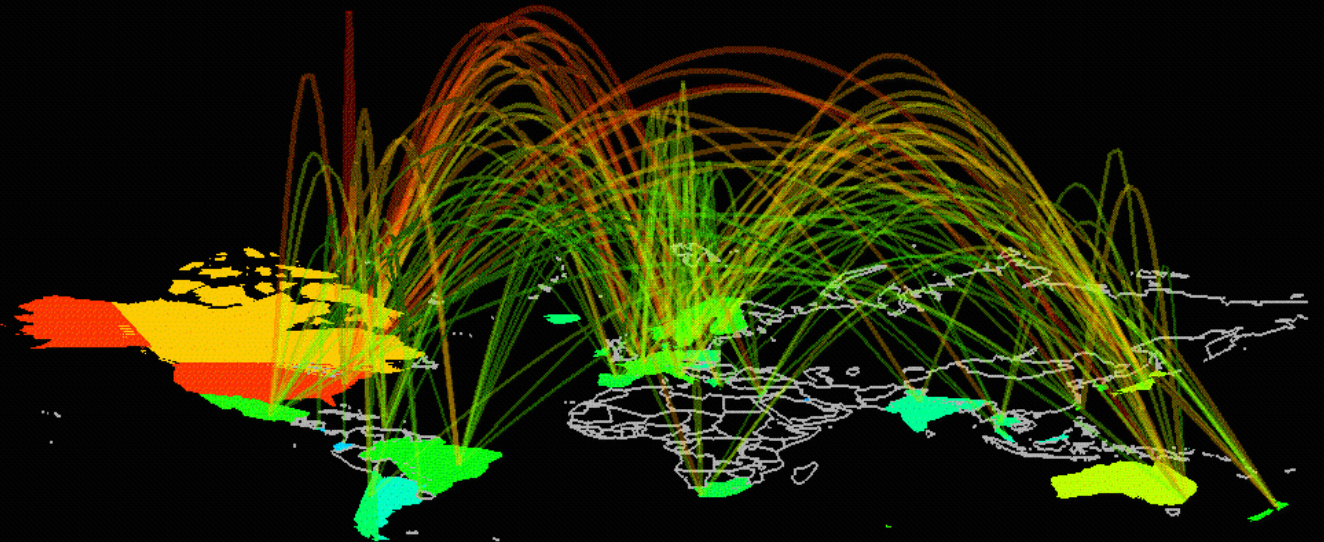




Marketing One to One



e-Marketing

Marketing O2O

O que é ?

Contactos directos que ocorrem de modo individual entre a empresa e um cliente ou grupo de clientes com necessidades idênticas.

Ferramenta de fidelização que permite relação personalizada com os clientes, maximizando o ARPU

Marketing O2O

Que vantagens ?

- Maior facilidade de identificação do target
(informação de registo + histórico de contactos)
- Relacionamento empresa-cliente mais profundo
(através do maior conhecimento que a empresa tem)
- Menor custo de contactos
(utilizando e-mail ou o site)

Marketing O2O

**Como implementar uma
estratégia de
marketing O2O?**

marketing

O Permission Marketing

▶ **Interruption marketing**

- ▶ A promoção é efectuada concorrendo com um n^o elevado de mensagens e interrompendo o que o cliente está a fazer

▶ **Permission marketing**

- ▶ É dada aos consumidores a possibilidade de receberem a informação se estes sentirem que esta tem valor para si

Seth Godin

O que é permission marketing?

'If you give someone your telephone number, you give them permission to call you. Equally, if you give someone your e-mail address, you are giving them permission to send you an e-mail. The trick for the company is to make sure that they only contain information that is relevant to that individual'.

Alex Czajkowski, Marketing Director QXL, March 2000

Permission marketing - opções

E-mail

Opt-in: spam proibido

Opt-out: spam proibido se o consumidor registou a sua oposição

marketing

Permission marketing - opções

Opt-in 'Tick if you wish to receive further information'

OniNet
bolsa & negócios

Segunda: 10/12/2001 17:29h

Registe-se aqui

Microsoft Internet Explorer

INTRODUZA OS SEUS DADOS E SELECIONE O SERVIÇO

Deseja receber a newsletter do Bolsa & Negócios?

