

ENTRE MARÉS ■ **MANUAL DE COMUNICAÇÃO & MARKETING**

Padrão Oficial de Linguagem, Conteúdo e Posicionamento
São Francisco do Sul • SC

FINALIDADE DO MANUAL

Este manual define como a Entre Marés se comunica em todos os pontos de contato: Instagram, WhatsApp, Airbnb, parcerias e materiais institucionais. O objetivo é manter clareza, confiança e coerência de marca.

PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO

Comunicar com calma, clareza e intenção. Informar sem excesso. Nunca pressionar, nunca prometer além do que é entregue.

TOM DE VOZ DA ENTRE MARÉS

Calmo, acolhedor, profissional e presente. A marca fala pouco, mas fala com propósito.

O QUE A MARCA SEMPRE COMUNICA

Cuidado com a experiência. Organização. Confiança. Presença. Tranquilidade para hóspedes e proprietários.

O QUE A MARCA NUNCA COMUNICA

Urgência artificial. Promoções agressivas. Linguagem apelativa. Promessas vagas ou exageradas.

COMUNICAÇÃO NO INSTAGRAM

Conteúdo focado em bastidores, experiência, cuidado, provas sociais e valorização do tempo do hóspede.

COMUNICAÇÃO COM HÓSPEDES

Mensagens claras, educadas e objetivas. Antecipar informações e reduzir trocas desnecessárias.

COMUNICAÇÃO COM PROPRIETÁRIOS

Postura profissional, transparente e consultiva. Educar o proprietário sobre boas práticas sem confronto.

MARKETING DA ENTRE MARÉS

Marketing baseado em confiança, constância e reputação. A marca cresce por indicação, recorrência e prova social.

USO DESTE MANUAL

Este manual deve ser consultado antes de qualquer postagem, mensagem ou ação de marketing. Ele protege o posicionamento da Entre Marés.