

# ROCKY

FULL DIGITAL PERFORMANCE



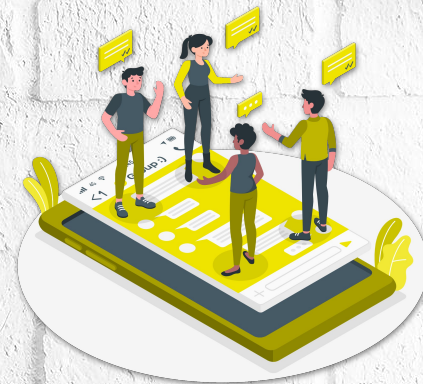


## SUMÁRIO



- 1. Gestão de comunidades**
- 2. Criando um grupo no Facebook**
- 3. Postando em grupos no Facebook**
- 4. Análises e insights via comunidade**





# **Gestão de comunidades**

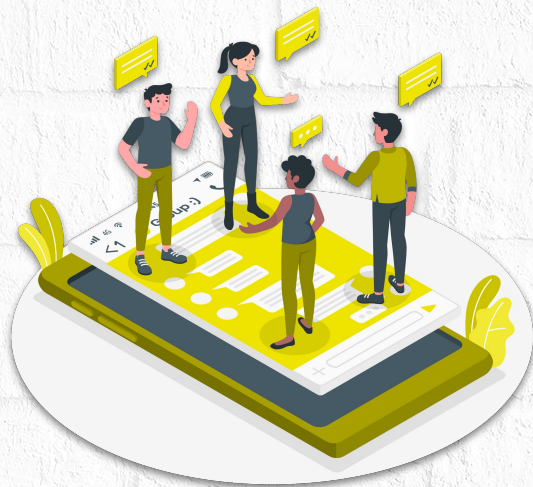


## OBJETIVO



**Essa aula tem o objetivo de mostrar o que é qual é o papel da gestão de comunidades**

## O QUE É?



Conjunto de pessoas com características em comum, que compartilha vivências e se move em torno de um mesmo propósito. Algo **Coletivo!** Um grupo pode ou não ser uma comunidade, tudo depende da forma com que os membros se identificam e interagem entre si.



## O QUE É?

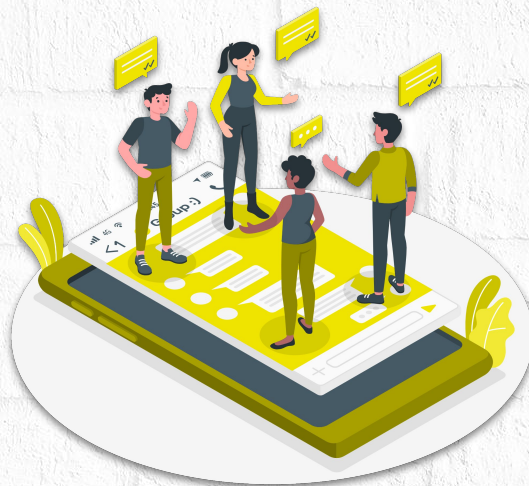


**Objetivos**

**Vivências**

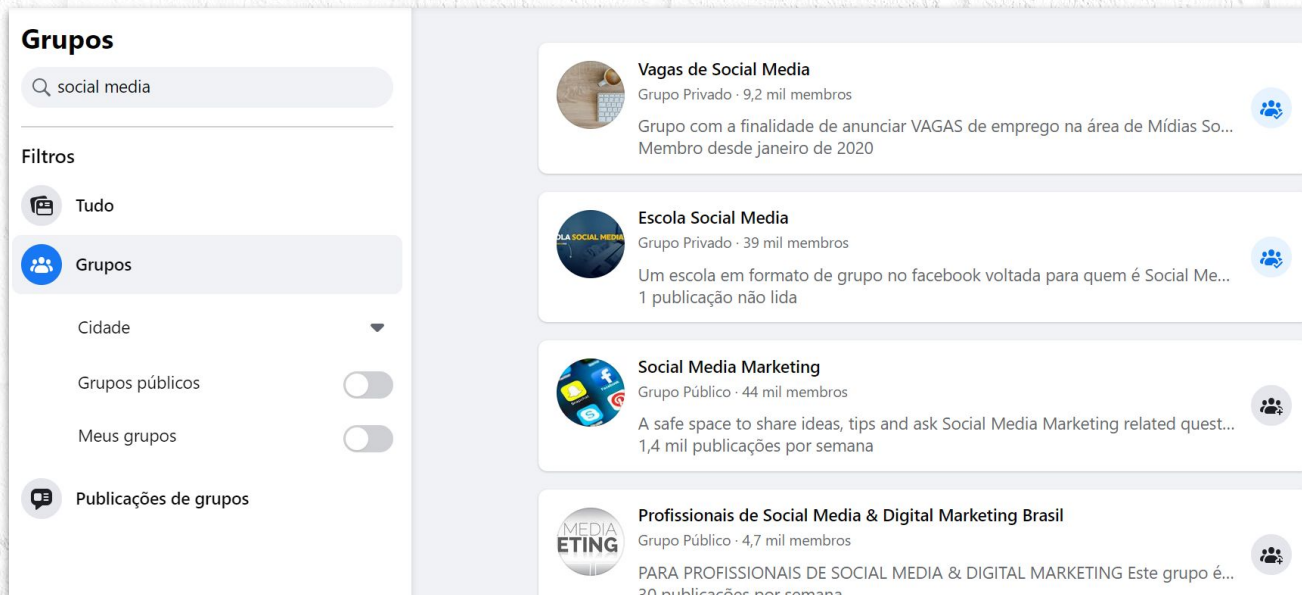
**Semelhanças**

**Crenças**



E, quando falamos em grupo, atualmente um dos canais mais fortes é o facebook!

