



SOCIAL LISTENING

Instrutora: Amandha Moreira

SUMÁRIO

Aula 1 - O poder da escuta

<u>Escuta ativa</u> -----	03
<u>O que é Social Listening</u> -----	11
<u>Story Listening</u> -----	19

Aula 2 - Benefícios do Social Listening

<u>Monitorar x Analisar</u> -----	29
<u>Simulação de cenários</u> -----	37
<u>Reputação prejudicada, e agora?</u> -----	40
Exemplos de ferramentas (na plataforma)	

Aula 3 - Estudos de caso: Social Listening

<u>OLX e Fiuk</u> -----	48
<u>Netflix e Stranger Things</u> -----	53

Aula 4 - Social Listening na prática

<u>Como a Meg utilizou o SL em seu negócio</u> ---	61
--	----

Aula 5 - Como podemos aplicar o SL

<u>Etapas essenciais do SL</u> -----	75
<u>Ferramentas de Social Listening</u> -----	80
<u>Conclusão</u> -----	87

Aula 1 - O poder da escuta

Escuta ativa



O Poder da Escutatória

Você se sente ouvido(a)?



“Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular. Escutar é complicado e útil (...)”

— RUBEM ALVES

Texto: Escutatória

ESCUTA SOCIAL:



- ESCUTA ATIVA
- VELOCIDADE DE INFORMAÇÃO
- EXPRESSÃO DE SENTIMENTOS
- PRESTAR ATENÇÃO

ESCUTA ATIVA

o que está acontecendo nas redes?

CONHECER SUA MARCA

seu papel no mercado
ajudará a entender o que
acontece no seu nicho

SEUS INTERLOCUTORES

quem são os
influencers, quem tem
poder de engajar e
criar conteúdo

TÓPICOS RELEVANTES

o que está sendo dito nas
redes, mesmo não sendo
do seu nicho

ENTENDER MENSAGENS

aprender a leitura de
cada linguagem,
identificar as diferentes
formas e contextos



TECNOLOGIA

como recurso facilitador:

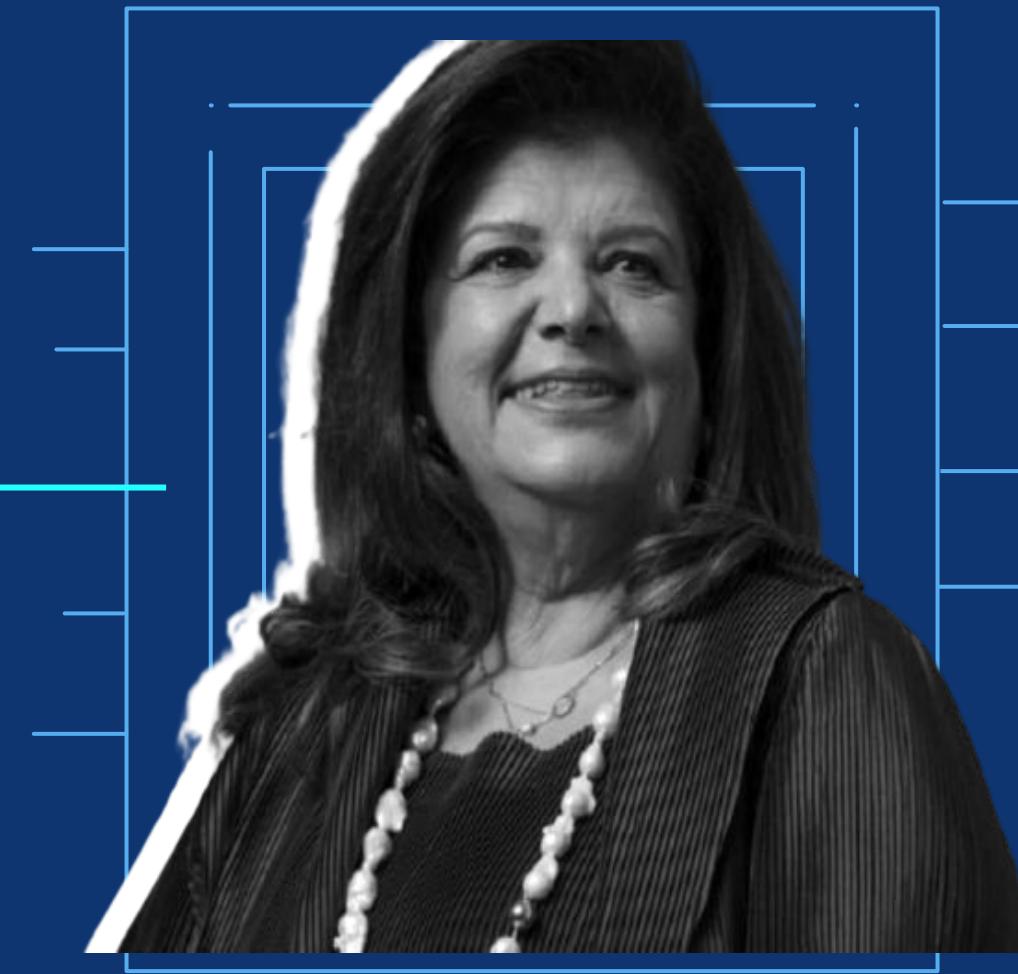


**O poder de expressar
sentimentos:**

ainda somos nós!

TECNOLOGIA

como recurso facilitador:





“A parte única dos seres humanos é o sentir, o cuidado, o amor. O software tem como parte única, a capacidade de processar dados, louca e incessantemente. O futuro da inteligência artificial depende do amor dos humanos que estão por trás criando. A tecnologia nos convida a sermos mais humanos.”

– MURILO GUN

Aula 1 - O poder da escuta

□ que é Social Listening

SOCIAL LISTENING

Traduzido do inglês, “Escuta Social” significa utilizar a escuta de usuários dentro do ambiente virtual, tendo como objetivo monitorar o comportamento e o que eles falam, direta ou indiretamente, de uma marca e/ou pessoa, através de palavras-chave e ferramentas que possibilitam esse alcance.





