

Conversando sobre

# MARKETING & PUBLICIDADE

voltado para Bibliotecas





# Ana Rosa Debastiani Ribeiro

Técnica na Biblioteca da FMVZ/USP



Graduação Tecnologia em Marketing pelo  
SENAC - 2020 a 2021



Catlogação da PCD da FMVZ  
Blog/Redes sociais da Biblioteca



[comunicabibfmvz@usp.br](mailto:comunicabibfmvz@usp.br)





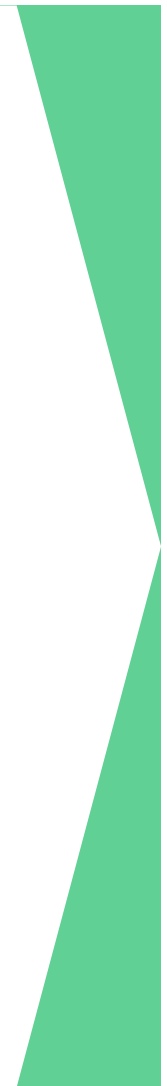
**Marketing**

**Área abrangente** que engloba desde o planejamento estratégico da organização até o pós-venda e atendimento ao cliente.



**Propaganda**

É uma parte do Marketing ligada à **promoção** dos produtos vendidos ou serviços prestados pela organização.



# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

Análise de resultados

Posicionamento de marca

Pesquisa de mercado

MIX de Marketing

Branding

PERSONA

Produto

Praça

Preço

Promoção

# Estratégia de Marketing

Público Alvo

Pesquisa de mercado

PERSONA

[Placeholder]

[Placeholder]

[Placeholder]

[Placeholder]

[Placeholder]

[Placeholder]

[Placeholder]

[Placeholder]

[Placeholder]

# Público Alvo

Para **quem** vou oferecer meus produtos ou serviços.

Pesquisa de mercado para segmentação:

- Dados demográficos
- Características culturais
- Informações geográficas
- Aspectos comportamentais e psicológicos

Alunos de graduação



Alunos de pós-graduação



Docentes

**PERSONA:** Letícia **Público:** Alunos de graduação

**Idade:** 20 anos. **Moradia:** república com 2 colegas da USP.

**Renda:** dependente dos pais.

**Hábitos e hobbies:** voleibol, assistir netflix, festas universitárias, defesa de causas sociais/animais.

**Locomoção:** a pé para a facul, metrô/ônibus.

**Redes sociais:** insta, face, tiktok, kwai, threads.

**Locais que frequenta:** durante a semana fica mais no ambiente universitário, pois o curso é em tempo integral. Finais de semana sai com amigos para festas, jantar com pais.

**Peculiaridades:** como parte do "trote", entrou para uma "família" na faculdade e ganhou um novo nome (apelido) que é usado na FMVZ. Isso a ponto de os colegas a conhecerem por esse apelido e não pelo seu nome real.



**DOR a solucionar:**

Aprovar nos exames do semestre sem pegar REC.



# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

[Placeholder]

[Placeholder]

Pesquisa de mercado

[Placeholder]

[Placeholder]

PERSONA

[Placeholder]



# CRM

Customer Relationship Management

Pontos de atenção no relacionamento com o cliente:

- Lista/cadastro de clientes
- Atendimento
- Pós venda
- Resolução de problemas / Follow up

## Cadastro de cliente

Informações pessoais relevantes para orientar o atendimento e estratégias de marketing individualizadas.

- Nome completo
- Data de nascimento
- Dados fiscais
- Endereço
- E-mail

(...)

## Atendimento

O ponto chave de um bom atendimento é estar disposto a resolver o problema do cliente.

Habilidades essenciais:

- Boa comunicação
- Conhecimento sobre os produtos e serviços ofertados
- Consistência
- Empatia

A woman with glasses and a dark blazer is talking on a white corded telephone. She is smiling and looking towards the right. In the background, a man in a suit is working at a computer terminal. The setting appears to be a library or office. The text "Qual o padrão de atendimento na sua Biblioteca?" is overlaid on the image in white font on a dark background.

**Qual o padrão de atendimento na sua Biblioteca?**

## Pós venda

Tem a intenção de manter um bom relacionamento com o cliente para gerar conversões futuras.

Exemplos:

- Avaliação de satisfação
- Envio de newsletter
- Oferta de novos serviços e produtos
- Oferta de recompra

## Solução de problemas

Mesmo quando algo não vai bem, ainda é possível encantar o cliente com uma boa estratégia de solução de problemas e acompanhamento (Follow up).

Exemplo:

- O usuário não encontrou o livro no acervo (todos os exemplares estão emprestados). O atendimento pode sugerir um título semelhante e/ou auxiliar o usuário a fazer a reserva do item.

# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

[Placeholder]

[Placeholder]

Pesquisa de mercado

MIX de Marketing

[Placeholder]

PERSONA

[Placeholder]



# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

[Placeholder]

[Placeholder]

Pesquisa de mercado

MIX de Marketing

[Placeholder]

PERSONA

Produto

[Placeholder]

[Placeholder]

[Placeholder]

# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

[Placeholder]

[Placeholder]

Pesquisa de mercado

MIX de Marketing

[Placeholder]

PERSONA

Produto

Praça

[Placeholder]

[Placeholder]



# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

[Placeholder]

[Placeholder]

Pesquisa de mercado

MIX de Marketing

[Placeholder]

PERSONA

Produto

Praça

Preço

[Placeholder]

# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

[Placeholder]

[Placeholder]

Pesquisa de mercado

MIX de Marketing

[Placeholder]

PERSONA

Produto

Praça

Preço

Promoção

# PRODUTO

Produto aqui significa qualquer **produto** (físico ou não) ou **serviço** oferecido pela empresa (biblioteca).

- qual dor do cliente o produto resolve
- conhecer em detalhes as características
- design de produto
- oportunidade de uso diverso
- concorrentes diretos e indiretos

# PRAÇA

Praça é o local, o ponto, onde está localizado o negócio.

- localização
- layout de salas e mobiliário
- iluminação, ventilação, temperatura, poluição sonora, etc
- acessibilidade
- organização do acervo



# PREÇO

Geralmente é o **valor monetário** que o cliente troca pela posse ou uso produto.

No caso das nossas bibliotecas, podemos pensar em outras moedas de troca e percepção de **valor**.

Por exemplo:

- vale mais emprestar um livro da biblioteca ou baixar o PDF do ReP?
- vale mais ir até a biblioteca para estudar ou ficar em casa assistindo TV?



# PROMOÇÃO

Ação de **promover** os produtos e serviços do negócio. Geralmente se contratam **agências de publicidade** para a confecção das peças publicitárias.

- redes sociais
- comunicação
- eventos
- site
- newsletter
- (...)



# HABILIDADES TÉCNICAS

## Design gráfico

Produção de posts, cartazes, banners e outros materiais.

## Locução

Peças produzidas para rádio e/ou podcasts. Narração de vídeos.

## Copywriting

Linguagem persuasiva para reter a atenção e gerar conversão.

## Ilustração

Produção de artes originais, mascotes, cenas específicas.

## Fotografia

Noções de proporção, enquadramento, iluminação, etc.

## Cinematografia

Produção de vídeos. Roteiro, direção, edição, filmagem, etc.



# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

Análise de resultados

[Placeholder]

Pesquisa de mercado

MIX de Marketing

[Placeholder]

PERSONA

Produto

Praça

Preço

Promoção



# ANÁLISE DE RESULTADOS

As ações de Marketing surtiram os resultados esperados?

- estatísticas de uso
- estatísticas de alcance e engajamento (redes sociais)
- feedback dos usuários
- feedback interno
- (...)

## Sua retrospectiva da última semana



Reserve um momento para analisar a atividade e os insights de Biblioteca FMVZ USP de 30 de jul a 5 de ago.

### Sua atividade

Você publicou 11 conteúdos na última semana.

**3** Publicações do Facebook **3** Publicações do Instagram **0** Anúncios  
 **2** Histórias do Facebook **3** Stories do Instagram

### Suas metas

Defina suas metas de negócios, acompanhe o progresso e encontre dicas sobre como alcançá-las. [Começar](#)

### Seus resultados

Veja seu alcance no Facebook e no Instagram na última semana.

Total da semana passada

430



Alcance no Facebook

Total da semana passada

378



Alcance do Instagram

### Sua atividade de mensagem

Acompanhe o progresso das metas de mensagens da sua empresa.

Total da semana passada

0



Novos contatos

[Ver todos os insights](#)



Visão geral

**Resultados**

Público

Avaliação comparativa

Conteúdo

Visão geral

Conteúdo

Mensagens

Visão geral

Ganhos

Vídeos

### Alcance

Exportar

Alcance no Facebook

1.211 ↑ 9,6%



Alcance do Instagram

770 ↑ 34,6%



### Visitas à Página e ao perfil

Exportar

Visitas ao Facebook

26 ↑ 52,9%



Visitas ao perfil do Instagram

77 ↓ 4,9%





Visão geral

Resultados

**Público**

Avaliação comparativa

Conteúdo

Visão geral

Conteúdo

Mensagens

Visão geral

Ganhos

Vídeos

**Público atual** Público potencial

Seguidores no Facebook

9.883

Faixa etária e gênero



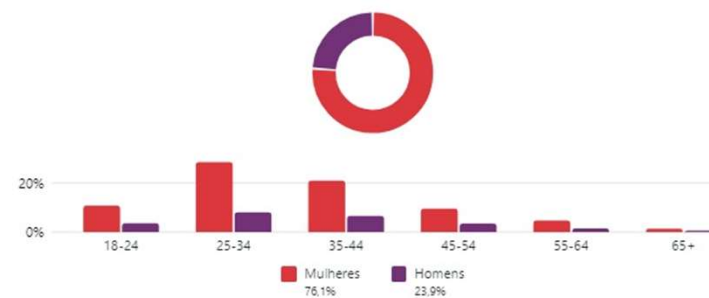
Principais cidades



Seguidores do Instagram

1.560

Faixa etária e gênero



Principais cidades



# Estratégia de Marketing

Público Alvo

CRM

Análise de resultados

Posicionamento de Marca

Pesquisa de mercado

MIX de Marketing

Branding

PERSONA

Produto

Praça

Preço

Promoção

# POSICIONAMENTO

Posicionamento é como que quero que a minha marca seja vista. Nada mais é do que uma **identidade**, a personalidade da marca.

