

## Como fazer sua marca se destacar no mercado

Camila Lam

Especialistas em marketing afirmam que estar presente nas redes sociais é fundamental para ser relevante



O sonho de muitos empreendedores é de que a sua marca esteja sempre em alta no mercado. "O consumidor é bem informado e está faminto por novidades, mas ao mesmo tempo está saturado de escolhas e opções", afirma Grazielle Mendes Rangel, consultora de inovação digital e coordenadora do curso de Inovação Digital, Planejamento e Estratégia em Redes Sociais do Ibmecc/MG.

Guilherme Athia, professor de marketing e gestão estratégica de marcas do Insper, explica que anunciar uma novidade ou divulgar promoções por meio do mailing, por exemplo, é uma maneira de promover a empresa. Entretanto, ele enfatiza que é preciso monitorar essas ações. "Dê a opção de a pessoa querer continuar recebendo, de forma clara, para que a pessoa se sinta prestigiada", explica.

Com a ajuda de Grazielle, Athia e Adriano Gomes, professor do curso de Administração da ESPM, Exame.com listou cinco recomendações para pequenos empresários.

### 1. Foque no consumidor

Os seus clientes atuais são os melhores porta-vozes do seu produto ou serviço. "Eles comunicam a sua marca. Entregando aquilo que você se propôs a entregar, você já vai estar fazendo o seu branding", afirma Athia.

Para Grazielle, o consumidor está preferindo marcas que descomplicam a vida dele. "Ele quer gastar muito mais tempo com experiências prazerosas de consumo", diz. Por isso, ela afirma que a venda de qualquer produto ou serviço tem que ser ágil, investir em tecnologias e treinamento pode ser uma solução.

## **2. Esteja sempre atento**

Hoje, as reclamações dos consumidores podem não chegar diretamente ao empresário ou responsável pelo marketing do negócio. Para Gomes, o ideal é que uma pessoa faça uma busca no site do Procon ou do Reclame Aqui para verificar se há alguma mensagem sobre a marca.

Nesses casos, a instrução é responder com informações precisas, e se for o caso, providenciar a devolução do produto ou oferecer novamente o serviço. "Isso é muito bom para a marca. Agrega valor e qualquer pessoa que navegar nesses sites lerá a resposta da empresa", explica Gomes.

## **3. Inove**

Uma maneira de chamar a atenção do seu público-alvo é fazer com que o cliente possa participar de eventos diferentes como oferecer uma participação na criação de um novo produto. "É trazer o consumidor para ajudar a produzir o que vai oferecer depois", explica Grazielle.

Um restaurante pode oferecer um curso de gastronomia ou uma degustação de um novo prato, por exemplo. "É levar a a experiência do cliente para outros caminhos", resume Athia.

## **4. Invista nas redes sociais**

A presença das marcas nas redes sociais é fundamental porque os consumidores estão conversando sobre os produtos ou serviços nas páginas. A decisão de contratar ou não uma agência para monitorar essas informações depende do objetivo do empreendedor.

"Existem agências especializadas nas redes sociais, existem empresas que cobram muito e há outras que estão se especializando em atender PMEs", afirma Gomes. Para Athia, é possível que o empresário cuide da gestão da marca nas redes, mas é preciso bom senso para que as mensagens não se tornem excessivas e repetitivas.

## **5. Olhe para dentro**

Para que a empresa e a sua marca sejam referências no mercado é importante avaliar como os funcionários avaliam o negócio. Para Grazielle, uma cultura colaborativa pode agregar novas soluções na organização.

"O endomarketing é uma das formas de marketing mais baratas. Oferecer condições especiais dos serviços e produtos para funcionários e até uma extensão para familiares, por exemplo", explica Gomes.

**Fonte: Exame.com [Portal]. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/como-fazer-sua-marca-se-destacar-no-mercado>>. Acesso em: 5 jun. 2013.**