# O QUE É?



Mas qual a importância e porque criar uma comunidade?





- **Social Media** - responsável pela comunicação da empresa com os indivíduos
- **Gestor de comunidade (*Community Manager*)** - foco em estimular e mediar a comunicação entre os participantes da comunidade.

Ou seja, o sucesso do Social Media é medido pelo engajamento dos seguidores com a marca, enquanto o do CM é medido pelas interações dos seguidores entre si.

E uma pessoa que é CM também é um profissional de mídias sociais. Só que ele vai além do básico para entender e agir diretamente nas páginas oficiais da empresa



# IMPORTÂNCIA



- Promover a interação entre marca e membros;
- Estimular debates sobre assuntos específicos;
- Transformar clientes em fãs;
- Servir como suporte para seus produtos/serviços;
- Oferecer informações, como lançamento de um produto;
- Transmitir Lives exclusivas;
- Encontrar possíveis parceiros e fornecedores;
- Descobrir detalhes e opiniões de quem utiliza o produto/serviço;



## ATENÇÃO



O ideal é que você não utilize o Grupo da sua marca para **vender**. Deixe essa função exclusivamente para a Página. Essa ferramenta é mais utilizada para **estabelecer diálogos e conexões** – que é o principal propósito dela! Trazendo então importantes informações para melhorias e novas estratégias;



## EXEMPLO



**Khan Academy**

Um grupo de apoio e discussão da Khan com educadores e educadoras

**Khan para professores**

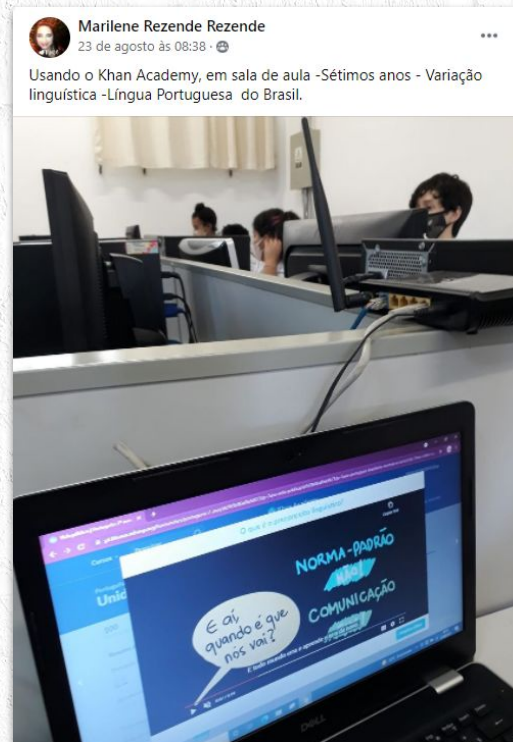
🔒 Grupo Privado · 1,1 mil membros

Editar

Entrou ▾ + Convidar



# EXEMPLO





## EXEMPLO



- Promover a interação entre os membros;
- Estimular debates sobre assuntos específicos;
- Servir como suporte para seus produtos/serviços;
- Oferecer informações, como lançamento de próximos cursos;
- Transmitir Lives exclusivas;
- Encontrar possíveis parceiros/freelas;
- Descobrir detalhes e opiniões de quem utiliza o produto/serviço;





## PARA COMEÇAR



- Entenda e relacione possibilidades de comunidades que realmente façam sentido para seu cliente/público alvo. Quem você quer reunir? Quais os objetivos e possibilidades?;
- Crie links que direcionem clientes em potencial para o seu site, anunciando produtos ou conteúdos interessantes, e monitore esse tráfego;
- Evite começar conversas que não terão fim (exemplo: mensagens de haters);
- Foque na personalidade da marca, mas não tenha medo de moldar o seu estilo e o tom dependendo do canal, pessoa ou tipo de interação;
- Incentive os clientes satisfeitos a compartilharem imagens do seu produto/depoimentos do uso do serviço;
- Seja proativo e envolva-se com a sua comunidade;
- E se você quer se aprofundar ainda mais em outras formas de criar comunidades...



PARA APROFUNDAR



CURSO ONLINE DE

# Community Management

Aprenda a criar e manter comunidades engajadas em torno de uma marca. Você ampliará sua audiência, construirá com ela sua reputação e uma comunicação eficiente. Especialize-se para aumentar sua renda e suas oportunidades de carreira.

INSCREVA-SE



**-40%**  
para os primeiros  
20 alunos



As comunidades são a chave para empresas criarem conexões e interações positivas com seus membros. Neste contexto, o Community Manager (CM) torna-se o embaixador da marca, monitorando tendências, gerenciando crises e alinhando estratégias.





# **Criando um grupo no Facebook**



## DETALHES



- Suporte FB <https://business.facebook.com/business/help/support>





**Postando em  
grupos no  
Facebook**





**Análises e  
insights via  
comunidade**