

▷ REDES SOCIAIS

Longe da estratégia

Como as empresas utilizam as mídias sociais? Para responder a essa pergunta, a Deloitte ouviu representantes de 302 empresas de diversos segmentos e portes econômicos e constatou que

Cipriani, da Deloitte:
a estratégia deveria partir da liderança



essas redes são muito mais vistas como mídia propriamente dita do que como plataforma de relacionamento. Segundo a pesquisa, ações de marketing e divulgação de produtos e serviços são as atividades mais realizadas, com 83%, e pouca importância é dada à captura de oportunidades (46%), ao suporte aos clientes (43%) e ao desenvolvimento de inovação por meio de inteligência coletiva (17%).

“Difícilmente a empresa envolve outros processos que poderiam ganhar muitos benefícios com as mídias sociais, por exemplo, captura de pedidos, suporte ao cliente e integração de equipes”, ressalta Fabio Cipriani, gerente

responsável pela prática de consultoria em mídias sociais. E um dos motivos para isso pode ser o fato de que em cerca de 73% das empresas as ações ligadas a essas ferramentas estão sob o comando do departamento de marketing – a diretoria e a área de comunicação são as menos envolvidas no assunto, 5% e 6%, respectivamente. “A estratégia deveria partir da liderança. Por esse motivo, as demais áreas não se envolvem e se mostram desalinhadas em relação às ações desenvolvidas nesses canais”, afirma Cipriano. Apenas 26% dos respondentes afirmaram que há mais de um setor envolvido com mídias sociais em suas companhias.

Quais os obstáculos?

Falta de tempo	49%
Mobilização das pessoas para participarem das ações nesses canais	38%

Qual a mídia mais usada?

Redes sociais (Orkut, Facebook, redes sociais internas etc.)	81%
Microblogs (Twitter, Yammer etc.)	79%
Blogs corporativos	70%

FALE CONOSCO

REDAÇÃO

Comentários sobre o conteúdo editorial, sugestões, críticas às matérias e releases.
Fax: (11) 3039-5610
melhor@editorasegmento.com.br
Cartas para a Revista MELHOR:
Rua Cunha Gago, 412, 1º andar
CEP 05421-001 | São Paulo | SP
Cartas e mensagens devem trazer o nome e o endereço do autor. Por razões de espaço ou clareza, elas poderão ser publicadas de forma reduzida.

ASSINATURAS

Para falar sobre assinaturas, renovação, números atrasados ou outros serviços para assinantes, entre em contato com a Central de Atendimento ao Assinante.
Tel.: (11) 3039-5666 / Fax: (11) 3039-5643
assinatura@editorasegmento.com.br ou
www.editorasegmento.com.br

MELHOR ON-LINE

Visite a versão on-line da revista MELHOR.
www.revistamelhor.com.br

PUBLICIDADE

Anuncie na MELHOR | Gestão de Pessoas e fale com o público mais qualificado do Brasil.
Tel.: (11) 3039-5600
Fax: (11) 3039-5656
comercial@editorasegmento.com.br

MARKETING

Informações sobre promoções, eventos, reprints e projetos especiais.
marketing@editorasegmento.com.br