



DEWALT

StanleyBlack&Decker



STANLEY FERRAMENTAS (BR) RELATÓRIO DE MÍDIAS SOCIAIS

OUTUBRO 2017





32.732k
Total de fãs
+86 ↗

538
Interações
+73 ↗

10
posts

4.59k
Video View
+961 ↗

1.04k
Consumo de páginas
+215 ↗

21
Comentários

96
Shares



DEWALT

StanleyBlack&Decker



FACEBOOK

OUTUBRO 2017

Confidencial



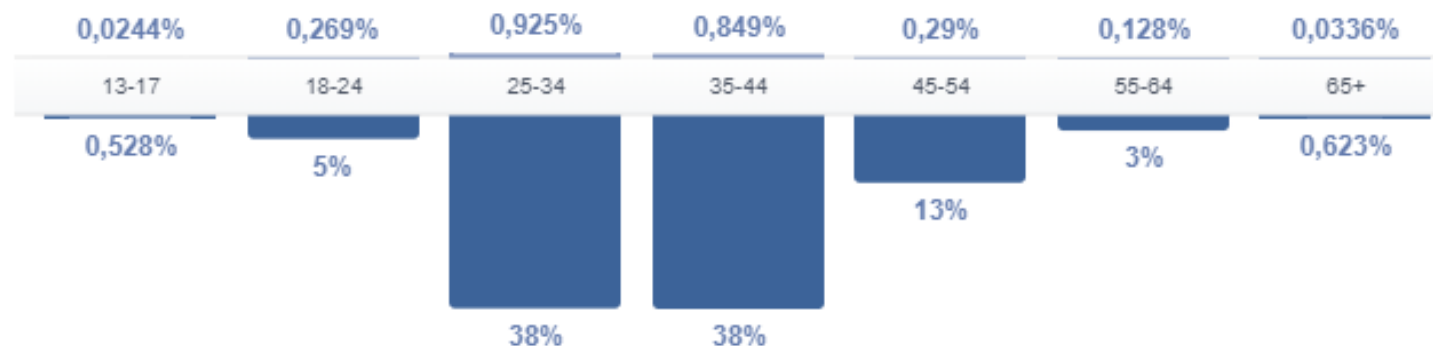


Mulheres

3%
Seus fãs

Homens

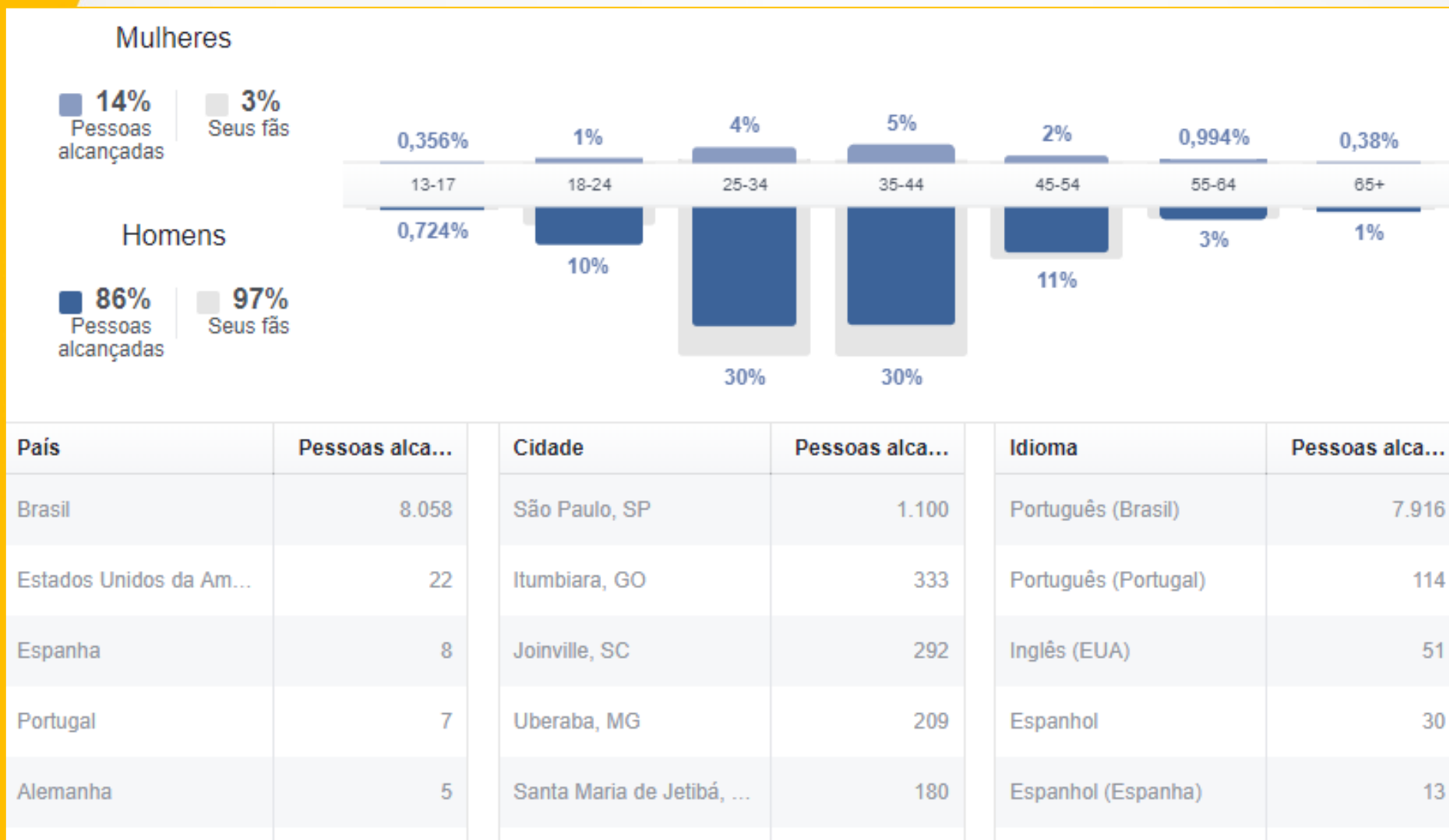
97%
Seus fãs



País	Seus fãs	Cidade	Seus fãs	Idioma	Seus fãs
Brasil	32.549	São Paulo, SP	1.995	Português (Brasil)	31.781
Estados Unidos da Am...	30	Rio de Janeiro, RJ	1.420	Português (Portugal)	555
Argentina	18	Manaus, AM	538	Inglês (EUA)	146
Honduras	12	Fortaleza, CE	531	Espanhol	135
Uruguai	11	Curitiba, PR	508	Espanhol (Espanha)	69

97% a audiência do Facebook de Stanley é composta por homens, 76% da audiência tem entre 25 e 44 anos concentrados nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro. Manaus, a terceira cidade que aparece no gráfico, tem quase 1\3 dos usuários.

Recomendação: impulsionar posts para SP e RJ e trazer influencers de ambas as regiões.



Os posts feitos para Stanley, alcançaram 14% de mulheres em toda a rede e 86% de homens de toda a Rede, a partir do compartilhamento feito pelos usuários, tendo São Paulo novamente na liderança do alcance.

Recomendação: trabalhar posts que possam gerar maior ação de compartilhamento para expandir o alcance para novos usuários



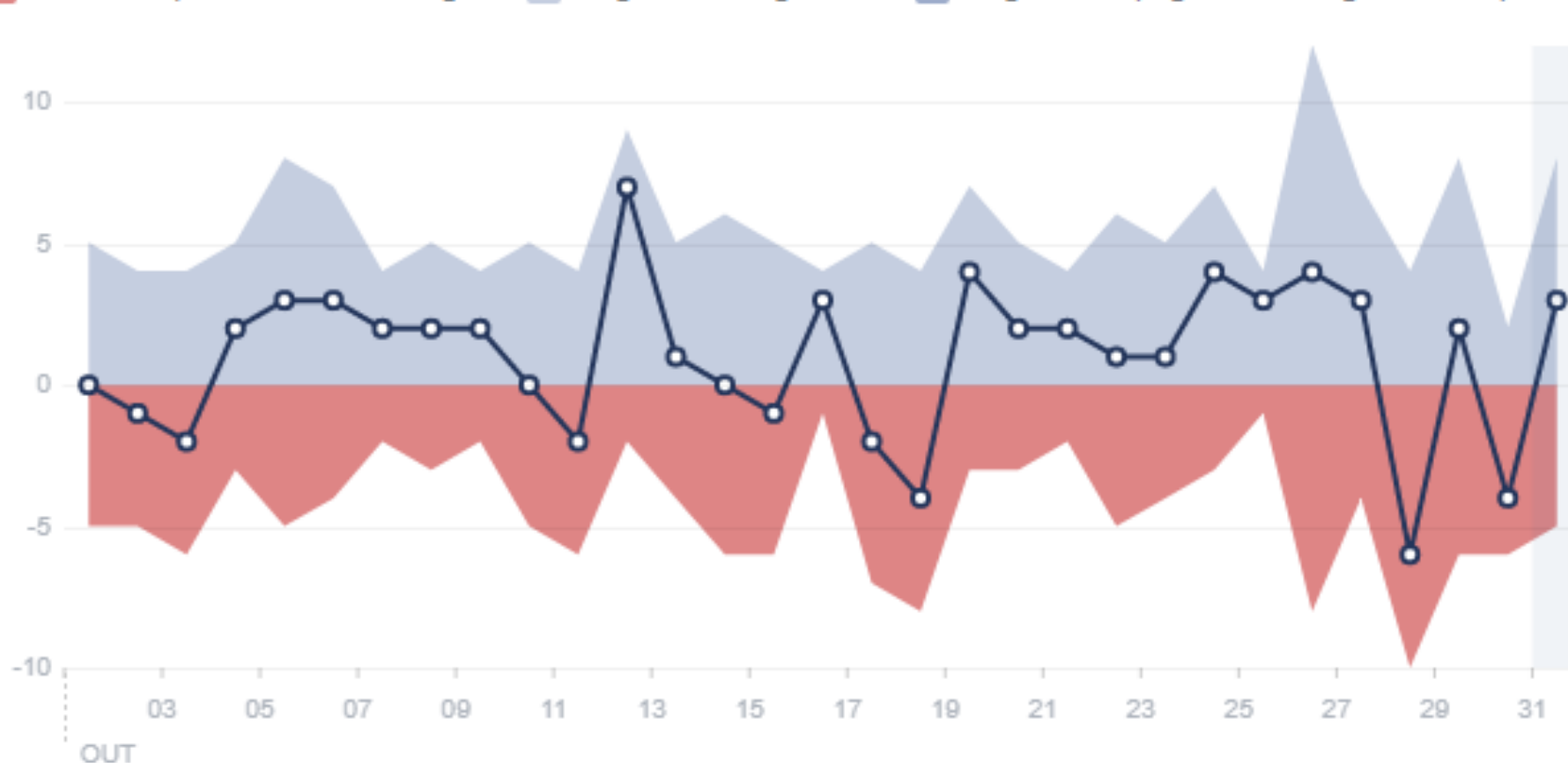
STANLEY.

