

Gestão da Reputação Online

Uma reputação positiva traz confiança, credibilidade e vendas, que se reflectem em crescimento de receitas e lucros. Uma percepção negativa pode gerar um decréscimo na confiança do cliente, e logo um decréscimo nos proveitos da empresa. É um facto que aquilo que não se controla é preciso gerir. Os clientes tomam decisões de compra baseadas em pesquisas, revisões e opiniões de outros consumidores, que obtêm online. Quando se cruzam com informação negativa sobre a sua marca ou empresa, isso pode de alguma forma afectar a sua reputação. A Gestão da Reputação Online permite-lhe proteger e gerir a reputação online da sua marca ou empresa, através de um envolvimento activo nos resultados dos motores de busca. É uma combinação entre Marketing, Relações Públicas e Optimização de Sites (SEO). Não deixe que a publicidade negativa crie efeito. Aumente a sua presença positiva na web envolvendo-se activamente nos resultados dos motores de busca. Primeiro, MONITORIZAR o que está a ser dito acerca de si, e depois, INFLUENCIAR positivamente os resultados das pesquisas online. Monitorize o que está a ser dito sobre si. Monitorizar a informação relacionada com a sua marca regularmente ajuda a prevenir que publicidade negativa lhe crie problemas mais sérios. Utilize sistemas disponíveis na internet para obter informações e notícias acerca da sua marca e empresa: Use o Google Alerts para ser alertado de menções à sua marca ou empresa nas notícias. Use sites como o Feedster e Technorati para observar o mundo dos blogues. Crie RSS readers. Monitorize para vários nomes, incluindo marcas, empresa, produtos e empregados chave. Monitorize sites e directorias da sua área de negócio. Influencie os resultados. Os seus activos no mundo da internet são os seus sites, sobre os quais tem controlo e que pode usar para influenciar os motores de busca. Estes podem incluir o seu site principal, landing pages, blogues da empresa, blogues dos empregados, artigos de opinião, press releases. Identifique os sites de maior influência na sua área de negócio e envolva-se activamente contribuindo com conteúdo para blogs e foruns. Poderá também delegar em alguém da sua empresa esta tarefa. Lidere a conversa acerca da sua marca. Envolve-se em blogues e foruns e tente criar uma relação com eles. Faça dos posts uma conversa e use a secção dos comentários para dar o seu ponto de vista. Reaja positivamente às queixas dos clientes e encorage os clientes satisfeitos a publicarem a sua opinião. Trabalhe para ter os primeiros lugares nos motores de busca quando se fala da sua empresa, marca, produtos e serviços. Crie o seu blogue oficial para suportar o seu marketing e serviços ao cliente. Não deixe a sua reputação ao acaso. Precisa de tomar consciência de que a informação sobre a sua empresa existe online, e pode ser toda colocada por outros ou gerida também por si!

Sobre o Autor

Carlos Venancio Internet Marketing Consultant carlos.venancio@mundowsionline.com www.mundowsionline.com www.facebook.com/wsidesintra

Source: <http://www.artigopt.com>