CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO

MBA EM INOVAÇÃO E MARKETING DIGITAL

LARISSA MACEDO PEREIRA TEIXEIRA
SARAH DAISY DE SOUSA RODRIGUES

PLANEJAMENTO DE MARKETING DIGITAL
QUERIDA DAISY – QUADROS PERSONALIZADOS

FORTALEZA - CE

2020

CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO
MBA EM INOVAÇÃO E MARKETING DIGITAL

LARISSA MACEDO PEREIRA TEIXEIRA
SARAH DAISY DE SOUSA RODRIGUES

PLANEJAMENTO DE MARKETING DIGITAL QUERIDA DAISY – QUADROS PERSONALIZADOS

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de MBA em Inovação e Marketing Digital do Centro Universitário Fametro-UNIFAMETRO, em cumprimento ao requisito parcial à obtenção do título especialista em inovação e marketing digital.

Profª. Orientador: Esp. Msc. Alexandre Pinho Pessoa de Hollanda

FORTALEZA – CE
2020

BANCA EXAMINADORA

Prof. Msc. Alexandre Pinho Pessoa de Hollanda
Orientador– Centro Universitário Unifametro

Prof.
Membro- Centro Universitário Unifametro

Profa. Esp. Ana Carla Cavalcante das Chagas
Membro – Centro Universitário Unifametro

SUMÁRIO

1. DIAGNÓSTICO 5
1.1 Cenário 5
1.2 Personas 6
2 PESQUISA 7
3 OBJETIVOS E METAS 8
4 PLANO DE AÇÃO 8
5 MENSURAÇÃO E MONITORAMENTO 14
5.1 Indicadores 14
5.2 Métricas 14
6 CRONOGRAMA 14
7 ORÇAMENTO 14
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS 15
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 15

1. DIAGNÓSTICO

1.1 Cenário

A venda de quadros personalizados é um ramo de atuação bastante disseminado no mercado. É fácil identificar tipos de negócios semelhantes, no entanto, observa-se que falta proximidade com o cliente. O serviço, muitas vezes, é oferecido por gráficas, que de maneira automática, digamos, disponibilizam esse tipo de produto. Não se observa ainda marcas realmente inovadores que se preocupem em ir além da entrega da encomenda. Poucos buscam um diferencial e sabemos que atualmente é preciso inovar no jeito de lidar com o cliente, afinal não basta fornecer o produto no prazo e cumprir todas as exigências do mesmo. É preciso criar boas experiências, gerar empatia com a marca e muito mais.

A Pesquisa Setorial realizada pelo IEMI em parceria com a ABCasa, apresentou evidências da consolidação do e-commerce como um canal essencial para a realização de negócios. Apesar de ainda não ser o meio de compra com maior participação no setor de artigos para casa e decoração, o comércio eletrônico é o que mais cresceu neste nicho entre os anos de 2016 e 2017. Este crescimento do comércio eletrônico nesse mercado deve-se principalmente aos segmentos de Artigos de Presentes, Papelaria e Tabacaria, responsável por 17% das transações, seguidos por Artigos de Uso Doméstico e Pessoal (9%) e Artigos para Decoração (2%) (CASA NEGÓCIOS, 2020).

Analisando dados de transações realizadas pelo consumidor final em 2018, o levantamento realizado pela Ebit trouxe o setor de casa e decoração como o terceiro maior em quantidade de pedidos, chegando a ser responsável por 10,9% das compras, um crescimento de 11% em relação ao mesmo período de 2017. Em volume financeiro, o setor cresceu 29% entre 2017 e 2018, alcançando o quarto lugar (CASA NEGÓCIOS, 2020).

1.2 Personas

ÉRIKA

EMPREENDEDORA

Empresa: CONTADORA

Idade: 32 anos

Genêro: Feminino

Educação: Ensino superior

Mídias: Facebook, instagram, whatsapp

Objetivos: Pessoa que busca um presente especial, personalizado, cheio de significado e que sirva de recordação, ou seja, uma lembrança que pode também ser utilizada como item de decoração.

