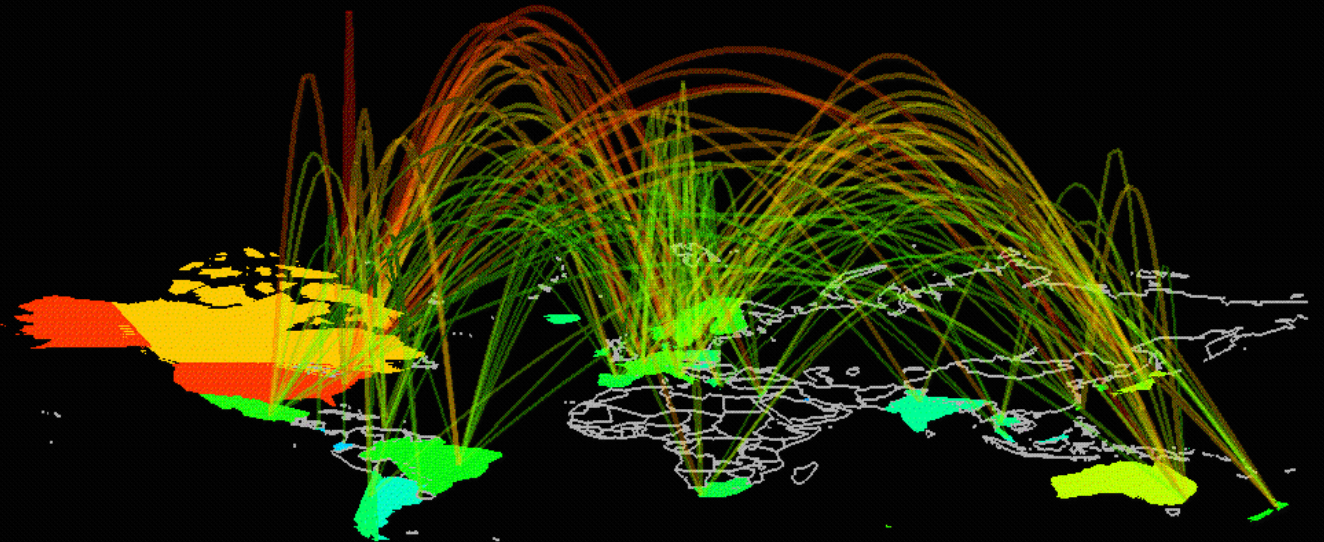


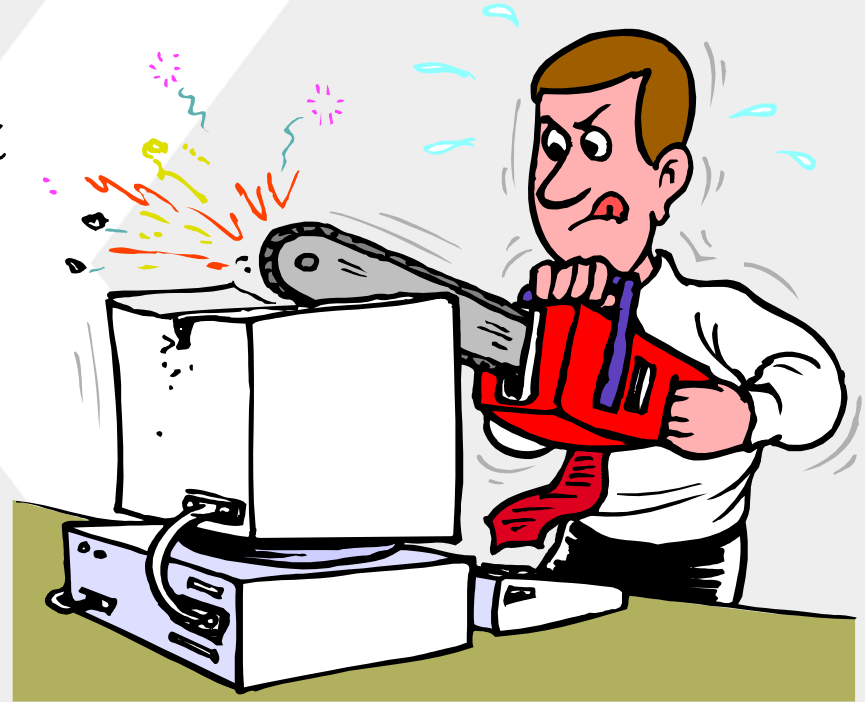


Pesquisa de Marketing utilizando a Internet



e-Marketing

?Pesquisar informação na Internet?

