



REPUTAÇÃO ONLINE DE BARES E RESTAURANTES



Fórum de Gastronomia dos Campos Gerais



- Maiara Clausen, 35 anos
- Jornalista
- Graduanda Turismo (Iniciação com tema: O olhar da Mulher que trabalha no bar)
- Crítica de Bar há dois anos
- Primeira Crítica de Bar - mulher - no Brasil

@CRITICADEBAR



- Sílvia Cordeiro, 37 anos
- Jornalista
- Primeira repórter G1 em PG
- Mais de 10 anos de jornalismo de TV, atuando como repórter e editora em emissoras como RPC, Rede Massa, etc
- Seis anos de experiência em Marketing Digital
- Cinco anos à frente da página Onde Comer PG

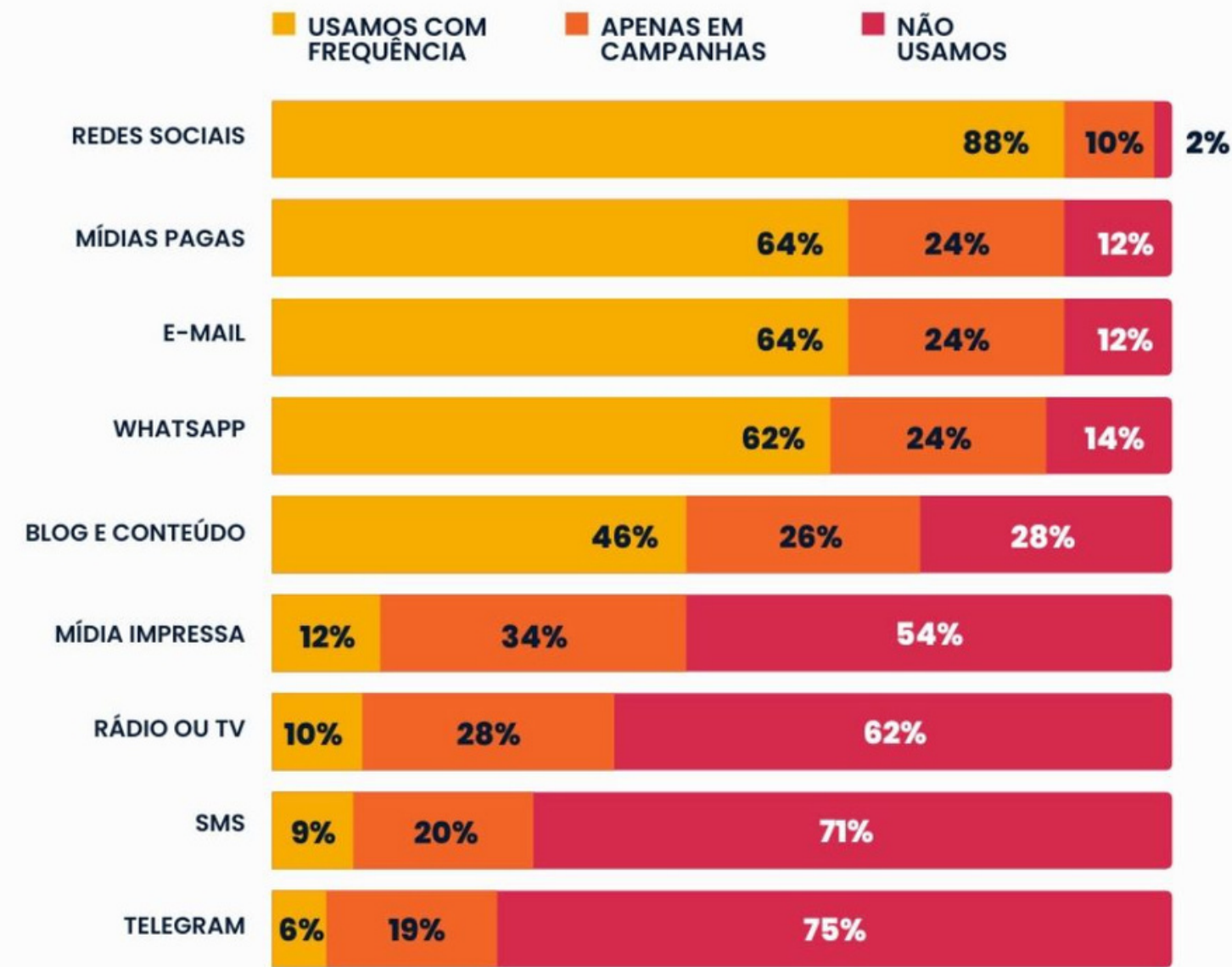
@ONDECOMERPG



**SEU
ESTABELECIMENTO
ESTÁ ONLINE?**



Quais são os canais de marketing mais utilizados?



Fonte: RD Station
Panorama de Marketing 2023

Rafael Kiso
@rafaelkiso





O QUE É REPUTAÇÃO ONLINE?

