



e-Book

ESTRATÉGIA DE SUCESSO: QUAIS AS RESPONSABILIDADES DO CLIENTE E DA AGÊNCIA NO MARKETING DIGITAL



INTRODUÇÃO

3

PAPEL DA AGÊNCIA

5

PAPEL DO CLIENTE

10

RELACIONAMENTO CLIENTE X AGÊNCIA

13

RESULTADOS E TEMPO DO PROJETO

17

CONCLUSÃO

21

VIA AGÊNCIA DIGITAL

23



INTRODUÇÃO



INTRODUÇÃO

Não é segredo para ninguém que o mundo está cada vez mais digital. Atualmente, um dos principais desafios que as empresas enfrentam é achar um lugar ao sol na web, se destacando no universo online. Mas diante de uma concorrência cada vez maior, **é essencial contar com o apoio de uma boa agência de marketing digital para criar uma estratégia de sucesso.**



Infelizmente, ainda hoje muitos gestores preservam uma crença equivocada de que **basta contratar uma empresa especializada para que os seus problemas sejam magicamente solucionados**. Jogam suas demandas em uma agência e esperam resultados quase que imediatos. Mas afinal, o que esperar desse serviço e o que é preciso para alcançar o sucesso nessa parceria?

Pensando em te ajudar com essa questão tão importante, neste e-book, vamos explicar **tudo o que você precisa saber sobre as responsabilidades de uma agência de marketing digital** e como deve ser o posicionamento adequado do cliente nesse relacionamento. Continue a leitura e descubra!





PAPEL DA AGÊNCIA



PAPEL DA AGÊNCIA

Você acabou de contratar uma agência de marketing digital ou está pensando em fazer isso, mas ainda não sabe exatamente o que ela faz ou o que deve esperar dessa relação? Não se preocupe, essa é uma dúvida muito comum entre a maioria das empresas.



Atualmente, ainda é possível encontrar gestores que trocam várias vezes de agência simplesmente por que não sabem o que esperar desse serviço ou até mesmo que resultados cobrar. Mas para que você não precise passar por essa situação, vamos explicar de uma vez por todas **qual é o papel de uma empresa especializada em marketing digital**. Vamos conferir?

Uma agência de marketing digital é como o cérebro estratégico e criativo para expor seus produtos ou serviços na grande vitrine que é a internet. Geralmente, ela é formada por diversos profissionais da comunicação, como publicitários, designers, jornalistas, entre outros.





Seu objetivo pode variar conforme o escopo de atuação, mas basicamente é entender o funcionamento da sua empresa, seus objetivos, demandas e problemas de marketing e comunicação para **desenvolver as melhores estratégias a partir da realidade do mercado e público-alvo.**

Ainda não entendeu muito bem do que estamos falando? Na prática, nos tópicos abaixo listamos apenas alguns dos trabalhos iniciais que podem ser realizados por uma agência de marketing digital. Lembrando que isso pode variar em cada caso, levando em consideração as metas e perfil do seu negócio.

IDENTIFICAÇÃO DO MERCADO E PÚBLICO-ALVO

O primeiro passo do trabalho de uma agência é **mapear o mercado de atuação e o perfil do público-alvo da sua marca**. É preciso entender quem são os seus clientes, identificando gostos, a “dor” principal, preferências, comportamentos, dentre outras informações relevantes que vão ajudar na definição de uma persona, ou consumidor ideal. Assim, é possível criar uma estratégia cada vez mais direcionada e eficiente.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE MÍDIA

Quando falamos em marketing digital, o planejamento estratégico de mídia é um dos trabalhos mais importantes. Afinal, é nessa etapa que serão definidos os melhores canais, ações e formatos usados para atrair o seu público-alvo. Uma agência especializada será capaz de **otimizar esse processo, potencializando cada campanha desenvolvida**.

CRIAÇÃO DE CONTEÚDO

Por meio de Inbound Marketing, é papel da agência contratada criar conteúdos estratégicos, de qualidade e com relevância para captar a atenção e interesse dos seus potenciais clientes, como artigos, e-books, [e-mail marketing](#), etc.

