabar, no entanto, com o paradigma de que sua empresa ficará muito exposta, sendo melhor se esconder. Para o mercado pet, ferramentas como o [Facebook](#) e o [Instagram](#) são grandes aliadas e, quando bem utilizadas, certamente impulsionarão o negócio.

Este Boletim de Tendências mostra como é possível (e necessário) surfar nesses formatos de comunicação.



FIQUE ATENTO!

Segundo dados do [Facebook](#), em média, consulta-se o celular nada menos do que 150 vezes ao dia.



**210 MILHÕES
DE BRASILEIROS**

68%

**143 MILHÕES
UTILIZAM O CELULAR**

66%

**139 MILHÕES SÃO
USUÁRIOS DE INTERNET**

62%

**130 MILHÕES ESTÃO
ATIVAMENTE NAS REDES SOCIAIS**

Este conteúdo foi elaborado de com base nas palestras que ocorreram durante o evento "Círculo Mercado PET" realizado, no dia 31/07/2018, no Hotel Encore Ribalta – Barra da Tijuca – Rio de Janeiro/RJ.



DICA

A primeira atitude que se deve assumir ao entrar nas redes sociais é perder o medo de se expor.



PONTO DE ATENÇÃO!

Marcar presença sem conteúdo, sem trocas, sem informações e, principalmente, sem relacionamento com os clientes é o primeiro e maior erro que se pode cometer nas redes sociais.



As marcas mais fortes no ambiente digital são aquelas que conseguem criar mais conexão, se relacionar de forma mais próxima com as pessoas. »

Ivan Vianna – Consultor do Sebrae/RJ

Fonte: Hootsuite, Global Web Index



COMO SUA MARCA SE APRESENTA ON-LINE?

Você precisa definir como a sua marca se apresentará nas mídias sociais.

SÃO TRÊS OS PILARES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA MARCA PARA ATUAÇÃO NO MEIO DIGITAL



Conteúdo



Relacionamento



Monitoramento
das informações



PONTO DE ATENÇÃO!

Sua marca será reconhecida:



PELO QUE
VOCÊ POSTA
conteúdo



PELA FORMA COMO VOCÊ SE
RELACIONA COM OS CLIENTES
E INTERNAUTAS EM GERAL
relacionamento



PELO MONITORAMENTO
DAS INFORMAÇÕES
monitoramento
(e o que você faz com isso)



PARA ISSO É IMPORTANTE



CONHECER O SEU CLIENTE



CRIAR A PERSONALIDADE
PARA O SEU NEGÓCIO



TER RELACIONAMENTO
COM O DONO DO PET

(não basta demonstrar amor
pelo animal)

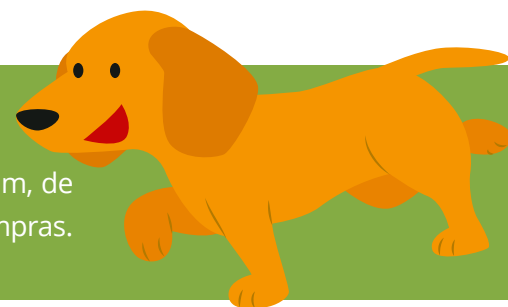


CONTEÚDO: O QUE POSTAR (E COMO ENCANTAR)?

Se você imagina que vai conquistar seus clientes postando apenas promoções do tipo “leve três e pague dois” ou com queima de produtos com preço ‘lá embaixo’, esqueça.

ENTENDA:

Não se trata do seu cliente aproveitar uma boa promoção de ração, mas, sim, de escolher e se identificar com sua marca e optar por ela quando fizer suas compras.



Atualmente a concorrência pela atenção das pessoas é enorme; por isso, é necessário que o conteúdo seja atrativo e emocional.



FIQUE ATENTO!

Seja qual for a rede social, você deve trabalhar conteúdos que criem um elo entre você e o seu cliente.