DEWALT

StanleyBlack&Decker

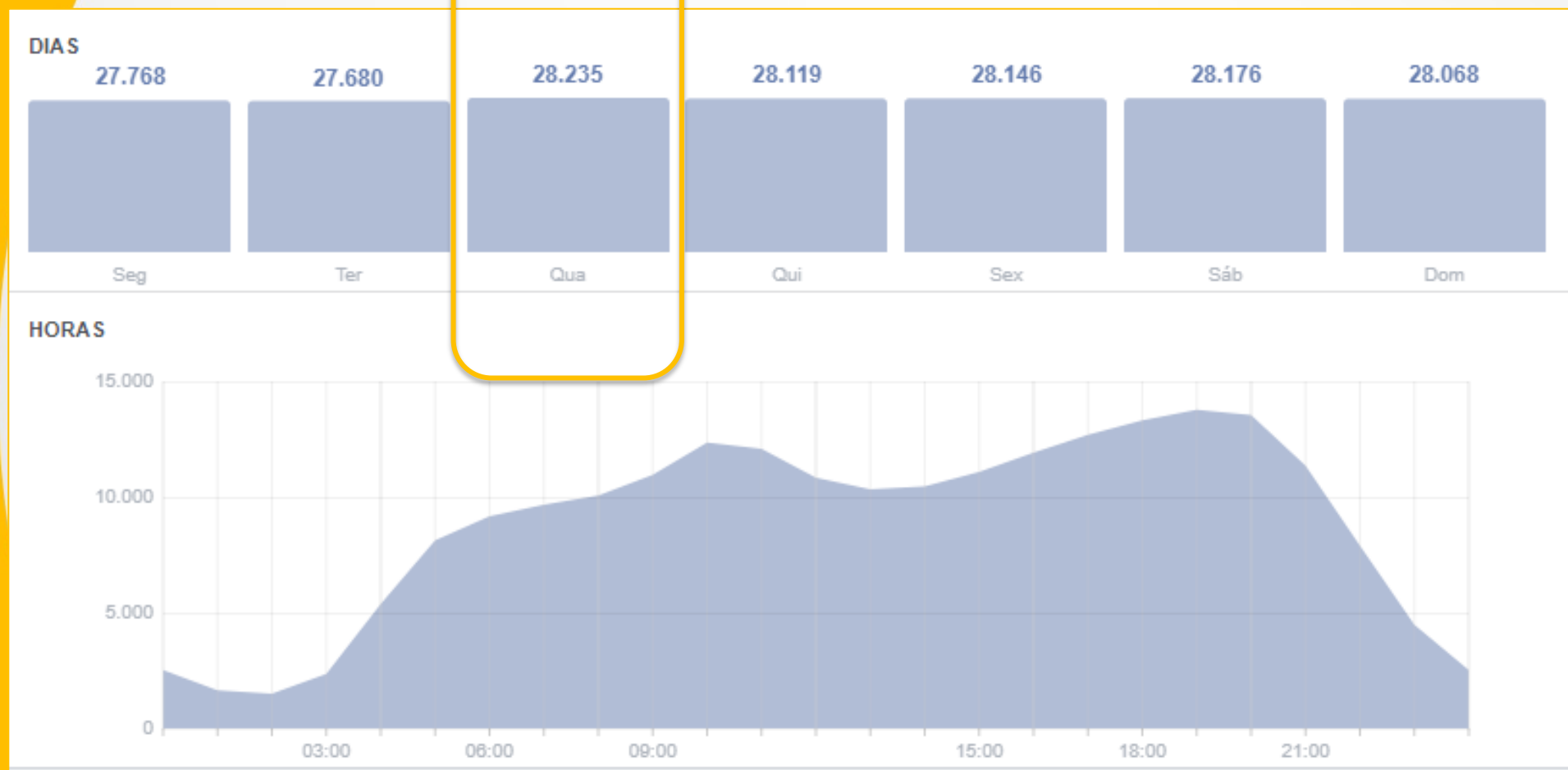
BLACK+DECKER

■ Pessoas que deixaram de seguir ■ Seguidores orgânicos ■ Seguidores pagos — Seguidores líquidos



No mês de outubro a página teve uma perda de 22 fãs, menos do que no mês de setembro que registrou 35 unfollows.

Comparado ao ganho de fãs no mês, 86 novos seguidores, a marca segue no baçanço positivo.



As quartas-feiras são os dias com maior número de acesso à página. Isso segue o perfil de navegação da Internet Brasileira, que apresenta o mesmo pico de acesso.

Recomendação: Incluir um post na quarta-feira a partir de dezembro, deixando de postar na terça.

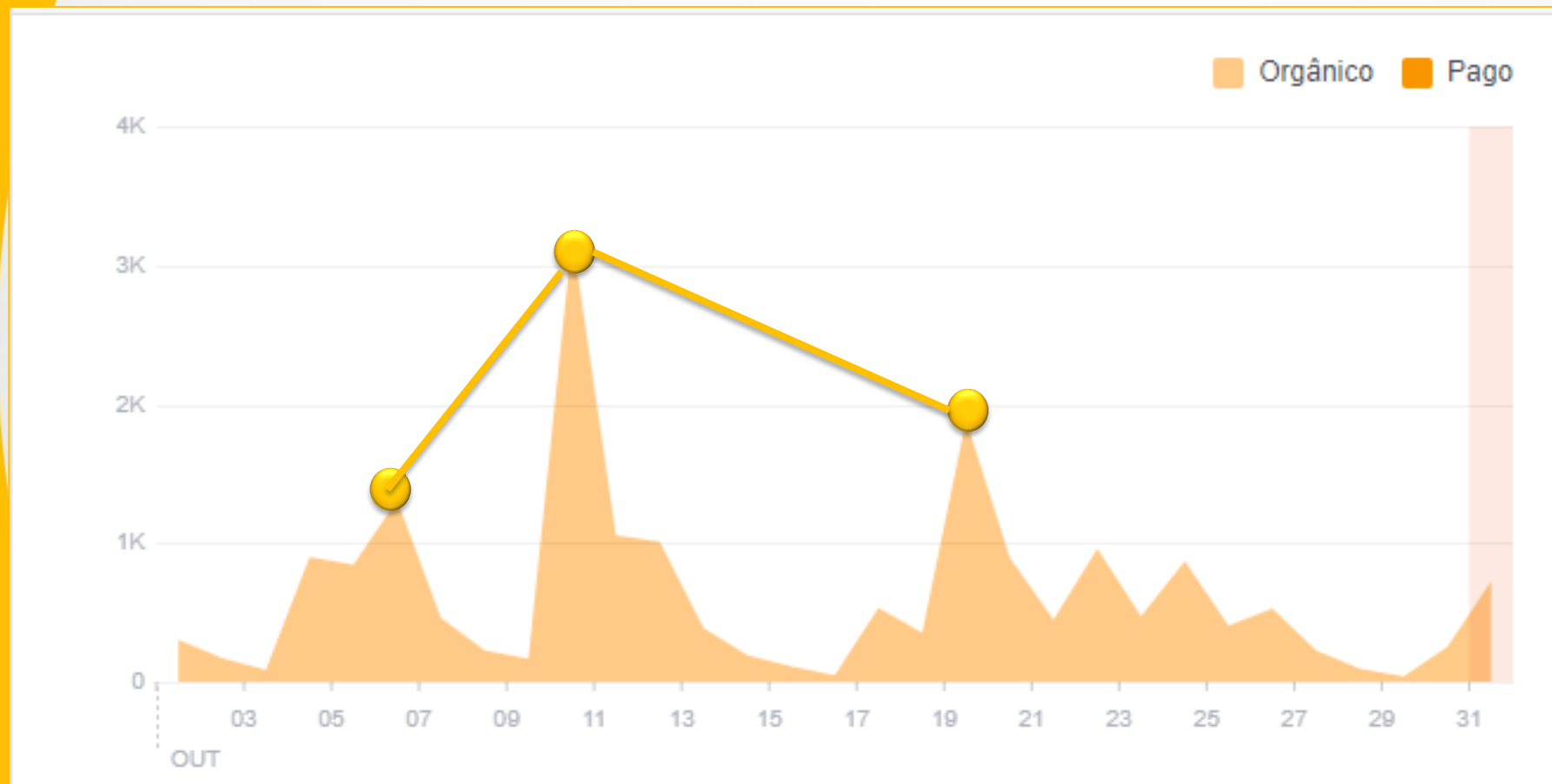


STANLEY.

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER



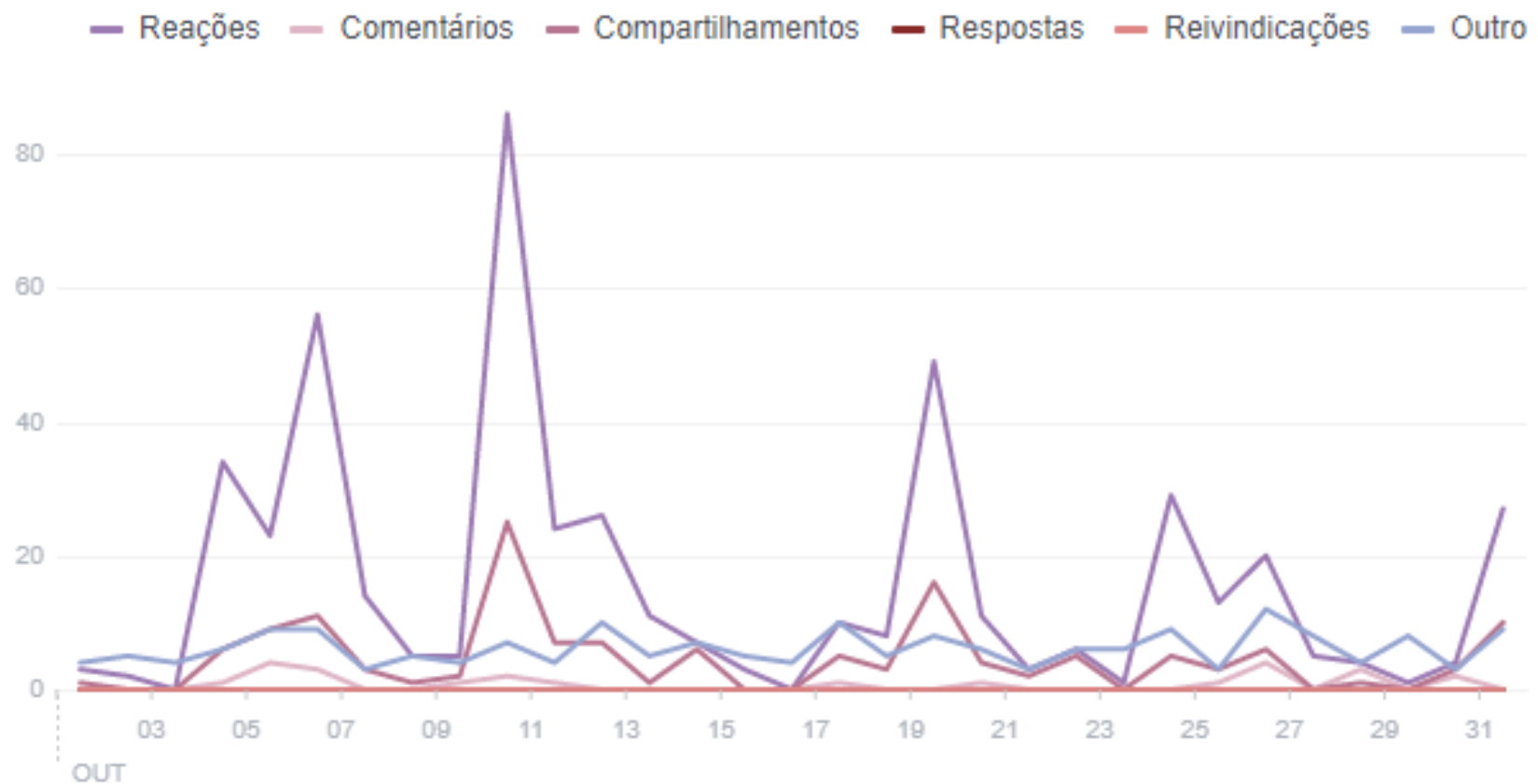
Durante o Mês de outubro tivemos 3 grandes picos de alcance em termos de exibição de posts:

06\10 → 1297 visualizações

10\10 → 3.197 visualizações

19\10 → 1877 visualizações

O post com maior numero de visualizações foi o vídeo do Alicate autoajustável 96-230



Os posts publicados no mês de outubro tiveram grandes picos de reação e\ou interação, principalmente nas datas de publicação.

Recomendação: incluir mais posts com vídeos.

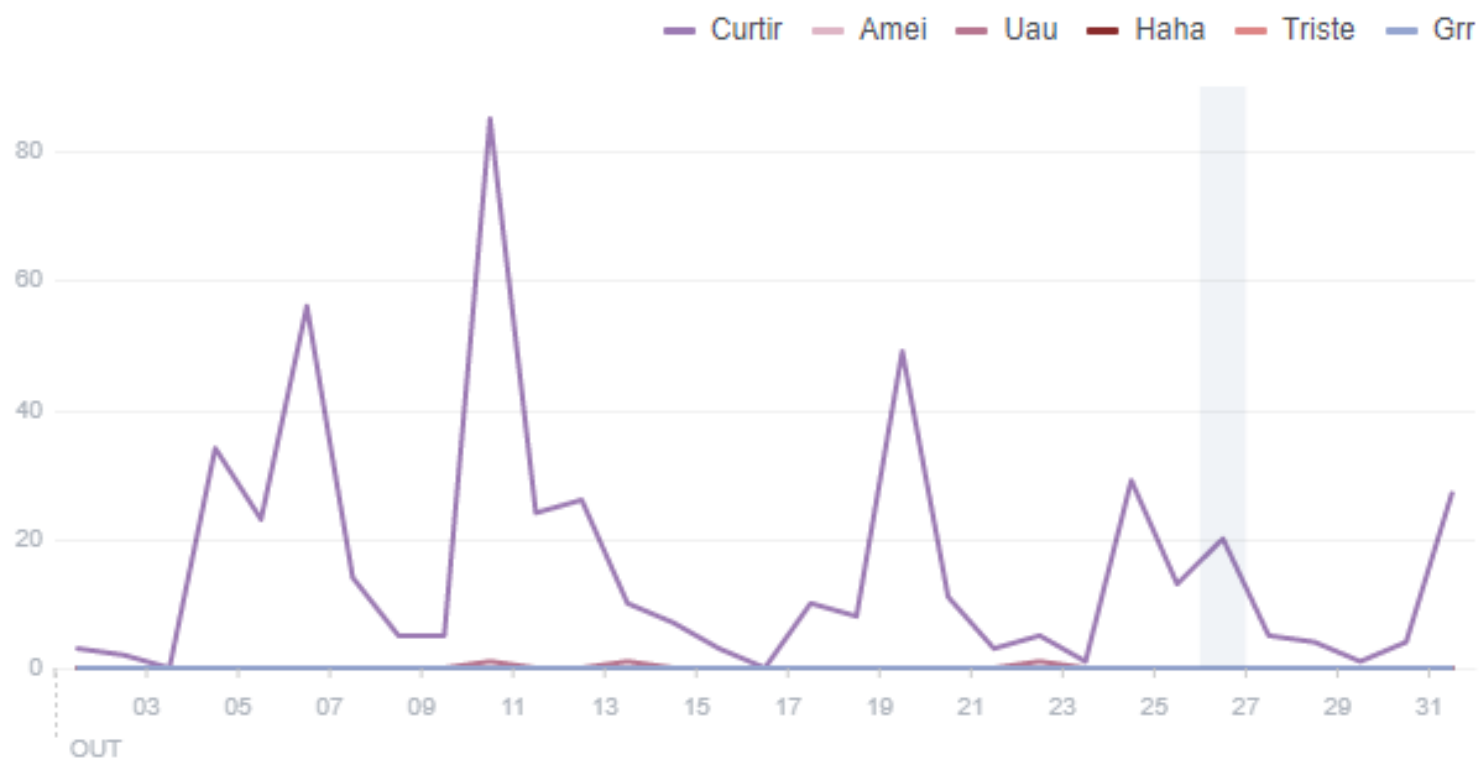


STANLEY.