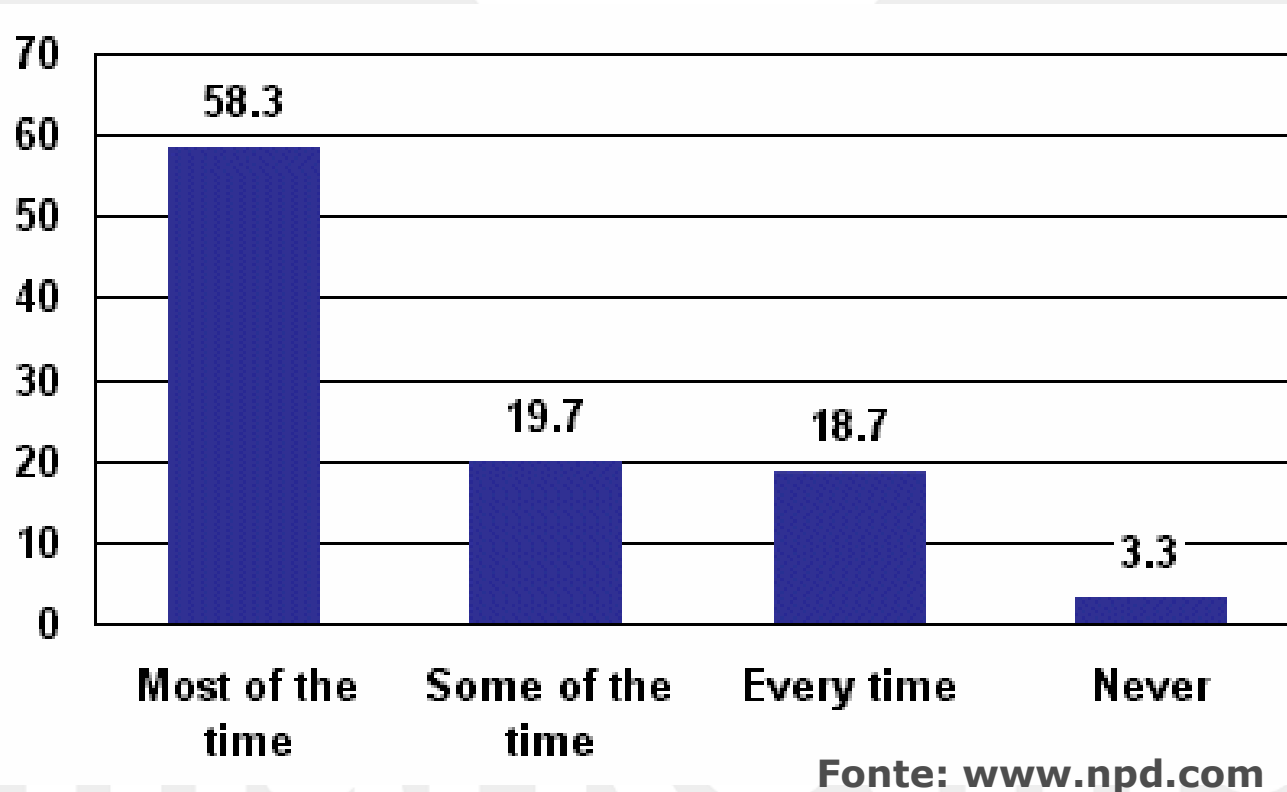


Fácil

Difícil

Taxas de sucesso

Quantas vezes se encontra o que se procura?



O que é a Pesquisa Marketing?

