

webinar Comércio Digital

Lojas Online: vender na Internet

25 de novembro · 17h00

comérciodigital
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

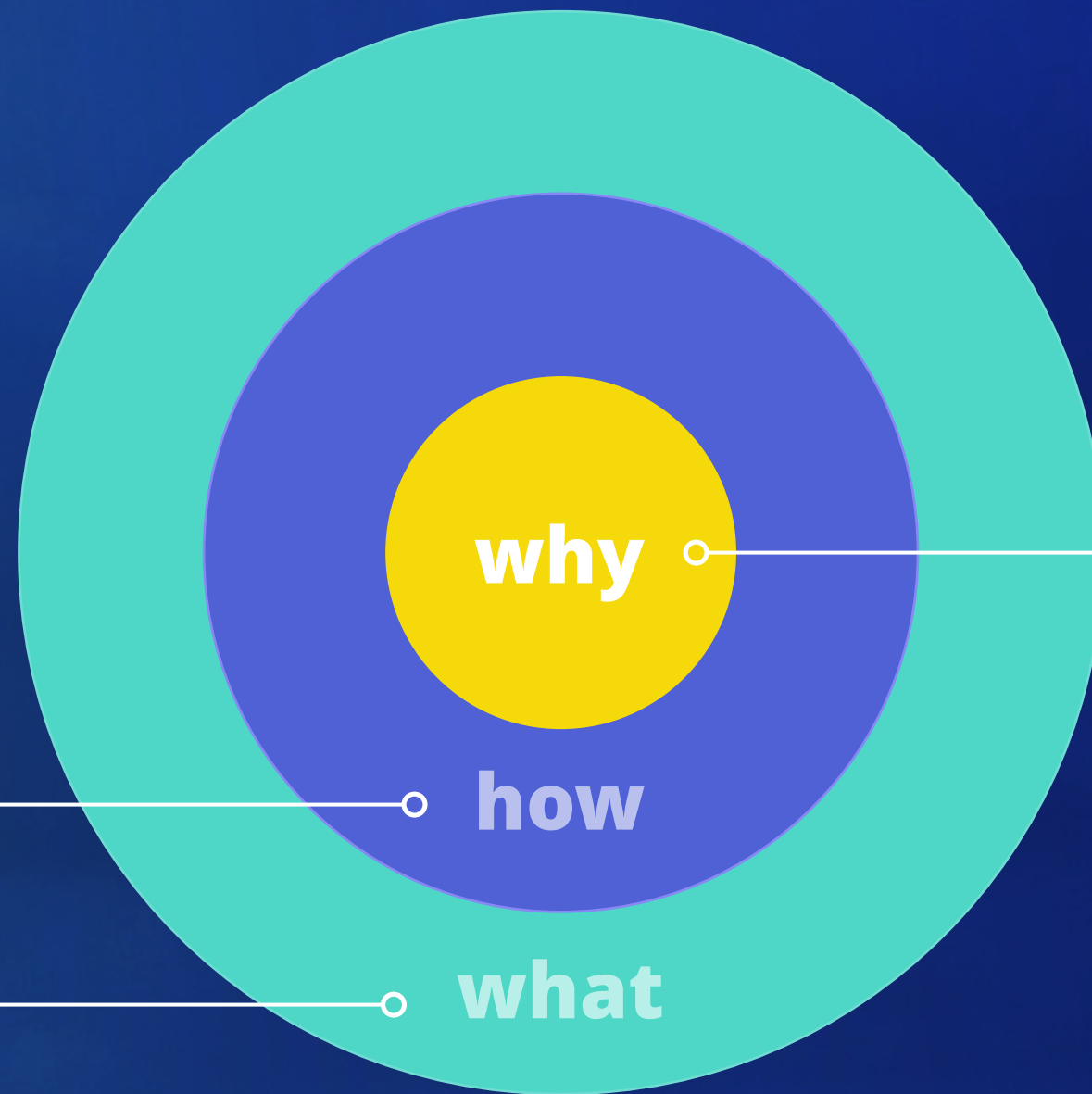
o contexto
propósito, comunicação e relevância