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER



A ação de curtir foi a mais utilizada pelos usuários durante o período

Recomendação: Ter posts com a pergunta que possa levar a dois tipos de ação, através dos itens de sentimento oferecidos pelo Facebook.



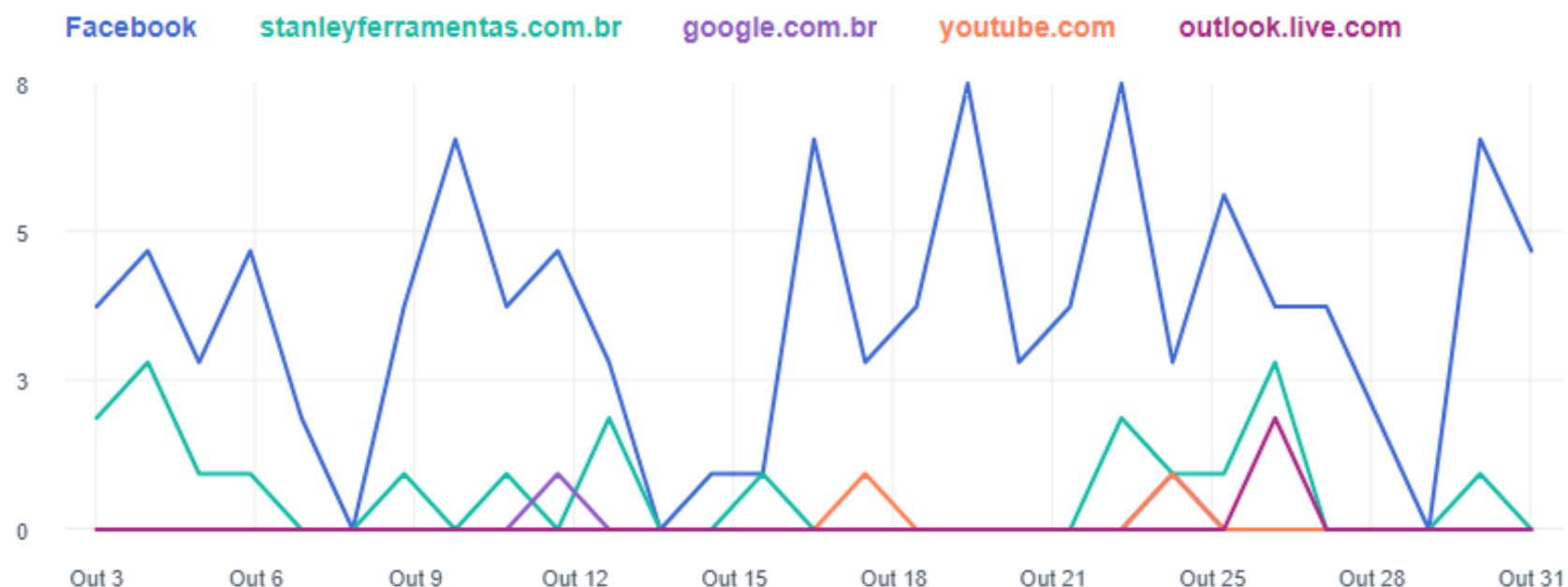
STANLEY.

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER

Principais fontes



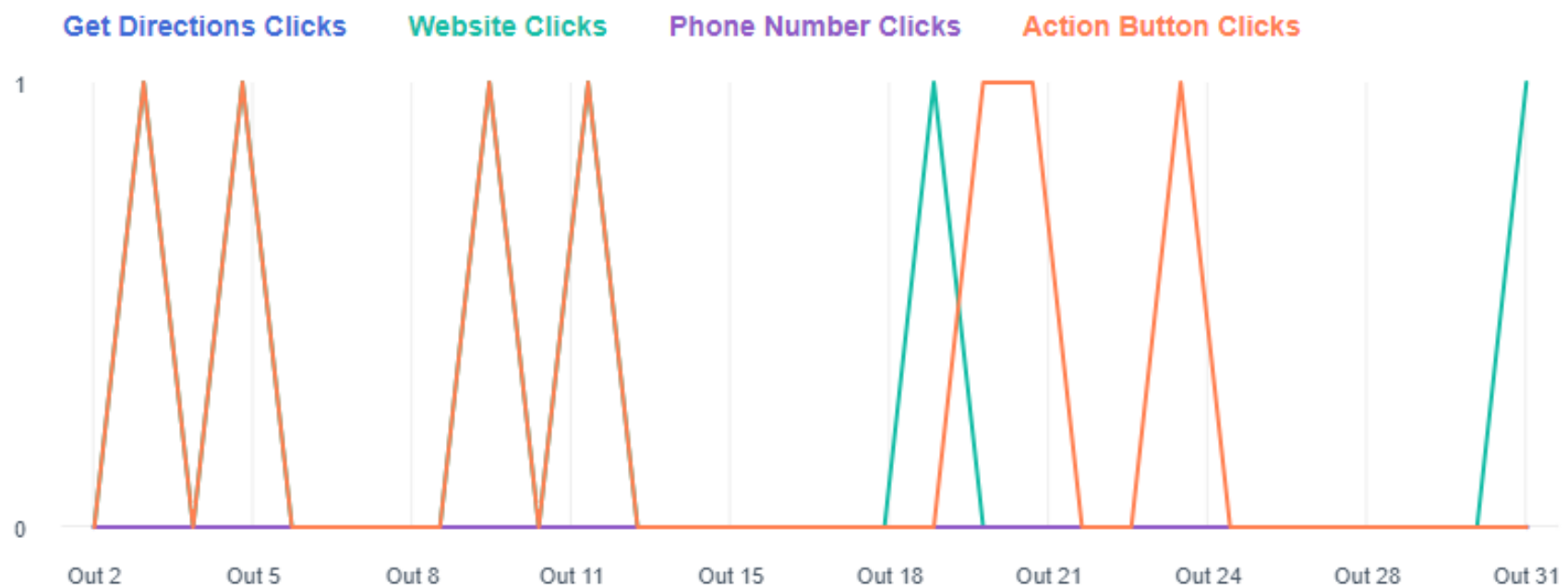
Importante: Hoje a maior parte dos usuários que chegam à página de Stanley entram através do próprio Facebook, seguidos pelo acesso através do site. Um número muito restrito chega através da busca do Google.

Recomendação:

1. Trabalhar melhor as ações no Facebook para que este usuário encontre o que procura
2. Verificar o SEO do site para entender a indexação no buscador



Número total de ações na Página



Seguindo a análise das ações, vemos que o usuário fica confortável para clicar em links que o redirecionam para ambientes externos.

Recomendação: Trabalhar melhor as hotpages.



STANLEY.

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER

3 mil

Minutos de visualização

▲ 43.4% dos 31 dias anteriores

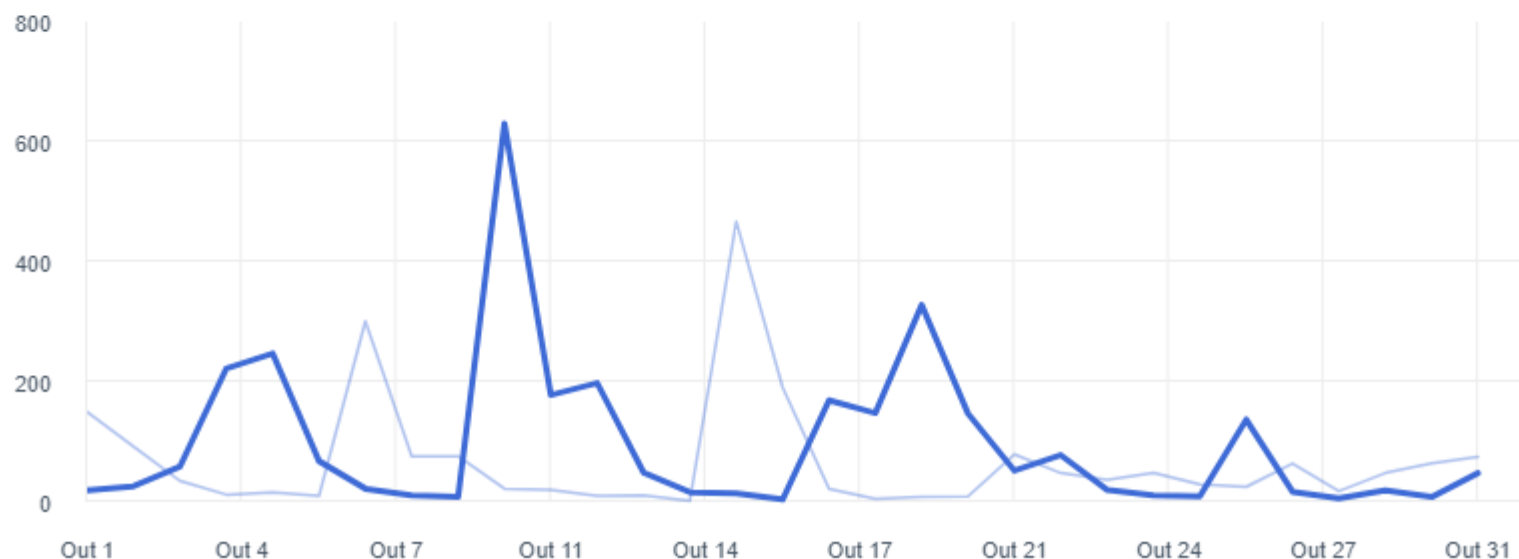
4,6 mil

Visualizações do vídeo

▲ 26.5% dos 31 dias anteriores

1 de outubro de 2017 - 31 de outubro de 2017

2.968 Minutos de visualização 2.070 Período anterior



Outubro foi um mês com grande concentração de posts com videos, que trouxe resultados excelentes, principalmente no tempo de permanência na página e visualização dos posts

Recomendação: Manter a inclusão de vídeos.



STANLEY.

