

WEBINAR

Como preparar campanhas para a **Black Friday**



Luís Torres

Consultor e Formador de Marketing Digital

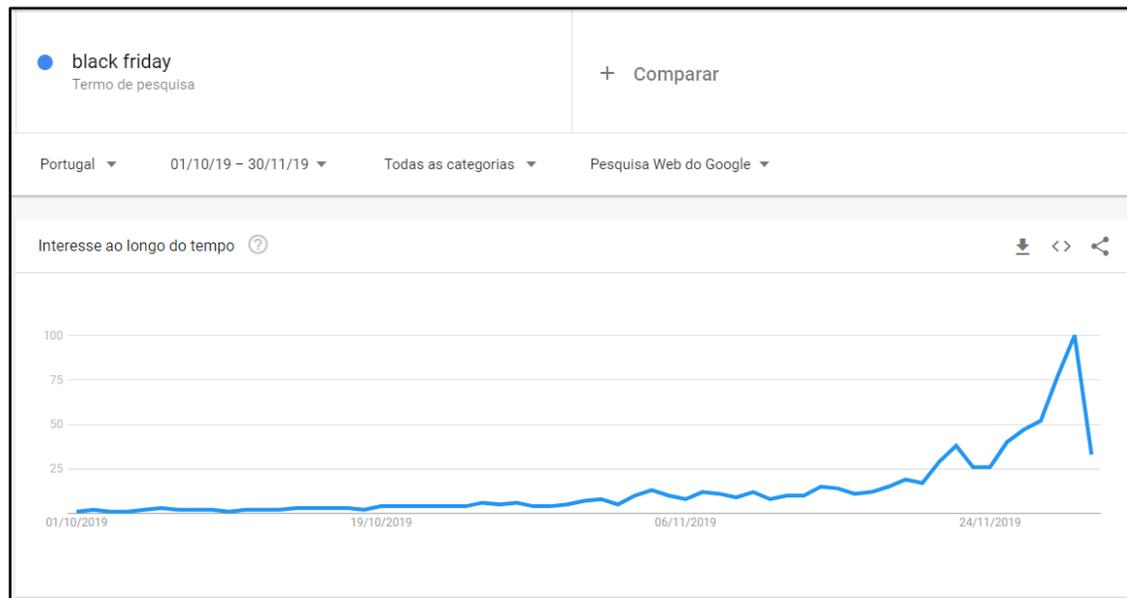
CEO da SlyUp

 [linkedin.com/in/luispereiratorres](https://www.linkedin.com/in/luispereiratorres)

 luis.torres@slyup.com

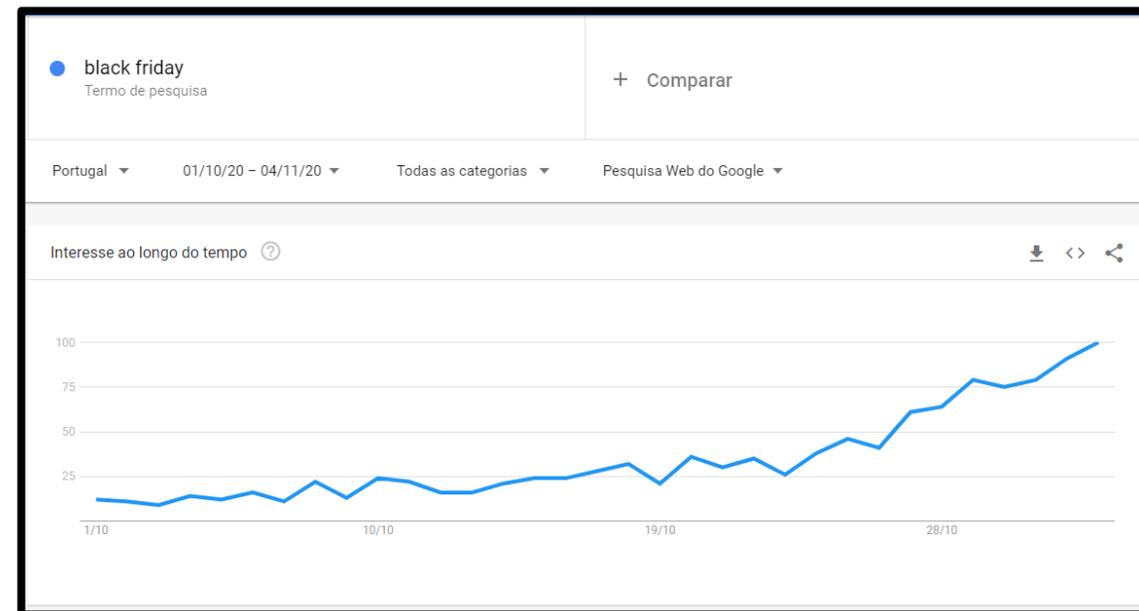
A Black Friday já começou!