# POSICIONAMENTO

Posicionamento é como que quero que a minha marca seja vista. Nada mais é do que uma **identidade**, a personalidade da marca.



# POSICIONAMENTO

Posicionamento é como que quero que a minha marca seja vista. Nada mais é do que uma **identidade**, a personalidade da marca.



**INOVAÇÃO**

**DESIGN**

**EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO**



# POSICIONAMENTO

Posicionamento é como que quero que a minha marca seja vista. Nada mais é do que uma **identidade**, a personalidade da marca.



MARCA  
2

# POSICIONAMENTO

Posicionamento é como que quero que a minha marca seja vista. Nada mais é do que uma **identidade**, a personalidade da marca.



**BEM ESTAR BEM**  
**AMPLIADORA DE CONSCIÊNCIA**  
**SUSTENTABILIDADE**  
**RESPONSABILIDADE SOCIAL**

# BRANDING

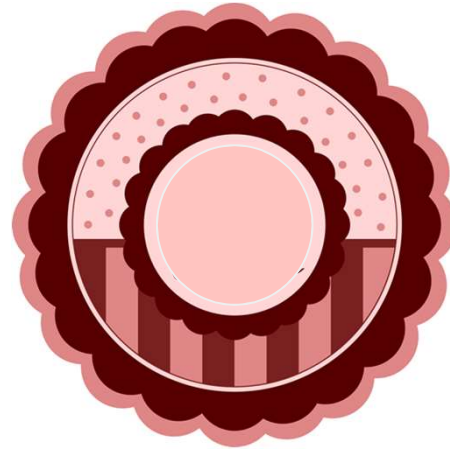
O Branding (identidade de marca) tem a função de promover o posicionamento através de elementos de marca, como:

- logo

# BRANDING

O Branding (identidade de marca) tem a função de promover o posicionamento através de elementos de marca, como:

- logo



# BRANDING

O Branding (identidade de marca) tem a função de promover o posicionamento através de elementos de marca, como:

- logo



# BRANDING

O Branding (identidade de marca) tem a função de promover o posicionamento através de elementos de marca, como:

- logo
- identidade visual (cores, fontes, etc)

# PALETA DE CORES



Designed by stories / Freepik

# TIPOGRAFIA

Sem serifa

Com serifa

*Manuscrita*

**ARTÍSTICA**

**negrito**

*itálico*

**outras** distorções

# BRANDING

O Branding (identidade de marca) tem a função de promover o posicionamento através de elementos de marca, como:

- logo
- identidade visual (cores, fontes, etc)
- “tom da linguagem” nas comunicações

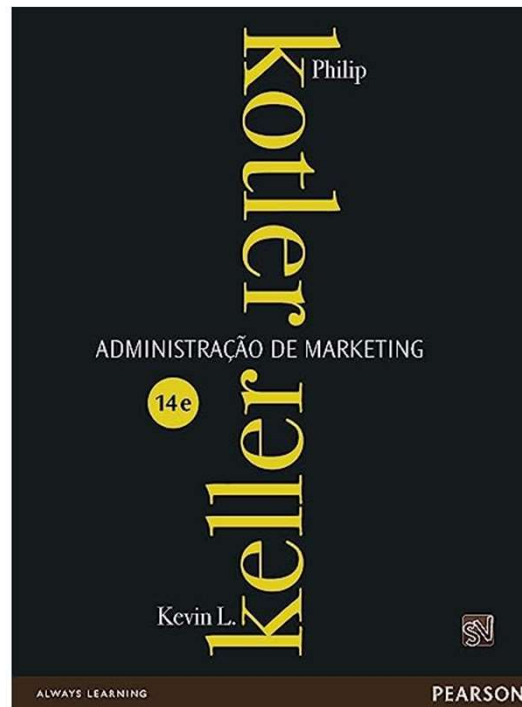


# BRANDING

O Branding (identidade de marca) tem a função de promover o posicionamento através de elementos de marca, como:

- logo
- identidade visual (cores, fontes, etc)
- “tom da linguagem” nas comunicações
- padronização
- uniforme, apresentação pessoal
- (...)

# A Bíblia do marketeiro...



# Obrigada!

Mantenho-me à disposição  
para quaisquer dúvidas.



[comunicabibfmvz@usp.br](mailto:comunicabibfmvz@usp.br)



[@biblioteca\\_fmz\\_usp](https://www.instagram.com/biblioteca_fmz_usp)

This presentation template was created by **Slidesgo**, including icons by **Flaticon**, and infographics & images by **Freepik** and illustrations by **Stories**

**Please keep this slide for attribution**

