

webinar Comércio Digital

# Lojas Online: vender na Internet

25 de novembro · 17h00

comércio digital  
Uma iniciativa ACEPI



 agenda

**1** *o contexto*  
**propósito,  
comunicação e  
relevância**

**why**

**2** *o desafio*  
**estratégias  
para um maior  
alcance digital**

**how**

**3** *as ferramentas*  
**aliados para  
comunicar  
online**

**4** *demo*  
**Chat e Click2Call  
Bytalk**

**what**

**5** *Q&A*  
**dúvidas,  
questões e  
comentários**

1

o contexto  
propósito, comunicação e relevância

*If a picture is worth a  
thousand words, **context**  
is worth a million.*

**#contexto**

1

o contexto  
**propósito, comunicação e relevância**

*As we put up more barriers between ourselves and digital technologies, organizations must learn **how to offer value to users who crave quiet in a noisy world.***

**#relevância**

Source: Fjord Trends

1

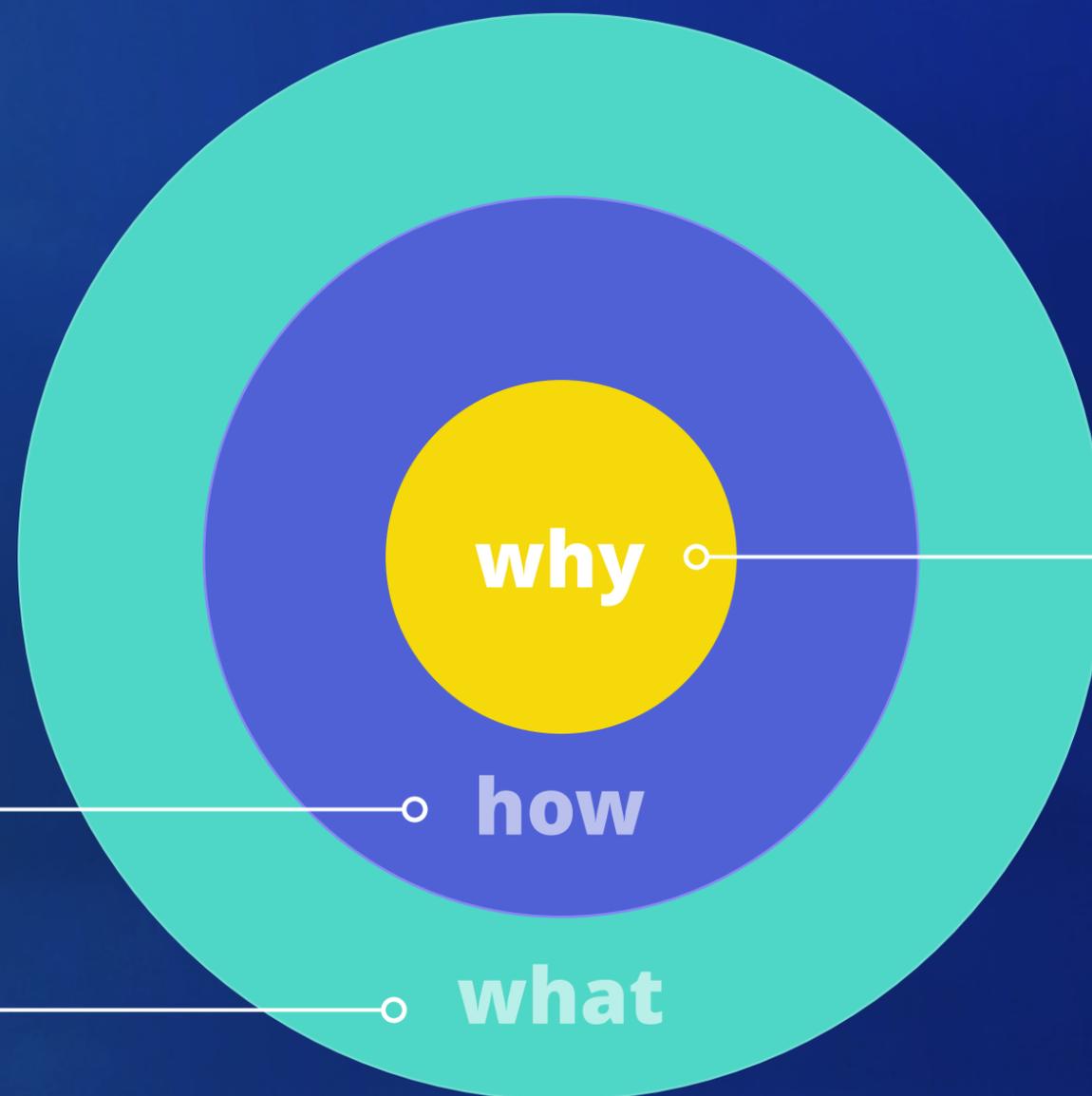
o contexto  
**propósito, comunicação e relevância**