**e se você pudesse
ouvir tudo o que estão
falando sobre você?**



COMPREENDER O PÚBLICO DE UMA MANEIRA MAIS PROFUNDA



críticas

entender os
pontos negativos

elogios

reforçar as ações
positivas

sugestões

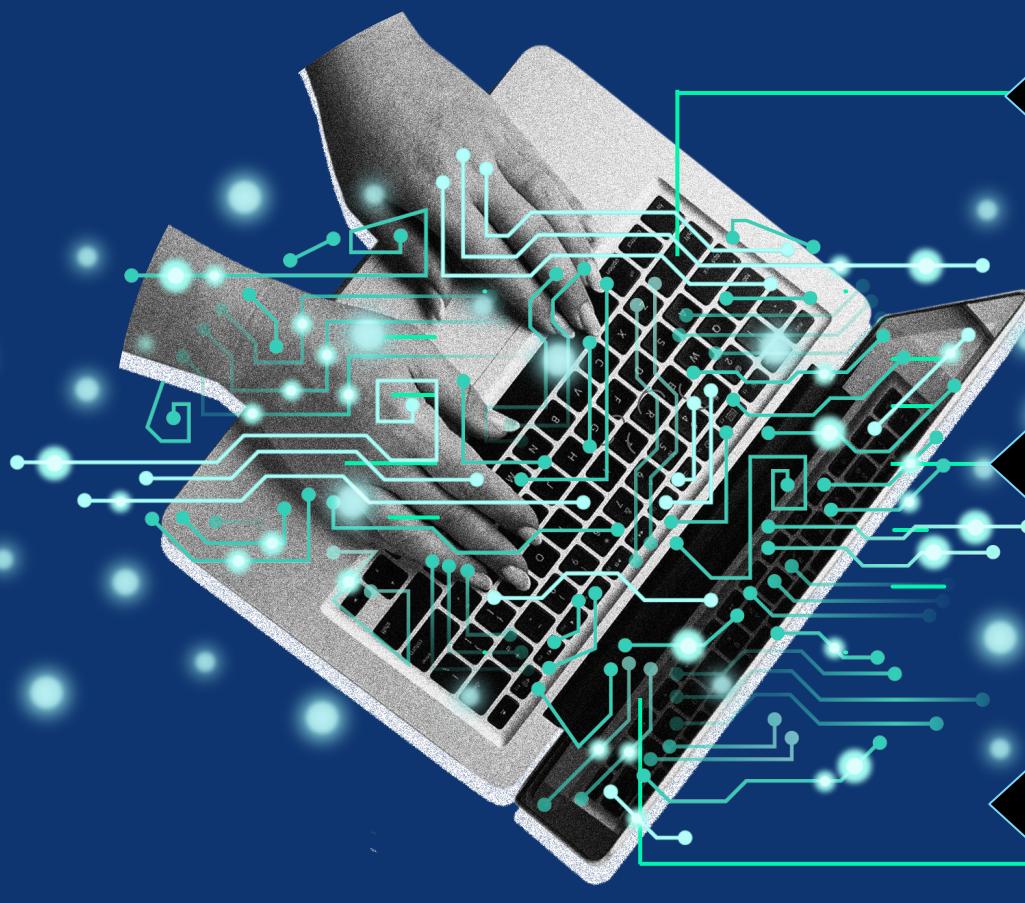
possibilidades
de melhorias



gerar insights

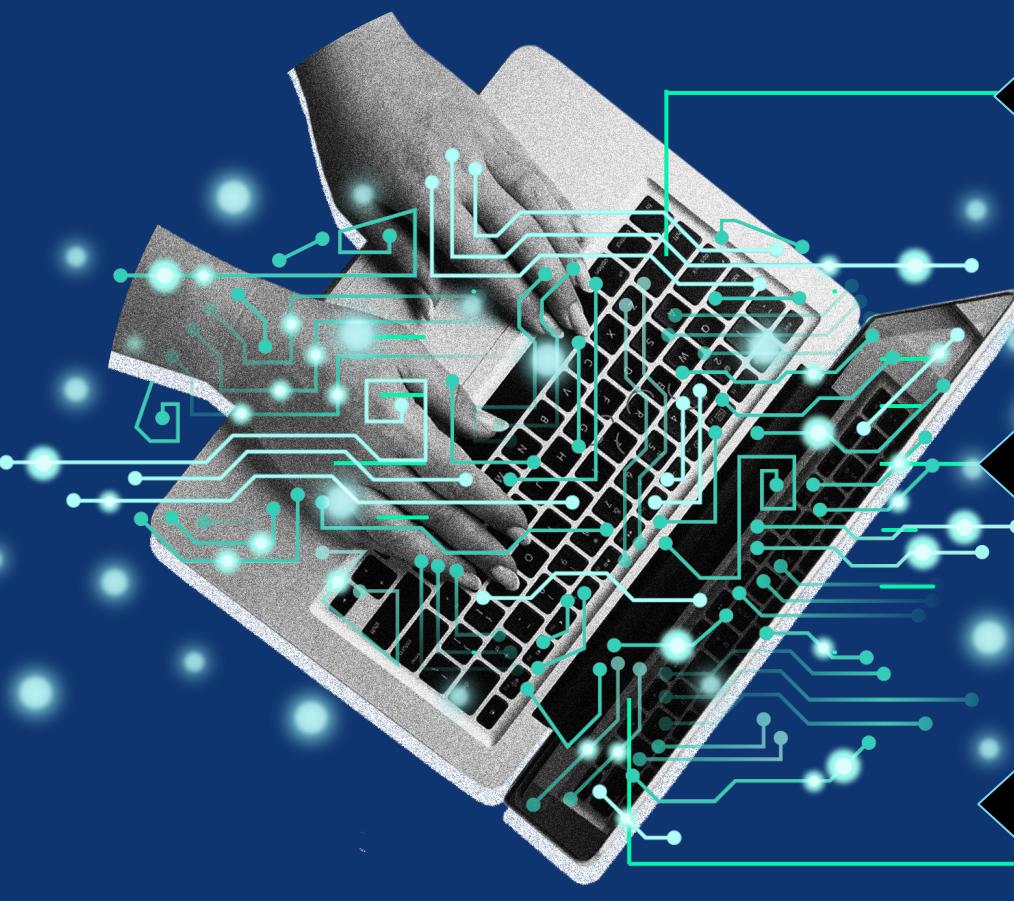
conteúdos
relevantes

PRINCIPAIS VANTAGENS



- 01** saber o que público está falando da marca
- 02** reduz o impacto negativo de reclamações
- 03** avaliação da qualidade das interações

PRINCIPAIS POSSIBILIDADES



01

monitorar menções à própria marca

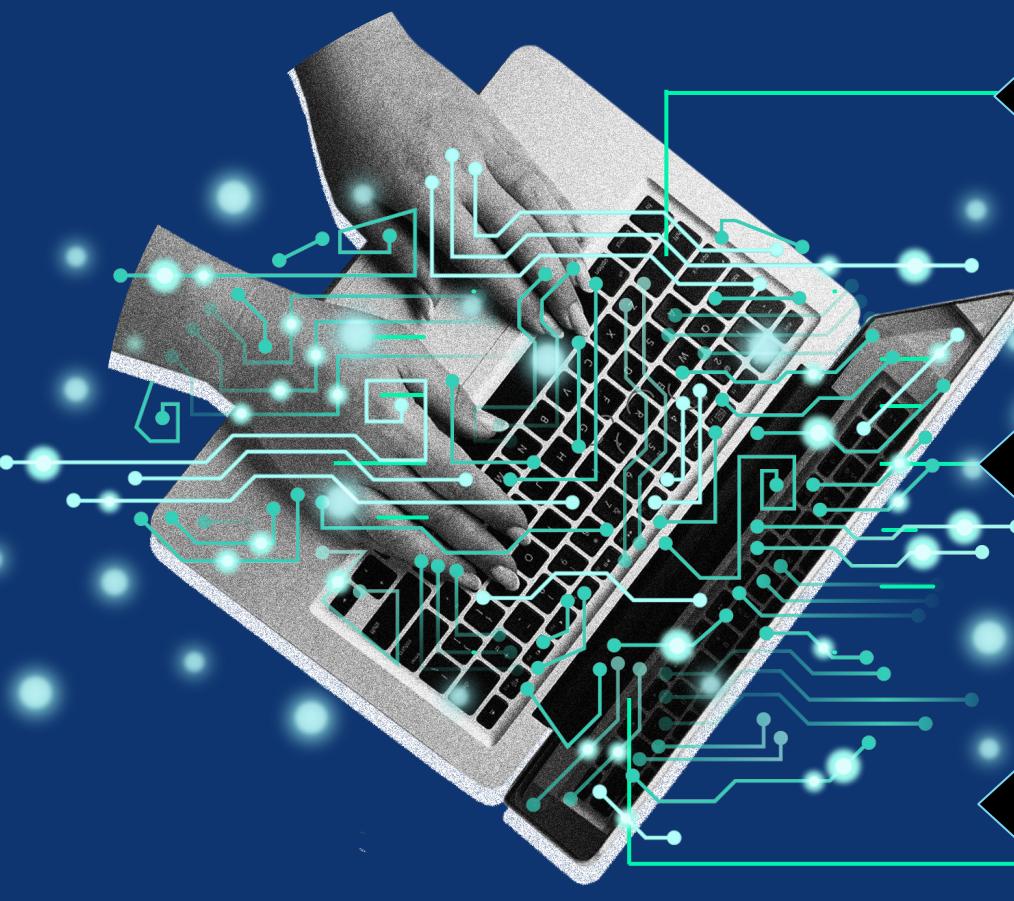
02

avaliar o sentimento do público

03

saber das últimas tendências

PRINCIPAIS POSSIBILIDADES



04

observar a concorrência

05

encontrar influenciadores para a marca

06

gerar insights de negócios

Aula 1 - O poder da escuta

Story Listening

STORY LISTENING DA DESI:



STORY-LISTENING DA DESI:



Desi Perkins
@DesiPerkins



“Por que a @ASOS mostra todas
essas roupas lindas no site se
elas já foram todas vendidas? 🤔”



STORY-LISTENING DA DESI:



Desi Perkins
@DesiPerkins



“Por que a @ASOS mostra todas essas roupas lindas no site se elas já foram todas vendidas? 🥺”



771 curtidas



32 retweets



2h resposta



STORY-LISTENING DA DESI:



"Eu tenho um casaco igual a esse da Superdry, tenta com eles!"

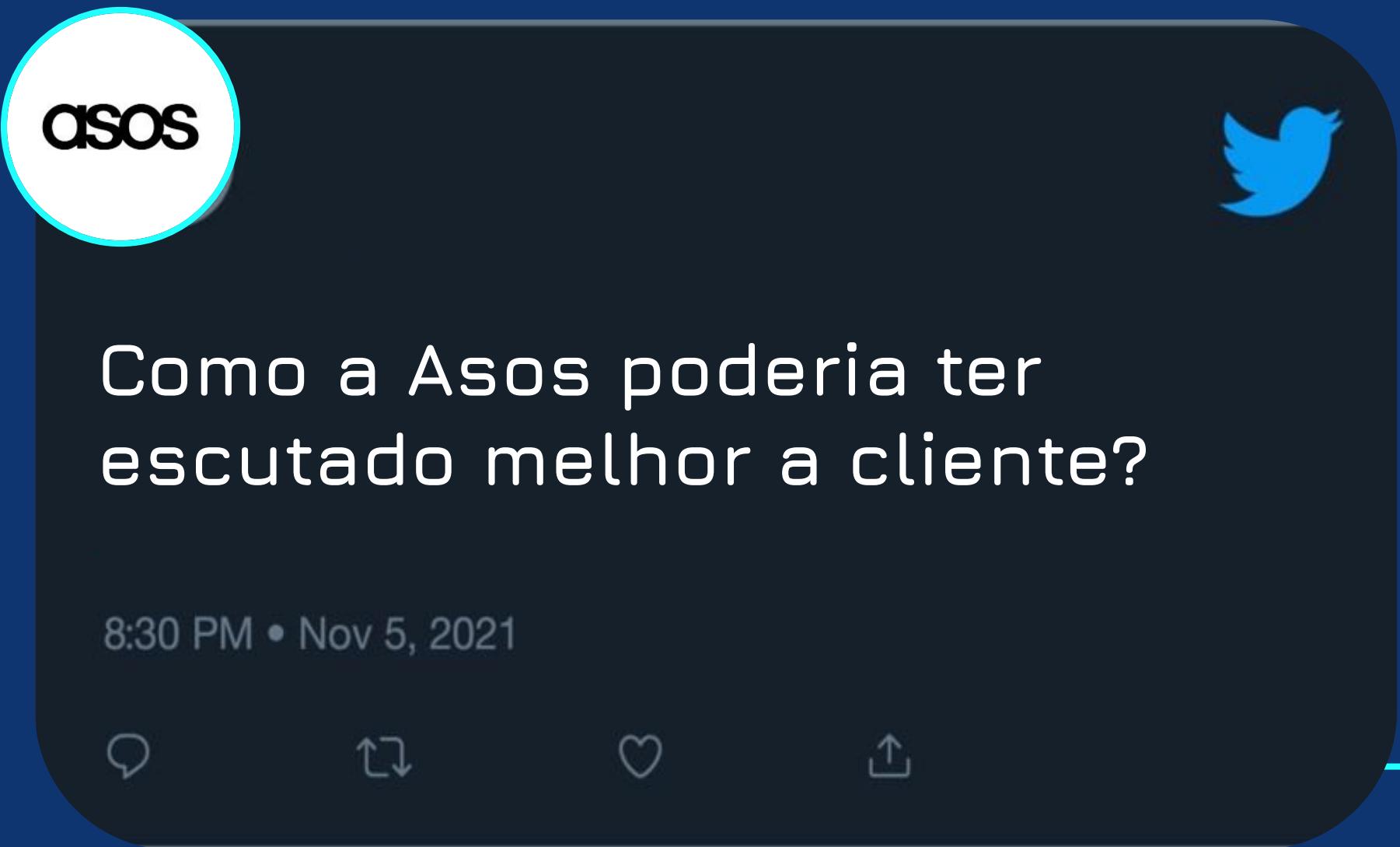


Desi Perkins
@DesiPerkins

Obrigada, garota! 😊



POSSÍVEL SOLUÇÃO:



Usar Social Listening

- Monitorar
- Tempo
- Avaliar
- Retornar

STORY-LISTENING DA DESI:



