

A B Í B L I A D O
MARKETING
DIGITAL

TUDO O QUE VOCÊ QUERIA SABER SOBRE
MARKETING E PUBLICIDADE NA INTERNET
E NÃO TINHA A QUEM PERGUNTAR

2ª Edição

Cláudio Torres

Novatec

© Novatec Editora Ltda. 2009, 2018.

Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9.610 de 19/02/1998. É proibida a reprodução desta obra, mesmo parcial, por qualquer processo, sem prévia autorização, por escrito, do autor e da Editora.

Editor: Rubens Prates

Revisão gramatical: Lia Gabriele Regius

Editoração eletrônica: Carolina Kuwabata

Capa: Victor Bittow

ISBN: 978-85-7522-716-9

Histórico de impressões:

Novembro/2018	Segunda edição
Julho/2015	Décima reimpressão
Agosto/2014	Nona reimpressão
Dezembro/2013	Oitava reimpressão
Julho/2013	Sétima reimpressão
Setembro/2012	Sexta reimpressão
Maiο/2012	Quinta reimpressão
Agosto/2011	Quarta reimpressão
Fevereiro/2011	Terceira reimpressão
Julho/2010	Segunda reimpressão
Março/2010	Primeira reimpressão
Setembro/2009	Primeira edição (ISBN: 978-85-7522-202-7)

Novatec Editora Ltda.

Rua Luís Antônio dos Santos 110

02460-000 – São Paulo, SP – Brasil

Tel.: +55 11 2959-6529

Email: novatec@novatec.com.br

Site: www.novatec.com.br

Twitter: twitter.com/novateceditora

Facebook: facebook.com/novatec

LinkedIn: linkedin.com/in/novatec

Sumário

Sobre o autor	13
Prefácio da 1ª Edição	14
Prefácio da 2ª Edição	17
Introdução	19
Capítulo 1 = A (R)evolução digital	22
Novos concorrentes	24
Como e por que chegamos aqui	25
O sorvete social	25
As lições do consumidor	26
Mudança de paradigma	28
Perfil do consumidor online	30
Comportamento do consumidor online	34
Ambiente online	46
Terminologias mais comuns	59
O que vimos até aqui	64
Capítulo 2 = Teoria geral do marketing digital	65
O rei e seu sucessor	66
Um universo em expansão	68
Um modelo para construir estratégias digitais	71
Ecossistema digital	73
Agentes digitais	75
DNA digital	76
Identidade digital	81
Cultura digital	85
Estratégias digitais	88
Resumo da teoria geral do marketing digital	95
O que vimos até aqui	96

Capítulo 3 = Estratégias do marketing digital	97
A esperança não é uma estratégia	98
Uma visão mais ampla	99
Modelo para o marketing digital	104
Fale: Usando o seu conteúdo	111
Interaja: Trabalhando as redes sociais.....	112
Conte: Criando um relacionamento direto	113
Impulse: Expanda seu público	114
Espalhe: Viralize sua mensagem.....	115
Busque: O conhecimento como vantagem competitiva	116
Rastreie: Monitore e aprenda	117
Palavras finais sobre o modelo	117
O que vimos até aqui.....	120
Capítulo 4 = Fale: Use o seu conteúdo	121
Uma breve história do conteúdo online.....	122
Relevância do conteúdo	125
YouTube, por que ele vale tanto?	126
A estória da empresa de táxi.....	128
Criação de conteúdo	129
Importância das ferramentas de busca	134
Os blogs como plataforma de conteúdo	137
As mídias sociais com plataforma de conteúdo	141
Regras básicas de implementação.....	141
Divulgação constante	143
O que vimos até aqui.....	148
Capítulo 5 = Interaja: Trabalhe as redes sociais	149
Enfrentando a realidade	150
O cadeado da bicicleta.....	152
O que são mídias e redes sociais	153
Visibilidade nas redes sociais	154
Interagindo nas redes sociais.....	156
Mergulhando no rio	160
Os influencers	161
Blogosfera	162
Mídias sociais generalistas.....	163
Redes sociais generalistas.....	165
Redes sociais de nicho	168
Mapa de influencers	168
Trabalhando com redes sociais.....	173
O que vimos até aqui.....	180

Capítulo 6 ■ Conte: Crie um relacionamento direto.....	181
Uma breve história da mala direta.....	183
O que é spam.....	184
Obtenção de resultados	185
Criação e manutenção de uma base de dados que funcione	191
Boas maneiras no email marketing.....	194
Vantagens do email marketing	196
Limitações do email marketing	197
Ampliando sua estratégia.....	199
O que vimos até aqui.....	200
Capítulo 7 ■ Impulse: Expanda seu público	201
Mídias digitais	203
Banners.....	206
Post patrocinado	210
Podcasting	210
Videocasting	212
O mundo dos widgets	215
Marketing de jogos	218
Publicidade em posts e links patrocinados.....	220
Publicidade programática	224
Crie sua própria mídia.....	227
O que vimos até aqui.....	230
Capítulo 8 ■ Espalhe: Viralize sua mensagem.....	232
O que é marketing viral	234
Relógio viral.....	235
Estrutura de uma ação viral.....	236
Regras do marketing viral	239
Criação com foco no marketing viral	243
Marketing viral que funciona.....	248
O que vimos até aqui.....	252
Capítulo 9 ■ Busque: Uma vantagem competitiva	254
“A verdade está lá fora”	256
Buscar o quê?	257
Estrutura de uma pesquisa online.....	258
Avaliação e classificação de sites	261
Pesquisa de mídias online.....	263
Pesquisa de opinião do consumidor	266
Pesquisa de concorrentes	269
Monitoramento de mídias	270
Monitoramento de marcas e produtos	273
O que vimos até aqui.....	274

Capítulo 10 = Rastrear: Monitore, analise e aprenda	275
Conceitos básicos	277
Estratégias de monitoramento.....	280
Análise de ações de marketing digital	286
Análise e métricas	288
LTV, long term value, Retention, Retention D1, D7, D30.....	288
O que vimos até aqui.....	292
Capítulo 11 = Excelência digital	293
Processo de Excelência Digital	294
Competitividade.....	295
Melhores práticas	298
Excelência digital	300
O que vimos até aqui.....	303
Capítulo 12 = Terra de gigantes	304
Me dá uma carona?	305
Cuidado com as avalanchas	306
Se você não pode vencê-los, junte-se a eles	306
Não olhe agora, mas eles estão aí	307
O fenômeno Google	308
Outros gigantes	312
O que vimos até aqui.....	313
Capítulo 13 = Identidade digital	314
Sua Persona digital	315
Erros mais comuns nos sites	319
Por que você perdeu algum detalhe	324
O que vimos até aqui.....	332
Capítulo 14 = O que vem por aí?	333
Aprendendo com Obama.....	334
A Web 3.0 e 4.0	335
Tendências mundiais	337
O que está visível	338
O que vimos até aqui.....	340
E agora?	341
Apêndice A = Um roteiro prático.....	342
Resumo da teoria geral do marketing digital	342
Fale: Use o seu conteúdo	343
Interaja: Trabalhe as redes sociais.....	344
Conte: Crie um relacionamento direto	344

Impulse: Expanda seu público	345
Espalhe: Viralize sua mensagem.....	346
Busque: Uma vantagem competitiva	346
Rastreie: Monitore, analise e aprenda	347
Processo de excelência digital.....	347
Terra de gigantes	348
Identidade digital.....	348
O que vem por aí?	349
Recomendações finais.....	349
Bibliografia.....	350