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER



Stanley Ferramentas Brasil

Confira mais sobre os produtos e acessórios Stanley em: Site: <https://goo.gl/7B96Kp>

Youtube: <https://goo.gl/o8WWjG>

0:25 · Carregado 23/8/2017 · Ver link permanente

Desempenho da sua publicação



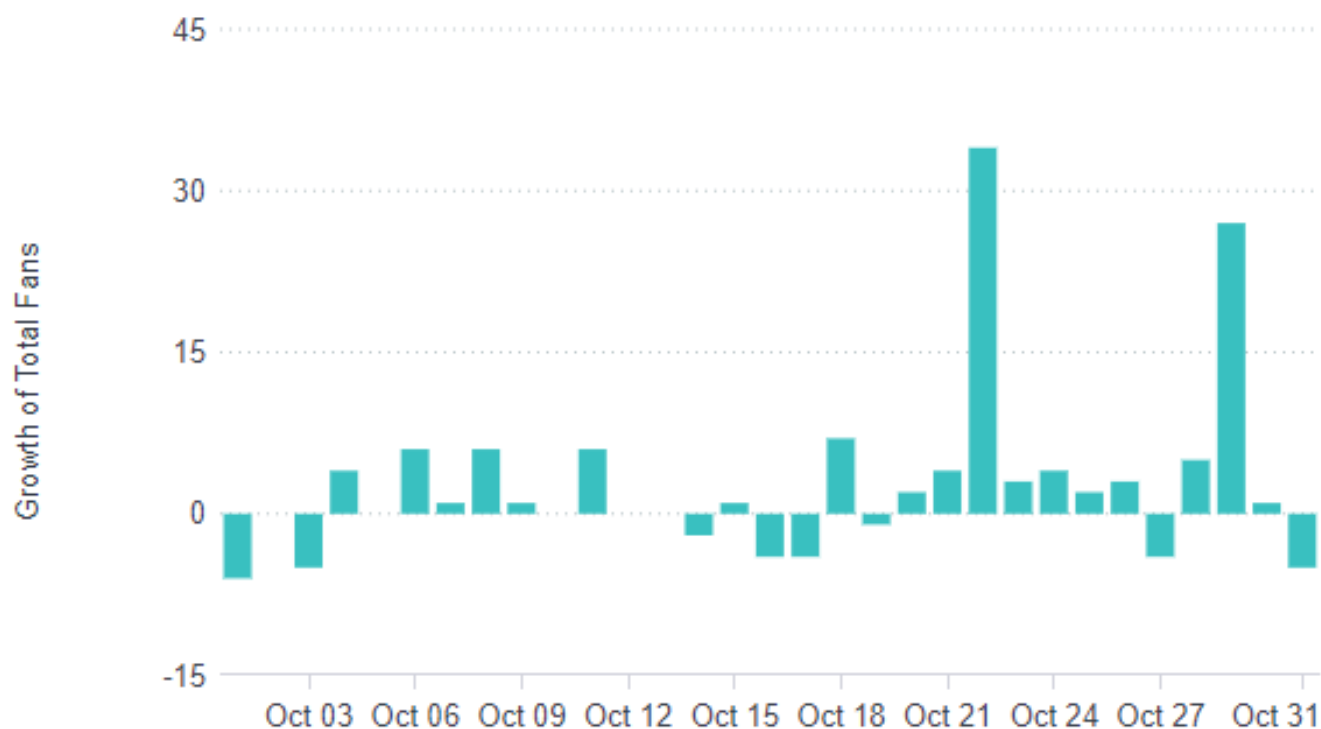
🕒 Minutos de visualização	2.858	>
📺 Visualizações do vídeo	658	>
📺 Visualizações de 10 segundos	339	>
🎞️ Tempo médio assistido do vídeo	0:25	>
👤 Público e envolvimento		>

Vídeo de maior visualização.



f Growth of Total Fans ?

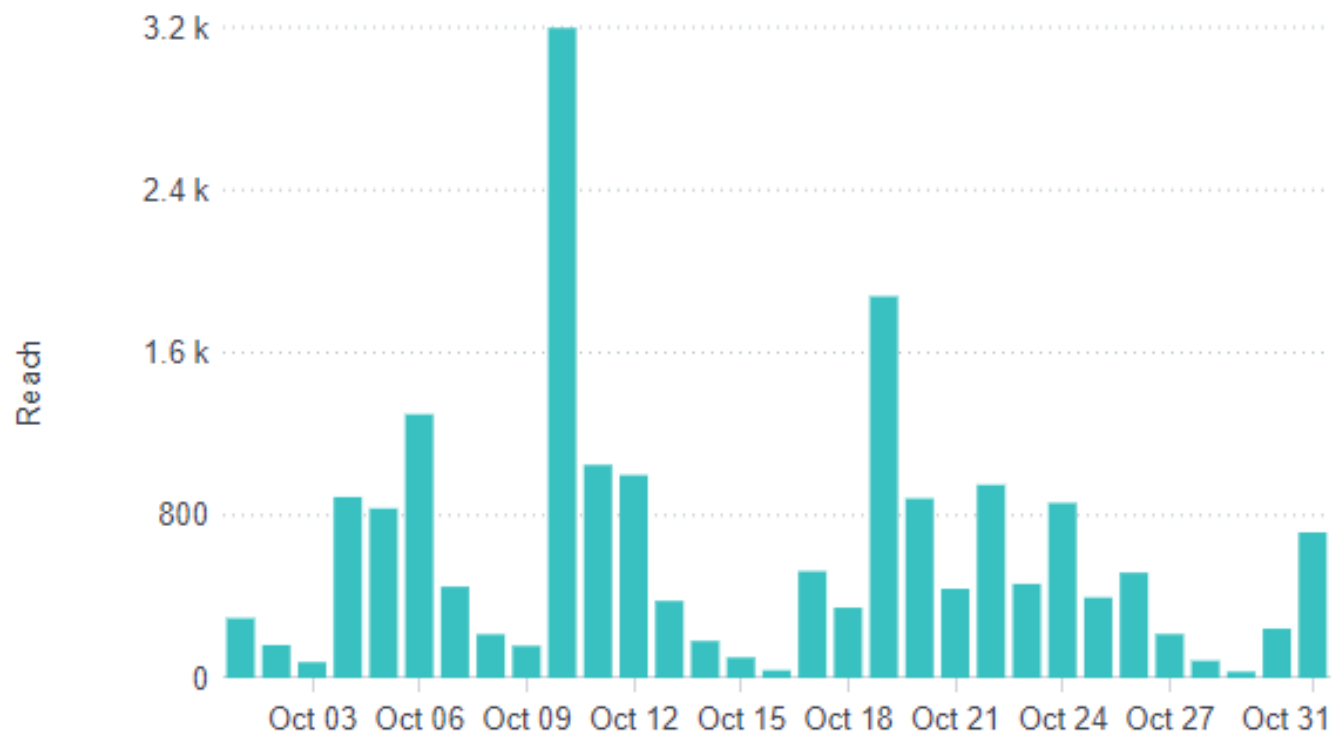
Oct 01, 2017 - Oct 31, 2017 Aggregated by Day



Profiles: Stanley Ferramentas Brasil

f Post Reach ?

Oct 01, 2017 - Oct 31, 2017 Aggregated by Day



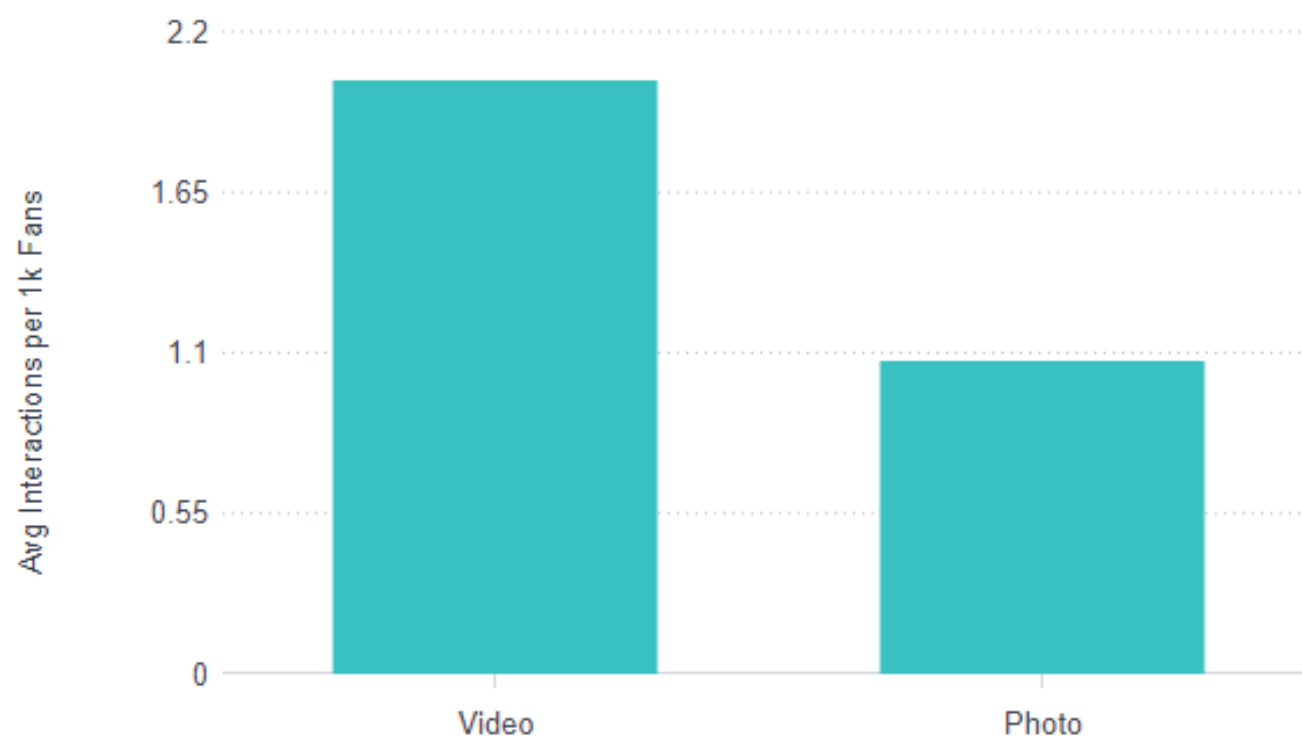
Profiles: Stanley Ferramentas Brasil

- O crescimento de fãs está conectado ao alcance dos posts, que teve um crescimento positivo no mês de outubro.
- Da mesma forma que a página da Stanley teve crescimento positivo em novos consumidores na página



f Most Engaging Post Types ?

Oct 01, 2017 - Oct 31, 2017



Profiles: Stanley Ferramentas Brasil

Como já analisado em slides anteriores, o formato vídeo tem grande apelo junto ao target de Stanley.



DEWALT

StanleyBlack&Decker

**BLACK+
DECKER**



FACEBOOK GERENCIADOR DE NEGÓCIOS

OUTUBRO 2017

Confidencial



**STANLEY**

Gerenciador de negócios

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER

Top 3 | Posts de Maior Alcance

Stanley Ferramentas Brasil (BR)
Publicado por Percolate [?] · 10 de outubro · 🌐

O alicate autoajustável e prensador 96-230 da Stanley é muito versátil e indispensável na caixa de ferramentas de qualquer electricista. Desencapa facilmente fios chatos e redondos de calibre 24 a 10 em uma escala AWG, conta com um mecanismo especial para determinar o tamanho do fio, um controle que permite o ajuste para desencapar fios de até 0,2 milímetros e outros importantes recursos. Confira mais informações: <http://bit.ly/2g0Bpxh>

Assista ao vídeo e surpreenda-se: <http://bit.ly/2hVSFUN>



02:16

🟢 **Obtenha mais curtidas, comentários e compartilhamentos**
Ao impulsionar esta publicação, você a mostrará para mais pessoas.

👤 4196 pessoas alcançadas Impulsionar publicação

👍👎 94 3 comentários 28 compartilhamentos ⌵

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

Desempenho da sua publicação

4.196 Pessoas alcançadas

1.431 Visualizações do vídeo

137 Reações, comentários e compartilhamentos ⓘ

104 👍 Curtir	93 Na publicação	11 Em compartilhamentos
-----------------	---------------------	----------------------------

1 😱 Uau	1 Na publicação	0 Em compartilhamentos
------------	--------------------	---------------------------

4 Comentários	4 Em uma publicação	0 Em compartilhamentos
------------------	------------------------	---------------------------

28 Compartilhamentos	28 De uma publicação	0 Em compartilhamentos
-------------------------	-------------------------	---------------------------

240 Cliques em publicações

47 Cliques para reproduzir ⓘ	5 Cliques no link	188 Outros cliques ⓘ
---------------------------------	----------------------	-------------------------

FEEDBACK NEGATIVO

1 Ocultar publicação	1 Ocultar todas as publicações
0 Denunciar como spam	0 Descurtir Página

As estatísticas informadas podem estar defasadas em relação ao que aparece nas publicações

#1

Alicate autoajustável 96-230

Linha Criativa/formato:

Vídeo da própria STANLEY com descrição de benefícios e cenas de utilização



STANLEY

Gerenciador de negócios

Top 3 | Posts de Maior Alcance

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+
DECKER

Vídeo Publicação Compartilhamentos Ver as métricas de todos os vídeos



Desempenho da sua publicação ⓘ

🕒 Minutos de visualização	871 >
👁️ Visualizações do vídeo	1.432 >
👁️ Visualizações de 10 segundos	824 >
🕒 Tempo médio assistido do vídeo	0:14 >
👤 Público e envolvimento	>

Stanley Ferramentas Brasil

O alicate autoajustável e prensador 96-230 da Stanley é muito versátil e indispensável na caixa de ferramentas de qualquer electricista. Desencapa facilmente fios chatos e redondos de calibre 24 a 10 em uma escala AWG, conta com um mecanismo especial...

