

10

DICAS PARA SEU  
NEGÓCIO BOMBAR NAS  
REDES  
SOCIAIS

“

As redes sociais são excelentes para quem tem ou pretende ter um pequeno negócio. Elas podem ser muito úteis para se relacionar com seus clientes atuais e até mesmo conquistar novos. Mas de nada adianta ter seu negócio nas redes sociais se você não estiver fazendo uso adequado delas. Confira práticas simples, mas que podem fazer toda a diferença.

## 1 TENHO QUE ESTAR EM TODAS AS REDES SOCIAIS?

Você precisa estar presente, mas não obrigatoriamente em todas as redes sociais. Aliás, muito cuidado pois quanto mais contas em redes diferentes você tiver maior será o nível de esforço e o risco de algo sair errado aumenta bastante. É muito mais importante focar sua comunicação em poucas redes e fazer um bom trabalho do que estar presente em várias sem ter condições de administrá-las adequadamente. Mas para isso é essencial identificar em qual rede social seu público está presente.

## 2 IDENTIFIQUE O PERFIL DE SEU CLIENTE (PERSONA + PÚBLICO ALVO)

Depois de ter claro seu objetivo é preciso saber com quem você se relacionará pelas redes sociais. Duas técnicas podem lhe ajudar a entender melhor o perfil de quem estará em contato contigo e direcionar seus esforços de comunicação. Trata-se da definição de:

- **PÚBLICO ALVO:** grupo de específico de consumidores ou organizações que possuem perfil semelhantes. Ex: “Mulheres, entre 25 e 35 anos, residentes no bairro da Mooca, pós-graduadas, que trabalham em grandes empresas e possuem renda própria acima R\$ 10.000. Andam sempre bem-vestidas, com roupas de aspecto social que valorizem seu corpo. Valorizam produtos de qualidade e são pouco sensíveis a preços.”

- **PERSONA:** descrição detalhada de um cliente ideal baseada em comportamentos, características pessoais, motivações, objetivos, desafios e preocupações. Ex: “Michele tem 32 anos, é casada e atua como gerente de vendas de uma multinacional há 5 anos. Está buscando ascensão ao cargo de diretora regional. Pratica corrida com apoio de um personal trainer e está sempre conectada no Instagram postando sobre os lugares em que costuma frequentar.”

### 3 **DEFINA SEU OBJETIVO**

O primeiro passo que você deve tomar antes de criar contas em redes sociais é ter certeza sobre qual é o motivo principal da sua atuação nelas. Identifique se seu objetivo é estar presente/visível, se relacionar melhor com seus clientes atuais, prestar atendimento através de novos canais, acompanhar as tendências do seu mercado, divulgar seu portfólio ou qualquer outro motivo. A partir daí fica mais fácil saber qual caminho trilhar e em qual rede social estar presente. Mas não se esqueça: as redes sociais servem para os usuários se relacionarem e não para ficarem recebendo propagandas o tempo todo, por isso, muito cuidado com seus posts pois nem sempre a venda é o objetivo mais indicado para o seu negócio.

### 4 **FAÇA BOAS FOTOS (PIXABAY, STOCK IMAGES, FLICKR BURST)**

Pesquisas apontam que imagens (fotos, ícones, infográficos, montagens, etc.) são os principais recursos para engajar os usuários de redes sociais. Mas cuidado, pois imagens de baixa qualidade podem prejudicar sua reputação e afastar os usuários. Invista em fotos que valorizem seus posts, reforcem sua identidade e estimulem os usuários a se aproximar do seu negócio. Evite o uso de “zoom”, tenha atenção ao cenário, faça um bom enquadramento da foto, aproveite áreas bem iluminadas, evite poluição visual e garanta que o produto está em perfeitas condições. Caso fotografia não seja seu forte, consulte bancos de imagens como Pixabay, Stock Images, Flickr, Burst, entre outros. Mas cuidado: respeite os direitos autorais e autorizações de uso.

### 5 **INVISTA EM VÍDEOS**

O consumo de vídeos tem crescido e se tornando muito popular entre os usuários de redes sociais. Este recurso áudio visual ajuda a ilustrar, chamar a atenção e explorar a apresentação de uma informação de maneira dinâmica e de fácil compreensão. Vídeos podem ser gravados ou transmitidos ao vivo (lives) e são perfeitos para quem acessa as redes sociais via smartphones pois podem ser adaptáveis aos diferentes tamanhos de telas. Abuse dos novos recursos da redes como lives, mas não esqueça da qualidade, assim como no caso das fotos.