...recolha de informação para

- ▶ **identificação e definição de oportunidades de marketing;**
- ▶ **conceber, rever e avaliar as acções de marketing;**
- ▶ **e monitorar a performance das mesmas**

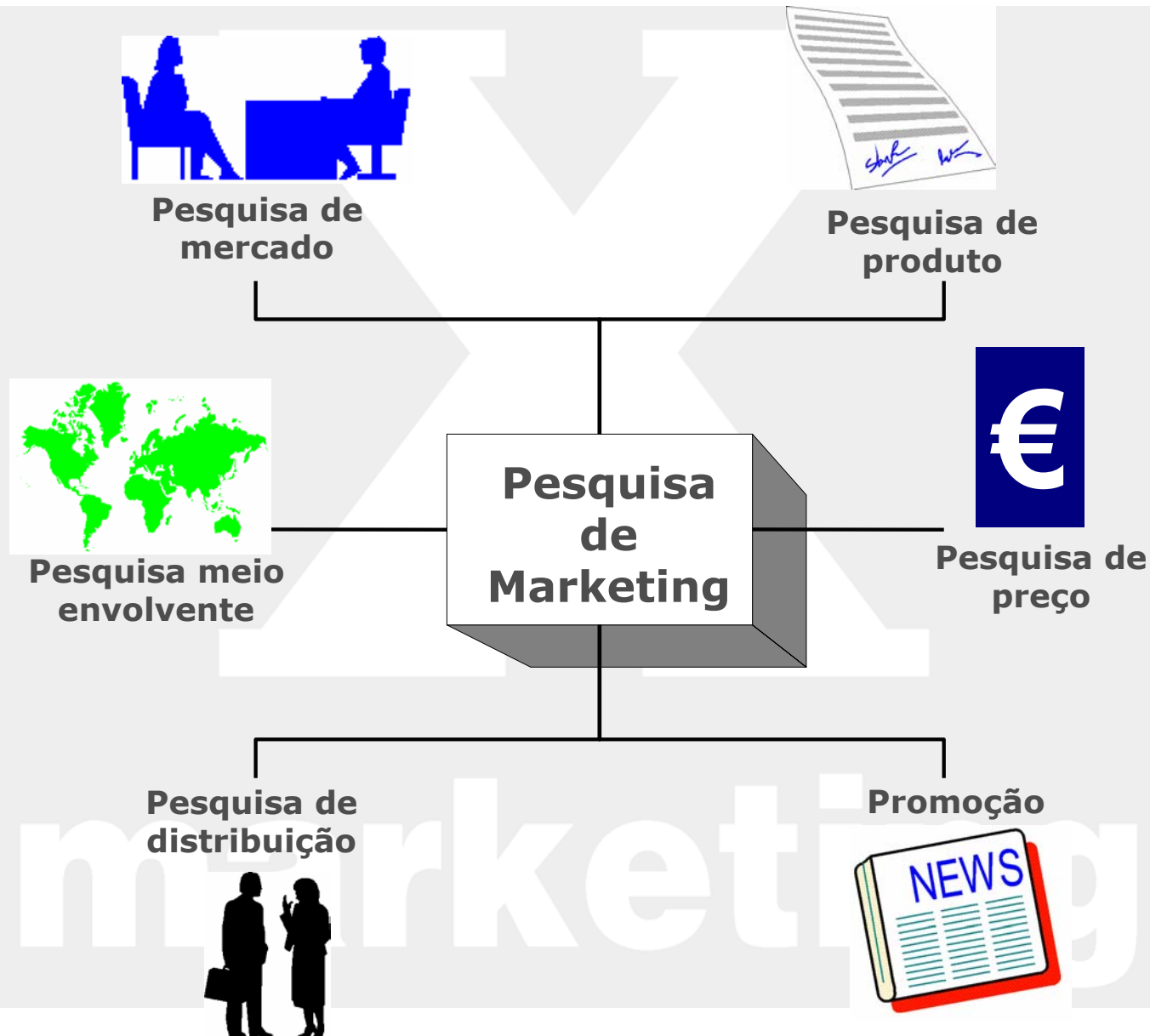
Tipo de informação que procuramos

- ▶ **Dimensão do mercado por segmento ou por país**
- ▶ **Envolvente por país**
- ▶ **Dinâmica dos mercados**
- ▶ **Comportamento consumidor**
- ▶ **Onde fazer promoção**
- ▶ **Legislação e impostos**



Exemplos

Tipos de Pesquisa de Marketing



Fontes de informação

▶ **Secundárias**

- ▶ Internas
- ▶ Externas

▶ **Primárias**

marketing

Fontes secundárias internas

- ▶ Informação sobre os clientes que visitam o nosso site (registados!)
- ▶ e-CRM
- ▶ Vendas, reclamações
- ▶ etc

marketing

Fontes secundárias externas

- ▶ **Organizações públicas de âmbito global**

- ▶ WTO - World Trade organization (www.wto.org)