2:16 · Carregado 10/10/2017 · Ver link permanente

#1

Alicate autoajustável 96-230

Desempenho do vídeo

**STANLEY**

Gerenciador de negócios

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER

Top 3 | Posts de Maior Alcance

Stanley Ferramentas Brasil (BR)
Publicado por Percolate [?] · 19 de outubro às 14:00 · 🌐

A Parafusadeira/Furadeira SCH12S2K da STANLEY satisfaz às principais exigências dos eletricitistas. Robusta, ela aguenta o tranco do dia a dia com potência de 12 V, 20 posições de torque e motor de 0-400/0-1500 RPM. Saiba mais <http://bit.ly/2xPmSXM> e confira o Unboxing: <http://bit.ly/2sezR3V>



02:48

🟢 **Obtenha mais curtidas, comentários e compartilhamentos**
Impulsione esta publicação por \$ 3 para alcançar até 3.700 pessoas.

👤 3941 pessoas alcançadas Impulsionar publicação

👍 53 2 comentários 27 compartilhamentos

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

Desempenho da sua publicação

3.941 Pessoas alcançadas

1.410 Visualizações do vídeo

102 Reações, comentários e compartilhamentos 📊

68 👍 Curtir	54 Na publicação	14 Em compartilhamentos
1 😱 Uau	0 Na publicação	1 Em compartilhamentos
4 Comentários	4 Em uma publicação	0 Em compartilhamentos
29 Compartilhamentos	27 De uma publicação	2 Em compartilhamentos

123 Cliques em publicações

15 Cliques para reproduzir 📺	10 Cliques no link	98 Outros cliques 📊
---------------------------------	-----------------------	------------------------

FEEDBACK NEGATIVO

1 Ocultar publicação	1 Ocultar todas as publicações
0 Denunciar como spam	0 Descurtir Página

As estatísticas informadas podem estar defasadas em relação ao que aparece nas publicações

#2

Parafusadeira/Furadeira SCH12S2K

Linha Criativa/formato:

Vídeo do influencer “Ser Eletricista”, com descrição dos benefícios, sem cenas de utilização.

**STANLEY**

Gerenciador de negócios

Top 3 | Posts de Maior Alcance

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER

Video

Publicação

Compartilhamentos

Ver as métricas de todos os vídeos

**Desempenho da sua publicação**

🕒 Minutos de visualização	620	>
👁️ Visualizações do vídeo	1.412	>
👁️ Visualizações de 10 segundos	535	>
🕒 Tempo médio assistido do vídeo	0:12	>
👤 Público e envolvimento		>

**Stanley Ferramentas Brasil**

A Parafusadeira/Furadeira SCH12S2K da STANLEY satisfaz às principais exigências dos eletricitistas. Robusta, ela aguenta o tranco do dia a dia com potência de 12 V, 20 posições de torque e motor de 0-400/0-1500 RPM. Saiba mais <http://bit.ly/2xPmSXM> e confira o...

2:48 · Carregado 19/10/2017 · Ver link permanente

#2

Parafusadeira/Furadeira SCH12S2K

Desempenho do vídeo



STANLEY.

Gerenciador de negócios

DEWALT.

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER

Top 3 | Posts de Maior Alcance

Stanley Ferramentas Brasil (BR)
24 de outubro às 18:06 · 🌐

Esquenta Black Friday STANLEY! Cadastre-se no hotsite e receba antes as ofertas incríveis que estamos preparando: <http://bit.ly/218wtlt>



1297 pessoas alcançadas

Impulsionar publicação

47

1 comentário 4 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Desempenho da sua publicação

1.297 Pessoas alcançadas

60 Curtidas, comentários e compartilhamentos

50 Curtidas	47 Em uma publicação	3 Em compartilhamentos
1 Comentários	1 Em uma publicação	0 Em compartilhamentos
9 Compartilhamentos	4 De uma publicação	5 Em compartilhamentos

33 Cliques em publicações

8 Visualizações da foto	7 Cliques no link	18 Outros cliques
-------------------------	-------------------	-------------------

FEEDBACK NEGATIVO

1 Ocultar publicação	1 Ocultar todas as publicações
0 Denunciar como spam	0 Descurtir Página

As estatísticas informadas podem estar defasadas em relação ao que aparece nas publicações

#3

Esquenta Black Friday

Linha Criativa/formato:

Post com link para hotsite das ofertas de Black Friday

**STANLEY.**

Gerenciador de negócios

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER

Top 3 | Posts de Maior Envolvimento

Stanley Ferramentas Brasil (BR)
Publicado por Percolate [?] · 10 de outubro · 🌐

O alicate autoajustável e prensador 96-230 da Stanley é muito versátil e indispensável na caixa de ferramentas de qualquer electricista. Desencapa facilmente fios chatos e redondos de calibre 24 a 10 em uma escala AWG, conta com um mecanismo especial para determinar o tamanho do fio, um controle que permite o ajuste para desencapar fios de até 0,2 milímetros e outros importantes recursos. Confira mais informações: <http://bit.ly/2g0Bpxh>

Assista ao vídeo e surpreenda-se: <http://bit.ly/2hVVSFUN>



02:16

Obtenha mais curtidas, comentários e compartilhamentos
Ao impulsionar esta publicação, você a mostrará para mais pessoas.

👤 4196 pessoas alcançadas **Impulsionar publicação**

👍👎 94 3 comentários 28 compartilhamentos

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

Desempenho da sua publicação

4.196 Pessoas alcançadas

1.431 Visualizações do vídeo

137 Reações, comentários e compartilhamentos

104 👍 Curtir	93 Na publicação	11 Em compartilhamentos
-----------------	---------------------	----------------------------

1 😱 Uau	1 Na publicação	0 Em compartilhamentos
------------	--------------------	---------------------------

4 Comentários	4 Em uma publicação	0 Em compartilhamentos
------------------	------------------------	---------------------------

28 Compartilhamentos	28 De uma publicação	0 Em compartilhamentos
-------------------------	-------------------------	---------------------------

240 Cliques em publicações

47 Cliques para reproduzir	5 Cliques no link	188 Outros cliques
-------------------------------	----------------------	-----------------------

FEEDBACK NEGATIVO

1 Ocultar publicação	1 Ocultar todas as publicações
0 Denunciar como spam	0 Descurtir Página

As estatísticas informadas podem estar defasadas em relação ao que aparece nas publicações

#1

Alicate autoajustável 96-230

Principais comentários:

Ordem cronológica ▾

 **Kel Maq Kleyton Bellardt**
Edgar Berger Barth
Igor Schulz Herbst
Felipe Berger Barth
Curtir · Responder · Enviar mensagem · 🌐 1 · 10 de outubro às 12:14

 **Tiago Daniel de Barros Katia Velloso** esta marca
Curtir · Responder · Enviar mensagem · 🌐 2 · 10 de outubro às 21:50

 **Mário Cassiano** Quanto custa este alicate ?
Curtir · Responder · Enviar mensagem · 🌐 1 · 11 de outubro às 09:19

 **Stanley Ferramentas Brasil** 🌐 Olá, Mario. Para informações relacionadas ao preço, por favor, entre em contato com os representantes STANLEY. Nesse link você busca o mais próximo de você: <http://bit.ly/2zPhq9E>

Estamos sempre à disposição!

 **Stanley: ferramentas**
STANLEYFERRAMENTAS.COM.BR

Curtir · Responder · Remover prévia · Comentado por iCustomer [?] · 26 de outubro às 05:51

**STANLEY.**

Gerenciador de negócios

DEWALT

StanleyBlack&Decker

BLACK+DECKER

Top 3 | Posts de Maior Envolvimento

Stanley Ferramentas Brasil (BR)
Publicado por Percolate [?] · 19 de outubro às 14:00 · 🌐

A Parafusadeira/Furadeira SCH12S2K da STANLEY satisfaz às principais exigências dos eletricitistas. Robusta, ela aguenta o tranco do dia a dia com potência de 12 V, 20 posições de torque e motor de 0-400/0-1500 RPM. Saiba mais <http://bit.ly/2xPmSXM> e confira o Unboxing: <http://bit.ly/2sezR3V>



02:48

🟢 **Obtenha mais curtidas, comentários e compartilhamentos**
Impulsione esta publicação por \$ 3 para alcançar até 3.700 pessoas.

👤 3941 pessoas alcançadas Impulsionar publicação

👍 53 2 comentários 27 compartilhamentos

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

Desempenho da sua publicação

3.941 Pessoas alcançadas

1.410 Visualizações do vídeo

102 Reações, comentários e compartilhamentos

68 👍 Curtir	54 Na publicação	14 Em compartilhamentos
1 😱 Uau	0 Na publicação	1 Em compartilhamentos
4 Comentários	4 Em uma publicação	0 Em compartilhamentos
29 Compartilhamentos	27 De uma publicação	2 Em compartilhamentos

123 Cliques em publicações

15 Cliques para reproduzir	10 Cliques no link	98 Outros cliques
-------------------------------	-----------------------	----------------------

FEEDBACK NEGATIVO

1 Ocultar publicação	1 Ocultar todas as publicações
0 Denunciar como spam	0 Descurtir Página

As estatísticas informadas podem estar defasadas em relação ao que aparece nas publicações

#2

Parafusadeira/Furadeira SCH12S2K

Principais comentários:

Ordem cronológica ▾

Edson Mateus Quer qto preço?
Curtir · Responder · Enviar mensagem · 20 de outubro às 20:52

Stanley Ferramentas Brasil Olá, Edson. Para saber o preço de nossas ferramentas, por favor, entre em contato direto com um dos representantes STANLEY. Nesse link você pode buscar por Estado e cidade: <http://bit.ly/2zPhq9E>



STANLEYFERRAMENTAS.COM.BR

Curtir · Responder · Remover prévia · Comentado por iCustomer [?] · 26 de outubro às 05:33

Escreva uma resposta...

Marcus Pietro Vocês têm que colocar suporte para cinto nas parafusadeiras ..
Curtir · Responder · Enviar mensagem · 6 de novembro às 21:35

Stanley Ferramentas Brasil Obrigado pela sugestão, Marcus. Ela foi enviada ao setor responsável. Estamos sempre à disposição!
Curtir · Responder · Comentado por iCustomer [?] · 11 de novembro às 09:11



Top 3 | Posts de Maior Envolvimento

Stanley Ferramentas Brasil (BR)
Publicado por Percolate [?] · 5 de outubro ·

Que tal estes lançamentos da Stanley? Os novos jogos de chaves combinadas são a solução perfeita para todos os seus problemas do dia a dia. Conheça mais informações sobre todos os modelos em: <http://bit.ly/2fAbWKM>

JOGO DE CHAVES COMBINADAS COM 13 PEÇAS

SISTEMA MAXI DRIVE®, EXCLUSIVO DA STANLEY

00:29 **STANLEY**
PARA O PROFISSIONAL EXISTENTE

Obtenha mais curtidas, comentários e compartilhamentos
Impulsione esta publicação por \$ 3 para alcançar até 3.700 pessoas.

Seu vídeo é popular em **São Paulo (state)** **Impulsionar publicação**

40 4 comentários 15 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Desempenho da sua publicação

1.059 Pessoas alcançadas

284 Visualizações do vídeo

77 Curtidas, comentários e compartilhamentos

57 Curtidas	40 Em uma publicação	17 Em compartilhamentos
5 Comentários	5 Em uma publicação	0 Em compartilhamentos
15 Compartilhamentos	15 De uma publicação	0 Em compartilhamentos

41 Cliques em publicações

6 Cliques para reproduzir	1 Cliques no link	34 Outros cliques
---------------------------	-------------------	-------------------

FEEDBACK NEGATIVO

0 Ocultar publicação	1 Ocultar todas as publicações
0 Denunciar como spam	0 Descurtir Página

As estatísticas informadas podem estar defasadas em relação ao que aparece nas publicações

#3 Chaves combinadas

Linha Criativa/formato:
Post de lançamento de produto com .gif de descrição dos benefícios.