IMPORTANTE!



Quando se fala mídia social, refere-se a um espaço onde a gente não é o dono do terreno. São as pessoas que estão produzindo conteúdo, falando da nossa marca. A gente sempre esteve muito acostumado a ter controle sobre tudo. Esse é o primeiro aspecto que apavora um pouco o empresário quando se vai para o ambiente das mídias sociais: a ausência de um controle de todas as informações que estão lá. Na verdade, é seu cliente que está produzindo conteúdo o tempo inteiro e é ele quem está produzindo opinião, goste a gente ou não. »

Afirma Vianna.

Veja alguns exemplos de postagens que podem fazer a diferença:

Exemplo 1



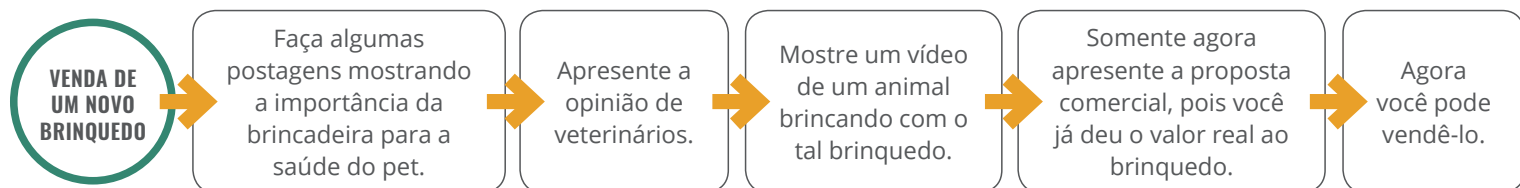
Toda pessoa que adota um pet numa feira de adoção é um novo cliente potencial.

Mapeie as feiras de adoção, porque você tem que ser o portador dessa informação.

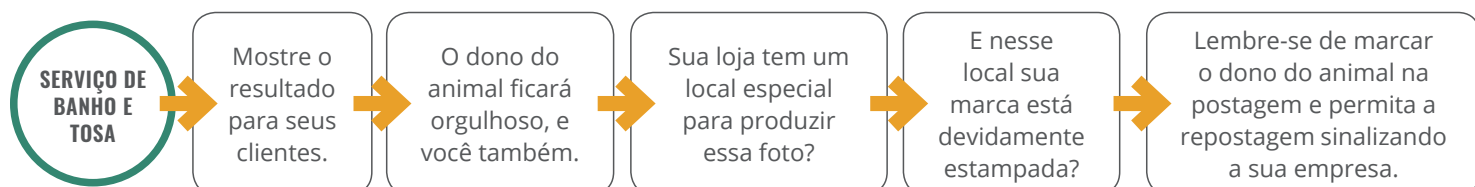
Você precisa ser o curador de conteúdo de tudo o que faz sentido para seus clientes.

Você tem que ser o portador dessa informação.

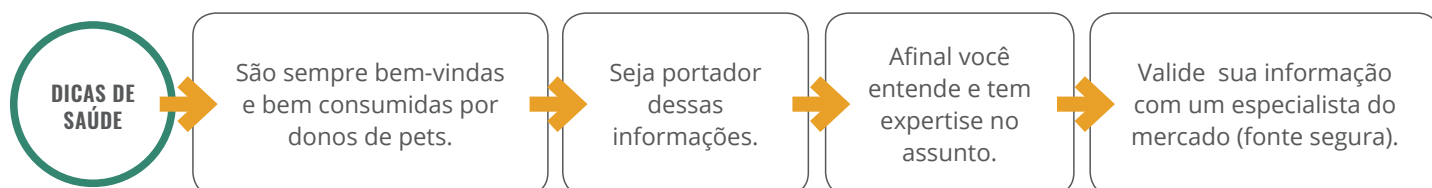
Exemplo 2



Exemplo 3



Exemplo 4



PONTO DE ATENÇÃO!