Pesquisas Black Friday 2019



Black Friday a 29 de Novembro

Pesquisas Black Friday 2020



Black Friday a 27 de Novembro

Fonte: Google Trends (trends.google.com)

A Black Friday já começou!

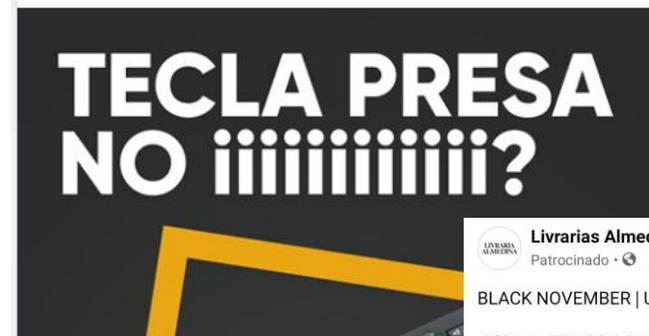
Worten 3 de novembro às 15:32 · 🌐

Esperar para quê? A Black Friiiiiiday da Worten já começou.
Fica a par de todos os descontos aqui:
👉 <https://wrt.page.link/c87H>



Fnac Portugal 3 de novembro às 09:20 · 🌐

Os nossos Tekkies ajudam... Ou, então, sexta-feira 13 pode ser o teu dia de sorte 😊 #blackfridayfnac
bit.ly/bbfnac2020



Mi Store Portugal 3 de novembro às 11:01 · 🌐

Vai ser um novembro negro com tanta PROMOÇÃO!
Encontra os melhores preços em bit.ly/CampanhaBlackFridayXiaomi e nas nossas lojas físicas.



MediaMarkt Portugal Patrocinado · 🌐

Na MediaMarkt o mês de Novembro é totalmente BLACK!
Não percas o BLACK NOVEMBER com as melhores ofertas de sempre!



MEDIAMARKT.PT
Aproveita até 8 de Novembro! [SABER MAIS](#)

Livrarias Almedina Patrocinado · 🌐

BLACK NOVEMBER | Um mês de grandes campanhas
-20% em TODOS OS LIVROS (inclui novidades)... Ver mais



Livrarias Almedina Livraria [Comprar agora](#)

A Black Friday representa um **aumento de vendas de 792%** em comparação com um dia normal em Portugal.

Média Mundial 663% ▪ Espanha 706% ▪ Reino Unido 1708% ▪ Alemanha 2418% ▪ Áustria 3000%

Fonte: Black-Friday.Global

Black Friday 2020

	2020	2019
TANTO ONLINE COMO OFFLINE	41%	52%
APENAS LOJAS	12%	23%
APENAS ONLINE	36%	14%
AINDA NÃO SEI	12%	11%

	2020	2019
PRODUTOS TECNOLÓGICOS	55%	45%
MODA/ACESSÓRIOS	49%	43%
ELETRODOMÉSTICOS	36%	26%
PERFUMES/COSMÉTICA	25%	18%

- 84% dos inquiridos tenciona comprar na Black Friday.
- Cada português planeia gastar, este ano, em média, cerca de 320€.
- 87% tenciona comprar produtos para si próprio.

Fonte: Estudo Worten/Netsonda 2020

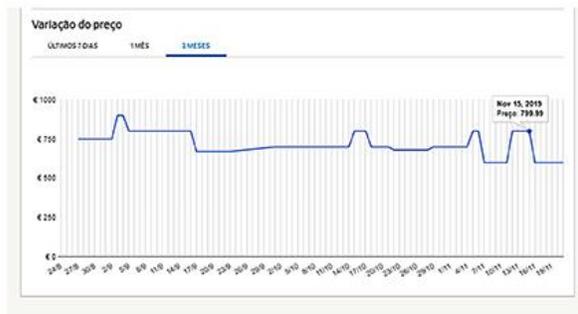
O preço é o grande protagonista da
Black Friday.

Os portugueses têm a expectativa de um **desconto médio de 57%** nas suas compras na Black Friday.

