

Para a próxima geração de marketeers e de economistas comportamentais, que ampliarão os contributos económicos, sociais e ambientais que o marketing dá para o bem-estar das pessoas e do planeta

PHILIP KOTLER

Para o presidente Joko Widodo, Marketeer do Ano Indonésia – Governo 2010-2012 e Uma Nova Esperança (revista Time, 27 de outubro de 2014)

HERMAWAN KARTAJAYA

Para a minha família, amigos e todos os que me ajudaram e fizeram de mim um ser humano melhor

IWAN SETIAWAN

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	17
PRÓLOGO	
DE MARKETING 3.0 A MARKETING 4.0	19
SOBRE OS AUTORES	23

PARTE I

AS TENDÊNCIAS FUNDAMENTAIS QUE MODELAM O MARKETING

1 A TRANSFERÊNCIA DE PODER PARA OS CONSUMIDORES CONECTADOS	27
Do exclusivo para o inclusivo.	31
Do vertical para o horizontal.	35
Do individual para o social	37
Resumo: Horizontal, inclusivo e social	39
2 OS PARADOXOS DO MARKETING PARA OS CONSUMIDORES CONECTADOS	41
Desmontar os mitos da conectividade	44
Paradoxo 1: Interação online <i>versus</i> interação offline	47
Paradoxo 2: Consumidor informado <i>versus</i> consumidor distraído	49

Paradoxo 3: Advocacia negativa <i>versus</i> advocacia positiva . . .	51
Resumo: Marketing entre paradoxos.	53
3 AS SUBCULTURAS DIGITAIS INFLUENTES	55
Jovens: adquirir a quota de mente	59
Mulheres: aumentar a quota de mercado.	62
Net-cidadãos: expandir a quota de coração.	64
Resumo: Jovens, mulheres e net-cidadãos	67
4 MARKETING 4.0 NA ECONOMIA DIGITAL.	69
Passar do marketing tradicional para o marketing digital . . .	73
Da segmentação e do direcionamento para a confirmação da comunidade do consumidor	73
Do posicionamento e diferenciação da marca para a clarifi- cação dos caracteres e dos códigos da marca.	74
Da venda dos quatro Pês para a comercialização dos quatro Cês.	76
Dos processos de serviço ao cliente para o cuidar do cliente colaborativo.	78
Integrar o marketing tradicional e digital	79
Resumo: Redefinir o marketing na economia digital.	80

PARTE II

NOVOS QUADROS PARA O MARKETING NA ECONOMIA DIGITAL

5 O NOVO PERCURSO DO CONSUMIDOR	83
Compreender como as pessoas compram: dos quatro Ás para os cinco Ás	86
Passar da atenção à advocacia: influência própria, de outros e exterior.	93
Resumo: Atenção, atração, aconselhamento e advocacia	96
6 MÉTRICAS DA PRODUTIVIDADE DO MARKETING	99
Introdução ao RAC e ao RAM	102
Decompor o RAC e o RAM	104
Aumentar a produtividade.	108

Solução 1: Aumentar a atração	110
Solução 2: Otimizar a curiosidade	112
Solução 3: Aumentar o compromisso	114
Solução 4: Aumentar a afinidade	116
Resumo: Rácio de ação de compra e rácio de advocacia da marca	119
7 ARQUÉTIPOS E BOAS PRÁTICAS DOS SETORES	121
Quatro grandes arquétipos dos setores	124
Padrão 1: Maçaneta de porta	125
Padrão 2: Peixe	126
Padrão 3: Trompete	127
Padrão 4: Funil	128
Laço: Um quinto padrão.	129
Quatro boas práticas de marketing	132
Resumo: Aprender com os diferentes setores	134

PARTE III

APLICAÇÕES TÁTICAS DE MARKETING NA ECONOMIA DIGITAL

8 MARKETING CENTRADO NO HUMANO PARA A ATRA- ÇÃO DA MARCA.	139
Compreender os humanos usando a antropologia digital . . .	142
Auscultação social	143
Netnografia	144
Pesquisa empática	145
Desenvolvimento dos seis atributos das marcas centradas no humano	146
Fisicalidade.	146
Intelectualidade	147
Sociabilidade	148
Emotividade	148
Personalidade	149
Moralidade.	150
Resumo: Quando as marcas se tornam humanas.	150