Principais comentários:

Ordem cronológica ▾

Jefferson Sales Agora sim vai completa caixa de ferramenta
Curtir · Responder · Enviar mensagem · 1 · 5 de outubro às 22:26

Jefferson Sales Ja tenho muito produto de voces
Curtir · Responder · Enviar mensagem · 1 · 5 de outubro às 22:26

Jefferson Sales Tenho a muchila e caixa de farramenta e mais coisas da marca de voces
Curtir · Responder · Enviar mensagem · 1 · 5 de outubro às 22:29

Stanley Ferramentas Brasil Olá, Jefferson. Agradecemos a preferência e a confiança em nossos produtos. Estamos sempre à disposição!
Curtir · Responder · Comentado por iCustomer [?] · 26 de outubro às 06:12



STANLEY. Gerenciador de negócios



StanleyBlack&Decker



Top 3 | Posts de Maior Envolvimento

Video Publicação Compartilhamentos Ver as métricas de todos os vídeos



JOGO DE CHAVES COMBINADAS COM 13 PEÇAS

SISTEMA MAXI DRIVE®, EXCLUSIVO DA STANLEY

STANLEY
PARA O PROFISSIONAL EXIGENTE

Stanley Ferramentas Brasil

Que tal estes lançamentos da Stanley? Os novos jogos de chaves combinadas são a solução perfeita para todos os seus problemas do dia a dia. Conheça mais informações sobre todos os modelos em: <http://bit.ly/2fAbWKM>

0:28 · Carregado 5/10/2017 · Ver link permanente

Desempenho da sua publicação

🕒 Minutos de visualização	72
🎥 Visualizações do vídeo	285
🎥 Visualizações de 10 segundos	102
📄 Tempo médio assistido do vídeo	0:05
👤 Público e envolvimento	

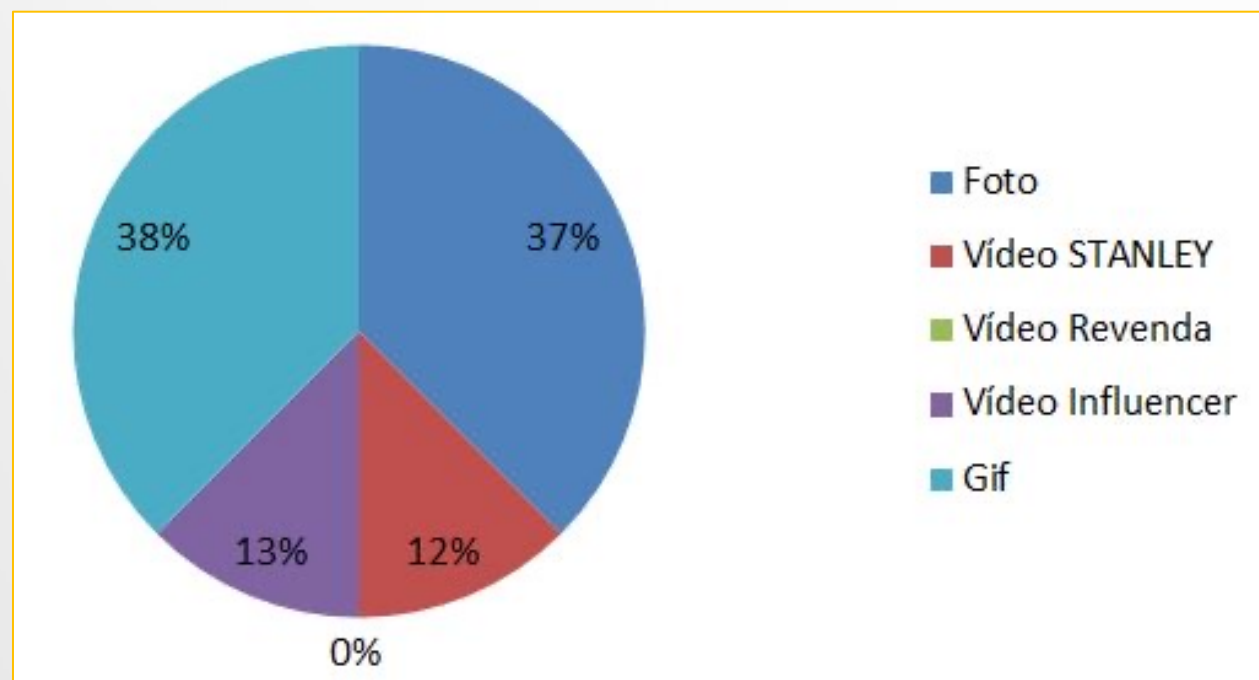
#3

Jogos de chaves combinadas

Desempenho do vídeo



Análise dos formatos



Dos 10 posts em outubro 2017, 3 Foto, 1 Vídeo STANLEY, 0 Vídeo Revenda, 1 Vídeo Influencer, 3 Gif



Análise dos formatos

Considerações gerais

1. O principal fator de desempenho dos posts no período foi a temática;
2. **Vídeos** chamam mais atenção que fotos;
3. Os vídeos da própria marca no período não utilizaram apresentadores, mas descreveram os benefícios com cenas de utilização;
4. Vídeos de Revenda/Influencers: aumentam a credibilidade da marca, fortalecem a parceria (geram acesso para Canais no YouTube), geram engajamento (muitas das marcações são entre pessoas inscritas das Revendas/Influencers);
5. Não houve vídeo de Revenda no período. Recomenda-se a utilização de ao menos um;
6. Os 3 Gifs do período tiveram um alcance total de 3.134 pessoas: 934 (Linha de Martelos), 1,1 K (Novos jogos de chaves combinadas), 1,1 K (Novos jogos de chaves combinadas)
7. Os 3 Gifs do período tiveram um total de 145 Cliques/ações: 70 (Linha de Martelos), 77 (Novos jogos de chaves combinadas) , 68 (Novos jogos de chaves combinadas)



DEWALT

StanleyBlack&Decker

**BLACK+
DECKER**



FACEBOOK PLATAFORMA ICUSTOMER

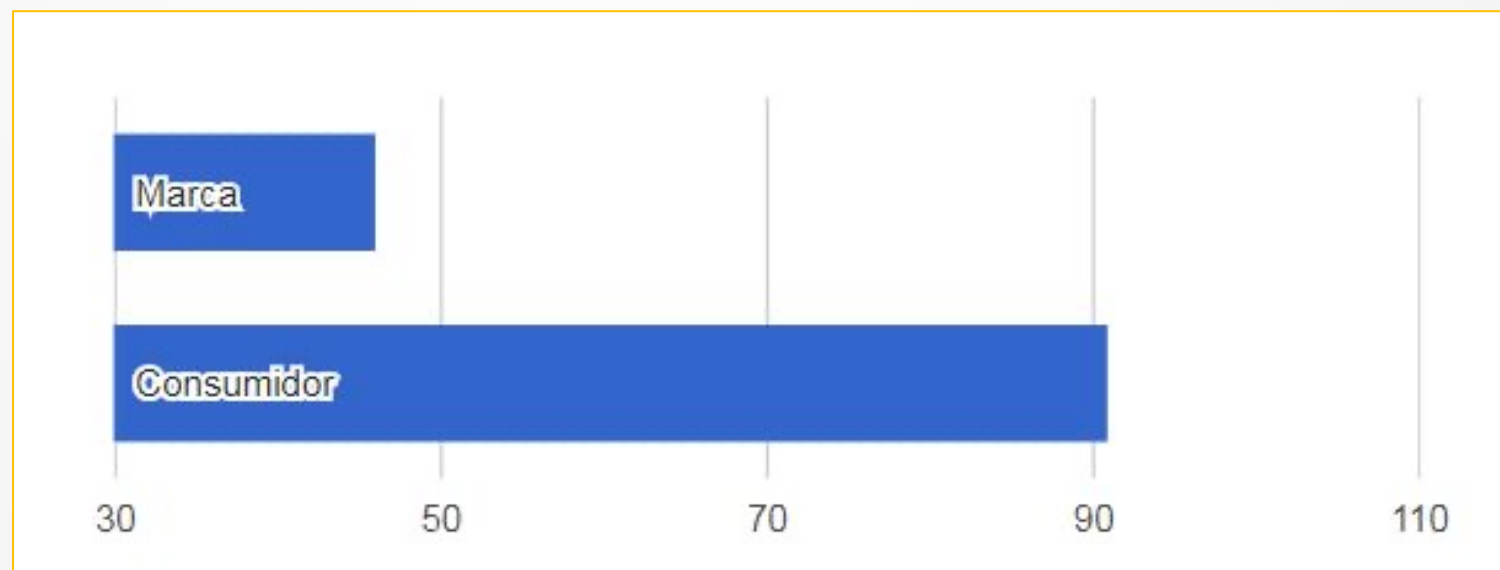
OUTUBRO 2017

Confidencial



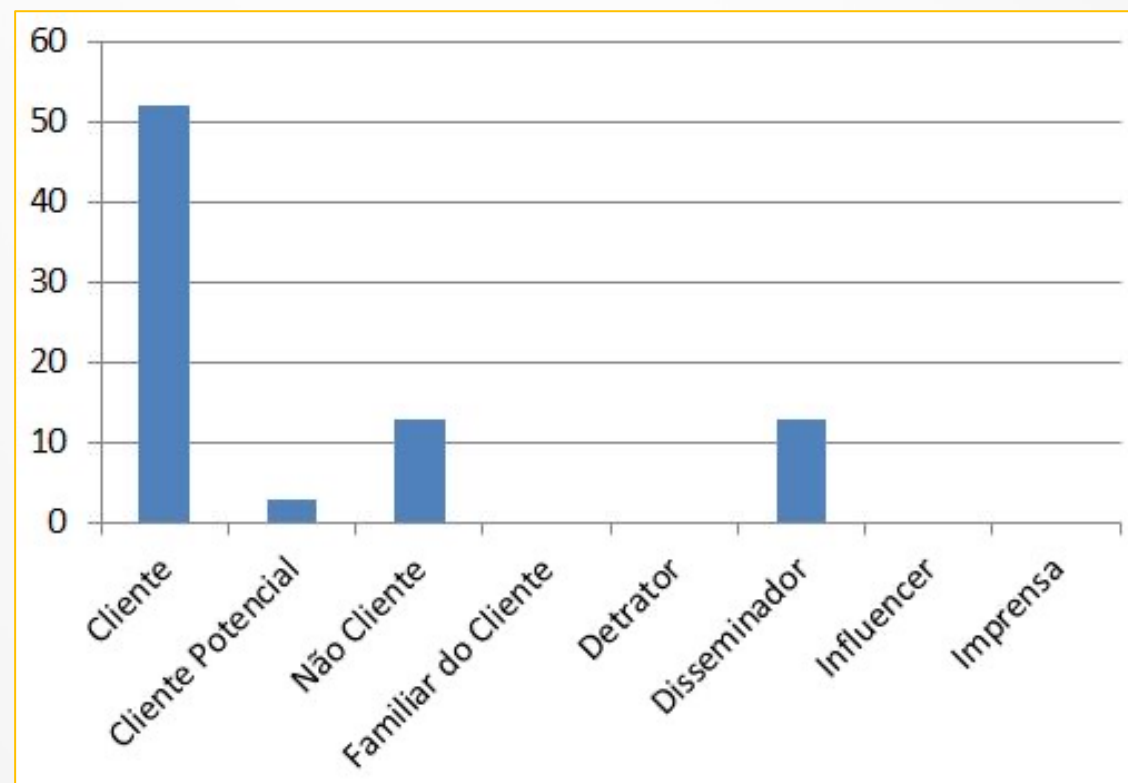


Do total de **137 interações**, tivemos **46 da marca** e **91 do consumidor**



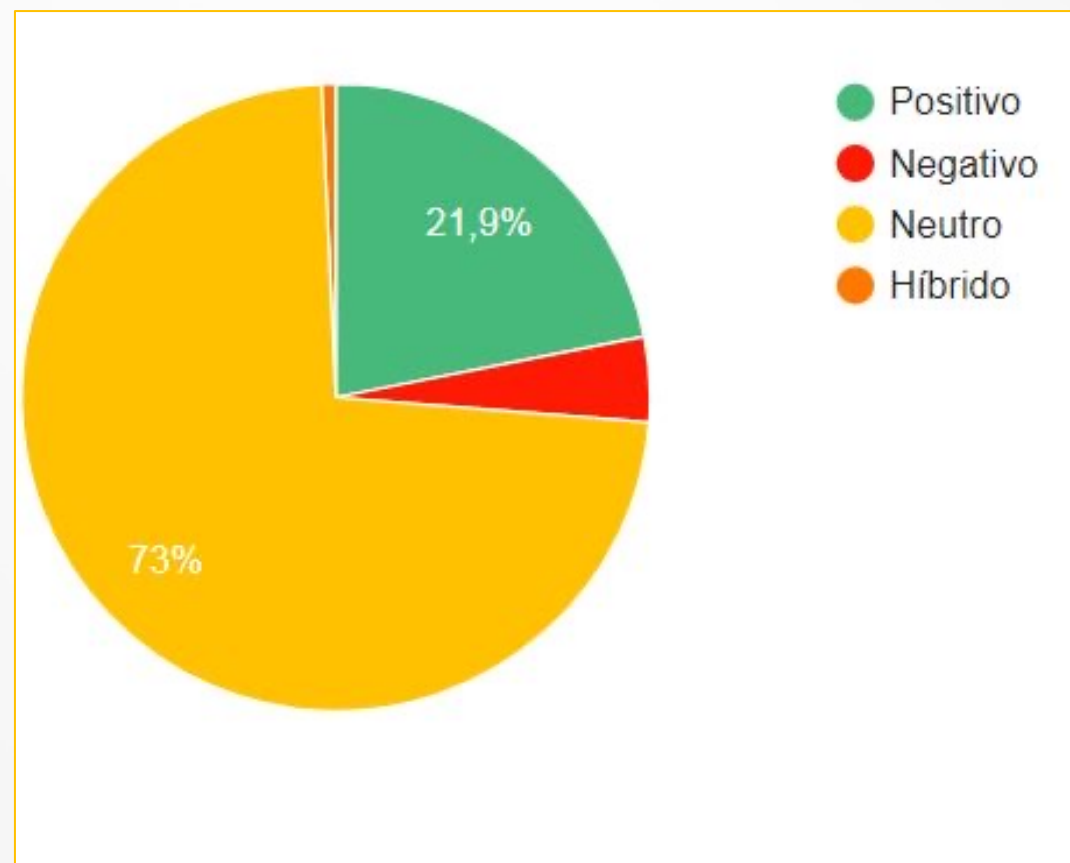


Das 91 interações do Consumidor, 52 Clientes, 3 Cliente Potencial, 13 Não Cliente, 0 Familiar do Cliente, 0 Detrator, 13 Disseminador, 0 Influencer, 0 Imprensa