**O CONTEÚDO
PRECISA**



DIVERTIR



MOTIVAR



INFORMAR



INSPIRAR



**PRESTAR UM
SERVIÇO**



**DESPERTAR
DESEJO**



VENDER



**INICIAR UMA
CONVERSA**



REDES SOCIAIS E O SETOR PET

A maior rede social em atividade no Brasil é o [YouTube](#), com 60% dos internautas. O [Facebook](#) fica perto, com 59%, e o [WhatsApp](#) ocupa a terceira colocação, com 56%. O [Instagram](#) está em quinto lugar, com 40%, mas pode-se dizer que é a rede social dos pets.



FACEBOOK

TURBINANDO SUA ATUAÇÃO NESSA REDE SOCIAL

Alguns cuidados simples podem turbinar sua atuação no [Facebook](#).

VEJA, AGORA, COMO ATUAR MELHOR NESSA REDE SOCIAL:



POST

- Quanto mais pessoas perguntando em seu post, mais pessoas vão ler suas postagens.
- Incentive sempre a conversa.
- Faça perguntas, responda sempre.



LIVE

- Utilize o recurso live (transmissão ao vivo).
- Toda vez que se faz uma live, o Facebook entende que aquele conteúdo deve ser consumido instantaneamente, então o prioriza na fila do feed das pessoas e ainda envia uma notificação para os seus clientes.
- Use mas não abuse do live.



LIKES

- Likes são excelentes para o ego, apenas.
- Incentive os compartilhamentos porque isso garante uma gama muito maior de pessoas que verão o seu post.



CONFIGURAÇÕES DE PÁGINA

- É fundamental configurar seu endereço, site, telefone, horário de funcionamento e uma descrição de até 255 caracteres, que aparecerá no Google mesmo que você não tenha site.
- Esses dados são inseridos em "editar informações da página".



HASHTAG

- Crie uma hashtag (#) para o seu negócio pet.
- Encoraje os clientes a usarem essa hashtag. Isso vai te dar um poder de monitorar o que está sendo dito sobre a sua empresa.
- Você conseguirá visualizar tudo o que as pessoas comentam sobre seu negócio pet ainda que não seja seguidor delas.



IMPULSIONAMENTO

- Só impulse (anúncio) posts que tiveram ótima aceitação.
- O próprio Facebook vai indicá-los para você. Mesmo os posts que tiveram pouca adesão continuarão impulsionados.
- Já os posts de sucesso ganharão ainda mais visibilidade.



MODERAÇÃO DA PÁGINA

- Preencha o campo "moderação de página".
- Insira palavras como "caro", "ruim", "sujo", "vencida", "maltrato".
- Toda vez que alguém escrever uma dessas palavras na sua página não ficará visível para todos.
- Você modera o que aparece em sua página.



FILTROS

- Utilize o filtro de linguagem ofensiva.
- Ative o filtro e todos os palavrões possíveis serão filtrados.



INSTAGRAM

ALGUMAS DICAS PARA TURBINAR SUA ATUAÇÃO NESSA REDE



As fotos precisam ser bonitas e bem produzidas. Capriche na produção, sempre.



Embora seja uma rede de fotos e vídeos, o [Instagram](#) permite texto. **Não esqueça:** responda a todas as mensagens.



Mantenha um perfil ativo. Poste regularmente, mas sem exageros.



Crie e utilize sua hashtag aqui também.



Utilize sempre o recurso stories para mostrar o pet de seus clientes, seus serviços e, claro, promoções.



Sua presença nessa rede não pode ser um folheto de propaganda, tem que funcionar como uma revista sobre pet, fornecendo dicas sobre a importância da saúde, diversão, cuidados, tendências, roupas, acessórios etc.

Fonte: [plataforma Hootsuite](#) (Digital Around The World 2018)



WHATSAPP

É MUITO MAIS QUE UM APLICATIVO DE MENSAGENS

O [WhatsApp](#) é uma excelente ferramenta para troca de mensagens, principalmente para aqueles que trabalham com delivery.



