



# Galunion

CONSULTORIA PARA FOODSERVICE

Dicas práticas para aprimorar a  
comunicação digital do seu  
restaurante

PATROCÍNIO:



**brf**

APOIO:

**abrase**



## COVID-19 & e a Comunicação Digital

Em tempos de pandemia ou não, sabemos que a forma como nos comunicamos com nossos clientes é essencial para prosperar o negócio. Um bom relacionamento é capaz de nutrir, aproximar e aperfeiçoar o modo como a marca é inserida no cotidiano de seus consumidores.

A covid-19 veio como uma barreira entre o planejamento, ambições, metas e a realidade. Ninguém colocou "confinamento compulsório" na agenda de 2020, todos fomos pegos de surpresa por esse vírus e, mais do que nunca, precisamos nos reinventar e nos fazer presentes da melhor maneira possível para os consumidores.

Sabemos que as estratégias de comunicação para o meio *online* e *offline* precisam estar alinhadas. Contudo, estamos vivendo um momento adverso, com restrições de locomoção e relações sociais, onde a comunicação online vem se potencializando.

Por isso, a Galunion preparou essa Cartilha de Comunicação Digital com **8 dicas essenciais para fortalecer a sua marca nas redes sociais**.

## Os principais canais de comunicação digital

Quando falamos em **comunicação, relacionamento e compartilhamento** de informações, as redes sociais são as plataformas que melhor integram esses três aspectos. São milhões de usuários ativos acessando constantemente e outros milhares de novos usuários tendo suas contas criadas a cada segundo. O marketing digital utiliza os canais online e a forte presença dos usuários para gerar soluções aos desejos e necessidades dos consumidores.

Para isso, existem 8 principais canais de comunicação digital, cada um com o seu papel e público específicos. É importante conhecer cada um deles para saber como posicionar sua marca e entender em quais deles é mais importante ela estar presente.

Muitos já estão habituados com os principais canais e os utilizam frequentemente. Contudo, destacamos a seguir o diferencial de cada um desses 8 meios (mais um canal bônus!), para consciência de todos.



 [www.facebook.com](http://www.facebook.com)



A mais popular das redes sociais! O Facebook abrange o maior número de usuários (2.5 bilhões de usuários ativos mensais). Um canal para conhecer pessoas, compartilhar a vida, se informar, debater, divulgar o seu negócio, entre outros.

 [www.instagram.com](http://www.instagram.com)



Um arquivo para seus registros do cotidiano! O Instagram é utilizado para compartilhar fotos e vídeos do dia a dia. Para as marcas, é uma forma de se aproximar do consumidor e aumentar o número de vendas.

 [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com)



Uma outra proposta, totalmente diferente das demais. O LinkedIn é voltado para o mundo corporativo, com foco nos contatos profissionais e na construção de sua imagem e posicionamento no mercado.

 [www.pinterest.com](http://www.pinterest.com)



A rede social que mais investe em apelo visual! Aqui existe a busca por referência de imagem e a possibilidade de criar painéis com produtos e imagens do gosto pessoal de cada usuário.



 [www.youtube.com](http://www.youtube.com)



A maior plataforma para compartilhamento de vídeos da atualidade. Sua audiência é maior do que a de muitas emissoras de TV!

 [www.tiktok.com](http://www.tiktok.com)



A rede social do momento! O Tik Tok permite a criação e compartilhamento de vídeos curtos com abordagens mais divertidas. Aqui as marcas podem se comunicar principalmente com o público jovem!

 [www.twitter.com](http://www.twitter.com)



Extremamente dinâmico, o Twitter é a rede social usada para debater assuntos do momento, os últimos acontecimentos, quase que simultâneos com a realidade. Pode ser um canal prático e direto entre você, sua marca e seus consumidores.

 [www.whatsapp.com](http://www.whatsapp.com)



O aplicativo mais famoso entre os brasileiros para envio de mensagens instantâneas e chamadas de voz. É o espaço ideal para gerar interação mais próxima com os consumidores.

 [www.spotify.com](http://www.spotify.com)



Não é propriamente uma rede social, mas sim o serviço de streaming de música mais usado no mundo. Assim como as redes sociais, ele é um canal que pode ser usado pelas marcas para se aproximar dos consumidores. Aqui pode-se compartilhar notícias e informações por meio de podcasts e por que não, criar uma playlist exclusiva com músicas que representem sua empresa para aproximá-la de seus clientes.



# 8

## dicas para aprimorar sua comunicação digital

### 1

### PLANEJE-SE E PENSE NA JORNADA!

Antes de partirmos para as dicas práticas, precisamos trazer um olhar sobre a estratégia e o planejamento da comunicação.

