

A high-angle, black and white photograph of a person sitting on a modern, light-colored chair. The person is wearing a long-sleeved shirt and dark pants, and is focused on a laptop computer resting on their lap. The setting is a living room with a dark wooden coffee table in the foreground, which holds a few items. The floor is made of light-colored wood planks. The overall atmosphere is calm and focused.

Essa nova comunicação: ferramentas, costumes e novos desafios

Rafael Rez

Rafael Rez

Fundador da consultoria de marketing digital **Web Estratégica** (2011).



Fundador da **Nova Escola de Marketing** (2016).



Consultoria



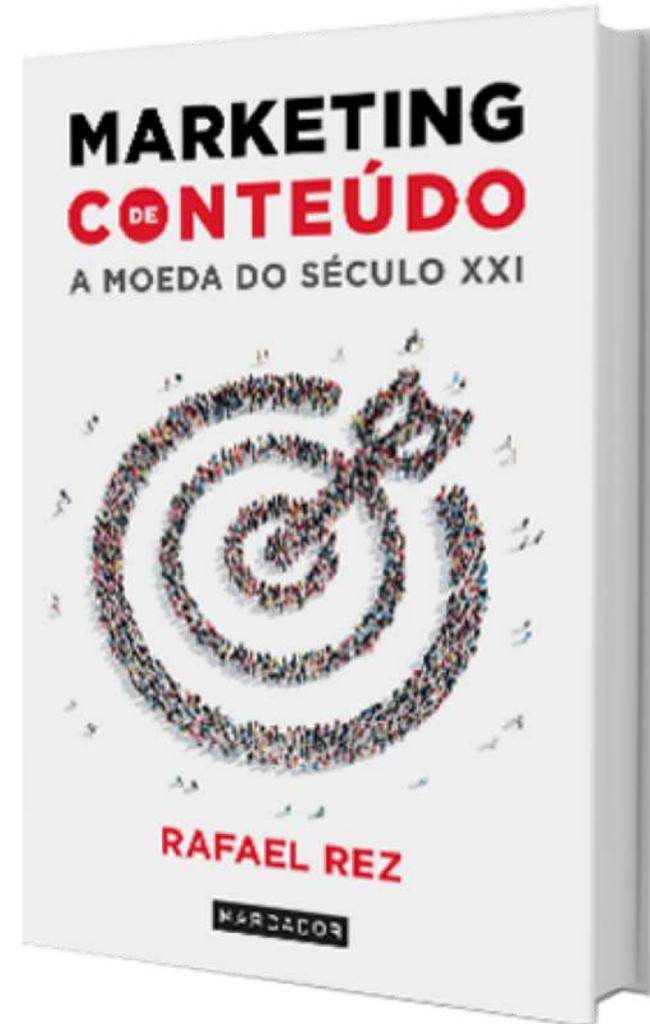
MINISTÉRIO DA
SAÚDE



Professor



Bestseller no Brasil e em Portugal





**O mundo mudou 10
anos em 4 meses**

INÍCIO > COLUNAS > O que vem após a pandemia? Especialistas apostam no Renascimento Digital

O que vem após a pandemia? Especialistas apostam no Renascimento Digital

F Daniel Araya

17 de abril de 2020 Colunas



Ouvir: vem após a pandemia? Especialistas ap 0:00 audima



ESCOLHAS DO EDITOR

Conheça os bilionários da saúde que ficaram ainda mais ricos com o coronavírus
5 de maio de 2020

Empresa financiada por Bill Gates pode revolucionar o desenvolvimento farmacêutico
5 de maio de 2020

Bilionário do petróleo constrói superiate para salvar os oceanos
3 de maio de 2020

Jeff Bezos e 9 outros bilionários perdem US\$ 26 bilhões com queda da bolsa
2 de maio de 2020

- ✓ Sem tarifa e anuidade
- ✓ Cartão Internacional
- ✓ Faça pagamentos e TED
- ✓ Empréstimos

BAIXE O APP

FORBES TV

Forbes Bill Dague, da Nasdaq...
Jazz, colaboração e o valor do dinheiro
YouTube

FORBES PITCH



Streaming de Vídeo



Teleconferência



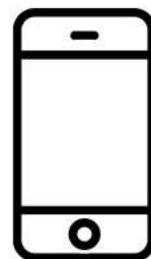
Delivery de Comida



E-commerce



E-mail



Smartphone



Arquivos na Nuvem



QR Code



Aplicativos de Mensagem

**NÃO ESPERE O
COOPERADO IR ATÉ
VOCÊ, VÁ ATÉ ELE!**



Blog / Site / Notícias

Case Paraná



Google Meu Negócio



A hand holds a smartphone displaying a Google My Business profile for 'Dandelion Chocolate'. The profile includes a business photo, the name 'Dandelion Chocolate', and the address '149 Valencia Street, San Francisco, CA 94108'. Below the address, there is a 'Business Info' section with fields for 'Name' and 'Address'.