Do total de **137** interações, **30 Positivas**, **6 Negativas** e **73 Neutras**, **1 Híbrida**

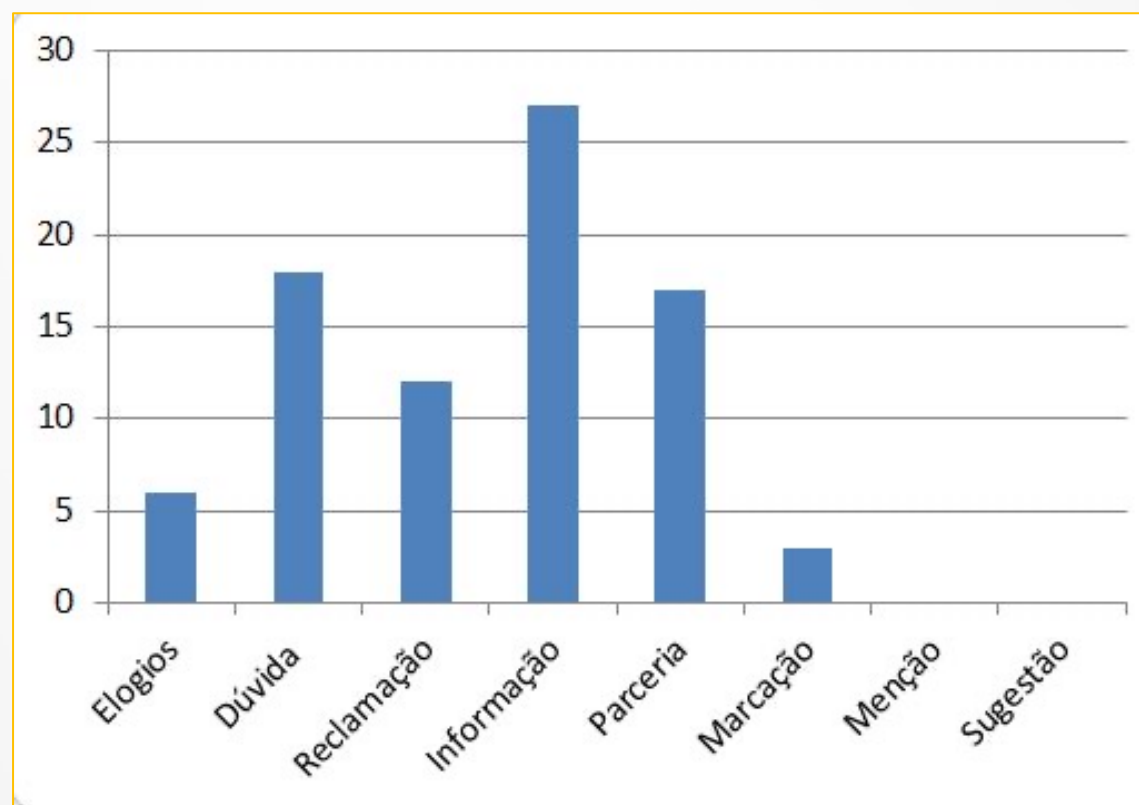


Obs.:

O iCustomer obriga a classificar as interações da marca, que são classificadas como neutras. O correto seria classificar apenas as interações do consumidor. As interações da marca são classificadas como Neutras.

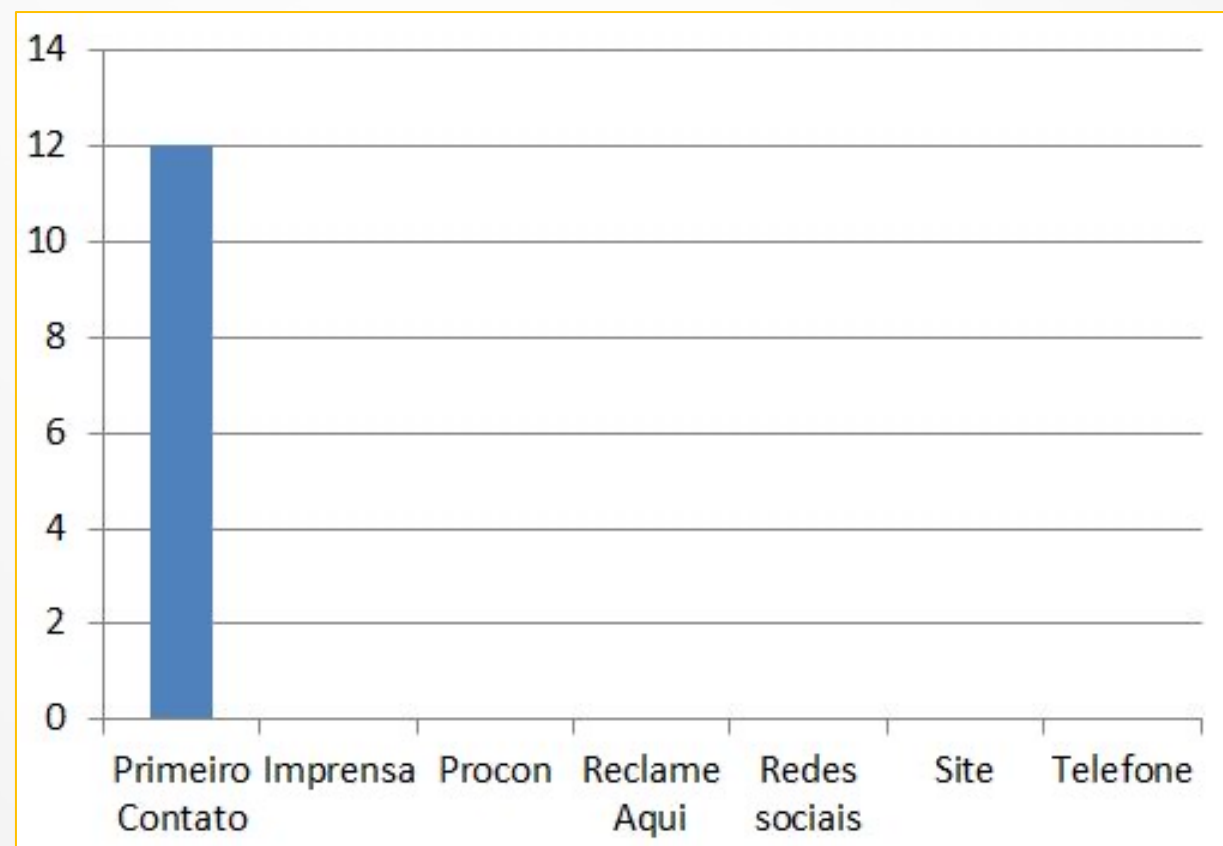


Dentre as **91** interações do Consumidor, tivemos **6 Elogios**, **18 Dúvidas**, **12 Reclamações**, **27 Informações**, **17 Parcerias**, **3 Marcações**, **0 Menções**, **0 Sugestões**





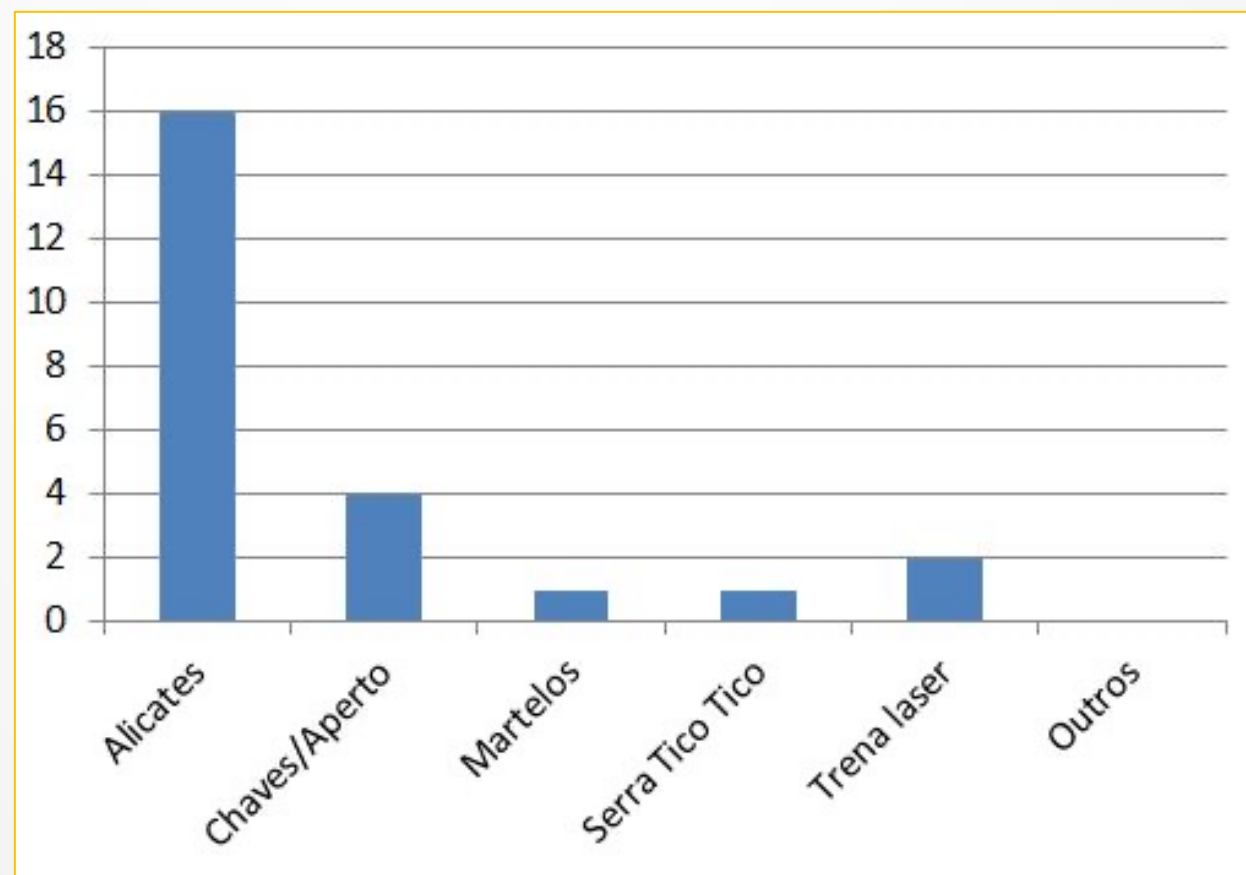
Dentre as **12 Reclamações**, **12 Primeiro Contato no Facebook**, **0 Imprensa**, **0 Procon**, **0 Reclame Aqui**, **0 em Outras Redes Sociais**, **0 Site**, **0 SAC 0800**



Obs.:
10 reclamações em Comentários ou Mensagens sobre o post excluído “Manutenção De Parafusadeiras”

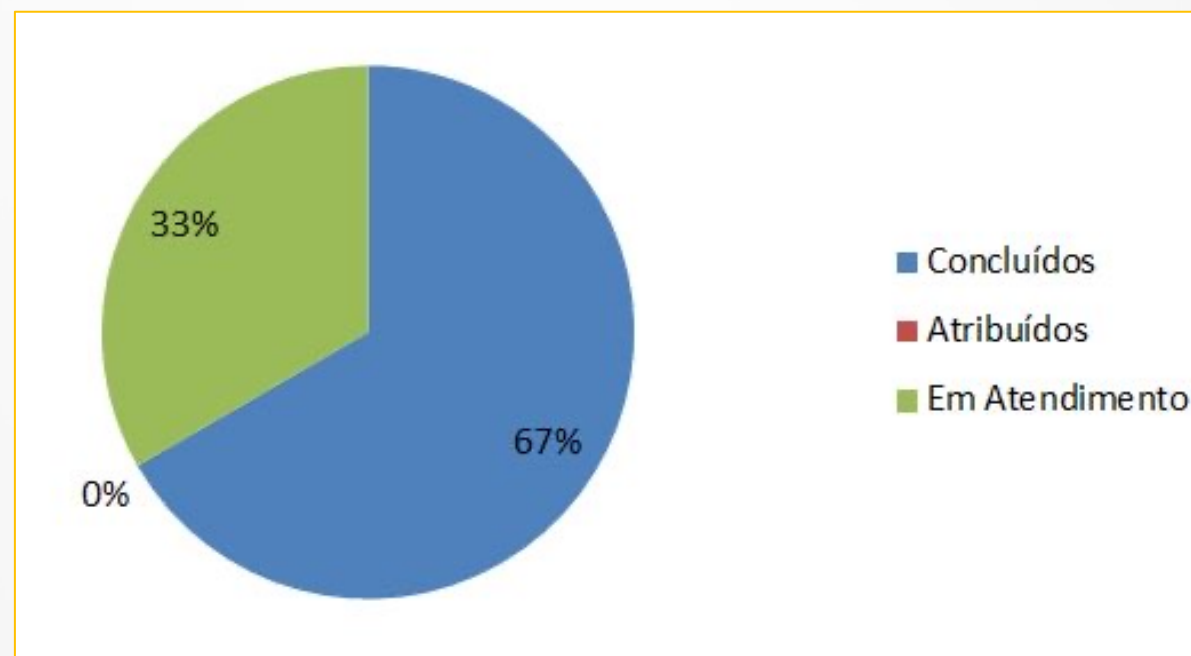


Dos **Produtos** citados pelos consumidores, **16 Alicates**, **4 Chaves/Apertos**,
1 Martelos, **1 Serra tico tico**, **2 Trena laser**, **0 Outros produtos**