- ▶ FMI - Fundo Monetário Internacional (www.fmi.org)

- ▶ **Organizações governamentais**

- ▶ BP - Banco de Portugal (www.bportugal.pt)

- ▶ **Universidades**

- ▶ ISCTE - (www.iscte.pt)

Fontes secundárias externas

Ciberfaces: Internet, Interfaces do Social. - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites History Mail Print Edit Oni Portal Oni 1050

Address <http://www.cav.iscte.pt/pt/central.html> Go Links >>

Summary in English

• INTRODUÇÃO

• DOCUMENTAÇÃO • CONFERÊNCIAS

• RESULTADOS
1º inquérito nacional
a internet em Portugal

ISCTE | INTERNET + INTERFACES DO SOCIAL

PRAXIS XXI

PATROCÍNIO CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS ;-) CIBERFACES

actualizado em 12 de Março de 2000

↓ APOIOS ↓ EQUIPA ↓ OUTROS ESPAÇOS contato@ciberfaces

Fontes secundárias externas

▶ Associações industriais ou profissionais

- ▶ AMA - American Marketing Association (www.marketingpower.com)
- ▶ AIP - Associação Industrial Portuguesa (www.aip.pt)
- ▶ ANTRAM - A. N. Transportadores Públicos de Mercadorias (www.antram.pt)

▶ Organizações privadas

- ▶ www.searchenginewatch.com

▶ Empresas de Market Research

- ▶ www.cyberdialogue.com
- ▶ www.forrester.com
- ▶ www.marktest.pt

Fontes secundárias externas

The screenshot displays the homepage of MarketingPower.com, the American Marketing Association's resource hub. At the top left is the AMA logo and the text "MarketingPower.com". A central banner features a woman in a business setting with the text "the source" and a testimonial from Steve Jekogian: "With MarketingPower.com, the AMA built a great resource for marketers". To the right of the banner is a search bar and a "GO" button. A navigation menu on the left lists categories such as "AMA info", "AMA member exclusives", "topics of interest", "best practices", "events & training", "articles & reports", "career center", "marketing tools", and "find suppliers". Below the banner, three main content columns are visible: "Best Practices" with links to "FREE Guides from Marketing Experts" and "How to Empower Your Sales Force Online"; "Marketing Resources" with links to "Job Board and Career Services", "Marketing Tools & Templates", and "Find Marketing Suppliers"; and "Marketing Newsletter" with links to "Personalized -you select from over 200 topics", "See a sample newsletter", and "Free - sign up now". At the bottom, there is an advertisement for "Advertise with the source" and a footer with copyright information and contact details.

Fontes secundárias externas

▶ Bases dados comerciais online

- ▶ www.paginasamarelas.pt
- ▶ www.dirnet.pt
- ▶ www.guianet.pt



guianet

Extranet

- ▶ www.amadeus.net
- ▶ www.dnb.com

Make better decisions, faster.
Get the critical information and tools you need to grow your business.

Decide with Confidence

Products Companies Small Business D&B/CO D M S G Member About D&B

Sign in to your U.S. D&B Account

User ID:

Password:

Forgot your Username?

Remember my User ID & Password

Do not remember me
Remember my User ID
Remember my User ID & Password

Save with volume discounts
Become a subscriber and save up to 35%.
Learn more about getting up to a Month's Discount!

Track Significant Changes to a Business for a Full Year
Continuous Monitoring

Learn More... Click here

Find a report on a business
Pay with credit card

Business Name:

Country: United States

State/Province:

Select a State:

Find it

Are you a Small Business? Click Here

Find products and reports to help you:

Reduce Credit Risks
Risk Management Solutions can help you make more confident decisions, minimize cash flow and monitor performance.

Find Profitable New Customers
Sales & Marketing Solutions help you identify and reach your most profitable prospective customers and update relationships with existing customers.

Optimize Your Supply Base
Supply Management Solutions help you find the money in your supply base, get the money to the bottom line and keep the money coming with a repeatable process.

Go to your country's site
United States

Site Search
Looking for something on dnb.com?
Try our new site search!