Google



Facebook

FanPages / Grupos / Perfis / Campanhas



LinkedIn

Perfis / Company Pages / Grupos

Instagram

Feed / Stories / Lives / IGTV





E-mail / Newsletter

WhatsApp / Telegram



**NÃO ESPERE O
COOPERADO IR ATÉ
VOCÊ, VÁ ATÉ ELE!**

Conteúdo relevante

Personas



Perguntas Chave

- Quem é o nosso público?
- Que informações eles querem?
- O que eles precisam?
- Como chamamos a atenção deles?



Como tornamos a vida dos nossos clientes melhor?



- Como os ajudamos a tomar melhores decisões?
- Como nós damos a eles exatamente o que querem?
- Como tornamos a vida deles mais fácil?
- Como podemos fazê-los sorrir ao pensar em nós?

Personas

- Público interno
- Público externo
- Cooperados
- Clientes
- Compradores
- Imprensa
- Comunidad



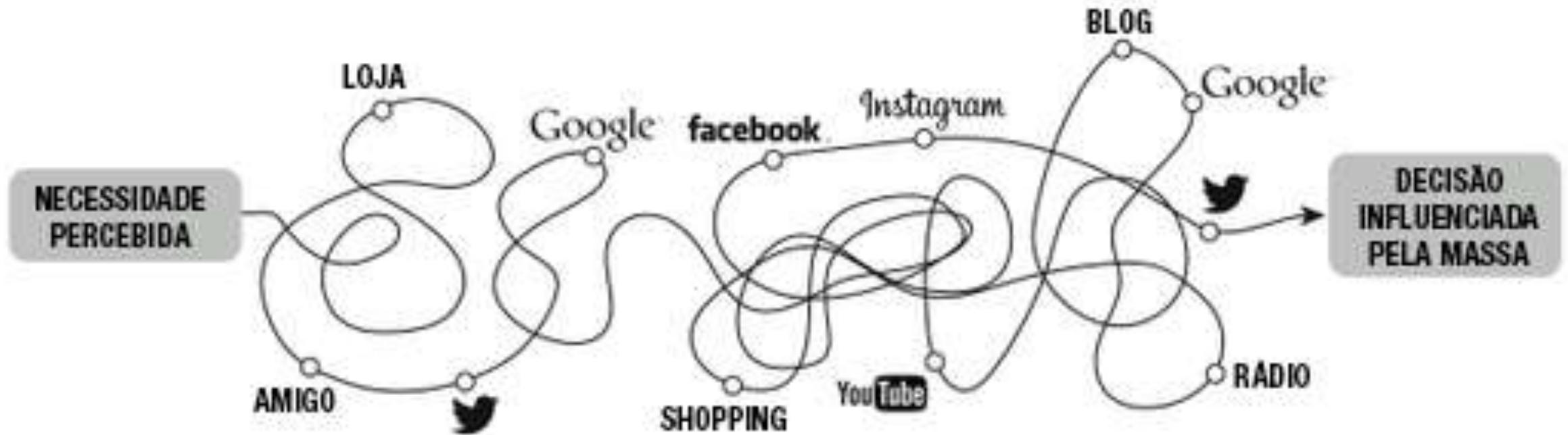
Jornada do Cliente



Jornada do Cliente

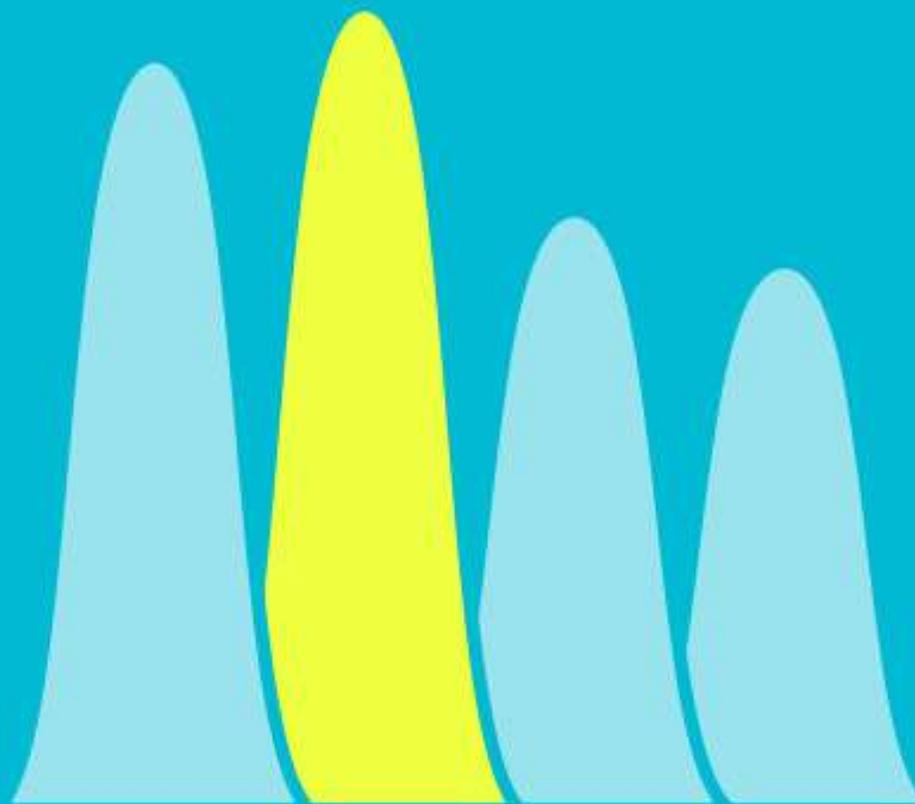


Jornada do Cliente





Uso da busca em diferentes estágios do funil



● 44% Inspiration

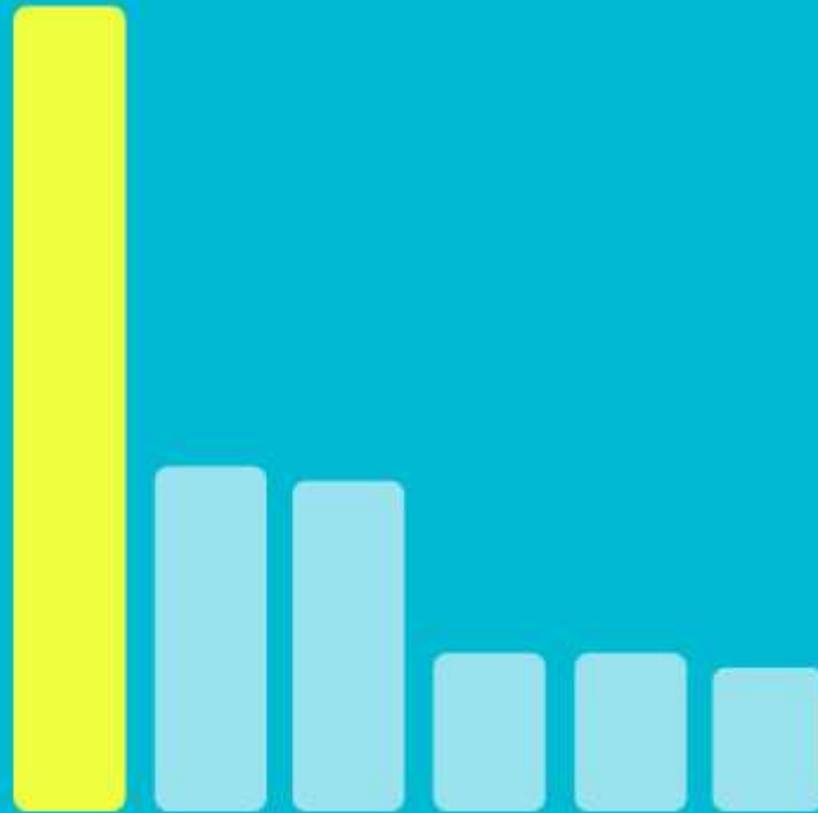
● 47% Comparison

● 35% Advice

● 32% Prepare for Purchase



Fontes de Informação Online



- 56% Search Engines
- 24% Brand Websites
- 23% Retailer Websites
- 11% Price Comparison Sites
- 11% Online Video Sites
- 10% Social Networks

Perguntas Chave

- Quais são os pontos de contato para nossa jornada do cliente?
- Em quais canais a jornada acontece?