Para começar, é importante compreender a jornada do consumidor, desde o momento em que ele descobre sua empresa, até o ponto de um relacionamento estabelecido onde ele pode se transformar em um "defensor" do seu estabelecimento.

Para isso, pense quais canais e narrativas são mais relevantes para cada etapa da jornada:



Vamos te dar um exemplo: o Instagram é um canal ótimo para estimular descoberta e gerar a consideração! Se você precisa aumentar sua base de clientes, pense em usar esse canal para apresentar seu negócio e fomentar o direcionamento para compras. **Hoje já existe conexão entre esse canal e os agregadores de delivery.**

Reforce também o **posicionamento** do seu negócio. Conheça:

- Quem são seus clientes (atuais e potenciais);
- Quais suas dores e por qual motivo escolhem o seu estabelecimento;
- E por que você é a melhor alternativa para sanar essa dor, sendo que existem tantas outras opções.

Esses olhares de jornada e posicionamento devem nortear todas as suas atividades de comunicação.

**Vamos para as próximas dicas!**



## 2

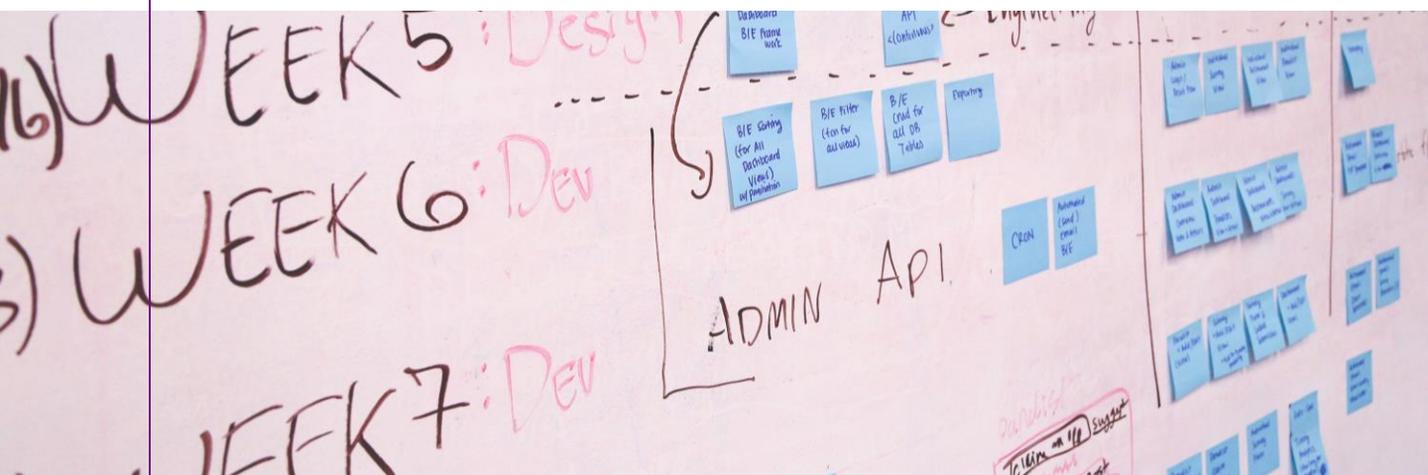
## MONTE UM CALENDÁRIO

Esta segunda dica é a chave para um bom plano de comunicação digital. Pode parecer óbvia para alguns, ou até passar despercebida para outros, mas em meio à correria, acabamos não seguindo à risca o calendário de postagens para as mídias sociais.

O calendário servirá como um planejamento a curto prazo para os conteúdos a serem divulgados. Muitas vezes surgem demandas com urgência para serem postadas: um **novo prato que precisa ser divulgado** ou um **desconto especial** para aquela semana, mas como devemos priorizá-las? Elas devem ser substituídas de imediato pelo conteúdo que estava planejado?

É importante revisar o que estava programado para não correr o risco de algum conteúdo ser esquecido. Se possível, mantenha o seu calendário em dia e procure alocar as demandas repentinas em outro formato:

- Story no Instagram;
- Arte para grupos ou listas de transmissão no WhatsApp.



É muito importante não saturar suas redes com formatos e conteúdos parecidos diariamente. Procure organizar seu calendário por temas principais a cada dia e intercale-os ao longo da semana, assim seus seguidores irão se deparar com conteúdos diversificados todos os dias.

### 3 PRODUZA UM CONTEÚDO DE VALOR

Nesse período de pandemia, somos bombardeados a todo momento por notícias e informações diversas. É muito importante publicar uma mensagem memorável através de uma história bem contada. Caso contrário, sua postagem não terá a devida relevância em meio a um feed atualizado a cada segundo.

Para isso, separamos 4 instruções que irão te ajudar a criar um conteúdo de valor:



Conte uma história, tenha um *storytelling* claro e bem definido. E não se esqueça de atrair visualmente a atenção de seus seguidores!