Desi Perkins
@DesiPerkins

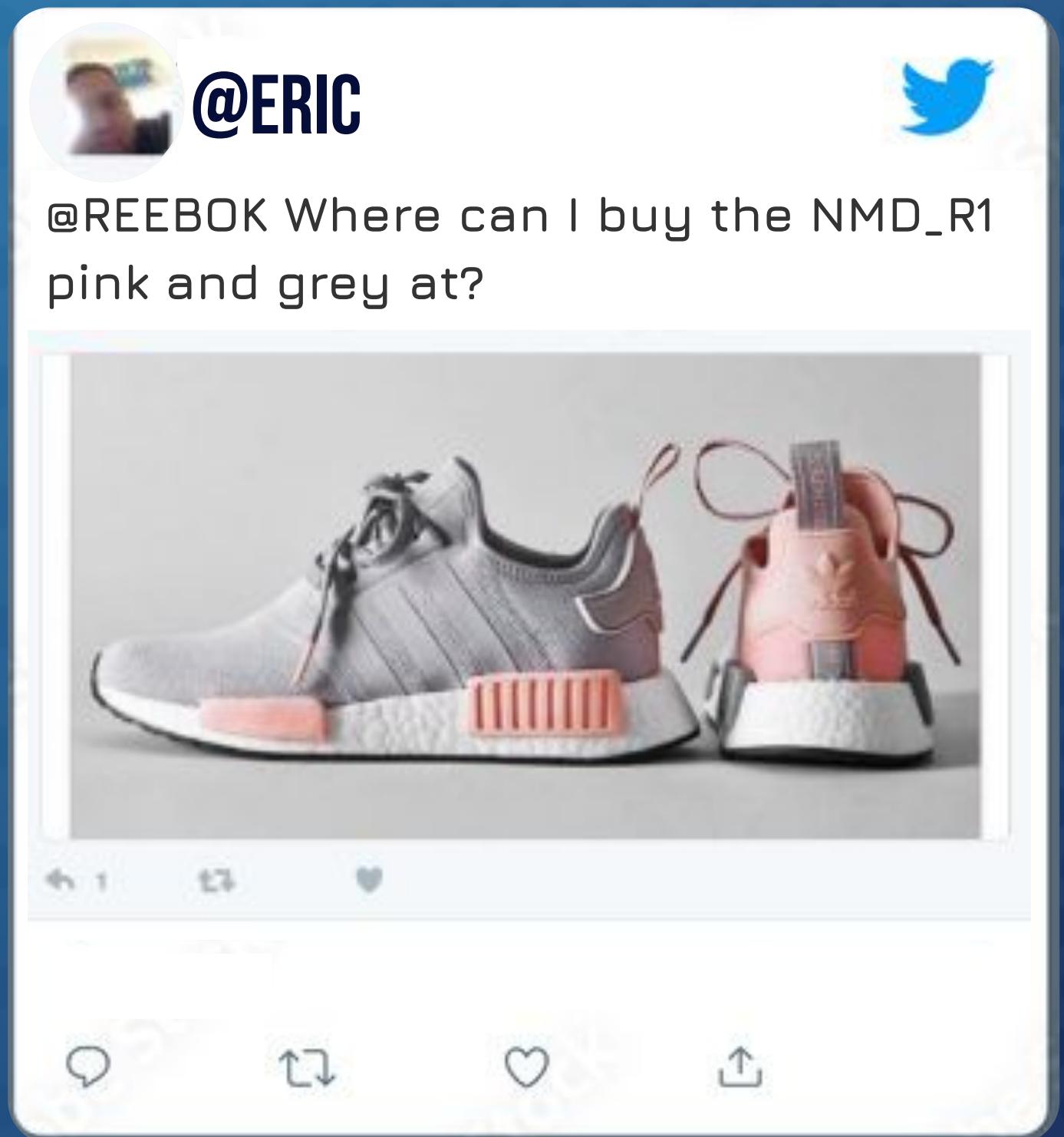
“Por que a @ASOS mostra todas essas roupas lindas no site se elas já foram todas vendidas?”



ASOS

“@DesiPerkins, estamos atualizando nosso estoque em “x dias”, mas veja se esse modelo lhe agrada: (...)"

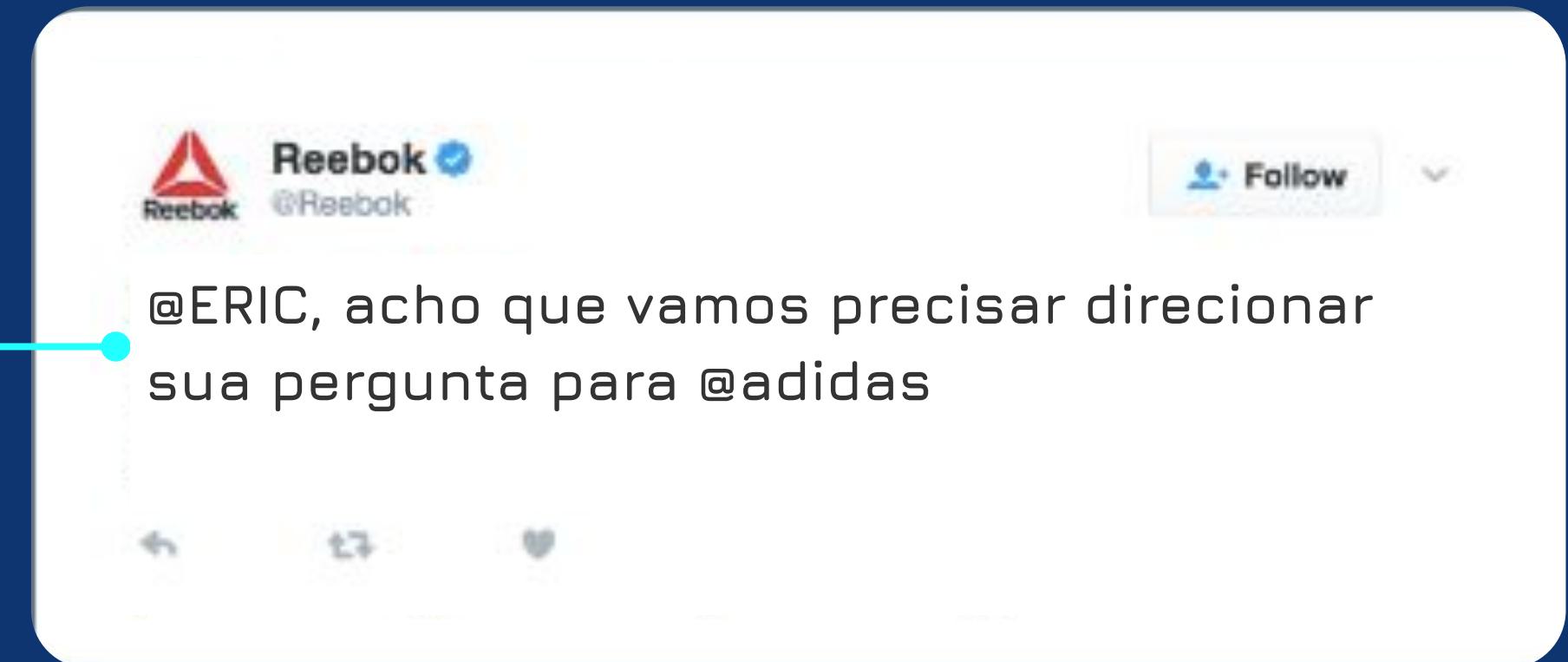




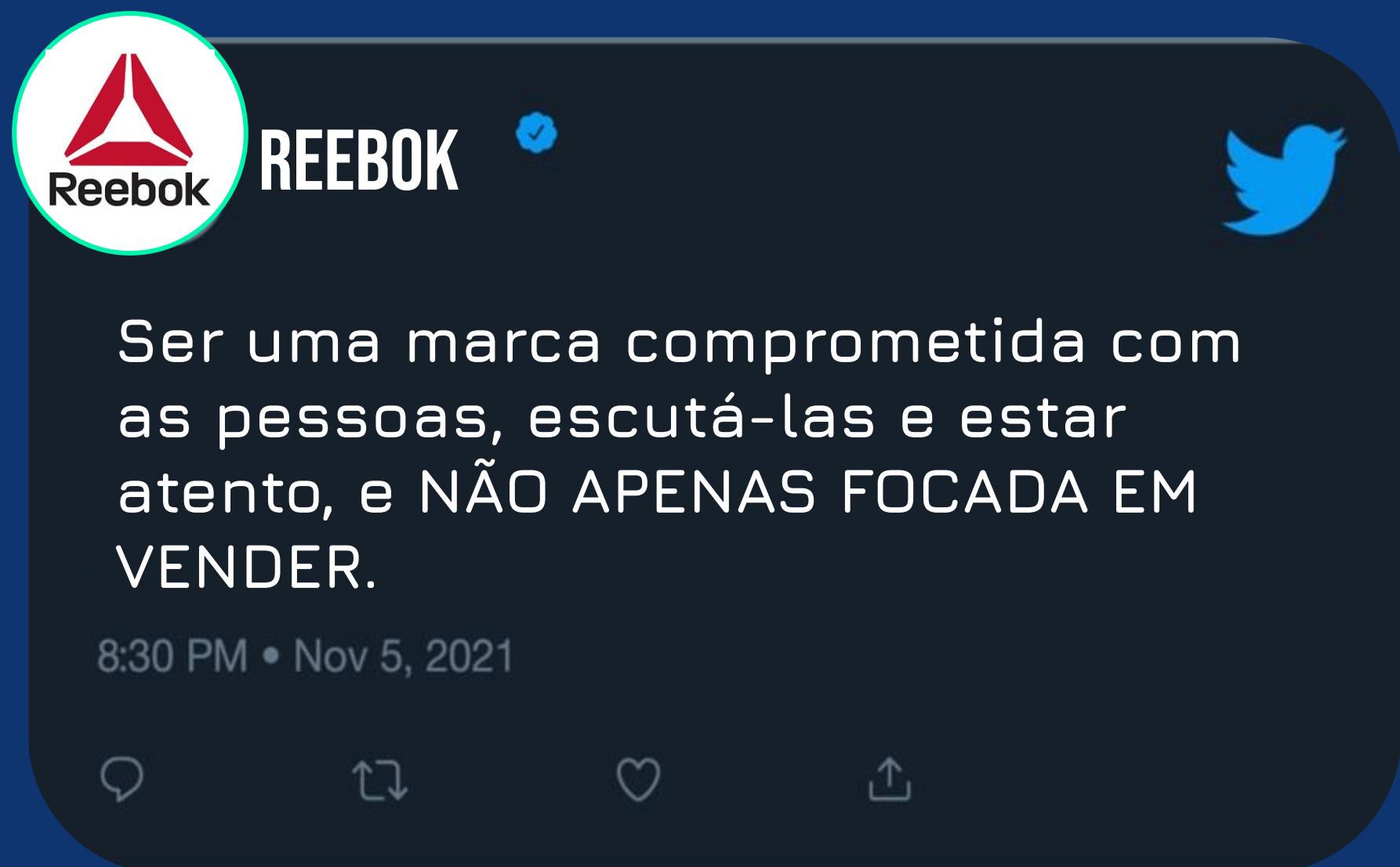
(Extraído do site Semrush Blog: Ouvindo sinais das redes sociais)

STORY LISTENING DO ERIC:

STORY-LISTENING DO ERIC:



LIÇÕES COM REEBOK:



Aula 2 - Benefícios do Social Listening

Monitorar x Analisar

X Monitorar X Analisar

Social Listening e Monitoramento de Redes Sociais: qual é a diferença entre essas duas ferramentas?