Pretende ver um exemplar? [clique aqui](#)

É diária, inclui as notícias mais importantes do dia, cotações (maiores subidas/descidas), análises técnicas, artigos de fundo; trata-se de um poderoso suplemento informativo para o manter actualizado sobre os mercados financeiros... e é 100% gratuita!!!

Só necessita de introduzir os seus dados:

Primeiro e último nome

Email

Sim, desejo receber a newsletter do Bolsa & Negócios

Nota: Se já recebe a newsletter e pretende deixar de a receber, basta preencher o campo 'Email' no formulário acima e carregar em OK.

Notícia em Destaque

Volkswagen investe 2.5 mil milhões de euros na China
10 Dezembro 2001 17:19h

A Volkswagen vai construir, a partir do final do próximo ano, o seu modelo VW Polo numa unidade industrial na China. O investimento nesta unidade vai rondar os 2.5 mil milhões de euros. Esta decisão deve-se à capacidade bastante limitada.

is | Bolsa

AltaVista

Carteira | Alertas

Últimas Notícias

- 16:30 - BYLP segue tendência...
- ParaRede celebra «acordo...
- S&P revê notação para a dívida...

Maiores Subidas

FINIBANCO	1.27	4.96%
ITI 12		4.26%
S.CAETANO	2.67	3.89%
ES.FINANC.	18.7	3.03%
MOTAENGIL	1.33	2.31%

Maiores Descidas

Permission marketing - opções

Opt-out

'Tick if you do not wish to receive further information'

Morada	<input type="text"/>
Localidade	<input type="text"/>
Código Postal	<input type="text"/>
Telefone:	<input type="text"/>
Telemóvel:	<input type="text"/>
Endereço de e-mail alternativo:	<input type="text"/>
Data de Nascimento:	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> [DD/MM/AAAA]
Sexo:	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Feminino
Estado Civil:	Escolha uma opção <input type="text"/>
Formação:	Escolha uma opção <input type="text"/>
Principal Utilização da Internet:	Escolha uma opção <input type="text"/>
Principais áreas de interesse:	<input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Economia e Negócios <input type="checkbox"/> Música <input type="checkbox"/> Arte <input type="checkbox"/> Educação <input type="checkbox"/> Política <input type="checkbox"/> Automóveis e Motos <input type="checkbox"/> Gastronomia <input type="checkbox"/> Shopping <input type="checkbox"/> Cinema <input type="checkbox"/> História <input type="checkbox"/> Sociedade <input type="checkbox"/> Computadores e Internet <input type="checkbox"/> Jogos <input type="checkbox"/> Televisão <input type="checkbox"/> Desporto <input type="checkbox"/> Literatura <input type="checkbox"/> Turismo

Os dados recolhidos destinam-se à satisfação do pedido de adesão ao serviço OniNet Acesso e serão objecto de tratamento informático para esse efeito.

Para efeitos **cláusula 7** das Condições de Acesso, o utilizador pode optar pelas seguintes opções:

Autorizo:

- o tratamento e transmissão a terceiros, no âmbito de acções de publicidade, marketing e promoção, dos dados pessoais que indiquei neste formulário