- Quais aspectos técnicos ou emocionais influenciam a decisão?



Canais de Distribuição



Perguntas Chave

- Onde faremos a distribuição do conteúdo?
- Como nosso conteúdo aparecerá em diferentes plataformas?
- Onde nossos clientes estão?



Sabiamente escolha, Padawan!

- Faça um bom benchmark
- Comece com 3 canais
- Teste os resultados
- Otimize o que funciona



Insights



#barbearia

4,136,396 posts

Follow

Top posts





Ver tudo

Pesquisas relacionadas a qual a melhor maquininha de cartão

qual **máquina** de cartão **tem a menor taxa 2020**

qual a melhor **máquina** de cartão **para quem está começando**

melhor **máquina** de cartão **2020**

qual a melhor **máquina** de cartão **com menor taxa**

qual a melhor maquininha de cartão **para uber**

melhor **máquina** de cartão **2019**

maquininha **sumup**

maquininha de cartão **sumup**



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mais

Qual conteúdo criar?

- **Dúvidas dos clientes**
- **Histórias de clientes**
- **Dicas práticas**
- **Conteúdo “O quê”**
- **Bastidores e curiosidades**
- **Novidades**
- **Notícias relevantes**
- **Memes**

O que não postar!

- Mensagens de aniversário
- Comunicados internos
- Notícias que não agregam valor
- Datas sem nexos com a Cooperativa

Obrigado!

LinkedIn: rez.com.br/linkedin

Instagram: [@rafael.rez](https://www.instagram.com/rafael.rez)