

# Marketing do comércio

## Melhores práticas

Não há dúvida que nossos consumidores foram afetados pela primeira pandemia global vista pelo mundo nesta década. Por necessidade, seu comportamento foi alterado em visão do medo, da pressão financeira e do auto isolamento. Os consumidores estão valorizando as marcas que tentam ajudar de modo genuíno, mas também estão criticando as que se demonstram ser oportunistas. **“71% dos consumidores dizem que as marcas que colocarem os lucros acima das pessoas durante a pandemia COVID-19 vão perder a confiança deles para sempre”<sup>1</sup>**

**Esse é o momento para se conectar com a comunidade e abordar a questão com sutileza e atenção. Impulsionar campanhas de marketing empáticas e ficar perto dos seus clientes nunca foi tão necessário quanto agora.**

Fonte: Edelman Trust Barometer 2020 (Global)



As

10

principais medidas imediatas para tornar seu marketing inteligente e responsável



**1. Ajuste suas campanhas de marketing** e reforce a confiança do consumidor através da transparência e da sensibilidade ao contexto, informando a seus clientes o que você está fazendo para apoiá-los. Decida o que deveria ser pausado e o que será priorizado.



**2. Avalie as imagens que pretende usar** e evite imagens ou vídeos de pessoas trabalhando juntas no escritório, de reuniões sociais ou de avós com seus netos.



**3. Use uma linguagem empático e seja positivo.** Fique atento para não passar mensagens que possam ser percebidas como alarmistas. Preste atenção ao que você escrever nos campos de assunto de e-mails, nas publicações em redes sociais, nos demais conteúdos, e em blogs.



**4. Esteja atento à experiência do consumo,** pois pode se tornar um comunicador de marca poderoso, seja para o bem ou para o mal.

- Para o eCommerce, verifique se existem boas taxas de autorização e práticas de gerenciamento de fraude aplicadas antes de qualquer comunicação massiva.
- Para o comércio presencial, verifique se as transações sem contato são aceitas, se o terminal do PDV está voltado para o consumidor e bem sinalizado, assim evitando o contato entre cliente e o caixa.

**VISA** onde você quiser estar

# As 10 principais medidas imediatas para tornar seu marketing inteligente e responsável

- 5. Coordene as comunicações via e-mail** sem “inundar” os clientes com spam. Garanta a seus clientes que você está fazendo tudo para que eles possam lidar com esta situação crítica.
- 6. Forneça informações de atualizações de seu site.** Comunique as medidas que você está tomando para proteger os clientes e funcionários, e mantenha uma comunicação bidirecional, respondendo o mais rápido possível através de diversos canais.
- 7. Pesquise o sentimento do consumidor** durante a comunicação e certifique-se de começar com uma conversa informal antes de ampliar a mensagem.
- 8. Aumente sua presença nas redes sociais.** Os consumidores já estão passando muito tempo nas redes sociais, por isso é o momento indicado para comunicar novas ofertas e novos métodos de pagamento, a fim de sentirem seu compromisso com eles e com sua segurança.
- 9. Capitalize as oportunidades de eCommerce.** Invista na implementação de uma **estratégia de marketing digital omnicanal**, com mensagens alinhadas de modo consistente e experiência do cliente nos diferentes canais.
- 10. Use insights do mercado** e ajuste seus planos de marketing para promover os comportamentos mais seguros: compra *on-line*, pagamentos por aproximação e em tempo real.

## A Visa está aqui para ajudá-lo

Contate seu executivo de contas Visa e saiba como a equipe de serviços de marketing da Visa pode ajudá-lo a compreender as mudanças no comportamento do consumidor, a identificar oportunidades para maximizar sua receita e a melhorar sua comunicação com o cliente. Podemos ajudá-lo a:



Compreender os novos hábitos do consumidor



Identificar oportunidades para maximizar sua receita



Melhorar seus objetivos de mercado com nossos serviços e kits de ferramentas de marketing



Aumentar a lealdade do cliente e o posicionamento de produtos

**VISA** onde você quiser estar

**Sobre a Visa.** Visa Inc. (NYSE:V) é a empresa líder em pagamentos digitais no mundo. Nossa missão é conectar o mundo por meio do que há de mais inovador, confiável e seguro em meios de pagamentos - permitindo que pessoas, negócios e economias prosperem. Nossa avançada rede de processamento global, a VisaNet, oferece pagamentos seguros e confiáveis em todo o mundo e é capaz de processar mais de 65.000 transações por segundo. O foco implacável da empresa em inovação é um catalisador para o rápido crescimento do comércio conectado em qualquer dispositivo e uma força motriz por trás do sonho de um futuro sem dinheiro em papel para todos, em todos os lugares. À medida que o mundo passa do analógico para o digital, a Visa insere sua marca, produtos, pessoas, rede e escala para remodelar o futuro do comércio.

A Visa não é responsável pelo uso que você faz das informações (incluindo eventuais erros, omissões, imprecisões ou intempetividade) nem por suas suposições ou conclusões baseadas no uso das mesmas. A Visa não oferece nenhuma garantia, seja ela expressa ou implícita, e renuncia explicitamente a qualquer garantia de comerciabilidade e adequação a um propósito particular, a qualquer garantia de não violação a direitos de propriedade intelectual de terceiros ou a garantias de que a informação está atualizada e isenta de erros. Na medida do permitido pelas leis aplicáveis, a Visa não se responsabilizará perante um cliente ou terceiro por danos sob nenhuma teoria jurídica, incluindo, entre outros, danos especiais, consequenciais, emergentes ou punitivos, nem por danos referentes a lucros cessantes, interrupção dos negócios, perda de informações comerciais ou outra perda monetária, ainda que ela tenha sido alertada da possibilidade de tais danos ocorrerem.