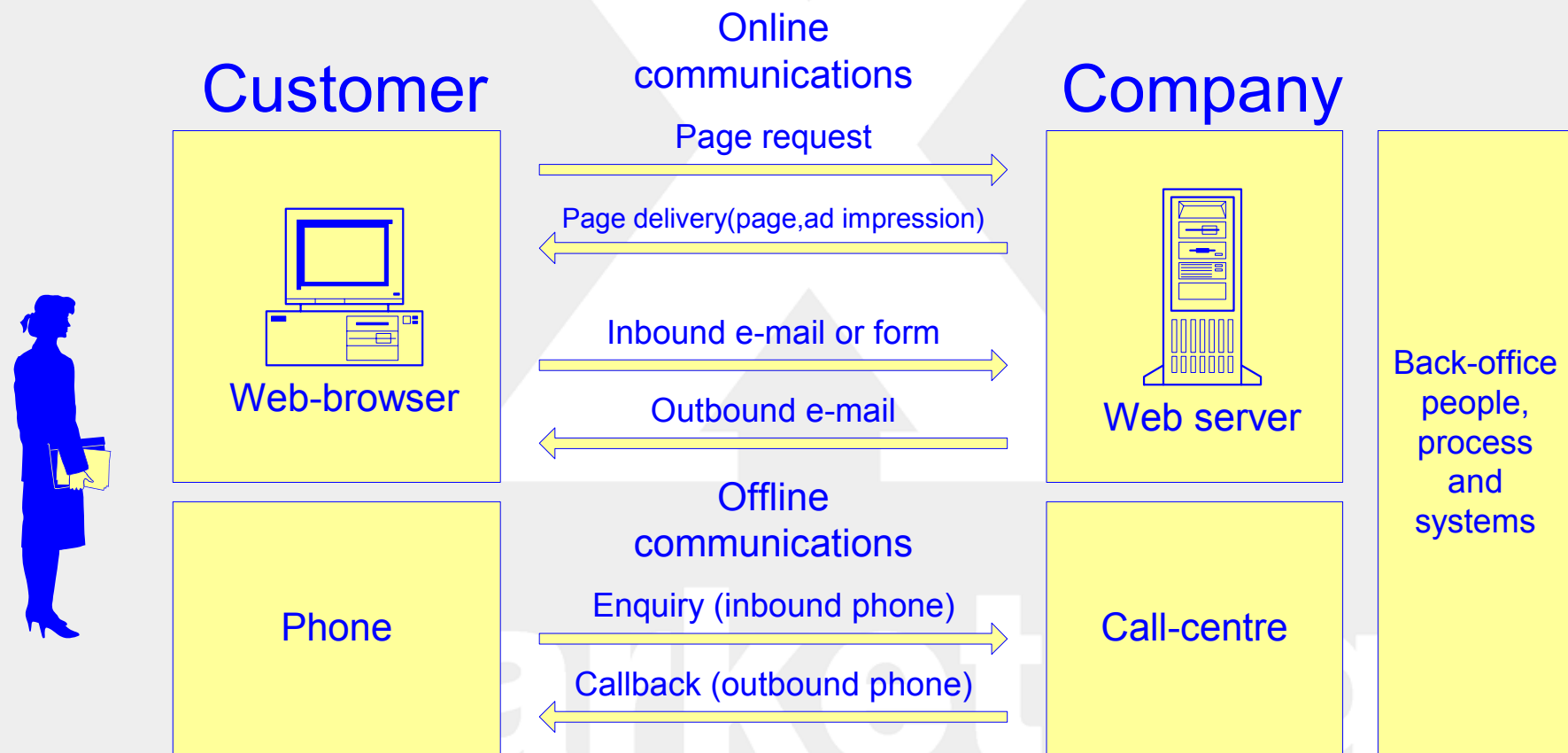
Sim **Não**

- a inclusão no meu nome e endereço em listas de assinantes ou serviços informativos **Sim** **Não**

A ONI TELECOM garante aos clientes o direito de acesso, rectificação, alteração e eliminação da informação recolhida, através de pedido escrito nesse sentido, dirigido a ONI TELECOM - Apartado 1554, 1056-001 Lisboa

Fontes de informação

Como a empresa pode utilizar a Internet para manter o contacto com o consumidor



Fonte: Chaffey et al, 2000

Permission marketing. Dar e receber

▶ **Consumidor dá à empresa:**

- ▶ Dinheiro
- ▶ Tempo
- ▶ Informação

▶ **Empresa dá ao consumidor:**

- ▶ Um produto
- ▶ Um serviço
- ▶ Informação

Permission marketing. Estratégia

- 1 Procurar atingir o consumidor certo**
- 2 Deter na totalidade a experiência de compra do consumidor**
- 3 Fornecer uma visão do consumidor a 360°**
- 4 Deixar os consumidores ajudarem-se a si próprios**
- 5 Deixar os consumidores fazerem o seu trabalho - CSS**

Seybold Customers.com (1999)