CRIAÇÃO DE SITES

Ao migrar sua estratégia para o ambiente digital, a [criação de um site](#) ou e-commerce para o seu negócio é **uma das tarefas mais importantes que será conduzida pela agência de marketing digital**.

Além de contar com um profissional capacitado para executar essa atividade, uma equipe especializada conhece as melhores ferramentas e métodos para isso.



SEO

Peça fundamental do marketing digital, as estratégias de SEO são desenvolvidas para otimizar o seu site e conteúdos. Assim, eles ocupam um lugar de destaque nos resultados de busca e, consequentemente, **atingem um número maior de usuários.**

ANÚNCIOS

Os anúncios são uma das estratégias mais rápidas e eficientes para captar clientes na web. E uma agência de marketing digital será capaz de criar ações otimizadas que gerem **resultados realmente positivos de acordo com o seu público e objetivo.**

MONITORAMENTO DE RESULTADOS

Uma das maiores vantagens do marketing digital é a possibilidade de mensurar tudo o que é realizado. Ao contar com profissionais especializados, essa etapa de análise se torna ainda mais importante e eficiente, realizada de forma otimizada com as melhores ferramentas e estratégias. No entanto, é vital o envolvimento do cliente para fornecer informações precisas, corretas e sempre atualizadas.



PAPEL DO CLIENTE



PAPEL DO CLIENTE

Para uma estratégia de sucesso no marketing digital, comece esquecendo de uma vez por todas a ideia de que uma agência que está prestando um serviço vai entender mais da sua empresa do que você ou sua equipe. Isso porque **ninguém conhece melhor um negócio do que seu proprietário, gestores e colaboradores.**



Embora a parceria com uma agência de marketing digital seja essencial para alavancar as suas ações online, o cliente não pode apenas solicitar uma estratégia e abandonar o projeto. É preciso **participar do processo de reconhecimento da marca, fornecendo as informações necessárias e apresentando seus objetivos.**

Enquanto você e sua equipe se dedicam de forma integral para entender e aprimorar o seu negócio, uma agência de marketing digital divide o seu tempo de serviço tentando encontrar os melhores caminhos para resolver as necessidades de cada um dos seus clientes. Por isso, **o papel do cliente é fundamental para que a agência possa criar boas estratégias a partir das demandas apresentadas.**





Mas, atenção! É preciso levar em consideração que nem sempre o que o cliente pensa é o melhor para a empresa. Afinal, quando o assunto é marketing digital, o especialista não é ele. Por isso, também **é papel do cliente ouvir o que a empresa prestadora de serviço tem para propor.**

Embora seja óbvio que o cliente é o maior conhecedor do contexto do seu negócio, nem sempre ele estará atualizado ou terá conhecimento suficiente sobre as mudanças no perfil do seu público-alvo ou as novas tendências do mercado de comunicação. **Um olhar de fora sempre pode trazer um panorama diferenciado e técnico, e é exatamente aí que a agência entra.**

Atualmente, a forma mais otimizada de alcançar bons resultados em [marketing digital](#) é somando a experiência do cliente e da agência em favor do negócio. Por isso, a participação efetiva do cliente em cada etapa das estratégias desenvolvidas é essencial para a efetividade das ações.

Um cliente adequadamente envolvido e engajado no seu projeto de marketing digital deve dedicar um tempo em sua agenda com regularidade para alinhar as expectativas, ampliar a análise das ações e compartilhar informações relevantes para o crescimento do seu negócio com a agência contratada.



RELACIONAMENTO CLIENTE X AGÊNCIA



RELACIONAMENTO CLIENTE X AGÊNCIA

Para obter sucesso com marketing digital, mais importante do que criar uma estratégia “matadora”, é manter um bom relacionamento entre o cliente e a agência. Infelizmente, muitas vezes o problema começa ainda nos primeiros contatos, quando o cliente acredita que a situação do seu negócio já foi identificada e chega na agência com uma lista de soluções prontas.

