



5 Dicas para planejar a divulgação do seu negócio nas redes sociais.

Saiba como aproveitar oportunidades na internet.

Existe uma série de vantagens quando pensamos em divulgação nas redes sociais. Ao mesmo tempo, ficamos expostos à críticas de consumidores. Por isso, é importante ter um plano de ação para lidar com as situações possíveis. Listamos abaixo cinco dicas para te guiar nessa missão:

1) Eleja os canais para atuação

Como seus consumidores te encontram na internet? Você tem um site? Criou uma fanpage no Facebook? Ter um meio de contato com o público é tão importante e atrai tantos consumidores quanto ter uma comunicação visual do seu estabelecimento. Eleja os canais e comece pensando no que você quer falar. Separe um tempo e veja como os restaurantes que você admira falam nas redes sociais.

2) Monitore comentários

Agora vamos para a próxima etapa. Quando você abriu seu restaurante você pensou em todos os detalhes, certo? Então vamos além: você já pensou como é a percepção do seu negócio pelos consumidores que frequentam o local? Uma das tarefas fundamentais para um gestor é

alinhar os objetivos com o que está sendo percebido por seu público. Para isso, monitore o que é falado sobre seu restaurante e anote as críticas recorrentes. Leia tudo o que as pessoas comentam sobre, em todas as redes possíveis: Facebook, sites que resenham pontos turísticos e etc.

3) Planeje os posts

Agora vamos para uma etapa importante. Você precisa alinhar as expectativas e definir o que especialistas chamam de persona nas redes sociais – ou seja, você vai definir o tom de voz da sua marca, como o seu restaurante responde à diversas situações – se tem um tom de voz informal, responde com emojis, se é mais maduro, se posta constantemente na página aproveitando datas sazonais – páscoa, dia das mães, natal –, ou se posta apenas destaques e novidades na programação e cardápio.

4) Crie um plano de ação para crises

Se uma empresa recebe críticas em seu site ou em sua página na rede social, isso pode significar

que ela ganhou visibilidade. Sempre que o empreendedor encontrar algum comentário ruim sobre seu produto nas mídias sociais, primeiramente, é preciso manter a calma e não se desesperar. Na crise é importante monitorar, responder com agilidade e manter os funcionários informados. Monte uma equipe responsável pela resposta, combata a crise na mesma mídia social onde ela apareceu, reconheça o erro e peça desculpas – e antes de tudo, consulte um profissional da área.

5) Conte boas histórias

Qual é o próximo passo? Pensar em como comunicar os diferenciais do seu negócio nas redes. O que torna seu restaurante tão especial entre tantos? De onde vem os ingredientes? Qual é o comprometimento que a empresa tem com a inovação? Está na hora de traduzir tudo isso em pequenas histórias para cativar os seus consumidores. Para isso, nossa indicação é procurar um profissional da área de comunicação e marketing para te auxiliar.

Com informações do Sebrae.