DIFERENÇA ENTRE:

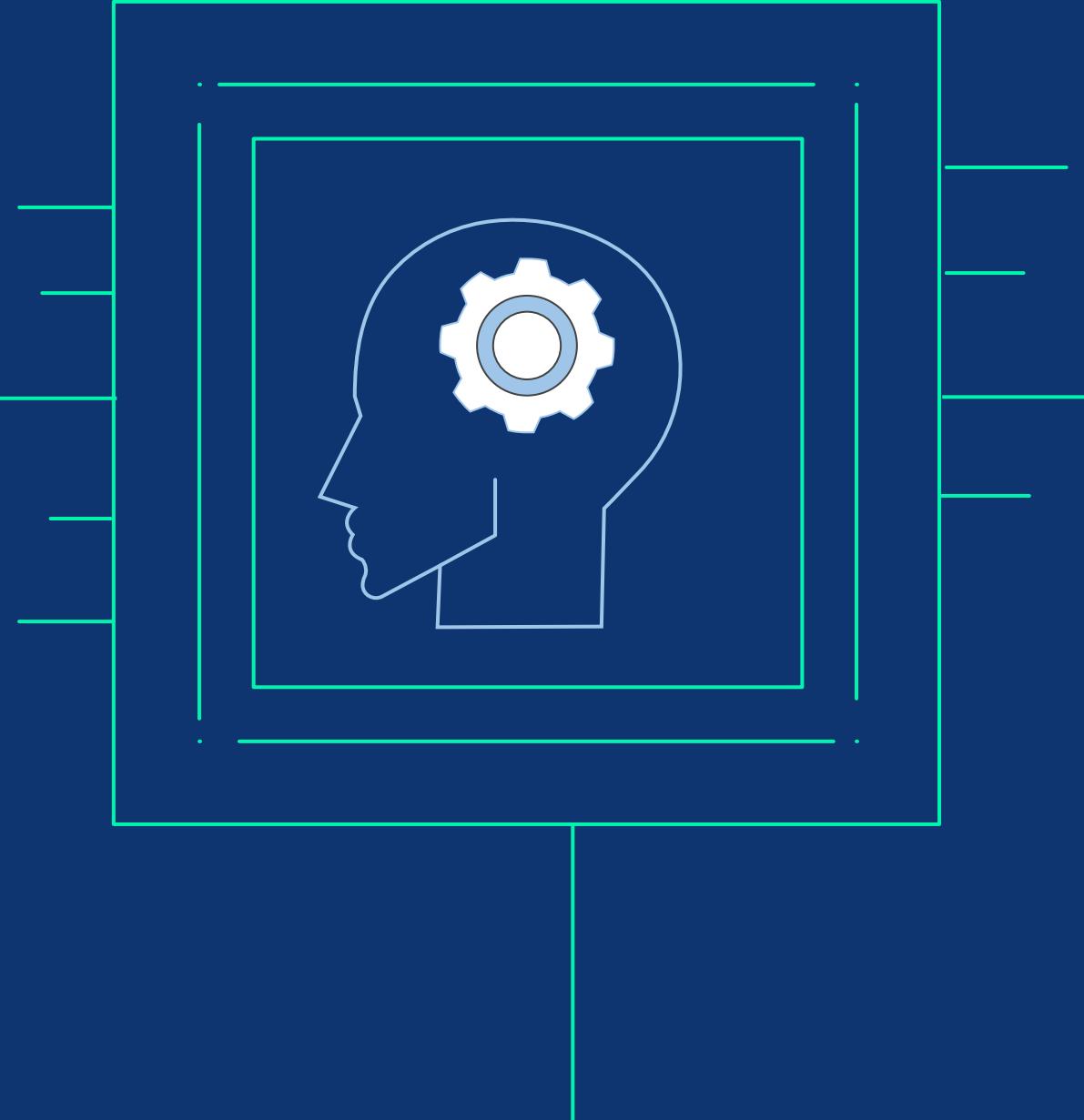
MONITORAMENTO DE REDES SOCIAIS

- Monitora interações em redes sociais;
- Prática reativa: é motivada pela interação do cliente;
- Foca no volume de interações;
- Visa a manutenção dos canais de comunicação;
- Tem efeitos de curto prazo, com respostas imediatas.

SOCIAL LISTENING

- ALÉM de outros pontos de contato online;
- Prática Ativa: é motivada pelos objetivos estratégicos da empresa;
- Foca na qualidade e no humor das interações;
- Visa elevar experiência do cliente;
- Tem efeitos de curto, médio e longo prazo, incluindo o desenvolvimento de novas campanhas, produtos e soluções.





MONITORAMENTO DE REDES SOCIAIS

Também conhecido como *Social Media Monitoring*, gira em torno da coleta de dados. Observa a conversa e coleta os dados exibidos em redes sociais.

ANÁLISE SOCIAL LISTENING

Analisa esses dados com o objetivo de participar da conversa com ações e respostas em tempo real. Observa uma conversa, depois entende o motivo dela (escuta) para, assim, tomar as ações necessárias.



EXEMPLO DE USO:



EXEMPLO DE USO:

aperfeiçoar um produto;

testar novas
ideias/campanhas

comportamento e
popularidade (tendências)

interação e engajamento





@LOLACOSMETICS



Quem vai brilhar muito nesse carnaval fora de época? #EuSim

E para compor o seu lookinho de milhões a Lolinha aqui chega com o Be(M)dito Brilho!



@meg Só achei esse potinho muito inho... cadê a embalagem de 1 litro? Rs



@LOLACOSMETICS

@meg Aí não ia caber na pochete, né miga?



Aula 2 - Benefícios do Social Listening

Simulação de cenários

SIMULAÇÃO CENÁRIOS

Social Listening

CLIENTE RECLAMAR

CLIENTE ELOGIAR

DÚVIDAS

SUporte





NETFLIX

As respostas e interações da marca são
autênticas, hilárias e inesperadas.

Aula 2 - Benefícios do Social Listening

Reputação prejudicada, e agora?



Palavras-chave e Reputação

SEO = Reputação



**é a percepção pública de uma pessoa ou
empresa na internet.**

Ela tem base nos conteúdos (notícias, artigos e mídias) e interações (avaliações, opiniões e comentários) publicados em redes sociais, blogs e sites especializados.



ReclameAQUI

twitter



03



Amanda Moreira @amandhasmoreira
em resposta a



...para levar uma moda mais ética,
transparente e humana até você.”
eu queria saber a quem se refere “a você” porque no caso
não deve ser eu que estou desde o dia 23.05 (vulgo meu
aniversário) sem nenhum retorno sobre minha compra.
essa “ética” extraviou tbm?



03



Amandha Moreira @amandhasmoreira
Em resposta a [redacted]

[redacted] ...para levar uma moda mais ética,
transparente e humana até você.”
eu queria saber a quem se refere “a você” porque no caso
não deve ser eu que estou desde o dia 23.05 (vulgo meu
aniversário) sem nenhum retorno sobre minha compra.
essa “ética” extraviou tbm?



Oi Amandha. Para que possamos entender o que houve e
te ajudar com isso, pode nos mandar pelo DM com o
número do pedido, por gentileza?



REPUTAÇÃO PREJUDICADA:

The image displays three separate Twitter posts arranged vertically, each showing a user's profile picture, name, timestamp, and tweet content. The first two posts are from the same user, while the third is from a different user.

User 1 (pinge... @shots...):

pinge... @shots... · 14 de jun
Em resposta a [redacted]
Pelo visto não é só comigo
Todo mundo reclamando
Infelizmente fiz o cartão
desde então só tive problemas
agora estão me cobrando
eu não pedi e nem comprei
Segunda vez que dá problema
nesse loja! Estou a horas
telefone e NINGUÉM me atende
péssimos!

User 2 (Adriano... @Adriano...):

Adriano... @Adriano... · 6 de jun
Em resposta a [redacted]
Acho que minha namorada não vai gostar do presente 🎁

User 3 (Renanzinho solteiro):

Renanzinho solteiro @renanzinho_cwb
Em resposta a [redacted]
[redacted] plena trazendo meu pedido direto de Marte, só faz 6 meses e 10 dias que ele está em separação.
Me avisaram que comprar na [redacted] era risco de ficar sem roupa e sem dinheiro mas eu não ouvi, já faz 5 meses que tô pedindo meu dinheirinho de volta 😠

REPUTAÇÃO PREJUDICADA:

A hand holds a smartphone, displaying two screenshots of Twitter posts. The posts are from users who have had negative experiences with a company's service and products.

Post 1 (Left):

pinge... @shots... · 14 d
Em resposta a [redacted]
Pelo visto não é só comigo
Todo mundo reclamando
Infelizmente fiz o cartão e
desde então só tive problemas
agora estão me cobrando
eu não pedi e nem comprei
Segunda vez que dá problema
nesse loja! Estou a horas
telefone e NINGUÉM me
pessimos!

Post 2 (Right):

Adriano... @Adriano... · 6 de jun
Em resposta a [redacted]
Acho que minha namorada não vai
gostar do presente

Post 3 (Bottom):

Renanzinho solteiro @renanzinho_cwb
Em resposta a [redacted]
Rafaela platinada me pediu o código de barras só
faz 6 meses e 10 dias que ele está em separação.
Me avisaram que comprar na [redacted] era risco de
ficar sem roupa e sem dinheiro mas eu não ouvi, já faz
5 meses que tô pedindo meu dinheirinho de volta

The word "péssimo atendimento" is overlaid in large, bold black letters across the middle of the two posts.

Aula 3 - Estudos de caso: Social Listening

OLX e Fiuk



OLX
DESAPEGA
DO FIUK



"Fiuk diz ter precisado vender guitarra e computador por passar dificuldades financeiras.

**Big Brother
Brasil**

OLX

**PARA APEGAR, DESAPEGAR
E SE REINVENTAR, OLX.**

**ENTENDEU A
POLARIDADE DAS
CONVERSAS**

**A PARTIR DE
SOCIAL
LISTENING, A OLX:**

**MONITOROU ASSOCIAÇÕES
DA FALA DO FIUK
COM A OLX**

**ACOMPANHOU A CHEGADA
DO ASSUNTO NA GRANDE MÍDIA**

**MONITOROU ASSOCIAÇÕES
ENTRE FIUK E SEUS DESAPEGOS**

Nazaré Amarga
@NazareAmarga

Eu tô só o Fiuk, precisando de uma graninha extra e vendendo na OLX! 🙏



ginaindelicada

Fez do limão uma limonada! Após virar meme falando que vendeu sua guitarra antes do reality, Fiuk vira garoto propaganda da OLX!



perrengue_chique

Ninguém:
Eu vendendo minhas coisas na OLX para ganhar uma graninha extra:



QUE MOSTRARAM A EFETIVIDADE DO SOCIAL LISTENING

- **752 mil pessoas engajadas.**
- **90% dos comentários foram positivos.**
- **9 milhões de pessoas alcançadas.**
- **Ação entrou no Trending Topics do Twitter.**



Aula 3 - Estudos de caso: Social Listening

Netflix e Stranger Things

STRANGER THINGS



Algoritmos
Netflix



NETFLIX



➤ **Estudo comportamento
de usuários**



“A Netflix, acompanha em tempo real o que as pessoas falam em suas redes sociais. Este acompanhamento ajuda produtores a ir além, oferecendo não apenas o conteúdo certo por categoria, mas usando tais informações para criar novos roteiros, alterar ou aprimorar episódios para atender às expectativas do seu público.”