Desafios: Encontrar fornecedores que possam proporcionar uma lembrança marcante e personalizada. Ter flexividade em relação a preço de personalização. Dificuldades com a entrega. A forma que o produto se apresenta. Cuidado em surpreender o cliente e gerar boas experiências.

Como minha empresa pode ajudá-la: Oferecer o produto que ela procura de forma personalizada, com entrega no prazo, preço acessível e buscando oferecer uma boa experiência de marca, com atendimento diferenciado.

ALINE

Analista de orçamento

Empresa: Construtora

Idade: 24 anos

Genêro: Feminino

Educação: Ensino superior

Mídias: Instagram e whastapp

Objetivos: Comprar quadros para sua casa para fins decorativos.

Desafios: Encontrar algo que realmente combine com seu quarto, encontrar quadros que tenham a imagem que ela gosta, preço e qualidade.

Como minha empresa pode ajudá-la: Criando os quadros para decoração do seu ambiente de forma personalizada.

Para Rez (2016), pesquisas de personas bem executadas são essenciais para orientar o desenvolvimento de um produto, podendo orientar a empresa sem estágio inicial, dando uma visão de qual mercado você pode se inserir, entendendo de fato o que os clientes desejam e quanto estão dispostos a pagar pelo seu produto.

2 PESQUISA

2.2 Google Trends

Link

https://trends.google.com.br/trends/explore?date=today%203-m&geo=BR&q=quadros%20personalizados,quadros%20decorativos

Termos das pesquisas

Quadros personalizados x quadros decorativos

Período

Últimos 90 dias

1.1 Metodologia

Onde: Instagram e Facebook.

Como: Buscar consumidores por meio de comentários e hashtags em perfis de venda de quadros.

Quando: Dia 05 a 07 de agosto.

2.3 Roteiro da Pesquisa

- Faixa etária das pessoas que consomem quadro personalizados;
- O que eles curtem e estilo de vida;
- O que leva a compra de quadros. (presente, coleção ou apenas gostam de quadros);
- Padrões ou personalização gera melhor experiência para esses consumidores;
- Existe uma preocupação em saber os preços desses produtos. Será que é determinante para compra?;
- O que mais perguntam aos fornecedores.

2.4 As principais percepções com relação às pessoas que se interessam por quadros personalizados.

- Curtem arte, como pinturas e grafitagem
- Curtem decoração
- Gostam de pechincar: antes de efetuar a compra pesquisam bastante
- Avaliam a compra muito além do preço: valorizam a embalagem do produto
- Gostam de ser surpreendidas: curtem presentes criativos
- Procuram por quadros personalizados
- Valorizam a natureza
- Possuem perfil *life style*
- Adeptos da compra online
- Indicam a compra quando satisfeitos
- Querem saber a cidade do fornecedor

Através dessas observações que a pesquisa possibilitou serão traçadas estratégias de marketing para atrair este público e gerar empatia do mesmo com a marca.

3 OBJETIVOS E METAS

O objetivo principal é obter acréscimo nas vendas. Para isso nosso propósito é ter um maior número de engajamento na página do Instagram, aumentando assim a quantidade de seguidores. O perfil @querida.daisy foi criado dia 20 de junho e hoje possui mais de 140 seguidores. Se a cada três meses conseguirmos duplicar essa quantidade, como também a interação das pessoas com a página, provavelmente teremos aumento no número de encomendas. Atualmente recebemos em média 10 encomendas por mês. Nossa meta é aumentar 20% a cada mês. A pretensão com o plano de marketing é criar um cronograma de postagens fixas semanais, que possam ir além de mera apresentação de produtos já vendidos e tragam também um conteúdo que possa ser atrativo para o público que se deseja atingir.

