



## **ESTRATÉGIA DE REDES SOCIAIS**

**O poder das tecnologias sociais de ruptura na transformação da estratégia, do marketing, da inovação e do relacionamento com os clientes.**

### **I - Como preparar a sua empresa para utilizar as redes sociais com eficácia**

- Qual é o papel que as novas tecnologias de envolvimento com o cliente terão na criação de valor
- Como obter o tipo de relacionamento que você deseja com os seus clientes
- Qual é a trajetória para transformar um relacionamento impessoal e anônimo em um relacionamento duradouro e marcante
- Como entender a “sociografia” dos clientes - a sociografia vai além da demografia, da geografia e da segmentação e oferece uma visão completa e holística dos clientes e do que eles estão fazendo com as mídias sociais

### **II - Como conectar-se com seus clientes de novas maneiras**

- Entendendo as novas maneiras como as pessoas estão se conectando
- Diversos exemplos de empresas que mantêm diálogos autênticos com seus clientes
- Como a participação em uma comunidade existente ou a criação de uma nova comunidade se harmoniza com a sua estratégia
- Como dar permissão e ferramentas para que seus fãs ardorosos e seus clientes apaixonados divulguem seu nome - a campanha de Obama foi um ótimo exemplo deste tipo de atitude

### **III - Inovando com as Redes Sociais**

- Como reduzir custos de suporte ao cliente, recorrendo ao apoio das comunidades
- Como obter conhecimentos e informações da multidão
- Como e quando é apropriado obter conteúdos gerados pelos usuários
- Como conduzir o feedback dos clientes ao ciclo de vida dos produtos e serviços da sua empresa
- Como terceirizar inovações para os clientes

### **IV - Como liderar uma organização aberta**

- O que significa ser uma empresa aberta, autêntica e transparente
- Como incentivar a transparência e o compartilhamento das informações por meio da tecnologia
- Como tornar-se um líder aberto - exemplos reais
- Como criar uma cultura de compartilhamento e aprendizado utilizando as redes sociais
- Como medir o sucesso da sua estratégia de redes sociais