– MARCELO TREVISANI

Head of Marketing Studio da CI&T



“A Netflix sabe do que a gente gosta! E as análises de Social Listening tem muita influência nisso.”





“A Netflix sabe do que a gente gosta! E as análises de Social Listening têm muita influência nisso.”

Social Listening

MAPEAMENTO
COMPORTAMENTO



Kate Bush

TREND TOPICS

• Kate Bush

Música: Running Up That Hill - 1985



A PODEROSA HISTÓRIA DE KATE BUSH E 'RUNNING UP...
Anderson Vieira ✓
105 mil visualizações • há 2 semanas • 116 VPH



Stranger Things 4: Que cena incrível! Por que tão boa?
PH Santos ✓
48 mil visualizações • há 8 dias • 50 VPH



STRANGER THINGS - PRECISANDO FALAR SOBRE...
O Som do k7
25 mil visualizações • há 2 semanas • 33 VPH



Kate Bush - Running Up That Hill (Subtitulado en español)...
darkness art
1,4 mi de visualizações •



há 3 semanas

amei essa musica depois que vi a 4 temporada eu fiquei procurando essa musica <3

107 RESPONDER

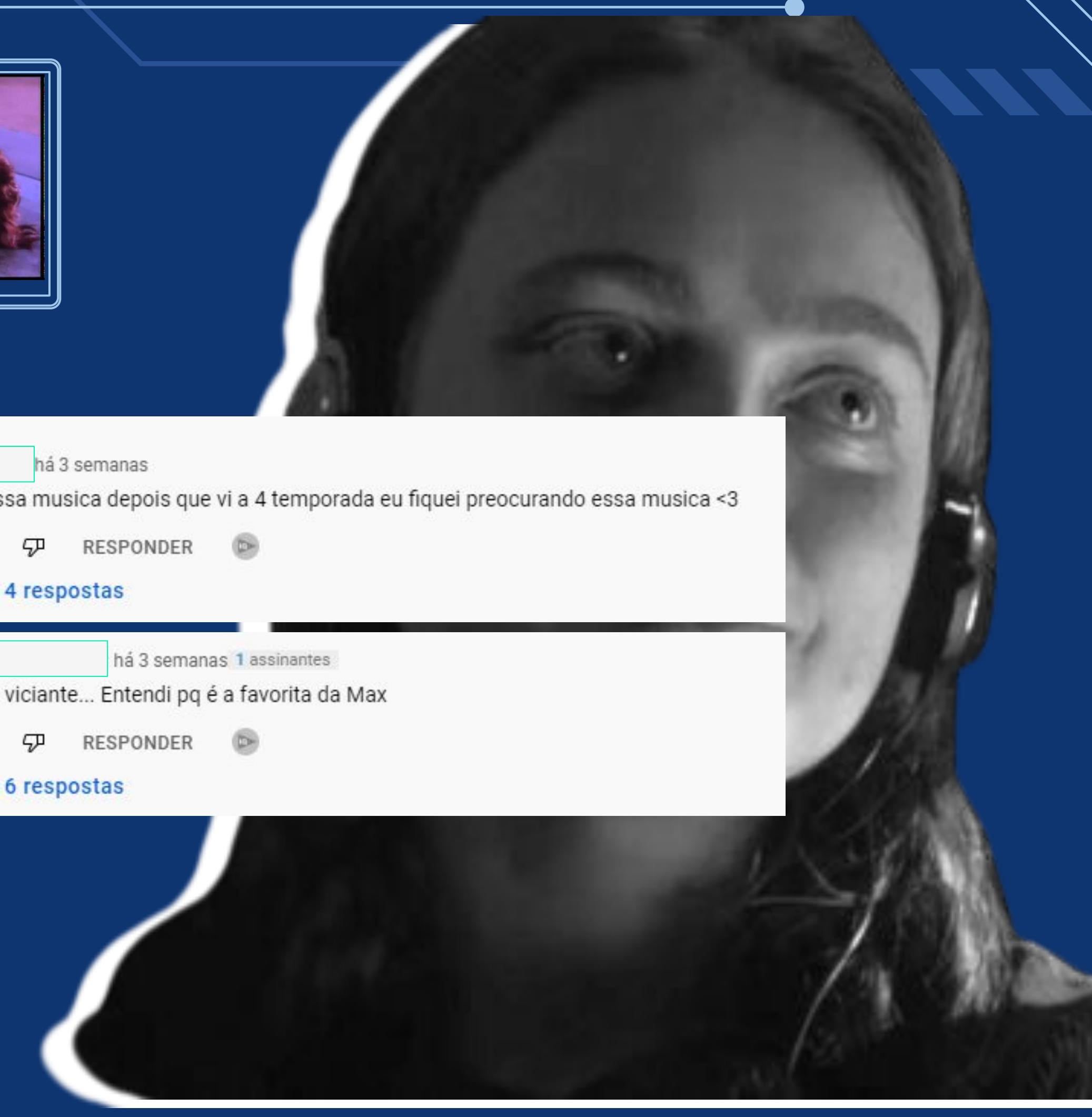
▼ Ver 4 respostas

há 3 semanas 1 assinante

Música viciante... Entendi pq é a favorita da Max

119 RESPONDER

▼ Ver 6 respostas





E como
desenvolver uma
Escuta Social?

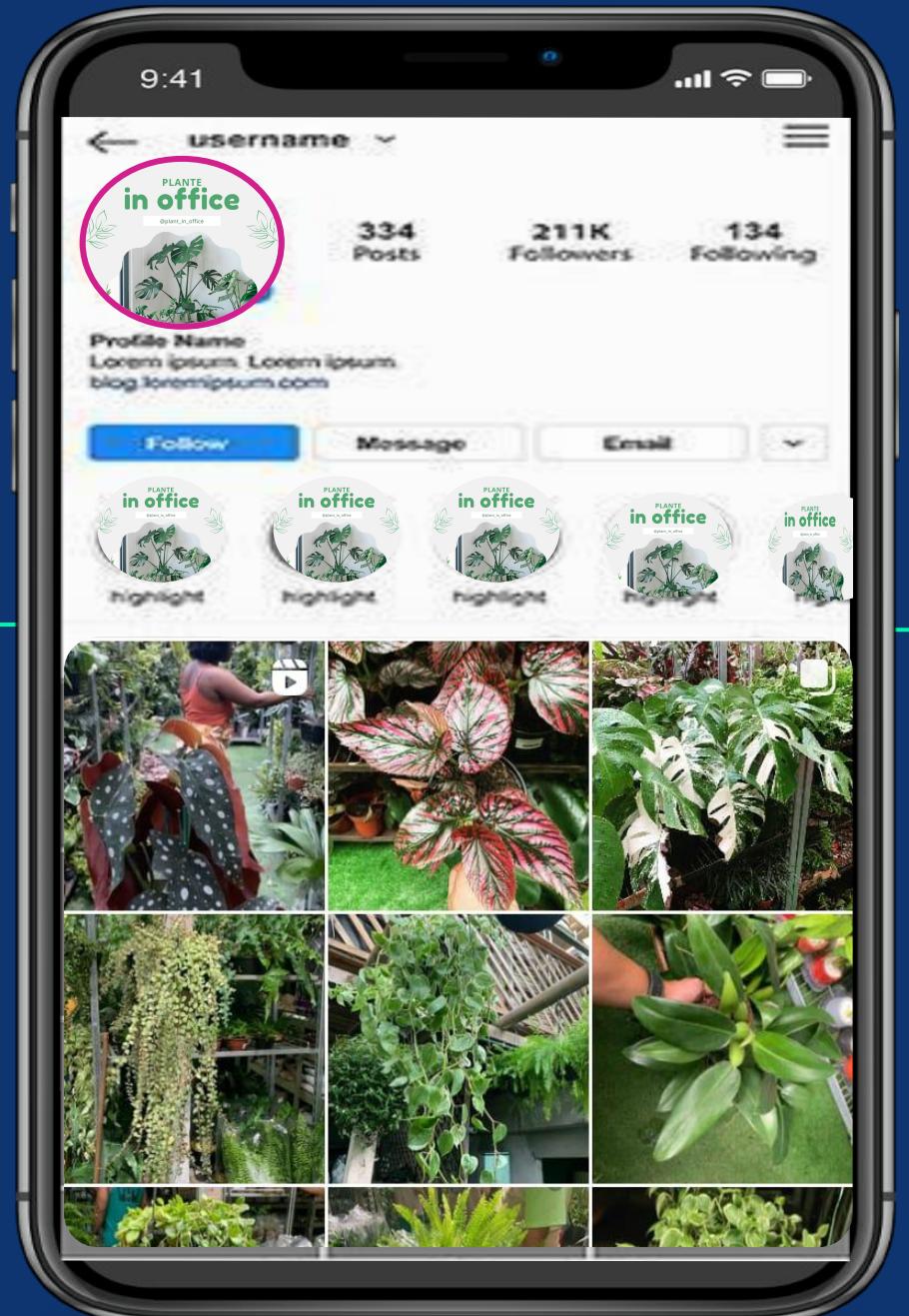
Aula 4 - Social Listening na prática

Como a Meg utilizou o SL
em seu negócio



O LISTENING DA MEG: PLANTE **in office**

LISTENING NA PRÁTICA



ANÁLISE DA MEG:

- Público
- Região
- Avaliação
- Considerações

LISTENING NA PRÁTICA



METODOLOGIA DE PESQUISA

Meg fez a coleta de 950 menções relacionadas à @plante_in_office, como também menções relacionadas à seu nicho (venda/compra de plantas)



Google Sheets

LISTENING NA PRÁTICA



Utilizou a ferramenta *Netlytic*. Coletadas publicações (e comentários) que continham as hashtags: #planteinoffice #plantaemcasa



Utilização do *Analytics/Topics, TAGS - Twitter Archiving Google Sheets*: menções de palavras “plantas” e “home office”.



Usou a ferramenta *Netvizz*, coletando comentários que tivessem mencionado a @palnte_in_office.