Are you in D&B's database?
Review and update your contact details
Get a D&B Global ID Number for your business
Find out when your credit report changes

Congratulations!
Doug Doucette
You are the winner of the D&B FastTrack Sweepstakes!

Contact Us Customer Service About Us FAQs Site Map Investor Relations Jobs @ D&B US Privacy Policy Legal Information

Dicas : mantenha-se actualizado

- ▶ **Escolha um portal ou portais**
 - ▶ Personalize
 - ▶ Setup alertas e-mail e e-newsletter?

▷ www.negocios.pt

▷ www.meiosepublicidade.pt

▷ tek.sapo.pt



marketing

Uma estratégia para dados publicados

- ▶ **Utilizar resumos online de estudos publicados**



- ▶ **Use sites de empresas de Market Research visitando-os com regularidade**



- ▶ **Subscreva as e-newsletters**

Agências de Market Research

➤ Euromonitor



➤ Marktest



➤ AC Nielsen



➤ Gartner



➤ Forrester



➤ IDC



marketing

Dica : Faça já download do Acrobat

- ▶ **Essencial para ler relatórios e brochuras, que são maioritariamente publicadas neste formato.**
- ▶ **Documentos que podem ser lidos em Acrobat tem formato .PDF.**

market



Fontes primárias

- ▶ **Dispendiosas em tempo e dinheiro**
- ▶ **Usar quando a informação secundária for insuficiente**
- ▶ **São a transferência online das técnicas tradicionais**
- ▶ **Respostas remuneradas**
 - ▶ www.netsonda.pt



Inquéritos online

- ▶ **Amostra de visitantes do site**
 - ▶ interceptados através de botão ou pop-up
 - ▶ e-mail
- ▶ **Preenchimento no écran ou por e-mail**
- ▶ **Exemplo Blackstar**
 - ▶ dá feedback e incentivo

Inquéritos online

value to your shopping experience through more appropriate offers. The information you give us will also help us to plan our marketing activity to attract more like-minded customers.

Please fill in our online questionnaire, it will only take a few minutes, click on the button below. The choice is yours and it is completely optional. Complete the questionnaire and 3 **Black Stars** will be added to your account, to redeem against free gifts.

<http://www.blackstar.co.uk/circle/questionnaire/q01> - Microsoft Internet Explorer

Which **of these films** have you seen in the **cinema in the last six months?**

TARTAN VIDEO

Giuseppe Tornatore's **Cinema Paradiso**
The Special Edition

Toy Story 2 The Beach
 The Sixth Sense Talented Mr Ripley
 American Beauty Sleepy Hollow
 Erin Brockovich Kevin & Perry Go
 East is East Large
 Angela's Ashes Gladiator
 Being John Malkovich

www.★.co.uk

Next

Start | Inbox - Mic... | Overdue - ... | Black Star ... | Order Ship... | Microsoft ... | http://w... | 15:55

Figura 3.12: Questionário facultado pela Blackstar aos seus clientes.

Fonte: www.blackstar.co.uk.

Dicas : inquéritos online

- ▶ **Incentivo:**
 - ▶ unisexo
 - ▶ relacionado com a Net
- ▶ **Criatividade nos banners**
- ▶ **Pop-ups mais eficientes, mas disruptivos - evitar**

marketing

Dicas : inquéritos online

▶ Evitar 'atritos' recorrendo a:

- ▶ Préteste
- ▶ Oferta de incentivo
- ▶ Brevidade

marketing

Dicas : Focus groups para teste de sites

▶ **Não fazê-los online!**

- ▶ Dificuldade em moderar
- ▶ Não pode demonstrar preferências

▶ **Offline**

- ▶ Formato varia de acordo com objectivos
- ▶ Utilize cenários e segmentação
- ▶ Utilize clientes actuais e potenciais

Cliente mistério

▶ **Áreas a testar:**

- ▶ Funcionalidade do site (links)
- ▶ E-commerce fulfilment
- ▶ E-mail feedback
- ▶ Impacto na percepção da marca

▶ **Uma alternativa é:**

- ▶ Verificar os sites de comentários de clientes www.queixas.co.pt

Outros...

▶ Observação online

- www.netalerta.com



▶ Entrevistas pormenorizadas online

- painéis de webmasters

marketing

Questões?

Joaquim Hortinha
hortinha@x-marketing.net
www.x-marketing.net

marketing