Para manter uma relação saudável entre as partes, é preciso que cada um saiba o seu lugar. O cliente deve entender que não pode apenas solicitar uma estratégia sem fazer o seu “dever de casa”.

É fundamental que ele esteja engajado e colabore. Já a agência deve cumprir com o contrato e prazos, identificar problemas e encontrar soluções.

O trabalho de uma agência de marketing digital é muito mais do que executar ações. **Toda campanha exige trabalho e um estudo detalhado sobre a realidade do cliente.** Para isso, a sintonia entre as partes precisa acontecer. Do contrário, o que poderia ser um caso de sucesso, se transforma em estresse e dor de cabeça.

Para evitar que esse tipo de problema aconteça no seu negócio, a seguir listamos alguns fatores que precisam ser trabalhados na relação entre uma agência de marketing digital e seus clientes. Confira:

PROXIMIDADE

É impossível criar uma relação de confiança se os profissionais da agência e da sua empresa não se conhecem. Por isso, **é importante criar um ambiente amigável de proximidade**, onde ambas as partes procuram se ouvir e entender antes de colocar qualquer projeto em prática.

EFICIÊNCIA NA COMUNICAÇÃO

É importante que as agências e seus clientes falem a mesma língua. Isso porque qualquer tipo de dificuldade na comunicação pode gerar desentendimentos e até mesmo afetar o resultado das ações. **Ambas as partes precisam fornecer todas as informações necessárias para o desenvolvimento do trabalho de forma clara e direta.**

TRANSPARÊNCIA

Na relação entre agência e cliente, não adianta tentar ser ou fazer algo que não condiz com a realidade. Isso só vai gerar decepções e quebra de expectativas. É essencial que os dois lados sejam sempre transparentes sobre os seus objetivos, demandas e formas de trabalho.

SERVIÇO PERSONALIZADO

Nenhum cliente é igual. Cada empresa tem a sua demanda e, por isso, as soluções apresentadas devem ser sempre personalizadas de acordo com as necessidades, características e objetivos. Da mesma forma, não cabe ao cliente cobrar que o trabalho da agência contratada seja igual ao da empresa x ou y.



FREQUÊNCIA DE CONTATO

Embora não exista uma frequência certa para realizar reuniões, é importante estabelecer uma rotina de contato com a empresa parceira. Assim, é possível manter o trabalho sempre alinhado. **Encontre o melhor formato de comunicação para ambos e lembre-se de evitar exageros e, sobretudo, generalizações. Uma dica é evitar as palavras como “sempre”, “tudo”, “toda vez” e “nunca”.**

FOCO NO SUCESSO

Quando uma empresa procura uma agência de marketing digital, ela procura resolver um problema, certo? E para garantir a sintonia na relação dessa prestação de serviço, **é muito importante que todos os envolvidos estejam focados em um único propósito: garantir o sucesso das ações realizadas.**



RESULTADOS E TEMPO DO PROJETO



RESULTADOS E TEMPO DO PROJETO

E depois de entender um pouco mais sobre o relacionamento ideal para alcançar uma estratégia de sucesso, você deve estar curioso sobre os resultados, certo? Afinal, esse é o principal objetivo de contratar uma agência especializada.



Embora seja altamente mensurável, o marketing digital não é uma ciência exata. Ele envolve muitas variáveis e pode ser aplicado em formatos e ferramentas distintas. **Por isso, o tempo e o tipo de retornos obtidos podem ser diferentes de uma empresa para outra.**

É preciso ter sempre em mente que, ao contratar uma agência especializada, o cliente não está contratando uma equipe de vendas, embora vender seja um dos objetivos finais. **No marketing digital, o processo demanda um esforço estratégico, não necessariamente gera uma conversão em venda direta e pode demorar algum tempo para obter resultados.**





Sendo assim, no momento em que a parceria for firmada, é importante que o contratante esteja ciente dos prazos e métodos usados e a agência seja sempre honesta, colocando os períodos e ferramentas necessárias para gerar os resultados esperados pelo cliente.