ANÁLISE DA MEG: Público

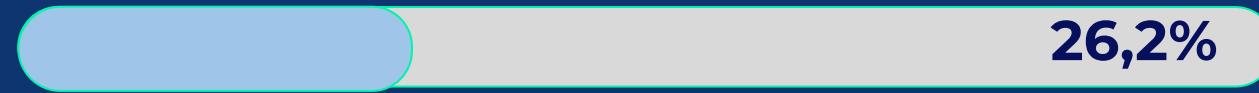
Mulheres - 51,9%

Homens - 48,1%

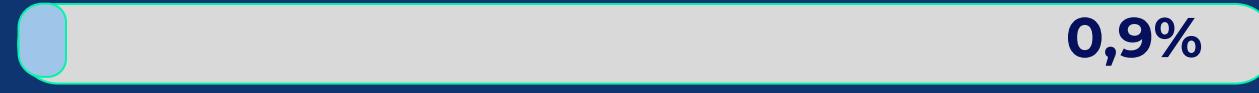
Adulto (30 á 49 anos)



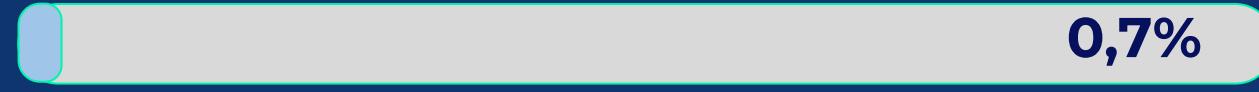
Jovem (20 á 29 anos)



Adolescente (até 19 anos)



50+





ANÁLISE DA MEG:

Público

69,7%

Clientes - aqueles que já compraram com Meg, e fizeram menções a respeito da compra

19,5%

Potenciais - usuários que fazem menções a respeito da curiosidade ou interesse em adquirir produtos da Meg

9,6%

Embaixadores - clientes fiéis que indicam os produtos da Meg em suas postagens.

Público

Embaixadores

Ganhei um cacto mandacaru de presente de Natal... comprado com vcs. Dia das mães ganhei um vaso grande barro para o cacto. Está o dobro do tamanho e agora florido no topo 😊🎭💚🌵 Fica no quintal e no sol o dia todo.

2 sem 1 curtida Responder ...



Potenciais

ozuleideaparecida Eu vou adquirir em breve 😊

12 h Responder



amandhamoreira Queria muito que tivesse atendimento para região do Paraná! Não temos esse tipo de serviço com facilidade aqui!

Agora Responder



Clientes

amandhamoreira Amo essa loja! Sou cliente assidua, todo mundo comenta da beleza das minhas plantas qdo veem! Obrigada Meg, vc é perfeita!

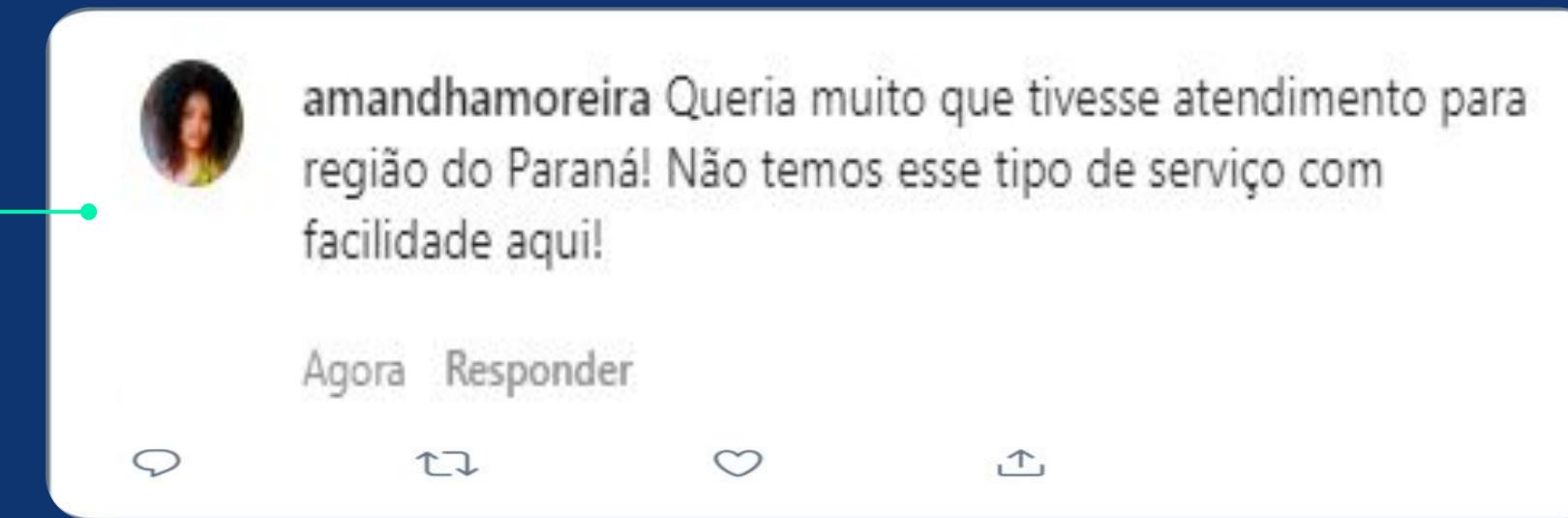
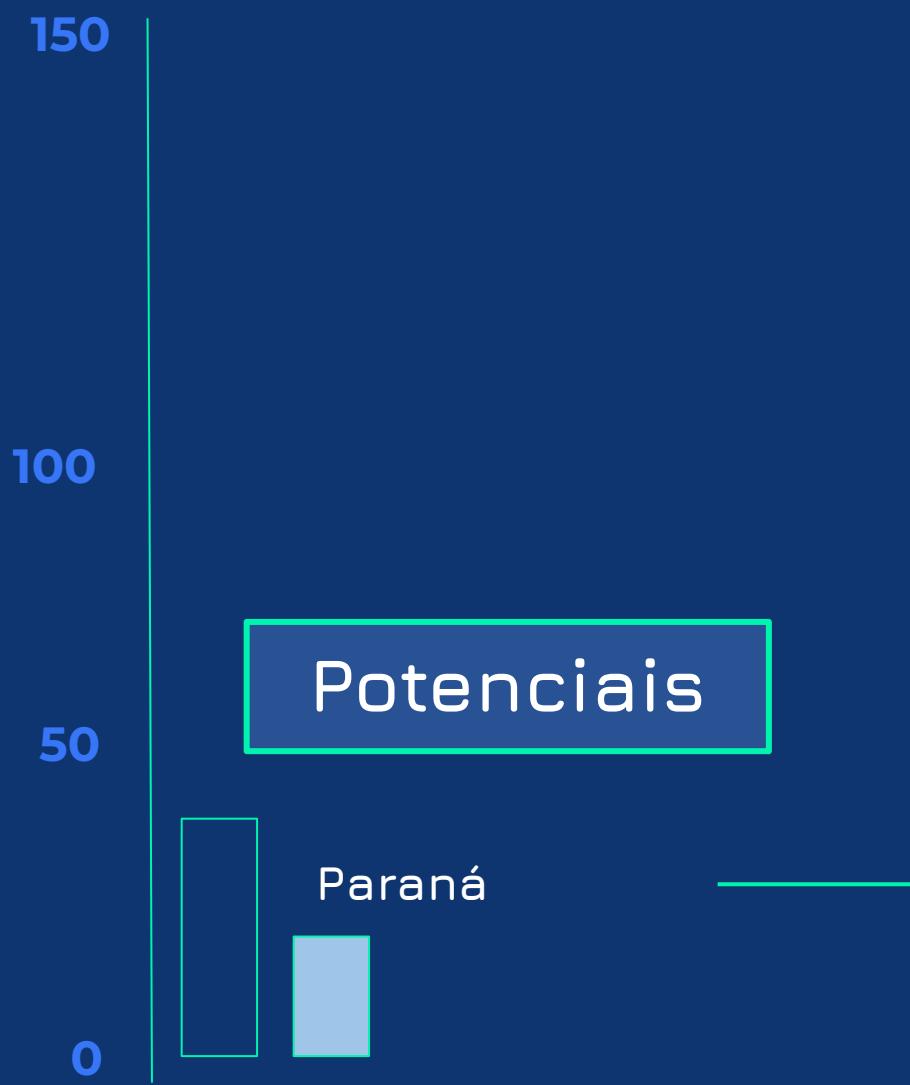


leticiabq Eu já garanti a minha..

1 sem Responder



Público



19,5% CONSIDERAÇÕES DE ANÁLISE

Dentre os 19,5% de menções analisadas como *potenciais compradores*, Meg identificou que havia muitas pessoas na região do PR.



ANÁLISE DA MEG:

Avaliação





ANÁLISE DA MEG: Avaliação

Positivo (83,1%)



Neutro (16,1%)



Negativo (0,8%)



Meg analisou que seus clientes estão satisfeitos com seu atendimento, o sentimento positivo foi predominante nas conversas online.



ANÁLISE DA MEG:

Avaliação

Positivo (83,1%)

Neutro (16,1%)

Negativo (0,8%)



Comentários sem expressar muitos sentimentos, apenas citando a compra do produto.



ANÁLISE DA MEG:

Avaliação

Positivo (83,1%)



Neutro (16,1%)



Negativo (0,8%)



Menções relacionadas a determinadas espécies de plantas indisponíveis.

LISTENING NA PRÁTICA



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Identificar as possibilidades de melhoria no atendimento