***Be **relevant**  
or be ignored.  
**Be **compelling**  
or be forgotten.*****

**#propósito**

1

o contexto  
**propósito, comunicação e relevância**



**o processo**

o que torna o negócio diferenciador e competitivo face aos seus concorrentes

**o propósito**

a razão da existência do negócio; o *driver*, a motivação.

**o produto**

o portfólio de serviços e produtos que disponibiliza no mercado

Source: Golden Circle Model, Simon Sinek

2

o desafio  
**estratégias para um maior alcance digital**

## **customer-centric marketing**

uma estratégia focada no consumidor

## **planejar**

Garantir uma abordagem consistente, em todos os *touchpoints* com o consumidor.

## **mapear**

Mapear a jornada do consumidor é essencial para desenhar uma experiência à medida.

## **envolver**

Promover relações assentes no conceito de parceria e não no mero fornecimento de serviços/produtos.

## **medir**

Avaliar, analisar e medir são os melhores veículos para otimizar a sua performance.

## **auscultar**

*Keyword: feedback.* Ouvir, absorver e captar todos os *insights* que potenciem a nossa estratégia.

fase

atrair

convencer

converter

fidelizar

partilhar

objetivo

**#notoriedade**captar a atenção e  
cimentar o posicionamento**#relevância**potenciar o contacto e  
captar *leads***#conversão**acelerar conversão, gerar  
vendas**#relação**nutrir a relação e  
fidelizar o cliente**#alcance**amplificar o alcance  
da marca

ações

artigos e *blog posts*  
*branded content*  
vídeos  
*podcasts*  
*social media*  
*google ads*simulações  
ativação de marca  
*decks* comerciais  
vídeos formativos  
*webinars*ações de incentivo à compra  
*free trials*  
ações promocionais  
*vouchers*  
sms marketing  
e-mail marketingações de *remarketing*  
*surveys*  
*cross-selling* e *up-selling*  
experiências  
*giveaways**social sharing*  
programa de embaixadores  
*digital influencers*  
*reviews* e recomendações

## onsite

- Foco na captação de *leads*/potenciais clientes
- Suporte e apoio personalizado, em tempo real
- Ações conversão e incentivo à compra



chat



click2call



campanhas  
onsite



formulários

## offsite

- Foco no conteúdo e na comunicação
- Acompanhamento do cliente/*prospect*
- Ações de fidelização e remarketing



