

Processo de Marketing utilizado no **UOL**



Aluno: **Caio Prado Ferraz**

RM: **30338**

E-mail: **caiopf1@gmail.com**

Disciplina: **Marketing Estratégico**

Prof. **Maxwel Martins**

1. INTRODUÇÃO

A empresa para a qual essa análise está sendo feita é a **Universo Online**, mais conhecida como **UOL**. Empresa pioneira na internet brasileira, atualmente oferece conteúdo jornalístico em seu portal que recebe mais de 50 milhões de visitantes únicos por mês, e uma plataforma de produtos e serviços de internet tanto para pessoas como para empresas.

2. UOL HOST

Como o portfólio de produtos da empresa é extenso e atende aos mais variados públicos e segmentos, essa análise crítica vai se restringir apenas ao **UOL HOST**, que é a linha de hospedagens e serviços online. Dessa forma podemos nos aprofundar mais em questões específicas do produto e a análise não vai ficar tão superficial tentando abranger todos os serviços e produtos que a empresa oferece.



3. O PROCESSO DE MARKETING

O UOL HOST tem como missão acompanhar o usuário ou seu negócio desde o início de sua presença na internet até o seu crescimento e expansão, oferecendo a mais completa linha de **produtos** e serviços online. A mensagem que a empresa quer passar para seu consumidor é que ele pode contar com o UOL seja em um registro de domínio na internet (endereço do site, por exemplo: www.seunegocio.com.br), ou com um construtor simples e intuitivo de site ou loja virtual, depois com a hospedagem do site criado, com a divulgação de seu negócio através da ferramenta de e-mail marketing, ou até mesmo com a solução de e-mail profissional e personalizado com a marca que ele desejar, para que passe mais confiança e credibilidade para seus clientes.

A comunicação em sua página de venda é muito bem feita e funciona bem, o problema começa quando o cliente utiliza o produto contratado e encontra limitações na ferramenta. Isso porque o UOL HOST prioriza fechar parceria com as empresas que oferecem uma ferramenta de menor custo,

porém, mais limitada, visando lucrar mais com as vendas. Além disso, o suporte técnico não é dos melhores, as maiores reclamações dos clientes são justamente sobre o atendimento e a falta de eficiência em solucionar os problemas quando precisam.

A estratégia pode ser melhorada fechando parcerias com empresas que ofereçam uma ferramenta mais robusta e completa, mesmo que o preço repassado ao cliente seja maior. Quando o usuário fica satisfeito com o produto contratado e não se sente enganado, ele tende a ficar mais tempo com a empresa, pois passar todos seus produtos e configurações para uma concorrente é muito complexo e trabalhoso, portanto fazer isso apenas por preço e não ter a certeza de que a outra ferramenta é melhor torna-se muito arriscado. Além disso, os chamados e as reclamações tendem a abaixar devido ao grau de satisfação do cliente e a facilidade de uso do produto contratado. Isso seria muito benéfico não só para o cliente mais para a empresa também, pois cada chamado gera um custo para o UOL.

Mesmo o UOL HOST fechando parceria com empresas que oferecem uma ferramenta de menor custo, os **preços** praticados são muito altos e raramente são mais baratos que os principais concorrentes. Isso ocorre porque a empresa está focada apenas em vendas e em bater metas. Isso pode até captar mais clientes em um curto espaço de tempo, porém dificilmente eles continuarão na base devido às limitações que vão encontrar no produto. A empresa deve pensar a longo prazo e investir na venda de qualidade, cobrar um preço maior mas ter a certeza de que seus clientes vão permanecer na empresa por estarem satisfeitos e até mesmo indicar a solução para amigos e familiares, além da garantia dos pagamentos recorrentes (mensal ou anual).

No quesito **praça e promoção**, a empresa vai muito bem. Como se trata de serviços online, a maior parte das vendas é feita através do próprio site (www.uolhost.com.br), portanto o UOL HOST investe bastante em anúncios nas redes sociais e também em links patrocinados exibidos nos resultados de busca no Google. Também está constantemente presente em feiras e workshops de assuntos relacionados à internet.