1. Produza um conteúdo de qualidade e diversificado: seja criativo na mensagem, conte curiosidades/fatos que interliguem a história do seu produto com o resultado final, por exemplo. **O que fez você criar seu produto/serviço? Quais ingredientes estão sendo utilizados? Conte também a inspiração por trás de cada receita!**
2. Destaque a sua preocupação com **a higiene dos produtos, colaboradores e na forma de preparo**. Utilize fotos, vídeos ou infográficos deixando claro que sua empresa está tomando os devidos cuidados de higiene e saúde.
3. Marque presença e faça os outros se identificarem com a sua marca: mantenha a sua identidade visual, use o mesmo padrão de cores e letras.
4. Seja claro em suas legendas: **descreva o prato com adjetivos que o valorizem**, traga informações de como o estabelecimento funciona, ou quais os benefícios que seu produto traz neste momento.



4

## EXPLORE DIVERSOS FORMATOS (STORY, LIVE, PODCAST...)

Se aventure nos inúmeros formatos que as redes sociais permitem: fotos, carrossel de fotos, vídeos, IGTV, lives (transmissão ao vivo), arte para grupos de WhatsApp, podcast, entre tantos outros. Dessa maneira, você poderá contar uma mesma história de jeitos diferentes. Ou contar várias histórias em formatos que diversifiquem sua página.

Cada formato possui sua peculiaridade. Por exemplo, no Instagram, em uma postagem no formato carrossel, uma narrativa mais longa pode ser transformada em tópicos em até 10 fotos em um mesmo post. Já em um vídeo, você pode instruir sobre a **melhor forma de preparo do alimento, ou qual a forma indicada para consumi-lo**. Já no Twitter, as histórias são mais rápidas e diretas. O limite de 280 caracteres por postagem demanda objetividade ao passar a mensagem com relevância para quem lê.

Procure usar dessa dica para entreter o seu público!



Lembre-se de testar horários diferentes para as suas postagens! Talvez um post sobre a forma de preparo do alimento gere mais alcance e aumente a sua audiência perto do horário de almoço.

5

## APOSTE EM UMA BOA PRODUÇÃO!

É como a expressão popular diz: uma imagem vale mais do que mil palavras! É muito importante que o leitor olhe para a imagem, entenda a mensagem que você quer transmitir e deseje pedir o delivery ou *take away* do seu negócio. Para isso, uma arte com maior qualidade vai se destacar no feed e chamar a atenção. Não pense que são necessários muitos equipamentos e uma equipe especializada em edição de imagens/vídeos. Separamos algumas dicas que poderão te ajudar:





**#1** Capriche na produção do alimento! Deixe os ingredientes visíveis e expostos de forma harmônica e atraente!



**#2** Faça uma boa ambientação! Utilize sua melhor louça e organize os objetos ao redor!



**#3** Se puder, use um tripé para facilitar na produção do vídeo ou evitar que a imagem fique tremida!



**#4** Uma boa iluminação pode ser seu maior diferencial! A luz natural sempre ajuda!

Nessa época, **substitua competição por cooperação!** É momento de solidariedade, estamos vivendo um período muito delicado, rodeados de incertezas e inseguranças. Mostrar-se disposto a ajudar é fundamental, seja você como uma pessoa física ou como uma marca.

Procure disponibilizar conteúdos educacionais gratuitos aos seus clientes e seguidores, como esta cartilha por exemplo. Pode ser uma forma de motivá-los a aprender e aplicar mudanças e transformações em seus negócios.

Compartilhe suas expertises, seja em forma de texto, vídeos, lives, o formato que você se sentir mais a vontade. Você como indústria ou operador pode oferecer materiais educacionais que orientem a higienização pessoal dos trabalhadores e dos produtos comercializados também.



Os 3S's do momento: saúde, segurança e solidariedade! Deixe claro suas ações e contribuições no período de pandemia.

## 7

## ESTEJA PRESENTE, PRÓXIMO E CONSTRUA A LEALDADE

Construir relacionamento com os clientes sempre foi importante, mas vale ressaltar que nesse momento tão adverso, você precisa estar ao lado de quem sempre esteve com você.

Para isso, separe um tempo do seu dia para conversar com seus clientes, respondendo os comentários que surgem nas postagens das redes sociais, ou até algo mais próximo, como uma mensagem via WhatsApp ou realizando uma ligação.

Gere engajamento, ouça seus clientes, peça a opinião e sugestão deles.