Analisar região onde estão pedindo serviço

Investir em mais variações de produtos

Aula 5 - Como podemos aplicar o SL

Etapas essenciais de um bom SL

Business activity of company and subdivisions

Métricas e Funcionalidades

relative activity of subdivisions of main company

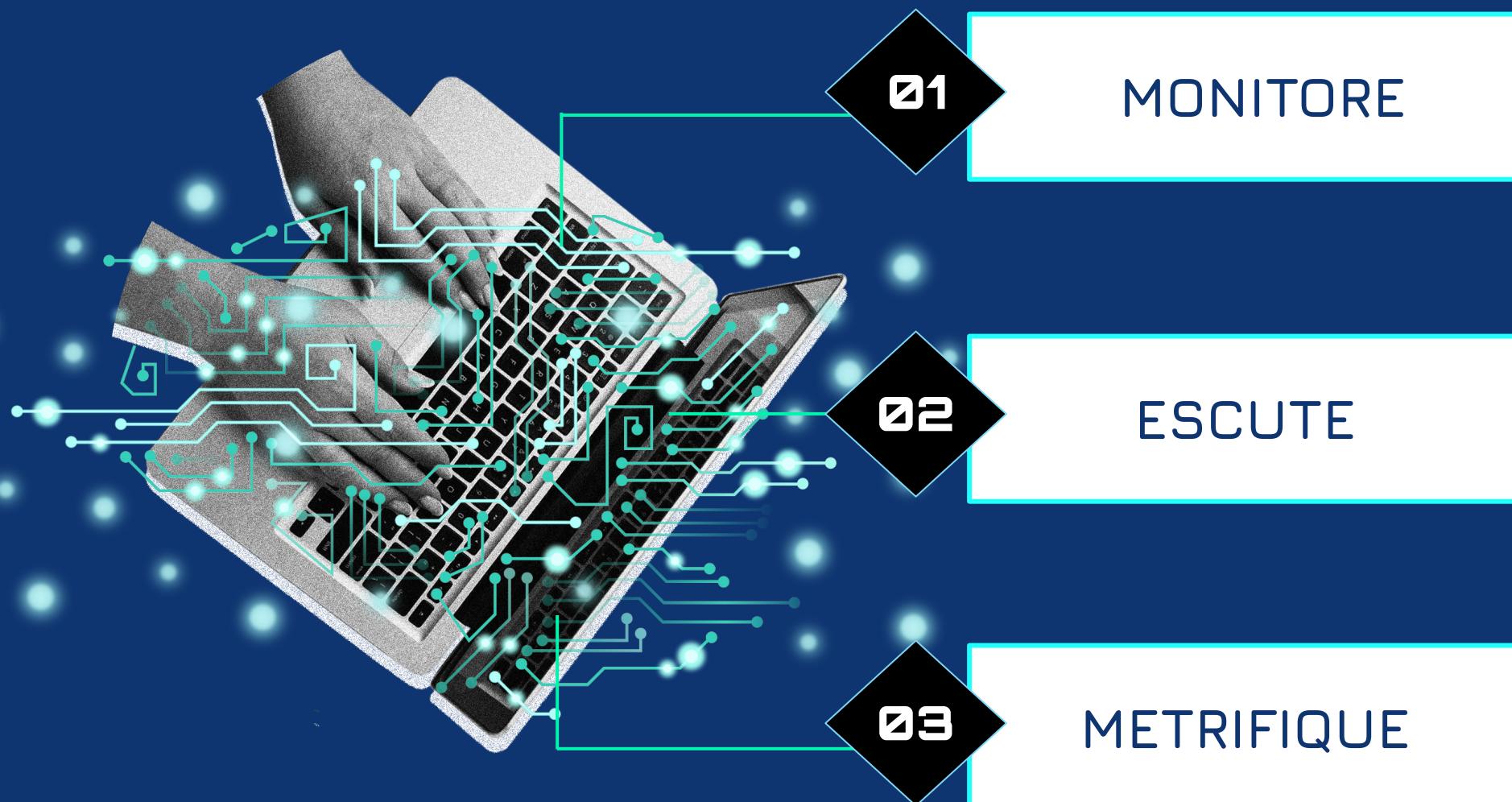
Recapitulação

Métricas importantes

Possibilidades de utilização



ETAPAS ESSENCIAIS



Aumento no
engajamento
nas redes sociais

Fortalecimento
da imagem da
marca/empresa

Melhoria de
relacionamento
com seus clientes

Antecipação à
crises de imagem

Gestão de saúde
de sua marca

Passo a frente de
concorrência

FERRAMENTAS ORGÂNICAS

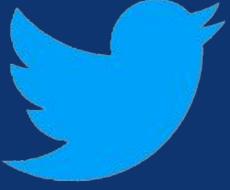
Algumas sugestões:



Google Sheets

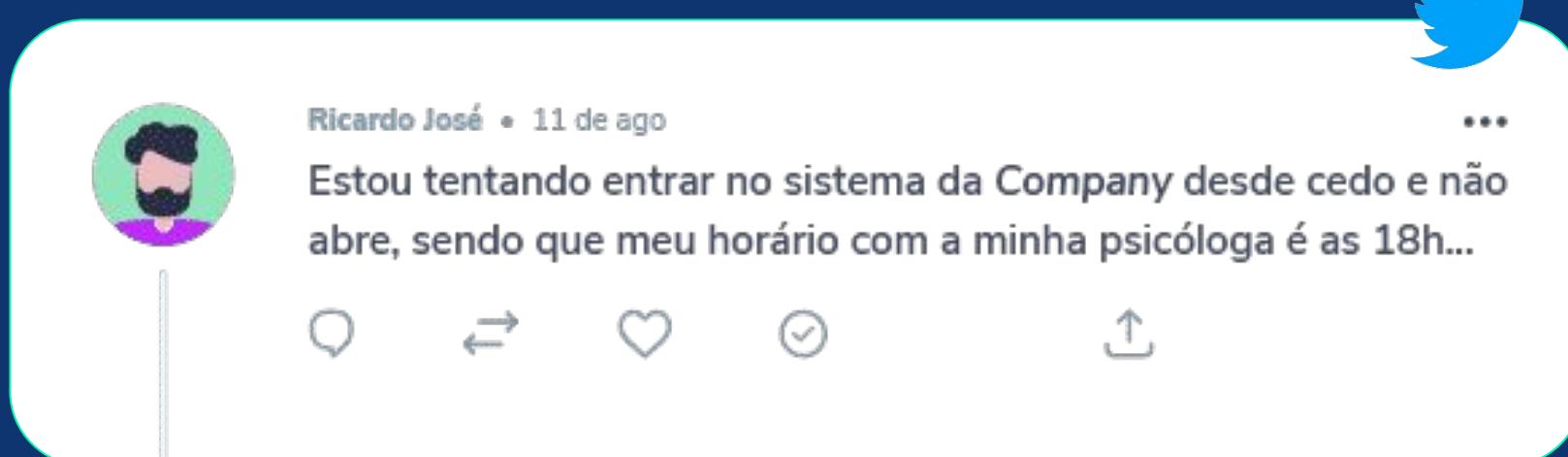
Google
Trends

Google
Alerts



Twitter Analytics

POR EXEMPLO:

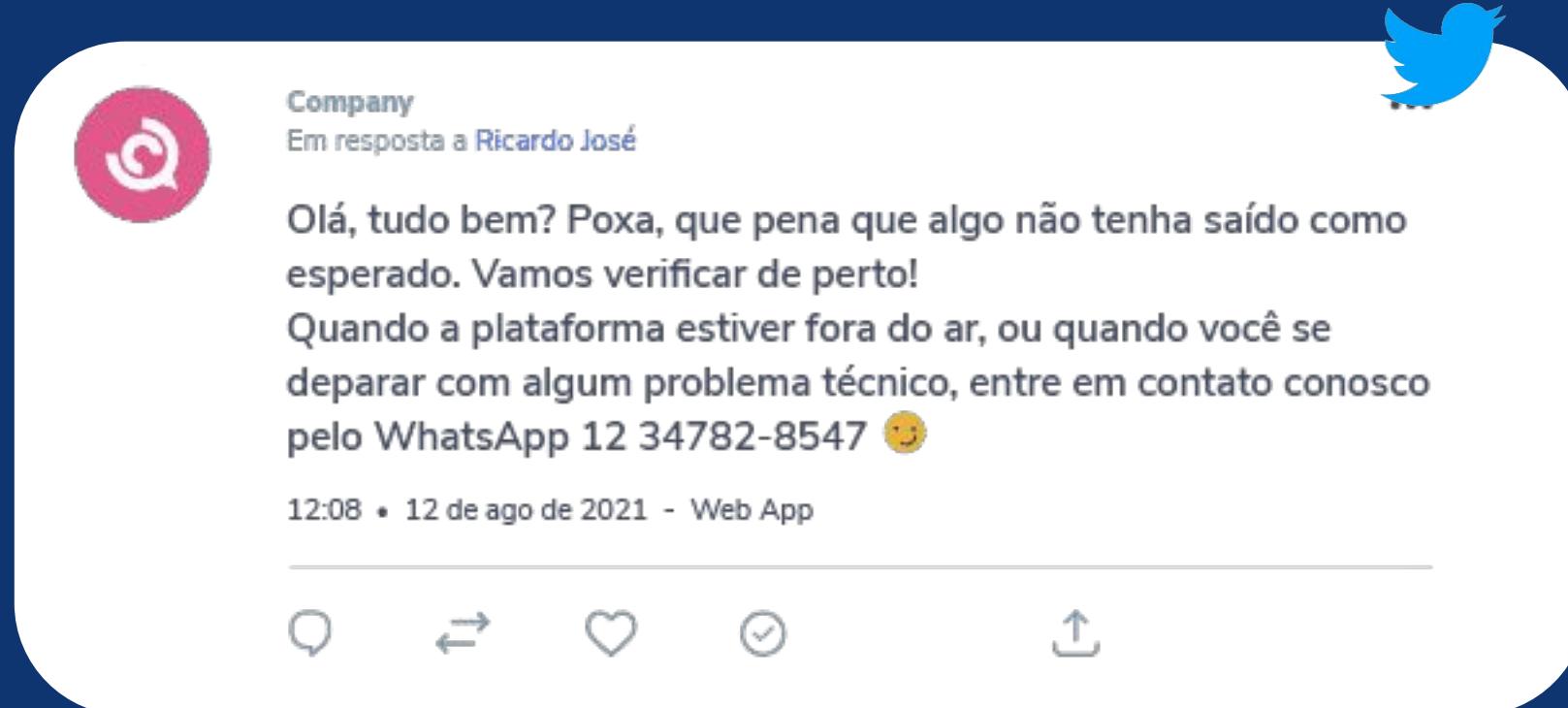


Ricardo José • 11 de ago

Estou tentando entrar no sistema da Company desde cedo e não abre, sendo que meu horário com a minha psicóloga é as 18h...

...

Reply Retweet Like Report



Company
Em resposta a Ricardo José

Olá, tudo bem? Poxa, que pena que algo não tenha saído como esperado. Vamos verificar de perto!
Quando a plataforma estiver fora do ar, ou quando você se deparar com algum problema técnico, entre em contato conosco pelo WhatsApp 12 34782-8547 😊

12:08 • 12 de ago de 2021 - Web App

Reply Retweet Like Report



Aula 5 - Como podemos aplicar o SL

Ferramentas de Social Listening

QUAL LISTENING USAR:

O QUE FAZ/ O QUE PRECISA

- gestão completa de redes sociais
- análise de público e campanhas
- feedback e pesquisa de clientes
- pesquisa de sentimento
- reconhecimento de influenciadores
- identificação de tendências
- comparação de concorrentes

TESTE GRATUITO POR 10 DIAS



O QUE FAZ/ O QUE PRECISA

- monitoramento de conversas, palavras-chave, menções em hashtags
- painel unificado de redes sociais para mencionar e responder em um só lugar
- seguir influenciadores e defensores marca
- mapas de discussões