4 PLANO DE AÇÃO

a) Canais: Instagram e Google meu negócio
b) Formato do conteúdo: artes, fotos, vídeos e IGTV e conteúdos.
c) Monitoramento: MLabs e manualmente
d) Cronograma: 6 meses

Proposta de conteúdos

1ª Frases motivacionais (normalmente nas segundas-feiras)

Opção 1

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: “Arte é poder criar a sua própria versão de qualquer coisa.”

SUGESTÃO PARA LEGENDA – E quando esta arte conta a nossa própria história desperta em nós uma nostalgia boa de algo que já se viveu.

Opção 2

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: “Lar é onde seu coração está”

SUGESTÃO PARA LEGENDA – Coloque dentro do seu lar só aquilo que te faz bem. Nossos quadros personalizados são criados exatamente com esse intuito: fazer nossos clientes felizes e despertar em cada um a alegria das boas recordações.”

Opção 3

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: “Colecione memórias, não coisas”

SUGESTÃO PARA LEGENDA – Quando colecionamos memórias alimentamos a nossa alma com boas energias, na certeza de que é preciso ser grato pelo que passou.”

Opção 4

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: “Viajar é colecionar memórias sobre o mundo”

SUGESTÃO PARA LEGENDA – Que tal encomendar um quadro personalizado que reúna suas principais viagens? Assim, sempre que você olhar pra ele vai lembrar quão inesquecível foi cada momento, em cada lugar. E quem te visitar na sua casa vai poder viver um pouco do que você viveu e juntos poderão bater um bom papo sobre suas experiências.

Opção 5

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: “Registros de uma vida eternizam sentimentos”

SUGESTÃO PARA LEGENDA – “Recordar é viver”, já diz o ditado. Como é bom reviver o passado, principalmente quando temos muitas coisas boas já vividas. Um quadrinho personalizado cai muito bem para quem deseja emoldurar momentos especiais.

Opção 6

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: “A vida é feita de momentos: os bons valem a pena guardar no coração”

SUGESTÃO PARA LEGENDA – “Apenas guarde aquilo que for bom. Leve sempre com você o que te faz bem. E se precisar, estamos aqui para transformar seus melhores momentos em lindos quadros personalizados.”

2ª Enumerar datas importantes que não podem ser esquecidas e devem ser reforçadas com publicações que façam alusão ao momento. Lembrar de sempre ao escrever a legenda lembrar de fazer um link com o produto oferecido:

Dia da Gratidão – 6 de janeiro

Exemplo de legenda para a data acima: Gratidão é reconhecer a importância de colecionar boas memórias.

Dia do Fotógrafo – 8 de janeiro

Dia da Saudade – 30 de janeiro

Valentine's Day - 14 de fevereiro

Dia da Mulher – 8 de março

FINAL DE ABRIL - Dia do Frete grátis

Dia das mães – 1º domingo de maio

Dia dos namorados – 12 de junho

Dia dos avós – 26 de julho

Dia do Amigo – 30 de julho

Dia dos Pais – 2º domingo de agosto

Dia do Estudante – 11 de agosto

Dia do Cliente – 15 de setembro

Dia do anjo da Guarda – 2 de outubro

Dia do Nordestino – 8 de outubro

Dia das Crianças – 12 de outubro

Dia do Professor – 15 de outubro

Dia da criatividade – 17 de outubro

Black Friday – 27 de novembro

Dia nacional do samba – 2 de dezembro

Natal – 25 de dezembro

DEZEMBRO: mote pandemia – que tal transformar as principais fotos de 2020, no seu isolamento social em família, num belíssimo quadro de recordações? Assim, os bons momentos vividos juntos este ano ficarão pra sempre guardados na memória e no coração.

Mote mesversários / aniversário de um ano

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um modelo de quadro com esta finalidade

SUGESTÃO PARA LEGENDA – “O primeiro ano de vida de uma criança é sempre repleto de significados para toda a família. Que tal reunir os melhores momentos mês a mês e transformar em um lindo quadro personalizado?”

