**Universidade Municipal de São Caetano do Sul - USCS**

**MBA em Gestão de Projetos**

**Alan Nobre Estevam**

**TEMA: CUIDADOS NO USO DAS REDES SOCIAIS PARA CONSTRUÇÃO DA IMAGEM.**

Professor: Lawton Benatti

**São Caetano do Sul**

**2016**

1. **Redes Sociais nos dias atuais.**

Com o decorrer do tempo percebemos claramente as mudanças que o meio digital vem influenciando nas rotinas das empresas, causando impactos importantes para construção da imagem da empresa.

O uso desta ferramenta, de forma consciente, torna ainda mais importante a comunicação da empresa, colhendo frutos de uma bela imagem e chegando até a vida de seus clientes de forma rápida e criativa. Percebemos que hoje todas as empresas de pequeno, médio e grande porte tem o dever de adquirir uma posição nesta área de atuação. Importante citar as principais redes sociais como facebook, onde se pode divulgar as principais informações da empresa, podendo direcionar para a web site e ao mesmo tempo manter os clientes atualizados com as novidades, ações e promoções, criando um espaço de interação do cliente com a empresa, criando um atalho para ouvir e sentir a visão do cliente.

Hoje todas as empresas têm o dever de se manter atualizada no mundo digital, e paralelamente com o mundo interativo das redes sociais. Outro exemplo é o uso do instagram para o refinamento de imagens e mensagens para seus clientes. Sendo assim além de conseguir chegar ao conhecimento de seus clientes, o público alvo também acaba sendo os jovens. Esta adaptação também gera uma breve discussão, pois toda empresa independente do seu seguimento, deve usar de caminhos variados onde atinjam algumas crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos.

As redes sociais representam uma nova tendência de partilhar contatos, informações e conhecimentos. O Facebook é uma das redes sociais mais utilizadas em todo o mundo para interagir socialmente. Esta interação surge essencialmente pelos comentários a perfis, pela participação em grupos de discussão ou pelo uso de aplicações e jogos. É um espaço de encontro, partilha, discussão de ideias e, provavelmente, o mais utilizado entre estudantes universitários. (GONÇALVES, 2010)

Além de construir uma imagem positiva para empresa, sendo utilizado de forma correta, as redes sociais agregam, e muito, no andamento da empresa. Pois de forma imediata conseguem ouvir o que os clientes têm de expectativa para os próximos projetos.

A rede social é um termômetro de alinhamento de possíveis mudanças ou melhorias para as ações rápidas, direcionadas e criativas, por tanto devem sempre manter-se atualizadas para suprir a demanda desta movimentação. Uma publicação criativa pode rodar o mundo e estimular a concorrência, inovar e também se adaptar a essa nova estratégia de marketing virtual. Importante salientar a facilidade de acesso à internet, rápidas informações, melhorias e adaptação com as mudanças de hábitos de seus clientes. O papel da rede social é manter um canal de comunicação rápido, atualizado e mais próximo do cliente.

1. **Impactos negativos das redes sociais na imagem das empresas.**

Toda empresa deve tomar o máximo de cuidado ao administrar sua página na web. Hoje a propagação viral do que é postado tem uma velocidade tão grande que as vezes pode perde-se o controle de possíveis falhas.

Alguns itens como a falta de clareza nas mensagens postadas, na página da empresa, acabam gerando muitas dúvidas no público que utiliza o serviço ou produto da empresa. Estratégias não bem sucedidas para atingir o público alvo, como por exemplo, o uso de produtos de uma determinada faixa etária, devem conter mensagens de fácil entendimento daquele público, evitando dúvidas, críticas e erros. Outro impacto negativo, que toda empresa deve tomar o máximo de cautela, é respeitar todas as classes sociais, tipos de raça, religiões e opções sexuais, sem ofender porque podem ser clientes ou possíveis consumidores. Um exemplo claro, foi a campanha de dia dos namorados da empresa “o boticário” na qual eram usados todos os tipos de relacionamentos amorosos, rompendo uma barreira de preconceito, atingindo perfeitamente o público alvo com cuidado sem ofensas, tendo uma excelente aceitação da maioria.

 As ações devem ser vinculadas positivamente à favor da imagem da empresa e fazer com que seus clientes fiquem confortáveis em receber, compartilhar, agradecer aquela mídia postada, sucessivamente propagar para outras pessoas. Nos dias atuais as redes sociais são uma das maiores ferramentas mais utilizadas pelas empresas para divulgação de seus produtos ou serviços, por chegar rapidamente nas casas de seus clientes, com baixo custo e com uma eficiência informativa muito forte. O fácil acesso à internet, através de smartphones, mantem seus clientes conectados a todo momento, sendo assim uma das maiores falhas das empresas, é não manter uma dinâmica de atualização em suas páginas, devendo sempre atualiza-las com postagens criativas, promoções e dinamismo, onde o cliente possa interagir com a empresa e receber a devida atenção.

