

COMO SE POSICIONAR NAS REDES SOCIAIS EM TEMPOS DE COVID-19

O Coronavírus colocou o mundo em crise. E, sem dúvida, a comunicação com os clientes é sempre um desafio para as empresas durante as crises.

Na atual realidade, com as mídias sociais dominando o diálogo entre marcas e consumidores, agregando um tom de voz totalmente novo, este cenário torna-se ainda mais complexo.

E durante a quarentena, a atenção às redes sociais deve se tornar ainda maior. Isso porque está fazendo com que as plataformas registrem grandes picos de acesso, em razão do confinamento e isolamento das pessoas.

Assim, surge uma oportunidade para o seu negócio reforçar sua presença digital. Veja como:

Menos foco na empresa, mais foco no cliente.

Uma métrica importante no marketing de redes sociais é o ROI, sigla em inglês para Retorno Sobre Investimento.

Neste momento, é importante deixá-la um pouco de lado para se dedicar a ações com valor intangível: prestar apoio à sua audiência. Coloque como meta neste momento desenvolver um relacionamento mais próximo com o seu cliente e reduza posts sobre:

- Concursos;
- Serviços;
- Produtos.

Foque em conteúdos informativos e relevantes, buscando conectá-los com o seu segmento.

Use um tom de voz adequado neste momento. Seja um porto seguro para o seu cliente.

Muitas pessoas têm sofrido psicologicamente com a instabilidade que a pandemia traz para suas vidas. Faça-se presente no dia a dia de seus clientes, por meio de conteúdos que vão além do informacional e agregam qualidade de vida. Para isso, poste dicas diversas como:

- Melhores práticas de trabalho durante a quarentena;
- Opções de lazer em casa;
- Meios de se manter em contato com entes queridos;
- Técnicas de redução da ansiedade e de enfrentamento dos medos;
- Sugestões de atividades que podem ser feitas em casa, com a família ou sozinho.

Conte o que você está fazendo.

O seu foco deve ser no cliente, mas é importante se posicionar a respeito da crise. Poste ocasionalmente sobre:

- Medidas que seu negócio tomou para continuar funcionando;
- Como a empresa mantém a segurança dos clientes e dos funcionários;
- Ações voltadas para a comunidade e para o bem-estar social.

Permaneça ativo.

Mesmo que você precise paralisar as atividades em razão das restrições impostas pelo governo, continue postando.

Crie uma agenda de conteúdos e mantenha seus clientes informados sobre quando ocorrerá o retorno às atividades normais, além de posts conforme as dicas anteriores.