Fonte: Black-Friday.Global

Preço, Comunicação e Serviço.

- O consumidor tem cada vez acesso a mais informação e está mais atento;
- Tem acesso a comparadores de preços online em tempo real (ex: Comparador de Preços da Deco Proteste e Kuantokusta).



visao.sapo.pt > atualidade > 2019-11-28-como-nao-ser-... ▾

Como não ser enganado na Black Friday - Visão

28/11/2019 — Como não ser **enganado** na **Black Friday**. Getty Images. Em dias de grandes descontos surgem quase tantas oportunidades como ...

rr.sapo.pt > 2019/11/25 > economia > noticia ▾

Sete dicas para sobreviver à "Black Friday" sem ser enganado

25/11/2019 — São várias as estratégias sugeridas pela DECO para "sobreviver" à "**Black Friday**" sem ser **enganado** pelos comerciantes. A "sexta-feira negra" ...

tecnoblog.net > Negócios ▾

Como não ser enganado na Black Friday 2019 | Negócios ...

Há alguns anos, uma das principais datas para o varejo brasileiro é a da **Black Friday**, quando diversas lojas oferecem grandes promoções reais em seus ...

tv24.iol.pt > Últimas > TVI24 ▾

Dicas para comprar bem e não ser enganado na Black Friday ...

27/11/2019 — A menos de um mês do Natal e com mais uma **Black Friday** à porta e um Cyber Monday já na segunda-feira, a Deco relembra os cuidados a ...

sicnoticias.pt > programas > contaspoupanca > 2019-11... ▾

Não se deixe enganar na Black Friday - SIC Notícias

26/11/2019 — Estamos a poucos dias da **Black Friday**. De acordo com um estudo da Google Portugal, é uma data esperada por mais de metade dos ...

eco.sapo.pt > 2019/11/29 > 7-dicas-para-nao-ser-engan... ▾

7 dicas para não ser enganado nesta Black Friday – ECO

29/11/2019 — O ditado é um importante aliado para quem não se quer deixar **enganar** nas compras desta **Black Friday**. É que por mais sonante que possa ...

revistacasaejardim.globo.com > Dicas > noticia > 2019/11 ▾

Black Friday: saiba o que fazer para não ser enganado - Casa ...

25/11/2019 — O mês de novembro é famoso pela **Black Friday**, quando os descontos atingem as lojas e o consumidor está mais propenso a fazer compras.

contaspoupanca.pt > 2019/11/27 > video-como-nao-ser... ▾

VÍDEO - Como não ser enganado por falsas promoções na ...

27/11/2019 — VÍDEO - Como não ser **enganado** por falsas promoções na **Black Friday** e como fazer compras verdadeiramente inteligentes | Dicas ...

sol.sapo.pt > artigo > nao-se-deixe-enganar-pelos-preco... ▾

Não se deixe enganar pelos preços da Black Friday

29/11/2019 — No dia 29, a **Black Friday** vai levar milhares de portugueses às lojas ou a ficarem colados ao computador. O preço é um dos fatores que levam ...

Preço Comunicação Serviço

- Descontos reais na Black Friday (atenção ao cumprimento da legislação em vigor).
- Quanto maior o desconto, naturalmente, maior será o impacto da campanha.
- No entanto, mais vale um desconto menor, mas real e honesto, do que optar por uma tentativa de enganar o consumidor com uma estratégia ilegal.

Preço Comunicação Serviço

“Não quero (ou não consigo) baixar o preço.”

- **Oferta de produto ou serviço complementar**

Ex: Na marcação da manicure, oferta de pedicure ▪ Na compra de uns sapatos, oferta de umas meias

- **Bundles**

Ex: Camisa + Calças = poupe 30€ ▪ Cabaz de Mercearia por apenas 20€ ▪ Pacote Noite + Jantar

- **Compre 1, Receba 2**

Ex: Na compra de 1 livro, oferta de outro de valor igual ou inferior ▪ Na compra de uma lavagem auto, receba outra de oferta

- **Cupão de Desconto**

Ex: Receba 30% do valor da sua compra em cupão para gastar até ao final de 2020

Preço Comunicação Serviço

- **Ofertas Relâmpago**

Podem durar apenas algumas horas ou ser para os primeiros 50 clientes. Apela ainda mais aos fatores urgência e escassez.

- **Oferta de brinde**

Ex: Em qualquer encomenda superior a 20€ na nossa Florista, receba um regador.