A empresa deve tomar cuidado com a qualidade das imagens e vídeos utilizados em sua página, pois dependendo do produto ou serviço, é necessário despertar a vontade de consumo visualmente e mostrar claramente como satisfazer os desejos e necessidades do cliente.

1. **Como usar as redes sociais a favor.**

Como já percebemos a importância das redes sociais na construção de uma imagem positiva para as empresas, se deve ao fato desta ferramenta ter um papel fundamental na aceitação do produto ou serviço.

Primeiramente a empresa deve estabelecer quem vai cuidar e monitorar este setor, por ser um meio de comunicação extremamente importante, existem empresas terceirizadas especializadas que monitoram e mantém atualizadas as mídias postadas. Exercem um papel fundamental com designer gráfico, na construção de imagens de qualidade, fotógrafos especializados, equipe de planejamento estratégico e especialistas em ortografias.

A rede social instagram oferece a ferramenta de manipular os efeitos e qualidade das imagens, com certa de 11 filtros diferentes, dando a possibilidade de mudar os aspectos das imagens para um visual mais envelhecido lembrando os tempos mais antigos. A liberdade de criar é infinita sendo uma ferramenta a mais para criação. (PIZA, 2012, P 10).

Uma página bem organizada, com atualizações frequentes, com imagens bonitas e que prendam a atenção de seus clientes, sem dúvida, é um fator essencial para construir uma imagem positiva da empresa.

Deve-se montar um planejamento semestral, onde todas as ações sejam minuciosamente trabalhadas, desde promoções, novidades e atendimento ao cliente. A rede social deve ser uma ferramenta usada a favor da construção de uma imagem positiva, devendo muitas vezes esconder os pontos negativos.

As redes sociais mais usadas em benefício da empresa para aproximação com o cliente são: Fabebook, whatsapp, youtube, instagram, skype, twitter, likedin, snapchat e pinterest. Essas ferramentas, utilizadas de forma correta, agregam no desenvolvimento de futuras ações em massa e no crescimento corporativo. A Imagem é tudo.

1. **Conclusão**

As redes sociais têm uma grande influência na construção da imagem das empresas, as movimentações feitas na rede podem direcionar positivamente a um grupo de pessoas.

Então, a cautela nas ações deve estar sempre presente para preservar a imagem das empresas. Importante salientar que a organização estrutural é imprescindível e o uso do espaço para divulgar técnicas criativas e inovadoras onde o objetivo deverá ser sempre surpreender os seus clientes. A falta de investimento no planejamento de suas redes podem, sem dúvida, gerar problemas graves, o produto pode ter uma aceitação satisfatória com seus clientes, mas a imagem que o produto deve exercer para atingir sua clientela tem que passar pelo refinamento minucioso para obter sucesso. Analisar o público alvo e executar ações direcionadas, respeitando todas as etapas de cuidados com a imagem e com a mensagem divulgada.

Para cuidar das redes sociais toda empresa deve ter em mente que não podem caminhar pela linha do amadorismo e sim pela linha do profissionalismo refinado, pois é um setor na qual agrega, e muito, para o sucesso de suas ações. Deve-se atenção a possíveis problemáticas e reclamações, e divulgar claramente as resoluções para assim não criar dúvidas para outros clientes.

A contratação de empresas confiáveis e capacitadas para cuidar da imagem e ações também é um fator importante para o sucesso. A rede social atualmente é o melhor meio de comunicação e divulgação da imagem da empresa, e do mesmo modo que existe a facilidade da divulgação dos produtos e serviços até seus cliente, existe também a inversão de que as falhas também podem ganhar proporções absurdas, pois da mesma forma que chegam rapidamente as informações das empresas, as falhas podem rapidamente chegar até várias pessoas. A análise de riscos devem fazer parte de um planejamento de todas empresa e suas ações na internet.

1. [**Referência bibliográfica**](https://pt.wikipedia.org/wiki/Refer%C3%AAncia_bibliogr%C3%A1fica)

GONÇALVES, Patricio: Facebook: rede social educativa?.p. 594. Bragança: 2010

PIZA, Mariana: O fenomeno instagram: considerações sob a perpectiva tecnologica. Brasilia, 2012