Estrutura

Permission marketing

Aquisição

Retenção

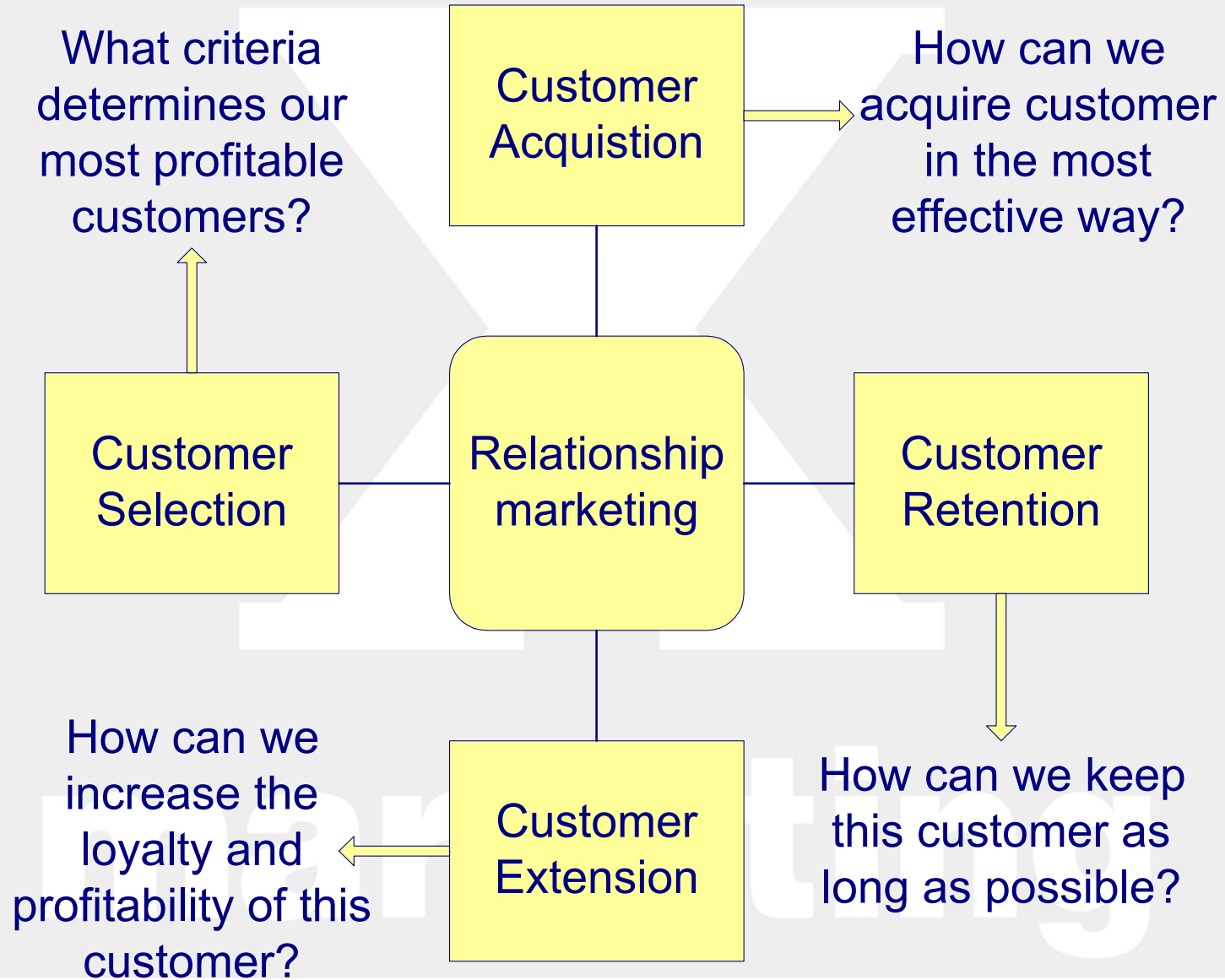
Extensão

- Incentivos
- Recolha de informação
- Serviço ao cliente
- Resposta por e-mail

- Extranets
- Personalização
- Programas fidelização
- Foruns

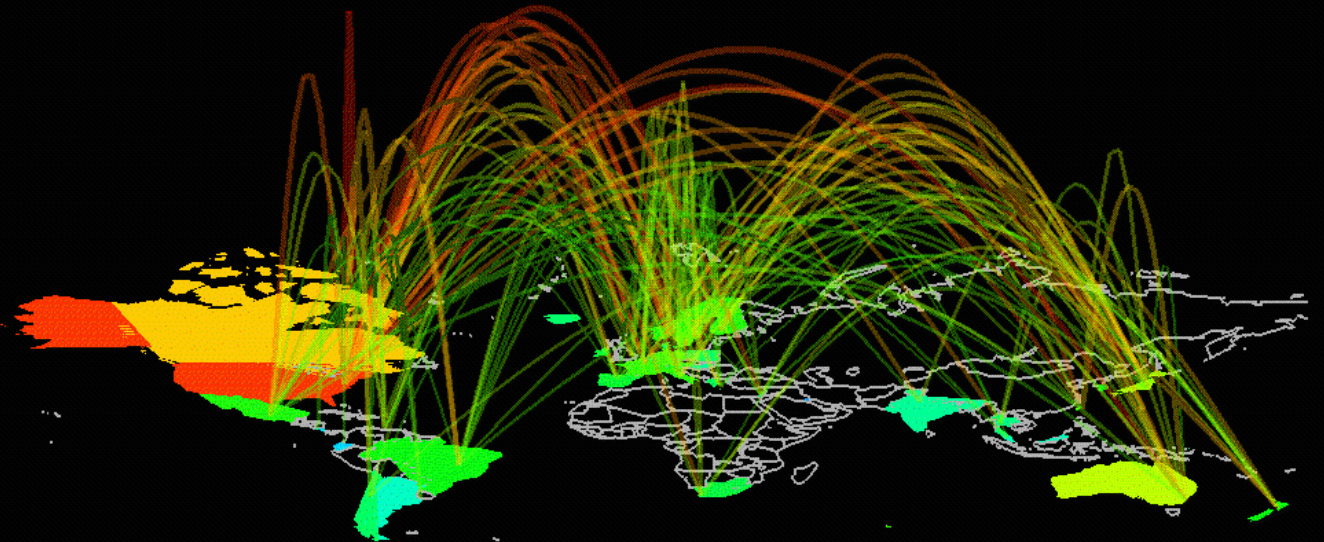
- E-mailing
- Promoções
- Aprendizagem

A base do CRM





Aquisição



Conquistar o consumidor

1. Oferecer ao prospect um incentivo
2. Utilizar o tempo de atenção cedido pelo prospect, oferecer o cv em tempo útil, explicar ao consumidor os produtos e serviços
3. Reforçar o incentivo para garantir que o prospect mantém a permissão
4. Oferecer incentivos adicionais para obter uma ainda maior permissão do consumidor
5. Ao longo do tempo, utilizar a permissão para ganhar dinheiro com o consumidor

Seth Godin (1998)

Apoio ao processo de compra

▶ **Aprender (Q&A)**

- ▶ Guias de selecção de produtos
- ▶ Bibliotecas de docs técnicos (PDF)
- ▶ Amostras/demos
- ▶ FAQ
- ▶ Sobre nós - case studies, testemunhos
- ▶ Callback
- ▶ Sales visit

▶ **Decidir & escolher**

- ▶ Promoções
- ▶ Onde comprar?

▶ **Compromisso / Compra**

- ▶ info de produto