9	MARKETING DE CONTEÚDOS PARA A CURIOSIDADE DA MARCA	153
	Os conteúdos são a nova publicidade, o <i>#hashtag</i> é o novo <i>slogan</i>	155
	Marketing de conteúdos passo a passo	159
	Passo 1: Definição de objetivos	160
	Passo 2: Mapeamento da audiência	161
	Passo 3: Conceção e planeamento do conteúdo	162
	Passo 4: Criação do conteúdo	163
	Passo 5: Distribuição do conteúdo	165
	Passo 6: Amplificação do conteúdo	166
	Passo 7: Avaliação do marketing de conteúdos	167
	Passo 8: Melhoramento do marketing de conteúdos	169
	Resumo: Criar conversas com conteúdos	169
10	MARKETING OMNISCANAL PARA O COMPROMISSO DA MARCA	171
	A ascensão do marketing omniscanal	173
	Tendência 1: Enfoque no comércio móvel na economia «agora»	175
	Tendência 2: Levar o <i>webrooming</i> para os canais offline	176
	Tendência 3: Levar o <i>showrooming</i> para os canais online	177
	Otimizar a experiência omniscanal com análises de <i>big data</i>	178
	Marketing omniscanal passo a passo	179
	Passo 1: Mapear todos os pontos de contacto e canais possíveis ao longo do percurso do consumidor	180
	Passo 2: Identificar os pontos de contacto e canais mais críticos	182
	Passo 3: Melhorar e integrar os pontos de contacto e canais mais críticos	183
	Resumo: integrar os melhores canais online e offline	184
11	MARKETING DE ENVOLVIMENTO PARA A AFINIDADE DA MARCA	185
	Reforçar as experiências digitais com aplicações móveis	188
	Passo 1: Determinar os casos de utilização	190
	Passo 2: Conceção das principais funcionalidades e da interface do utilizador	190

Passo 3: Desenvolvimento da integração de retaguarda ..	191
Providenciar soluções com a CRM social	191
Passo 1: Criar capacidades de sentimento e resposta	194
Passo 2: Desenvolver e capacitar os agentes da CRM social	194
Passo 3: Alavancar o envolvimento da comunidade	195
Orientar o comportamento desejado com a ludificação.....	196
Passo 1: Definir as ações pretendidas	198
Passo 2: Definir a admissão e a estratificação do consu- midor.....	199
Passo 3: Determinar o reconhecimento e as recompensas.	200
Resumo: Aplicações móveis, CRM social e ludificação	201
 EPÍLOGO	
ALCANÇAR O UAU!	203
O que é um «UAU»?	203
Desfrute, experimente, envolva: UAU!.....	204
Está preparado para o UAU?.....	205
 ÍNDICE ANALÍTICO	 207

AGRADECIMENTOS

Marketing 4.0 representa um trabalho de seis anos. Durante este período, muitas pessoas contribuíram para a conclusão do livro. Os autores gostariam de agradecer à equipa WOW da MarkPlus, Inc., que conduziu a investigação e passou horas sem fim a discutir ideias com os autores: Yosanova Savitry, Vendy Chandra, Cecilia Hermanto, Kevin Leonard, Quincy Wongso, Edwin Hardi, Adrian Hudiono, Evita Tania, Shabrina Annisarasyiq, Andre Anggada e Fachriza Prathama.

Gostaríamos também de agradecer aos líderes da MarkPlus, Inc. – O Conselho –, que investiram os seus pensamentos e energia no livro: Michael Hermawan, Jacky Mussry, Taufik, Hendra Warsita, Vivie Jericho, Stephanie Hermawan e Ence.

Por último, mas não menos importante, gostaríamos de agradecer à equipa da Wiley – Richard Narramore, Tiffany Colon e Jocelyn Kwiatkowski –, que possibilitou que partilhássemos *Marketing 3.0* e *Marketing 4.0* com o mundo.