Outra dica importante é apresentar quais são os indicadores de performance usados. A escolha dessas métricas vai variar de acordo com o objetivo do cliente e definir isso ainda na etapa de planejamento ajuda manter o projeto alinhado e focado, **evitando futuras decepções ou desentendimentos sobre os métodos aplicados.**

Toda vez que cobrar de uma agência determinado posicionamento, verificar primeiro se o que está sendo cobrado faz parte do que foi fechado. Por isso, é vital um **alinhamento** antes, durante e depois do fechamento de contrato.

Durante o projeto é possível que a agência identifique gargalos nos processos do cliente, sejam eles de ordem administrativos, operacionais ou mesmo comerciais.

O que é importante perceber é que se a agência identificar falhas é porque elas precisam ser resolvidas, uma vez que poderão **impactar diretamente no resultado**.

Para momentos mais difíceis que surgem ao longo do projeto, em vez de promover uma caça às bruxas e ficar buscando culpados ou acusando - e isso serve para as duas partes - é importante ter tranquilidade e equilíbrio para que juntos, agência e cliente, encontrem uma saída em conjunto.

Uma boa saída para isso são as reuniões de alinhamento que sempre devem ser finalizados com um plano de ação simples, prático e objetivo para os problemas levantados.



O plano deve ter: Nome da ação; Descrição; Quem será o responsável; Quando resolverá; e; Status (Em andamento; pendente; atrasado; concluído). Lembrando que o plano é um acordo e deve ser cumprido, do contrário não há projeto que dê certo.



CONCLUSÃO



CONCLUSÃO

Como podemos ver, para desenvolver uma estratégia de sucesso no marketing digital é preciso que agências e clientes entendam quais são suas responsabilidades e os papéis que devem ser desempenhados por cada uma das partes. Entendendo isso, fica mais fácil evitar desentendimentos e os resultados são alcançados de maneira mais rápida e eficiente.



Além disso, neste e-book também entendemos a importância de criar um relacionamento saudável entre agência e cliente. **Alguns fatores como transparência, compreensão e uma boa comunicação podem fazer toda a diferença na jornada dessa parceria e refletir diretamente no retorno obtido com o projeto.**

E embora inicialmente essa relação possa parecer um pouco difícil e você esteja sem expectativas positivas para firmar novas parcerias, seguindo as nossas dicas e fazendo uma pesquisa sobre as melhores prestadoras de serviço do mercado, é possível encontrar a agência ideal para o seu negócio.





Agência contratada, expectativas alinhadas e parcerias firmadas. Siga esse passo a passo, rume em direção a uma relação de sucesso e veja que **criar uma estratégia de sucesso no marketing digital pode ser mais simples e prazeroso do que você imagina.**

É primordial que todos entendam que o projeto não é desenvolvido por ferramentas, Google, Facebook etc; não é desenvolvido por quem paga ou por quem recebe; não é desenvolvido por cliente ou fornecedor. O projeto é construído por seres humanos, pessoas, por isso, as tratativas que se darão quase que diariamente sempre sejam pautadas pelo respeito, a cordialidade e o equilíbrio, afinal ninguém quer prejudicar ninguém, todos queremos o mesmo, sucesso! Então, bora juntos nessa jornada!

Muito bacana, não é mesmo? E você? Está esperando o que para começar a mudar os rumos do seu negócio online hoje mesmo?



AGÊNCIA DIGITAL



Focada em oferecer sempre as melhores soluções para os seus clientes, a **Via Agência Digital** atua com excelência no mercado de marketing digital. Formada por profissionais experientes e capacitados, essa equipe está sempre disposta a mudar e se superar.

Entre os serviços ofertados, a Via Agência Digital trabalha com uma Mentoria Estratégica completa, Inbound, desenvolvimento de sites e todos os serviços necessários para o sucesso dos seus clientes.