PONTO DE ATENÇÃO!

Jamais deve ser encarado apenas como uma ferramenta de mensagens.



FIQUE ATENTO!

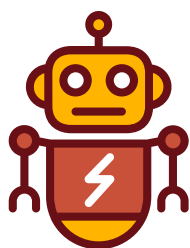
Trata-se de um dos principais – senão o principal – canal de comunicação para você se relacionar com seus clientes.



WHATSAPP FOR BUSINESS

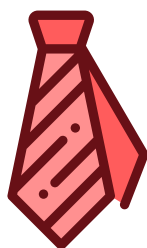
Saiba que já está disponível para a versão Android o [WhatsApp for Business](#), que traz uma série de recursos que vão alavancar sua comunicação com seus clientes.

É possível, por exemplo, agrupar seus clientes por etiquetas (clientes de banho e tosa, clientes de ração, clientes de veterinário), o que permite campanhas e comunicações segmentadas.



1. PROGRAMAÇÃO DE RESPOSTAS

OUTRA NOVIDADE É QUE VOCÊ PODE PROGRAMAR RESPOSTAS PADRÃO PARA ALGUMAS PERGUNTAS, COMO O LOCAL ONDE FICA O ESTABELECIMENTO PET, HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E OUTROS.



2. CRIAÇÃO DE UM PERFIL PROFISSIONAL

VOCÊ PODERÁ CRIAR UM PERFIL PROFISSIONAL DE SEU NEGÓCIO E TAMBÉM RESPOSTAS AUTOMÁTICAS QUANDO NÃO PUDER RESPONDER PRONTAMENTE A ALGUMA MENSAGEM.



3. ANÁLISE DE MÉTRICAS

O APLICATIVO PERMITE ACESSO A MÉTRICAS IMPORTANTES, COMO NÚMERO DE MENSAGENS ENVIADAS COM SUCESSO, ENTREGUES E LIDAS.

AÇÕES RECOMENDADAS



Há inúmeras páginas no Facebook e perfis no Instagram que fazem muito sucesso no mundo pet. Visite-as, inspire-se, faça contato e parcerias.



Programe-se. Pense numa programação para suas postagens e escolha um dia da semana para fazê-las. Lembre-se de pensar comercialmente o que quer vender e os melhores horários para divulgar. Torne sua atuação nas redes sociais regular. Isso deve ser um hábito, não um esforço.



O Sebrae ministra consultorias empresariais específicas em:

- Análise do Portfólio
- Estratégias de Comunicação
- Comportamento do Consumidor
- Gestão de Vendas
- Gestão de Compras e Estoques
- Custos e Formação de Preços

Para mais informações ligue para 0800 570 0800 e agende atendimento na unidade mais próxima.



O Sebrae disponibiliza vários cursos por meio do EAD (Educação a Distância). Confira:

- Análise de Negócio
- Atendimento ao Cliente
- Como Analisar o Mercado
- Como Anunciar em Sites de Vendas
- Como Construir uma Loja Virtual
- Como Criar um Site para sua Empresa
- Como Criar uma Página no Facebook
- Como Desenvolver Negócios Inovadores
- Como Elaborar um Plano de Negócio

Para mais informações acesse o [site](#).



PET
RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA
SETEMBRO/2018

Gerência de Conhecimento e Competitividade

Gerente: Cezar Kirszenblatt

Gestor do Programa Sebrae Inteligência Setorial: Marcelo Aguiar

Analista de Inteligência Setorial e Temática: Mara Godoy

Articulação e Disseminação Empresarial: Úrsula Magalhães

Conteudistas: Ilan Wettreich

Especialista: Ivan Vianna

Entre em contato com o Sebrae: **0800 570 0800**

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610). Fotos: Banco de imagens.