- **Responsabilidade Social**

Ex: Em qualquer compra efetuada durante o período de Black Friday, 10% do valor será doado para a Associação CASA.

- **Reinventar a Black Friday**

Ex: O IKEA incentiva à economia circular, propondo comprar de volta peças de mobiliário da marca aos seus clientes, oferecendo até um máximo de 50% do preço original do produto em Cartão Presente IKEA.



Preço Comunicação Serviço

Planeamento

- Vamos aderir à Black Friday?
- Quais as ofertas que vamos promover e qual a sua duração?
- Como, onde e quando vamos comunicar?
- O nosso serviço de atendimento ao cliente está preparado para dar resposta?
- O alojamento do nosso site está preparado para um potencial aumento de tráfego?
- Temos histórico para analisar? Se não, podemos analisar o que fez a concorrência?
- Temos capacidade logística para dar resposta a um grande volume de encomendas num curto espaço de tempo?

Black Week

Começa na segunda-feira anterior à Black Friday e termina na segunda-feira seguinte (Cyber Monday).

Em 2020 estamos a presenciar o

Black November

Preço Comunicação Serviço

- Alimentar a expectativa (sim ou não?)

Criar um hype antes de anunciar as campanhas de Black Friday (cerca de 1 mês antes).

Podemos dizer que vamos ter descontos, mas não temos que dizer especificamente em que produtos vamos ter.

Podemos monitorizar o interesse dos clientes e criar audiências de interesse para impactar no que decorrer da campanha.

- Criar um calendário de comunicação

Desenvolver e fechar todos conteúdos, criatividade, copy, posts, emails e sms, e outros canais que sejam considerados relevantes. Definir os dias/horas em que irá sair cada elemento de comunicação e quem será responsável por fazê-lo.

Partilhar o calendário e manter toda a equipa informada.

- Criar área de Black Friday no site

lojadomeunegocio.pt/black-friday ~~#black-friday-2020~~

Fácil de comunicar nos diferentes canais e simples para o cliente aceder a todas as nossas ofertas.

Implementar countdowns. Permitir ao cliente filtrar ofertas.

Preço **Comunicação** Serviço

Publicidade nas Redes Sociais

Qual é o teu objetivo de marketing? [Ajuda: Escolher um objetivo](#)

Divulgação	Consideração	Conversão
Divulgação da marca	Tráfego	Conversões
Alcance	Interação	Vendas de catálogo
	Instalações da app	Tráfego da loja
	Visualizações do vídeo	
	Geração de leads	
	Mensagens	

- Segmentação:
 - Localização;
 - Género e Faixa Etária;
 - Interesses e Comportamentos;
 - Remarketing.
- Captar a atenção de utilizadores que vão encontro do seu público-alvo.



Preço Comunicação Serviço

Email Marketing

- Aproveitar o período de expectativa para angariar contactos;
- Anunciar descontos exclusivos para a sua comunidade;
- Recuperação de carrinhos de compra abandonados;
- Ofertas personalizadas de acordo com o comportamento de compra;
- Emails de alerta/reminder no decorrer da campanha de Black Friday.



Preço **Comunicação** Serviço

SMS Marketing

- Investimento baixo (0,04€ por SMS)
- Imediatismo (segundos depois de enviar, o cliente recebe a mensagem, mesmo sem estar ligado à internet)
- Abertura quase instantânea e elevada taxa de abertura (perto dos 100%)
- Objetividade na mensagem que passa ao cliente (mensagem curta com link para o site)



Preço Comunicação Serviço

Search Engine Marketing

- SEO para keywords relacionadas com Black Friday
- Google Ads a destacar as ofertas Black Friday
- Remarketing (Rede Display Google)
- Google Shopping (para ecommerce)



black friday smart tv

Anúncio · www.worten.pt/ ▾
Black Friday: Smart TVs - Garante os Maiores Descontos
 Compra Agora. Se Ficar Ainda Mais Barato, Devolvemos a Diferença. Aproveita em Worten.pt!
 Devoluções até 15 de Janeiro. Opção Financiamento S/ Juros. Entregas em...