***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

#notoriedadecaptar 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

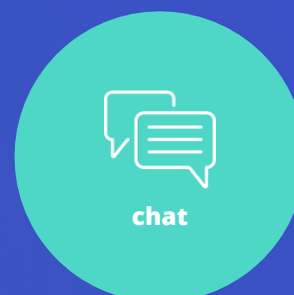
when

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

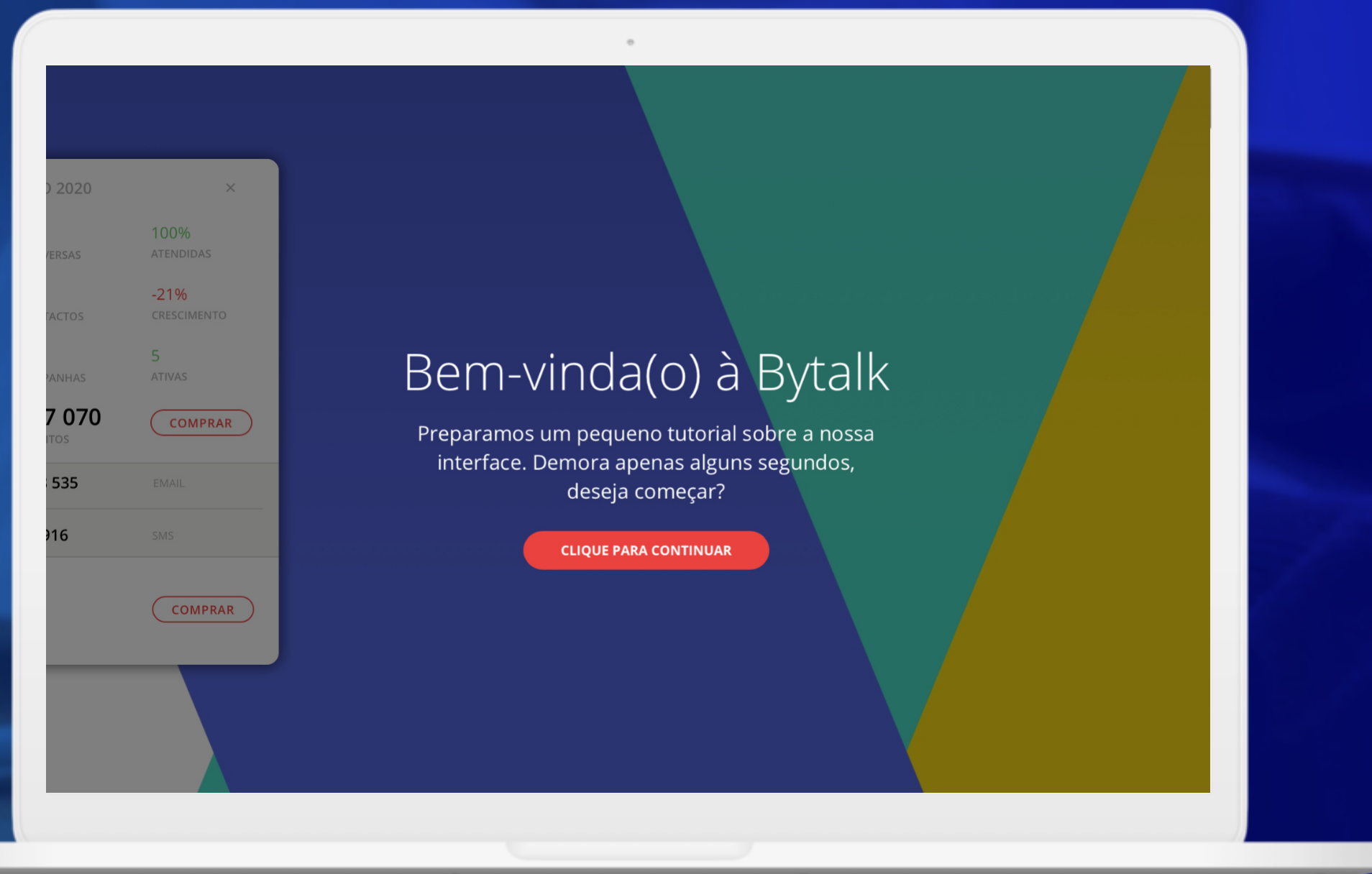


e-mail marketing

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