Mote nascimento

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um modelo de quadro com esta finalidade

SUGESTÃO PARA LEGENDA – “O nascimento de um bebê é realmente marcante. Reúna todos os registros deste momento tão importante e faça um belo quadrinho, eternizando esta data especial.”

Mote batizado

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um modelo de quadro com esta finalidade

SUGESTÃO PARA LEGENDA – “Além de decorar a comemoração, ele é também uma lembrança marcante, que vai te fazer lembrar com saudade o primeiro sacramento do seu bebê.”

Mote parto humanizado

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: “A vida é feita de momentos: os bons valem a pena guardar no coração”

SUGESTÃO PARA LEGENDA – “Já imaginou emoldurar este momento sublime? Pois é, este é e sempre será o nosso propósito: transformar histórias em quadros personalizados.”

3ª Postar também prints de feedbacks de clientes é uma opção que passa credibilidade e confiança para quem visita sua página.

4ª Dicas de como cuidar do seu quadro: como limpar a moldura. Ou como pregar na parede: seja opção da dupla face. Dica de decoração: tipo onde colocar o quadro? Precisa ser na parede ou em cima de móvel? Quando usar composições?

5ª Posts de interação com o público com breves perguntas relacionadas ao negócio, tipo: se você fosse colocar um quadro personalizado na sua casa qual o momento você gostaria de emoldurar e guardar pra sempre?

SUGESTÃO PARA PUBLICAÇÃO NOS STORIES - PERGUNTAS, TIPO:

1) Que tipo de quadrinhos personalizados você deseja ver por aqui?

2) Você compraria quadrinhos personalizados?

3) Se você fosse adquirir um quadro personalizado:

Seria para dar de presente? Ou para você.

6ª Posts que ressaltem o diferencial do negócio, tipo:

SUGESTÃO PARA PUBLICAÇÃO NO FEED

1ª "Aqui o seu quadro fica do jeitinho que você sonhou" ;

2ª "A embalagem vai tão linda quanto o quadro personalizado";

3ª "Pensamos nos mínimos detalhes. Tudo para ver você feliz";

4ª "Sabe aquele momento que você deseja guardar pra sempre? Transformamos em quadros personalizados pra você";

5ª "Colocamos a sua essência em nossa obra de arte";

6ª "Aqui enquadramos vidas";

7ª - Curiosidade sobre o negócio também às vezes também rende engajamento.

Mote: fontes

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um layout com fontes variadas e estilizadas

SUGESTÃO PARA LEGENDA – "O uso de fontes estilizadas dá sempre um toque especial na personalização de um quadrinho. Pode ser algo no estilo vintage ou mais moderno. Tudo vai de acordo com o desejo do cliente e com o propósito do quadro que será criado."

Mote: cores

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um layout com paleta de cores.

SUGESTÃO PARA LEGENDA – "Há quem prefira um quadrinho com apenas duas cores, muitas P&B. Mas há também quem goste unir tons"

Mote: fotos

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um layout com paleta de cores.

SUGESTÃO PARA LEGENDA – "Há quem prefira um quadrinho com apenas duas cores, muitas vezes a escolha é P&B. Mas há também quem goste de unir variados tons e assim dar mais cor ao ambiente. O uso das cores requer harmonia, por isso estamos sempre em busca da combinação perfeita."

Mote: molduras

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um layout com diferentes modelos de moldura.

SUGESTÃO PARA LEGENDA – "A moldura de um quadro faz total harmonia com o que transmite a imagem, hoje se usa bastante molduras lisas e mais simples até para arte menos é

mais.”.

Mote: frases

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um layout com frases combinadas.

SUGESTÃO PARA LEGENDA – “Há frases para diferentes propostas de ambientes. No hall de entrada do seu lar sempre cai bem aquelas de boas vindas. Já para a varanda ou para o deck a indicação é optar pelas mais divertidas. Para o escritório ou sala de reuniões as motivacionais são sempre as preferidas. E assim a gente adequa a nossa arte a sua necessidade, prezando sempre por frases curtas e leves, as quais deixam o espaço cheio de boas energias.