- ▶ Fulfillment info

▶ **Suporte**

Que incentivos ?

▶ **Curto prazo**

- ▶ Jogos, descontos, informação para B2C
- ▶ Informação para B2B

▶ **Longo prazo**

- ▶ Serviços que ajudem à retenção
 - ▷ Personalização
 - ▷ Extranets
 - ▷ Programas de fidelização

Que incentivos ?

CHOICE HOTELS
INTERNATIONAL

[Home / Reservations](#)

Reservations

- [View a Reservation](#)
- [Hot Deals](#)
- [Travel Agent City](#)
- [Group Reservations](#)
- [Wireless](#)

Programs

- [Frequent Traveler Program](#)
- [Special Guest Programs](#)

Information

- [Brand Information](#)
- [FAQ / Help](#)
- [Order a Directory](#)
- [Corporate Information](#)
- [Meetings & Conferences](#)
- [Contact Us](#)

Directory Order

Now, Anywhere You Travel, You've Got A Choice.

Need proof? Then request our new Choice Hotels Directory. Whether you are traveling abroad or just across town, you'll find more than 5,000 locations worldwide listed in our new directory. Just complete the form below to receive your FREE copy by way of regular mail service. (Please allow approximately four weeks for delivery.)

All fields are required except those marked as optional.