Anúncio · www.elcorteingles.pt/ ▾
Black Friday 2020 - El Corte Inglés Online - Envios Grátis
 Enquanto a **Black Friday** não chega, aproveite os todos os descontos que temos para si.

www.worten.pt ▸ black-friday-tvs ▾
Black Friday TVs | Promoções em Worten.pt
 Nesta **Black Friday**, em todas as lojas Worten, encontrarás as mais variadas marcas de **TVs** como **Samsung, LG, Philips, Sony**, entre outras. Se estiver à procura ...

www.fnac.pt ▸ Black-Friday-TV-e-Home-Cinema ▾
BLACK FRIDAY: TV | As melhores promoções na FNAC
 As melhores promoções em tv da **Black Friday** 2020 em Portugal estão na ... **Smart TV** Android Silver 50" " 4K Ultra HD LED LE410884 127cm - Preto.

www.kuantokusta.pt ▸ public ▸ blackfriday-televisores ▾
Black Friday TVs & Imagem e Som | KuntoKusta ...
 Os melhores Descontos **Black Friday** 2020 em TVs, Máquinas Fotográficas e mais ... Lá encontras centenas de ofertas em Televisores Essenciais, **Smart TVs**, ...

● **Palavra-chave**
 Pesquisa do utilizador

● **Pago**
 Google Ads

● **Orgânico**
 SEO

Preço Comunicação Serviço

- Logística (garantir entregas e gestão de stocks)

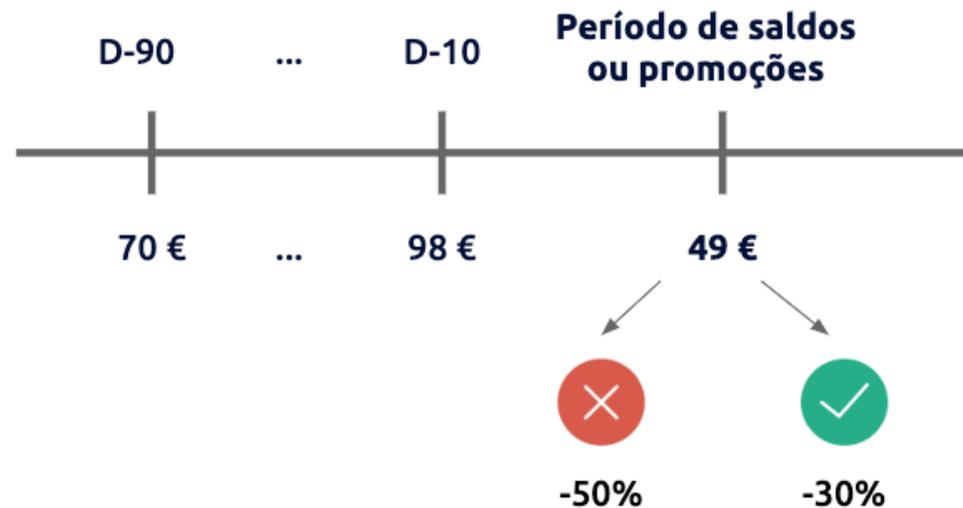
Ver Webinar “Entregas e Logística para E-commerce” no Facebook ou YouTube do Comércio Digital - ACEPI

- Atendimento ao cliente, se possível, 24h/dia durante o período da campanha
Messenger (personalizar perguntas frequentes), WhatsApp, Live Chat, Telefone (horário de atendimento), ...
- Acima de tudo, gerir e cumprir as expetativas do cliente.

Legislação

Informação e Transparência

A legislação indica que o desconto anunciado deve ser relativamente ao preço mais baixo a que o produto foi vendido nos 90 dias anteriores ao dia em que é posto à venda em promoção para a Black Friday, com a exceção de eventuais saldos e promoções decorridos nesse período.



Fonte: tsecommerce.com

Legislação

- A redução de preço deve ser real e deve incluir o tipo de produto e características, a percentagem da redução, a data de início e período de duração.
- Pode usar “letras pequenas” desde que a informação obrigatória seja legível para o consumidor.

“Mas há tantas lojas online que não cumprem estes requisitos obrigatórios, porque devo eu cumprir?”

- A ASAE tem inspetores dedicados a analisar lojas online e a validar se cumprem todos os requisitos legais. Para além disso, pode ser alvo de uma denúncia. Em caso de não conformidade, as lojas online ficam sujeitas a coimas de 250€ a 30 000€.

Fonte: tsecommerce.com

Quero ver mais webinars:

comerciodigital.pt



Luís Torres

Consultor e Formador de Marketing Digital

CEO da SlyUp

 [linkedin.com/in/luispereiratorres](https://www.linkedin.com/in/luispereiratorres)

 luis.torres@slyup.com