Mote: datas importantes

SUGESTÃO PARA O LAYOUT DOS POSTS: criar um layout com cronologia de datas.

SUGESTÃO PARA LEGENDA – “Quadrinhos com datas estão entre os nossos queridinhos. As datas marcam nossas trajetórias. São cheias de significados e nos ajudam a reviver momentos especiais”.

8ª Utilização de memes também podem ser bem assertivos quando relacionados ao negócio. É preciso ficar atento aos mais comuns. Exemplo: Meme do Dr. Dráuzio Varela – Muita coisa vivida nesta pandemia né minha filha? Legenda: Sabemos que o isolamento social aproximou os vínculos familiares, momentos antes nunca vividos entre pais e filhos ficarão pra história. Que tal uma quadrinho personalizado com recortes das boas recordações desse período?

9ª Jamais esquecer de sempre usar as hashtags mais populares que fazem referência ao negócio

#quadrosdecorativos

#placasdecorativas

#quadros

#quadrospersonalizados

#quadroscriativos

#quadrosonline

#quadrosnaparede

#quadropersonalizado

#composicaodequadros

#quadrinhos

#presentescriativos

#quadrosmodernos

#quadrosfortaleza

#quadrospersonalizadosfortaleza

#moldurasfortaleza

5 MENSURAÇÃO E MONITORAMENTO

5.1 Indicadores

- Percentual de aumento de seguidores mensal;
- Percentual de aumento de engajamento mensal;
- Avaliação do NPS e o aumento percentual de promotores.

5.2 Métricas

- Número de direct mensal;
- Número de vendas pelo Instagram;
- Número de visualizações;
- Número de acesso ao site no mês;
- Número de ligações pelo Google meu negócio;
- Número de avaliações no Google meu negócio.

6 CRONOGRAMA

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Feed	x		x		x	x	x
Stories		x		x		x	x
IGTV							x
Google meu negócio						x	

7 ORÇAMENTO

Quem busca sucesso para seu negócio na internet deve ter a consciência de que o retorno do engajamento orgânico está muito aquém para quem busca resultados concretos de conversão. Por isso investir em impulsionamento é regra número 1 para quem deseja alcançar objetivos de venda. Pensando nisso a pretensão é reservar uma verba (X) e dividir esse valor para promover anúncios ao longo do mês. A ideia é começar com (Y): que será destinado a um post semanal.

Outros investimentos necessários que devem ser colocados no orçamento são:

- Ações de sorteio de quadros em datas especiais e outras ações promocionais como:

compre um quadro e ganhe imãs de geladeira personalizados;

- Mimos que possam ir junto a entrega da encomenda, agregando valor à marca;
- Artes impressas para reforçar a marca.

Previsão anual – R$ 1.200,00.

Sorteio – 250,00

Adesivos – 76,00

Sacolas personalizadas com nome da marca – 250,00

Impulsionar – promover – 624,00

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que criação de um plano de marketing digital para divulgar irá impulsionar as vendas de quadros personalizados através do Instagram @querida.daisy. O perfil foi criado recentemente e para que ele possa atrair novos clientes e admiradores deste trabalho, os quais se tornem possíveis influenciadores na compra do produto, precisamos implementar estratégias de comunicação com o público-alvo ligado diretamente ao negócio. Desta forma, o propósito é viabilizar ideias assertivas que resultem em maior engajamento com a marca, gerando assim um número maior de pedidos (compras).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASA NEGÓCIOS. Pesquisa aponta o crescimento do E-commerce no setor de artigos para casa, 2019. Disponível em: https://abcasa.org.br/2019/02/28/artigos-para-casa-pesquisa-aponta-o-crescimento-do-e-commerce/Acesso em 09 ago. 2020.

REZ, R. Marketing de Conteúdo: a moeda do século XXI. São Paulo: DVS Editora, 2016.