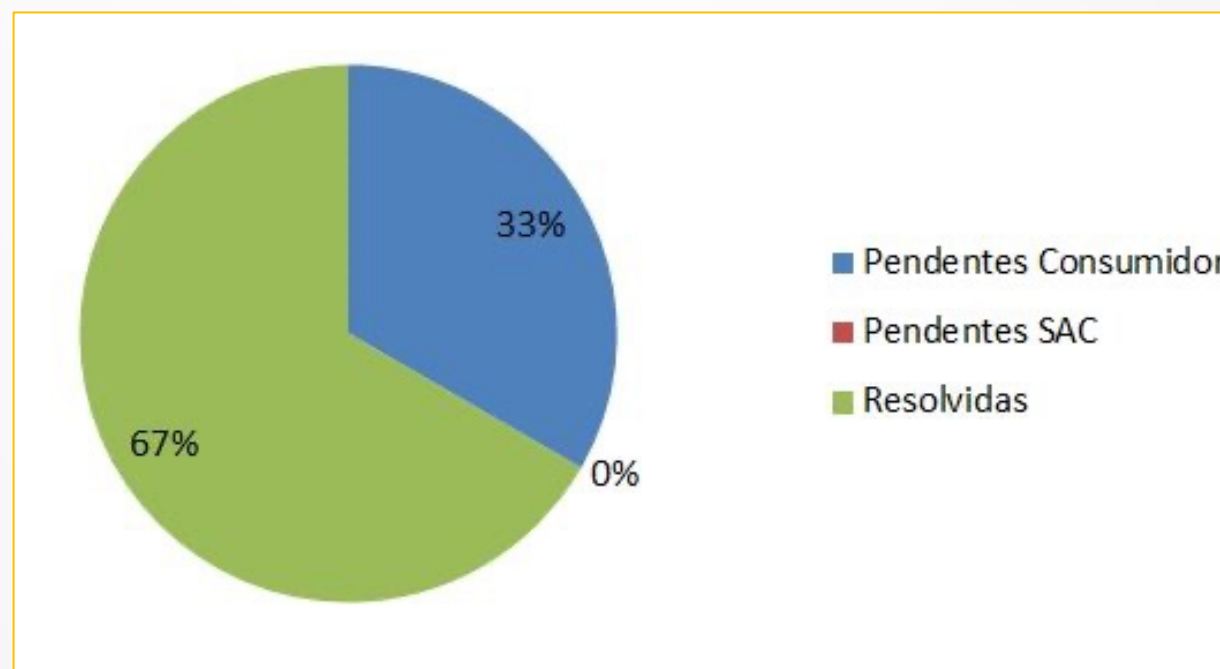


Do total de **3 Chamados no período**, 2 foram **Concluídos**,
nenhum se encontra **Atribuído** e **1** se encontra **Em Atendimento**





Do total de 3 Chamados no período, 1 Pendente Consumidor, 0 Pendentes SAC, 2 Resolvidos





Informações do Chamado em Atendimento

Número do Chamado: **#635749**

Cliente: Jandilson Gomes Lacerda

10/10/2017: Cliente entrou com reclamação, Serra Tico Tico, peça com defeito > base que prende a serra

26/10/2017: Solicitação para o cliente enviar a Ficha Cadastral referente a Produto com defeito

28/10/2017: sbd_patriciapluris orienta a pedir a ficha cadastral do cliente

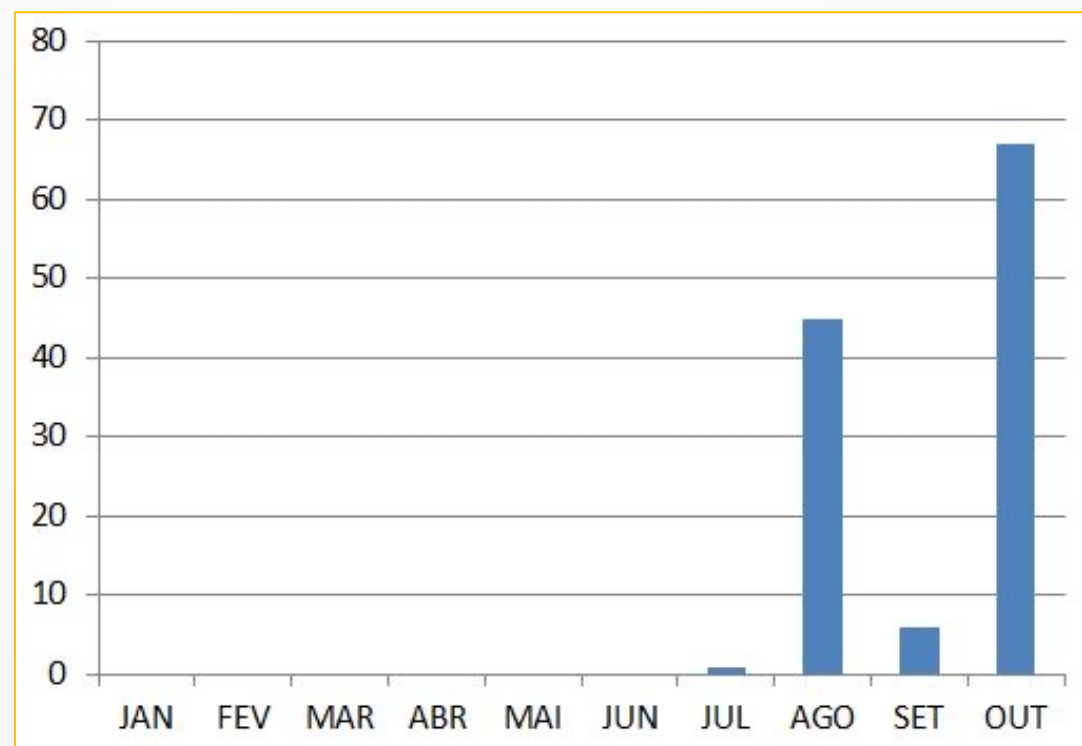
28/10/2017: Nova solicitação de ficha cadastral ao cliente

17/11/2017: Ainda sem resposta do cliente



O mês de **outubro de 2017** teve um total de **67 mensagens** enviadas ao SAC.

O mês anterior teve 6 mensagens.





DEWALT

StanleyBlack&Decker

**BLACK+
DECKER**



YOUTUBE SOCIALBAKERS

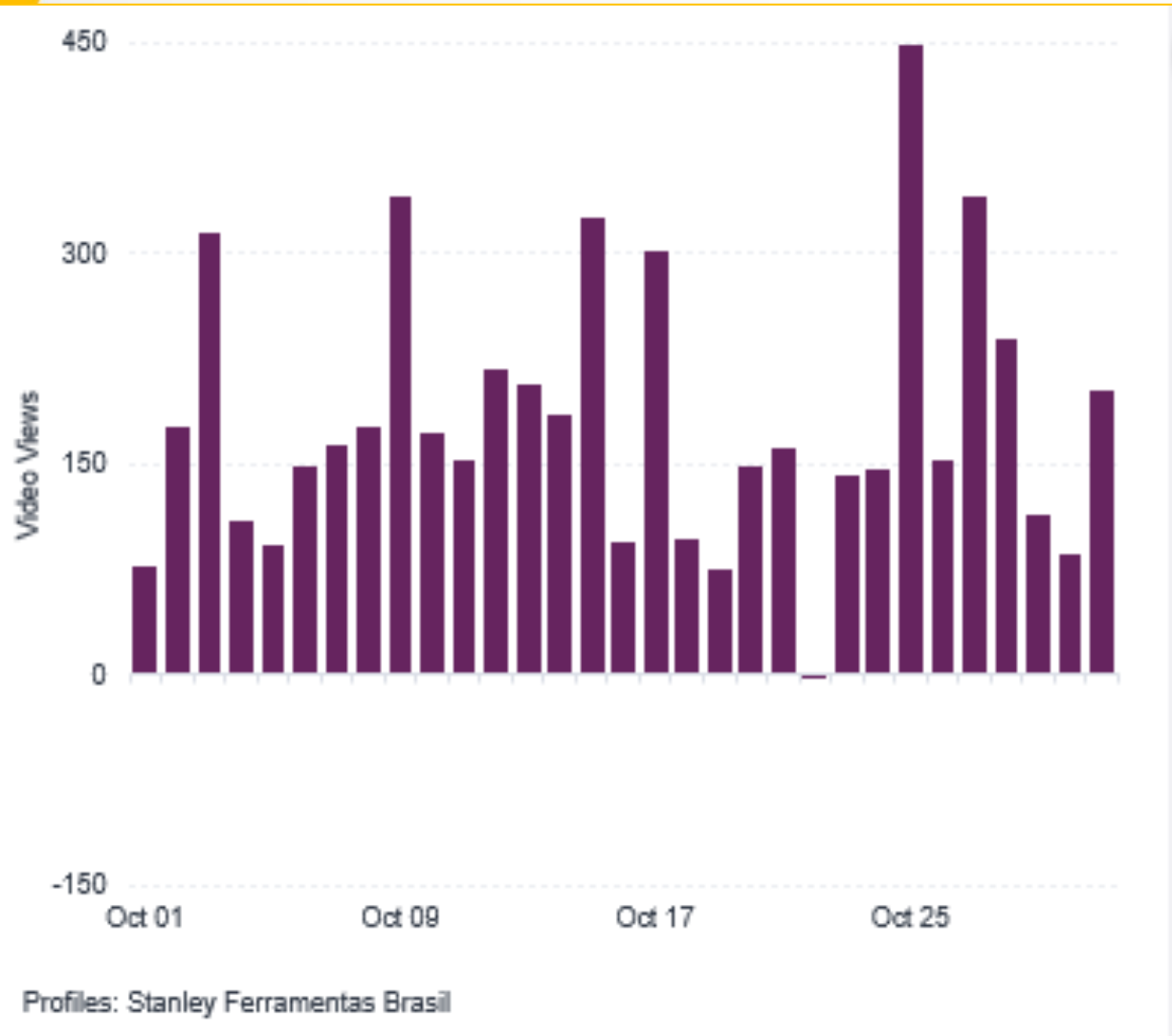
OUTUBRO 2017

Confidencial





STANLEY Socialbakers



5.6k
Video views
+ 752 ↗

893
inscritos
+ 86 ↗

3
Novos vídeos
+ 3 ↗



STANLEY Socialbakers

Stanley Ferramentas Brasil
Monday Oct 16, 2017 at 12:09



Video views	126
Likes	0
Comments	0

Stanley Ferramentas Brasil
Wednesday Oct 25, 2017 at 17:23



Modelos apresentados: SBD20S2K,
SBH20S2K, SBI20S2K.

...

Video views	110
Likes	0
Comments	7

Stanley Ferramentas Brasil
Wednesday Oct 11, 2017 at 19:44



Confira os lançamentos da STANLEY
apenas para profissionais exigentes!

...

Video views	69
Likes	0
Comments	0

Vídeos mais vistos no canal.

Recomendação: investir em mais vídeos no canal.

STANLEY CONCLUSÃO GERAL

- Outubro foi um mês com grande concentração de posts com videos, que trouxe resultados excelentes, principalmente na aquisição de novos seguidores.
- Tivemos 2 grandes reações negativas, que foram controladas via mensagem Inbox e post ocultado.
- Vídeo é um formato que agrada o público de Stanely sendo nossa recomendação principal para o mês de dezembro.
- Trocar os posts publicado as terças-feiras, para as quartas-feiras acompanhando o maior número de usuários acessando a página.
- Investir em amplificação de conteúdo.