### 6 **MOSTRE BASTIDORES**

Uma forma irreverente de atrair a atenção dos usuários pode ser destacar situações que gerem curiosidade e demonstrem o dia a dia do seu negócio. Essa ação pode chamar a atenção para momentos como a construção de um projeto, sua produção, envio aos clientes, entre outros. A ideia é mostrar que a empresa se dedica a oferecer um excelente produto ou serviço. Porém, tenha cuidado ao não mostrar imagens que possam gerar má impressão como sujeira, barulho e desorganização.

## 7 INTERAJA COM SEUS CLIENTES

Os consumidores gostam muito de interagir com as marcas. Porém, eles confiam muito mais na opinião de um outro cliente do que nas mensagens comerciais das empresas. Evite ficar falando sobre seu próprio negócio, seus clientes devem fazer isso. Portanto, colete depoimentos dos clientes e os disponibilize através de textos, áudios ou vídeos. Quem não conhece seu negócio pode considerar essas mensagens como comprovações de que o público aprova sua qualidade. Faça também uso de enquetes, pesquisas, desafios, concursos, entre outros.

## 8 APROVEITE ASSUNTOS DO MOMENTO, MAS PLANEJE SEU CALENDÁRIO ANTECIPADAMENTE

As pessoas se sentem muito engajados quando os posts tratam de assuntos do momento ou da moda. Fique atento para aproveitar acontecimentos diários e, na medida do possível, os incorpore na sua comunicação. Mas não se esqueça também de criar um calendário anual para tratar assuntos, como por exemplo: épocas do ano, feriados, acontecimentos gerais, aniversário da cidade, entre outros.

## 9 NÃO CONFUNDA O PESSOAL COM O PROFISSIONAL

Essa é uma regra simples, porém desrespeitada por muitos empreendedores que utilizam suas contas empresariais para compartilhar conteúdos pessoais. Evite essa prática ao ter duas contas: uma pessoal e outra empresarial. Os usuários não devem ter acesso às suas publicações pessoais e tão pouco devem discernir entre ambas as esferas. Contas empresariais ajudam a demonstrar o profissionalismo do seu negócio.

## 10 MANTENHA FREQUÊNCIA

Conteúdos de qualidade podem ser cruciais para engajar os consumidores. É através desta ação que seu negócio pode chamar atenção e se destacar dos demais. Porém, para isso contar a favor do seu negócio é essencial ter atuação frequente, ou seja, planejar, criar e compartilhar informações que sejam úteis, relevantes e curiosas constantemente. Cases ajudam a construir autoridade sobre um assunto, vídeos costumam ser mais impactantes e pesquisas ajudam os clientes a decidir. Produza conteúdos de autoria própria e acompanhe a reação das pessoas. Em geral, os horários onde há maior acesso de usuários está no início da manhã, por volta do horário de almoço e no início da noite.

# FERRAMENTA

Para produzir conteúdo que seja relevante é essencial saber para quem ele será enviado. Não adianta caprichar no material, se ele não levar em consideração os interesses de quem vai consumi-lo, não é verdade? A ferramenta para criação de Persona pode ajudá-lo a entender melhor o perfil desses consumidores e direcionar seus esforços de comunicação.

Vamos praticar a criação de uma persona? Preencha a tabela abaixo respondendo aos questionamentos e crie uma representação fictícia do seu cliente ideal. Com base nesta produção, você terá muito mais condições de criar sua estratégia de comunicação nas redes sociais.

Quais são seus hobbies?

Como é o seu dia a dia?

Quais são seus hábitos de compra?

Quais são suas ambições e desafios?



- NOME  
- IDADE  
- ONDE MORA?  
- ONDE TRABALHA/  
ESTUDA?

Qual é o seu estilo de vida?

Quais são suas principais dores (necessidades e desejos)?

Como minha empresa pode ajudá-lo com suas dores?

Redes sociais e conteúdos favoritos

# A FAMÍLIA SUPERMEI CRESCEU!

Desde sua inscrição como MEI até seu crescimento para microempresa, você poderá contar com a orientação do SEBRAE-SP para concretizar seus planos.

São três cursos elaborados especialmente para te orientar no caminho do sucesso:

**SUPER**  
**MEI PRIMEIROS**  
**SEBRAE PASSOS**

**SUPER**  
**MEI ORGANIZE**  
**SEBRAE SEU NEGÓCIO**

**SUPER**  
**MEI PRONTO**  
**SEBRAE PARA CRESCER**

Peça mais informações no atendimento.

**SEBRAE**  
**SP**



0800 570 0800



(11) 97629-9269



[www.sebraesp.com.br](http://www.sebraesp.com.br)



[/sebraespsaopaulo](https://www.youtube.com/sebraespsaopaulo)



[/sebraesp](https://www.facebook.com/sebraesp)