



9ª Aula - Pauta

- Planejamento de *Marketing*

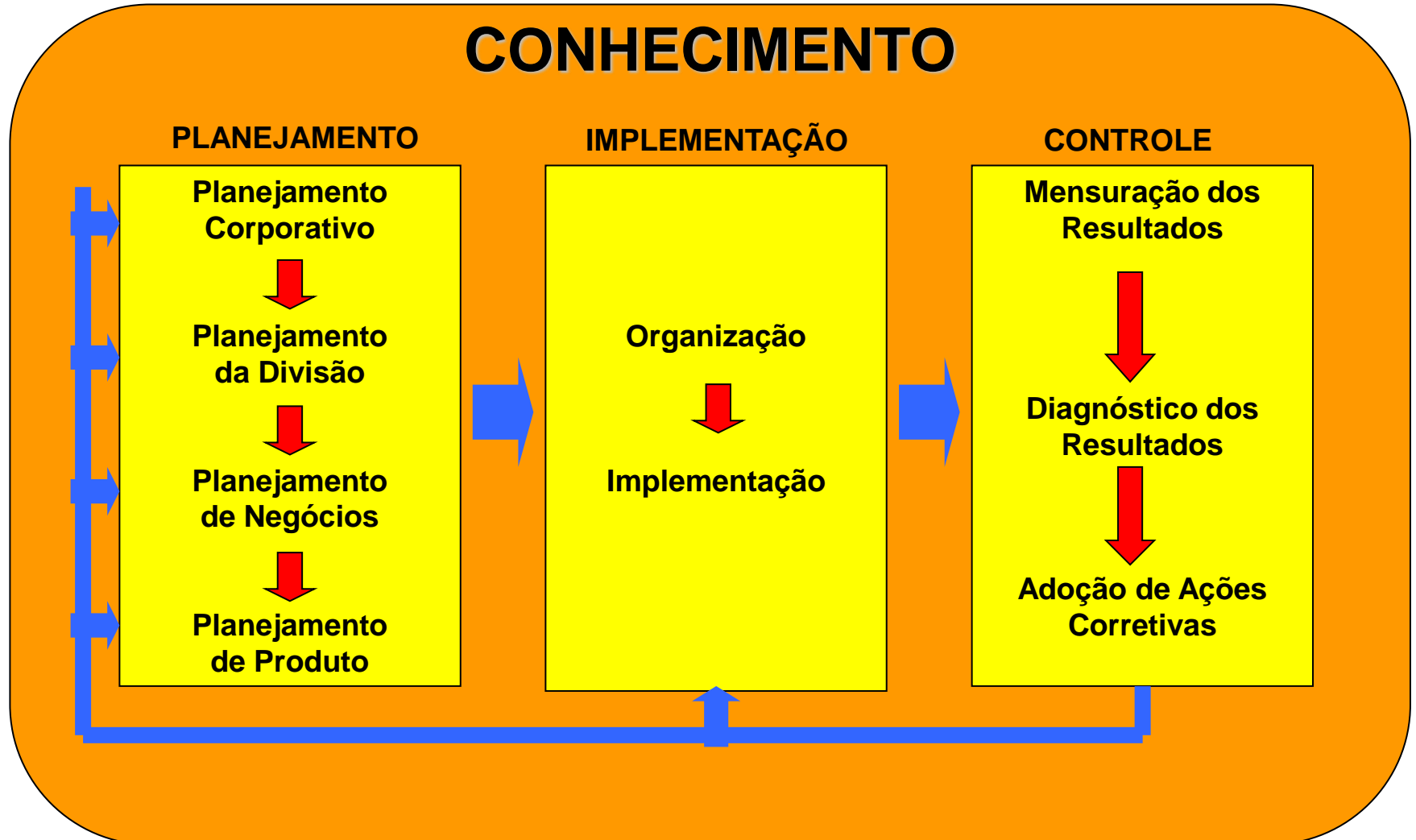




Conhecimentos para o Planejamento



Processo de Planejamento



Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Taxa de Conversão

- Dentre as pessoas que viram nosso produto, qual é a proporção das que o adquiriram?
- Quantos contatos tivemos que fazer com um cliente para conseguir vender um primeiro produto para ele?
- Quantos contatos tivemos que fazer com um cliente para conseguir vender um produto adicional para ele?

Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Custo de Aquisição

- Quanto custou para a empresa o esforço de se conseguir novos clientes?
- Quanto custou para se vender um novo produto para um cliente que já era fiel à empresa?



Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Retorno sobre o Investimento por Canal (Distribuição e Comunicação)

- Quanto a empresa investe em cada canal de distribuição (lojas próprias, internet, relacionamento com varejo...) e quais são as vendas obtidas em cada canal?
- Quanto a empresa investe em cada canal de comunicação (publicidade em cada meio de comunicação, site próprio, redes sociais, eventos...) e quanto cada canal contribui para as vendas?

Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Volume de vendas por m²

- Faturamento de um ponto de venda X área ocupada por esse ponto.
- Faturamento de um ponto de venda X valor investido nesse ponto.



Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Ticket médio por transação / cliente.

- Quanto cada cliente gasta cada vez que faz uma compra na loja, na média?
- Quanto cada cliente gasta cada vez que vai à loja, na média?



Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Taxa de perda de relacionamento (*attrition*).

- Dentre todos os clientes de um determinado ano, qual é a proporção de clientes que não voltaram a comprar da sua empresa no ano seguinte?
- Dentre todos os clientes que sua empresa já teve, qual é a proporção de clientes que nunca mais voltaram a comprar da sua empresa?

Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Quantidade de produtos por cliente

- Quantos produtos cada cliente compra por ano?
- Qual é o *mix* de produtos comprados por cada cliente?



- Qual é a frequência com que cada cliente compra o produto ou utiliza o serviço?

Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Nível de engajamento do cliente



- Quanto o cliente gosta da empresa?
- Quantas pessoas cada cliente consegue influenciar, positiva ou negativamente, para se tornarem novas clientes da empresa?

Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Custo por Impacto

$$\frac{\text{Lucro da Ação} - \text{Custo da Ação}}{\text{Custo da Ação}}$$

- Custo da Ação é o valor que os anunciantes pagam aos veículos de mídia para um determinado número de impressões, exibições ou impactos que o anúncio gera.



Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:



Lucro por vendedor / consultor

- Qual é a média de receita obtida para um determinado produto para cada vendedor/consultor/loja?
- Qual é a média de receita obtida para todos os produtos da empresa para cada vendedor/consultor/loja?

Exemplos de Análise de Performance em *Marketing*:

Eficiência do orçamento

- Quanto o resultado final de um período difere da previsão orçamentária feita no início do mesmo período, para mais ou para menos.
- O agrupamento das diversas receitas e despesas refletiu a realidade da empresa?

Persona

Técnica de *Marketing* em que é criada uma pessoa fictícia que representa um cliente com perfil padrão de uma empresa.

Video: What is Persona? (até 4'50")

<https://www.youtube.com/watch?v=DRS3RNORNT4>

Benefícios:

- simulação realista;
- entende melhor o cliente padrão (biografia, maior profundidade);
- prevê comportamento desse cliente;

Persona

Benefícios:

- entende como os produtos serão usados pelos clientes no contexto da vida deles;
- ajuda a construir cenários;
- descobre necessidades e portanto novas oportunidades;
- direciona os esforços para agradar o cliente padrão;
- facilita o foco no cliente e a integração da equipe nesse trabalho;
- inspira a promover o produto para o cliente padrão.



Exemplos

Joana, 32 anos

Dados Principais: Casada, tem 2 filhos. Mora com sua família no Lourdes em Belo Horizonte e trabalha como advogada em um escritório de médio porte localizado no bairro funcionários.

Hábitos: Apesar da rotina agitada, Joana faz questão de se manter o mais presente possível na vida dos seus filhos, Pietro 3 anos de idade e Isabelle 5 anos. Participando da educação, natação e demais projetos que seus filhos estão sempre envolvidos.

Estilo de vida: É muito exigente com o que ela e sua família consome. Buscando sempre se manter atualizada sobre bem estar e hábitos saudáveis. Isso porque, devido a sua agenda, nem sempre consegue praticar algum esporte ou ir à academia. E se culpa bastante por isso.

Hobbies: Gosta muito de viajar com a família e não abre mão de juntar todos os parentes em datas comemorativas. Ama festa, fazer compras e organizar grandes eventos. Quando mais nova fazia esportes e gostaria de poder voltar a se exercitar regularmente.

Comportamento de compra: É bastante exigente com tudo que compra para si e para sua família. Pesquisa bastante, compara preços mas no final das contas o fator de decisão sempre acaba pendendo para o peso da marcas e empresas mais conhecidas do mercado.



Video: Casal Unibanco (anos 1990)

<https://www.youtube.com/watch?v=vaKgP9GkeUk>

Persona Name

BACKGROUND:

- Basic details about persona's role
- Key information about the persona's company
- Relevant background info, like education or hobbies

DEMOGRAPHICS:

- Gender
- Age Range
- HH Income (Consider a spouse's income, if relevant)
- Urbanicity (Is your persona urban, suburban, or rural?)

IDENTIFIERS:

- Buzz words
- Mannerisms



Exercício:
Persona



Introdução à Economia e à Administração 2024



Próxima aula: 3 de maio!



Obrigado pela atenção!