- **O prato está de acordo com o que esperavam?**
- **A entrega foi satisfatória?**
- **Foi fácil de fazer o pedido?**

Possibilite que seus clientes façam parte da sua marca e construa a lealdade! Você conhece a evolução da lealdade? Veja o quadro abaixo:



### Evolução da Lealdade às Marcas:

#### 1.0 – Econômico

Pontos e milhas que o cliente pode trocar por descontos. 100% transacional, fiel a quem der mais pontos.

#### 2.0 – Experiências

Nessa evolução, além dos pontos os clientes ganham experiências exclusivas, como jantares e ingressos. Começa a gerar algum vínculo.

#### 3.0 – Lealdade

A marca conhece seu cliente, o informa, conecta, cuida do seu tempo e também o premia, mas como que de fato é valorizado por ele.





## 8 PROMOVA-SE

Sabemos que solidariedade é essencial neste momento, mas é preciso manter o seu negócio vivo. Tenha bravura para superar seus desafios e continuar o que estava fazendo. Chame a atenção de seus seguidores para aquilo que está sendo ofertado, busque o interesse do público para saber mais sobre sua marca, faça com que tenham desejo pelo seus produtos ou serviços e, por fim, gere conversão.

A estratégia apontada acima é chamada de Call to Action. Nela você irá definir um objetivo a ser atingido através de seu post, combinando palavras que otimizarão sua estratégia.

Exemplos de Call to Action:

**“Peça já o delivery!”**

**“Consulte aqui o cardápio completo”**

**“Assine nossa newsletter”**



É preciso ter cuidado com as palavras e a forma como for usá-las! Não seja invasivo, procure despertar o desejo do consumidor, levando-o ao objetivo principal de sua postagem.





## APLICATIVOS QUE IRÃO TE AJUDAR!

Selecionamos 3 programas que podem ajudar a organizar e elaborar as postagens de sua empresa.

Trello – Aplicativo e site: planeje sua semana, use o Trello para adicionar sua equipe, organizar os conteúdos a serem postados, as entregas de acordo com o prazo e muito mais!

Mojo – Aplicativo: crie seus stories de uma forma mais divertida e dinâmica. Esse aplicativo permite que você adicione fotos, informações e vídeos de maneiras diversas e que chamem a atenção de seus seguidores.

Canva – Aplicativo e site: não sabe elaborar uma imagem diferente e criativa? O Canva possui milhares de modelos prontos para serem usados, e o melhor, tudo de graça! Desde apresentações, post para Instagram, folders, capa para Facebook, tudo o que você imagina de conteúdos visuais, o Canva te ajudará a criar de uma maneira fácil e bonita!





## IMPULSIONE SEUS POSTS!

Se você busca atingir e impactar um maior número de pessoas com as suas postagens, impulsioná-las pode ser uma maneira prática de atingir seu objetivo!

Quando impulsionamos uma publicação, fazemos com que aquela mensagem chegue ao usuários que não estão nos seguindo e possam se interessar pelo conteúdo publicado, aumentando assim o alcance nas redes sociais.



Para saber mais como impulsionar sua publicação, confira as instruções de cada rede social:

Facebook Ads - [facebook.com/business/ads](https://facebook.com/business/ads)

Instagram Ads- [business.instagram.com/advertising/](https://business.instagram.com/advertising/)

Google Adsenses - [google.com/adsense/start](https://google.com/adsense/start)

## QUER SABER MAIS? ACESSE:

Portal SEBRAE;  
<https://www.sebrae.com.br>

“Alternativas para bares, restaurantes e afins em tempos de crise.”

[https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/alternativas-para-bares-restaurantes-e-afins-em-tempos-de-crise\\_f18eee1b30d11710VgnVCM1000004c00210aRCRD](https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/alternativas-para-bares-restaurantes-e-afins-em-tempos-de-crise_f18eee1b30d11710VgnVCM1000004c00210aRCRD)



O time da Galunion está de home-office, mas conectado e trabalhando para manter nosso segmento ativo e preparado para a retomada do mercado.

Somos uma empresa especializada em alimentação e catalisadora de conhecimento, network e inovação em prol dos negócios e profissionais do mercado. Você pode nos procurar para:



Sustentar o crescimento da sua empresa



Aumentar a relevância da sua marca



Melhorar a performance do seu negócio



Gerar insights, network e conhecimento

Inovação para nós é toda mudança que gera resultado novo!



Quer conhecer mais?  
Entre em contato



contato@galunion.com.br  
(11) 2729-4838 | 2729-4839

 [galunion.com.br](https://galunion.com.br)

 [@galunion\\_br](https://www.instagram.com/galunion_br)

 [bit.ly/galunion\\_linkedin](https://bit.ly/galunion_linkedin)

REALIZAÇÃO:



# Galunion

CONSULTORIA PARA FOODSERVICE

PATROCÍNIO:



# brf

APOIO:

**ab**rasel



[sebrae.com.br](http://sebrae.com.br)