TESTE GRATUITO POR 30 DIAS

O QUE FAZ/ O QUE PRECISA

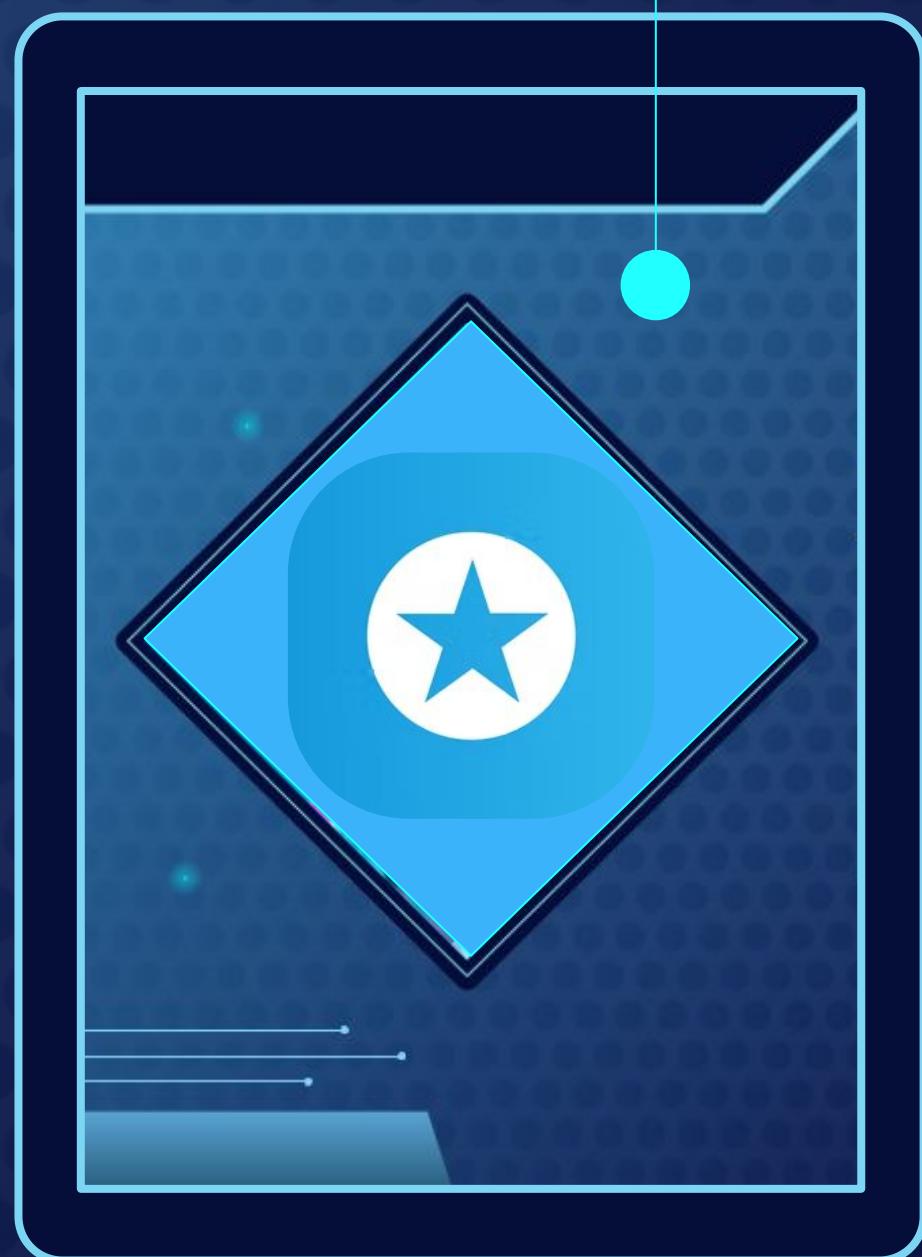
- monitoramento de assuntos relevantes em diversos setores e países;
- identificação de possíveis influenciadores;
- monitoramento de perguntas, tópicos, palavras-chave e backlinks;
- análise de desempenho de redes sociais.

TESTE GRATUITO POR 07 DIAS



O QUE FAZ/ O QUE PRECISA

- rastreio milhões de conteúdos em 42 idiomas;
- análise de concorrentes;
- monitoramento de conversas;
- filtragem e análise de dados vindo dos Twitter, Facebook e Instagram;
- criação de reports e dashboards visuais e intuitivos.



VERSÃO GRATUITA / TESTE 14 DIAS

O QUE FAZ/ O QUE PRECISA

- Inteligência dados via IA;
- Dashboard com visão 360°;
- Listening Omnichannel;
- 5,8 trilhões de combinações;
- Filtros são globais

SEM VERSÃO GRATUITA



Aula 5 - Como podemos aplicar o SL

Conclusão

O QUE APRENDEMOS:



01

A importância da Escutatória

02

Utilizações nas redes sociais

03

O que é Social Listening

O QUE APRENDEMOS:



04

Principais Vantagens e Possibilidades

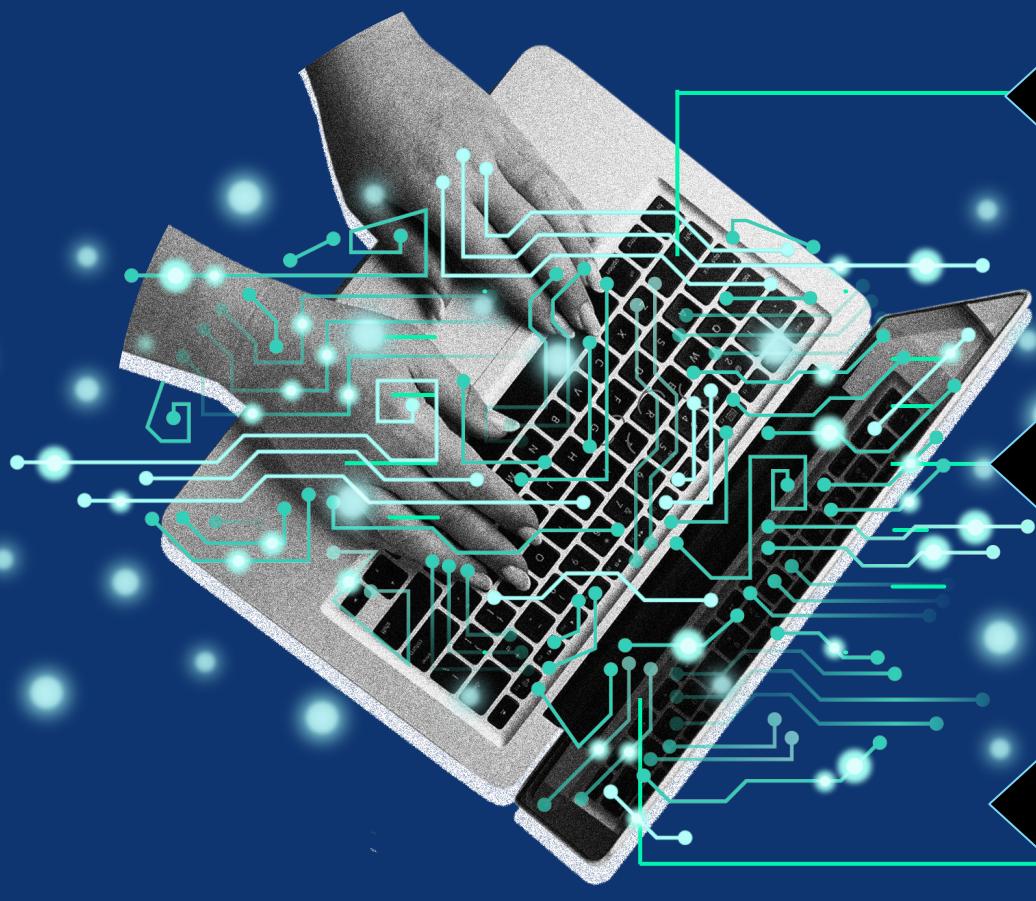
05

Story Listening Desi e Eric

06

Diferença entre Monitorar e Analisar

O QUE APRENDEMOS:



07

Exemplo uso de recursos

08

Palavras-chave e reputação

09

Estudo caso (Reclame aqui x Twitter)

O QUE APRENDEMOS:



10

Acesso ferramentas orgânicas

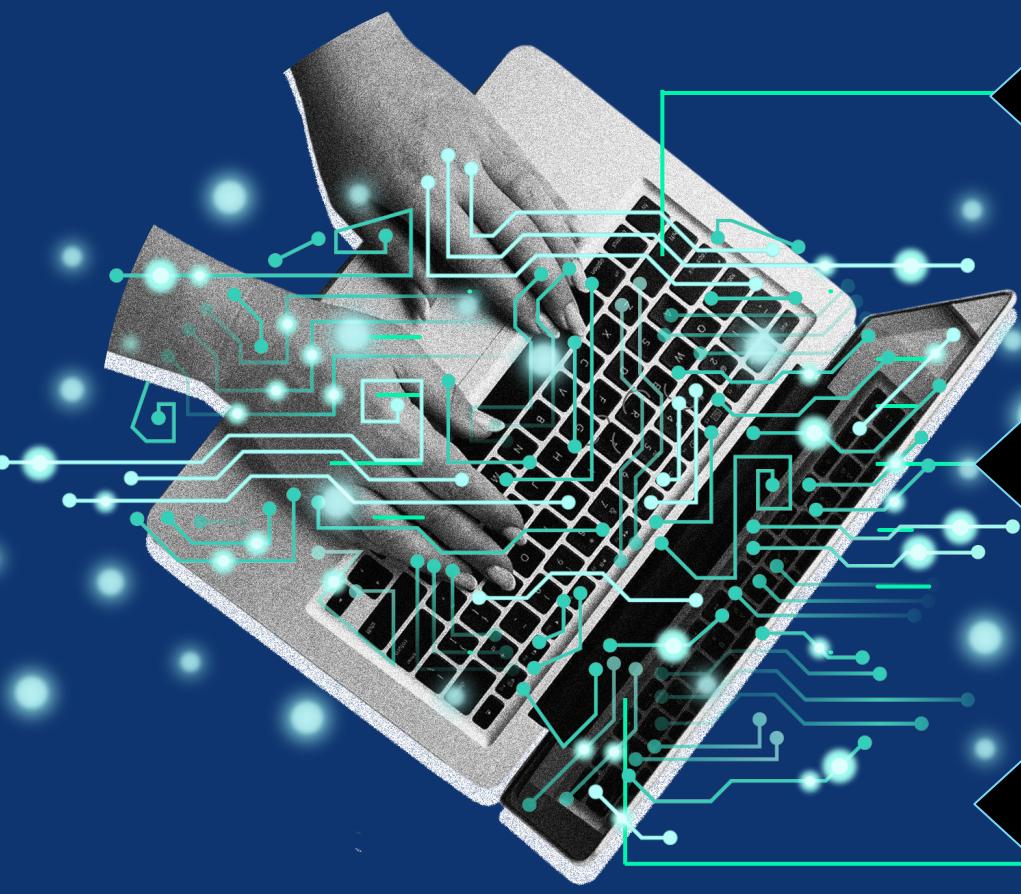
11

Estudo Cases Sucesso: OLX

12

Uso Social Listening em Stranger Things

O QUE APRENDEMOS:



13

Listening na Prática: Meg

14

Métricas e Funcionalidades

15

Sugestões de ferramentas IA

PARTICIPE DO FÓRUM



FAÇA AS ATIVIDADES PROPOSTAS



AVALIE O CURSO