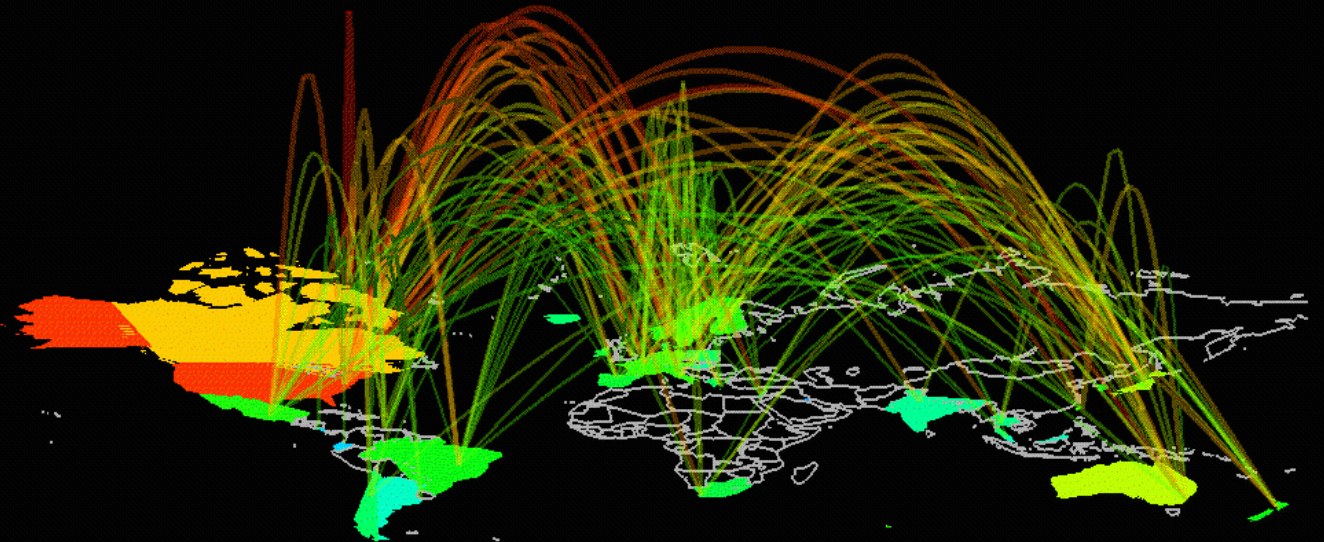
First Name:	<input type="text"/>
Last Name:	<input type="text"/>
Company Name: <i>(optional)</i>	<input type="text"/>
Street:	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
City:	<input type="text"/>
State/Province:	<input type="text" value="Choose a State"/>
Postal Code (ZIP):	<input type="text"/>

Serviço ao cliente

- ▶ Quanto tempo leva o consumidor a encontrar a informação que precisa?
- ▶ Quanto tempo leva uma pág web a fazer download?
- ▶ Com que rapidez responde a pedidos por e-mail?
- ▶ Garante um tempo de resposta? Qual é?
- ▶ Dá opção de escolha ao cliente do canal de resposta?
- ▶ Toda a informação de produto e disponibilidade está correcta?
- ▶ É hábito notificar por e-mail o despacho e outros?



Retenção



Retenção

- ▶ **Aumentar o stickiness e a fidelização**
- ▶ **Utilizar**
 - ▶ Personalização
 - ▶ Extranets
 - ▶ Comunidades
 - ▶ Incentivos - Promoções
 - ▶ Incentivos - Esquemas de fidelização
- ▶ **Reconhecer os clientes que voltam**

Retenção

BlackStar Help and Information

About BlackStar

- contacts
- meet the team
- join us
- customer comments
- awards
- press coverage

Frequently Asked Questions

- What forms of payment do you accept?
- Is it safe to use my credit/debit card?
- Do you charge for postage and packaging?
- Do you accept international orders?
- What is your policy on returned items?
- Will my personal details remain private on your site?
- How do I log on to your site as a new customer?
- How do I find specific titles on your site?
- How do I navigate around your site?
- Can I pre-order titles before they have been released?
- Why are some titles much more expensive than others?

How Do I ...?

- Keep track of my order?
- Cancel my order?
- Pay by cheque/postal order/bankers draft?
- Change the quantity of items that I have purchased?
- Remove items from my basket?
- Change my details?
- Change my shipping and payment details?
- Use the Express Checkout?
- Make use of the courier service?
- Send a gift?
- Place a Videohunt?
- Use the Hitlist?
- Find out if a title is available to buy?
- Keep track of actors and directors I have an interest in?
- Gain and use my Black Stars?