sms  
marketing



e-mail  
marketing



webinars &  
conferências



google  
ads



desktop



**António Fernandes, 57**

Consultor Imobiliário  
@Century 21

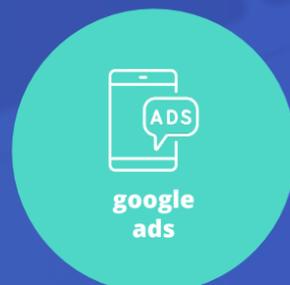
**when**

início do funil

**why**

Pesquisa por hotéis no Algarve para passar o fim de semana em família

**what**



google ads

keywords relevantes  
presença no momento certo



tablet



**João Pires, 21**

Estudante - Design gráfico  
@ ESAD Porto

**when**

meio do funil

**why**

A visitar a página de um design hotel em Berlim, pela 3ª vez na mesma semana

**what**



chat

suporte e acompanhamento  
push na conversão



mobile



**Sofia Mendonça, 31**

Microinfluencer/Account Manager  
@ LVMH

**when**

final do funil

**why**

Marca, pela 2ª vez no ano, uma estadia num resort de luxo em Bali

**what**

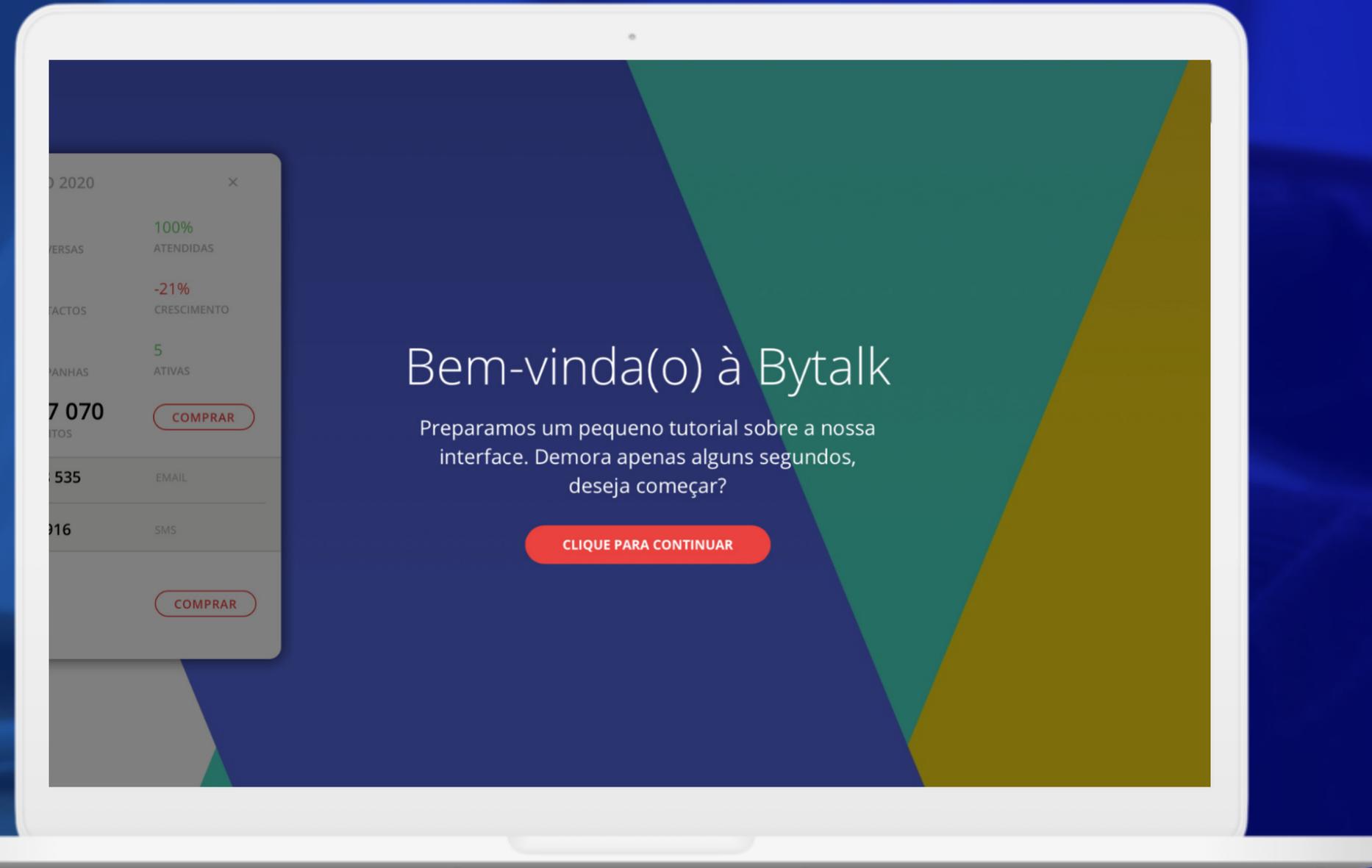


e-mail marketing

NPS surveys e review push  
incentivo à recompra

4

demo  
Chat e Click2Call Bytalk



5

Q&A  
dúvidas, questões e comentários

Q&A

***vamos conversar?***

***obrigada.***

**(boas) conversas não têm que ficar por aqui.**  
Continuamos a conversa?

comércio**digital**



Rute Cecílio | Business Manager @ Bytalk  
rute.cecilio@bytalk.com | (351) 966 038 488  
[www.bytalk.com](http://www.bytalk.com)