Star E-wards Gift Programme

Every time an item is purchased by you, you will earn one point or black star for every £10 spent. For example if you spend £27.99 you will earn 2 Black Stars - that means you will only have to spend another £2.01 to get 3 Black Stars. (This offer is not available when purchasing BlackStar Gift Certificates.)

How to claim your Star-E-wards Gifts:

When you have chosen which free Star E-wards gift you would like, simply click on the image and add it to your Star E-wards gift basket. If you do not have enough Stars for a particular item you will not be able to add it to your basket. If you have enough stars for more than one item and wish to claim them at the same time you will be able to do so by simply clicking the continue button from the basket.

How do I know how many Black Stars I have?

The amount of Black Stars you have on your account will also be shown on your details page.

Returns Policy?

Star E-wards Gifts can only be exchanged for Black Stars or if the goods are faulty.

When will Black Stars appear on my account?

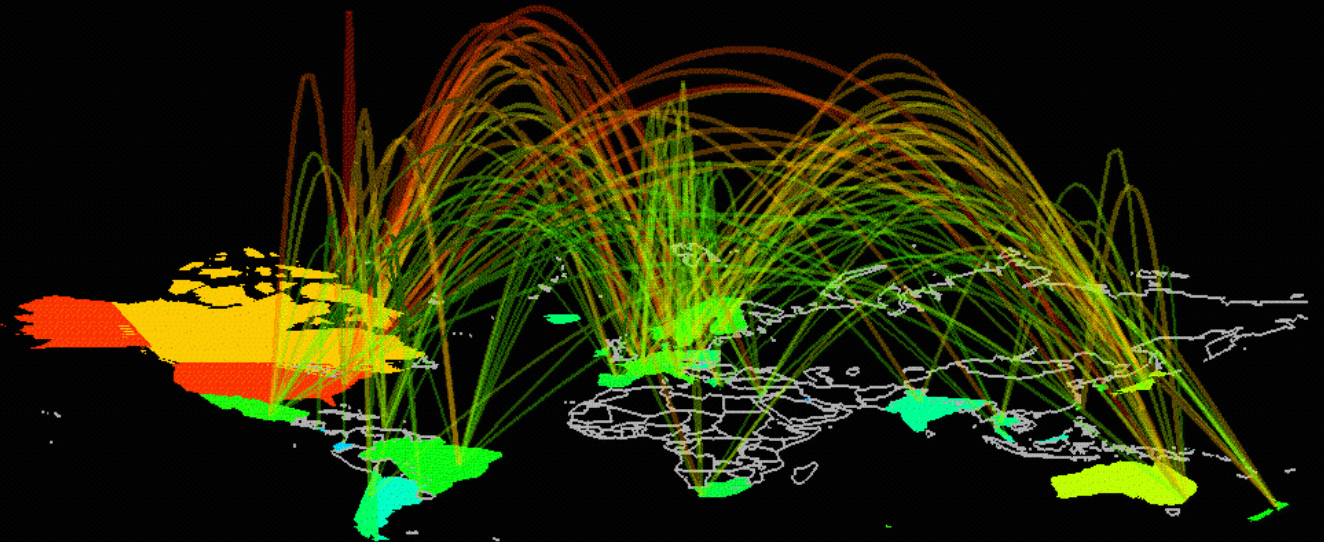
Black Stars will appear on your account as soon as your order has been shipped.

Is there any time limit on using my Black Stars?

There isn't a time limit on using your Black Stars but the gift selection may change from time to time.



Extensão



Extensão

- ▶ **O que não estão os clientes a comprar? Porquê?**
- ▶ **Como é o website utilizado como ferramenta de cross-selling?**
- ▶ **Que feed-back temos de:**
 - produtos existentes?
 - novos produtos?

Permission marketing e ética

- Envie só a quem optou por receber
- Respeite as desistências
- Confirme tudo por e-mail (a opção de receber, as encomendas, as alterações de perfil...)
- Permita ao utilizador escolher o tipo de informação que pretende receber
- Envie apenas mensagens com valor para o cliente
- Não venda nem alugue as suas listas de e-mail
- Desenvolva uma política de privacidade e coloque-a no site
- Responda rapidamente aos e-mails
- Não utilize listas alugadas pois pode produzir spam

Questões?

Joaquim Hortinha
hortinha@x-marketing.net
www.x-marketing.net

marketing