Percepção pública de um estabelecimento com base nos conteúdos, interações com os seguidores e publicações nas redes sociais



MUDANÇAS NA COMUNICAÇÃO

Jornal

Rádio

Comunicação
visual

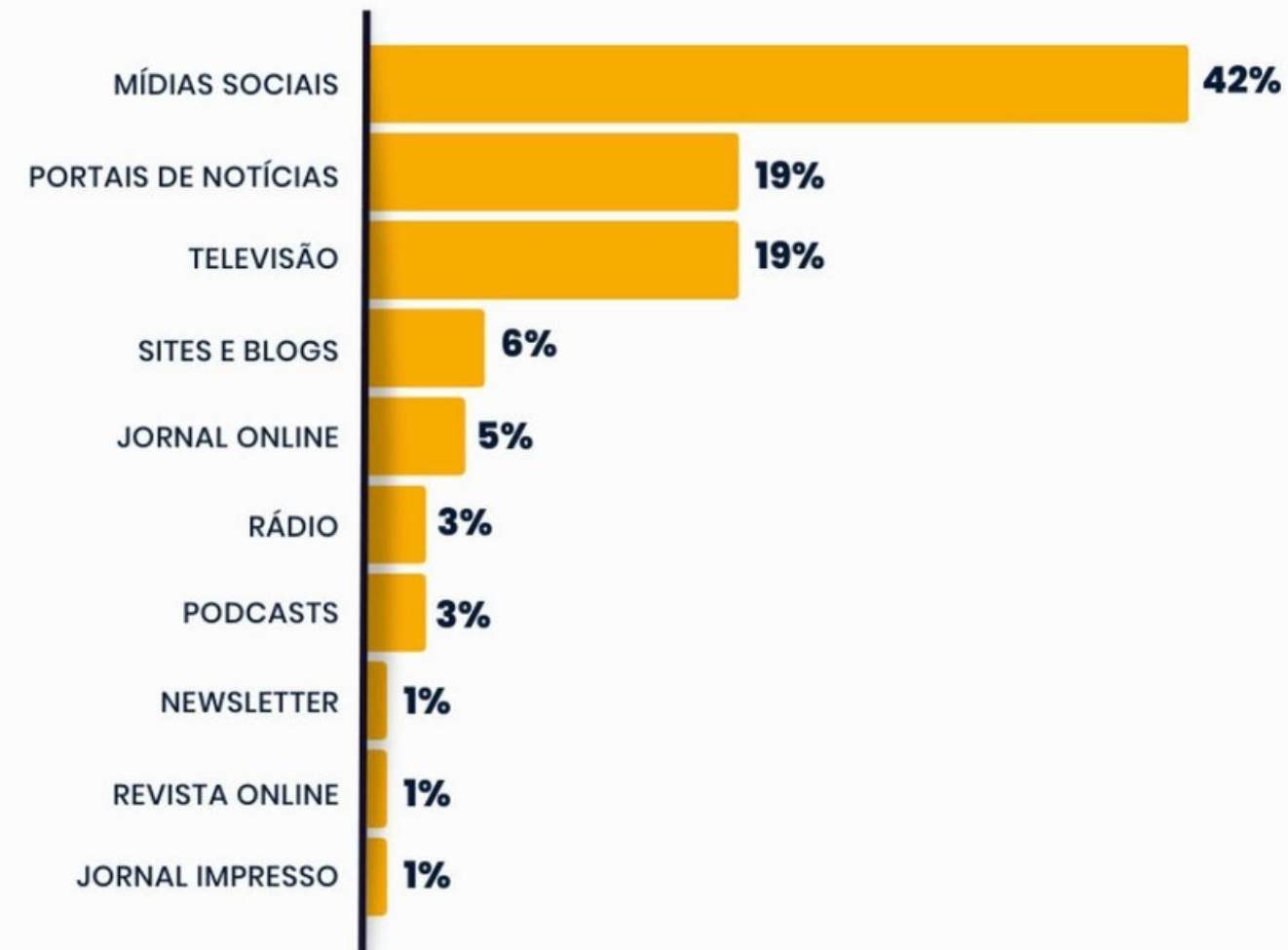
Planfletos

Televisão

Internet/Redes
Sociais

Como as pessoas estão se informando?

O MEIO MAIS UTILIZADO (MARCANDO APENAS UMA OPÇÃO)



> Fonte: *Opinion Box - Relatório Canais de Mídia - Fevereiro de 2023*



RAFAEL KISO
@RKISO



AVALIAÇÕES

A toalha e os pratos da minha mesa estavam imundos. Ao pedir para que trocassem, tive que ouvir reclamações do garçom de que não havia toalha para trocar. Por sorte outro garçom que passava na hora se prontificou a juntar duas toalhas menores para substituir a minha suja.

O teto do restaurante tb estava extremamente sujo com aqueles cordões de poeira que se acumulam por semanas, talvez meses.

O recipiente do molho de pimenta que estava em minha mesa estava destampado e tinha um inseto dentro.

Por fim, machuquei meu braço num pedaço de madeira usado para segurar a janela que tinha um prego enorme e enferrujado!

Você ainda usa banco de imagens? É hora de repensar...

80%

dos consumidores
confiam mais em imagens
compartilhadas por outros
clientes do que em banco
de imagens. Em 2022
eram 72%

57%

dos consumidores acham
que os bancos de imagens
deveriam ser substituídos
por uma diversidade de
fotos reais de clientes e
funcionários.

> Fonte: TINT - State of User Generated Content 2023



RAFAEL KISO
@rkiso



EXEMPLOS NEGATIVOS



Brunelle

1,0 ★☆☆☆☆

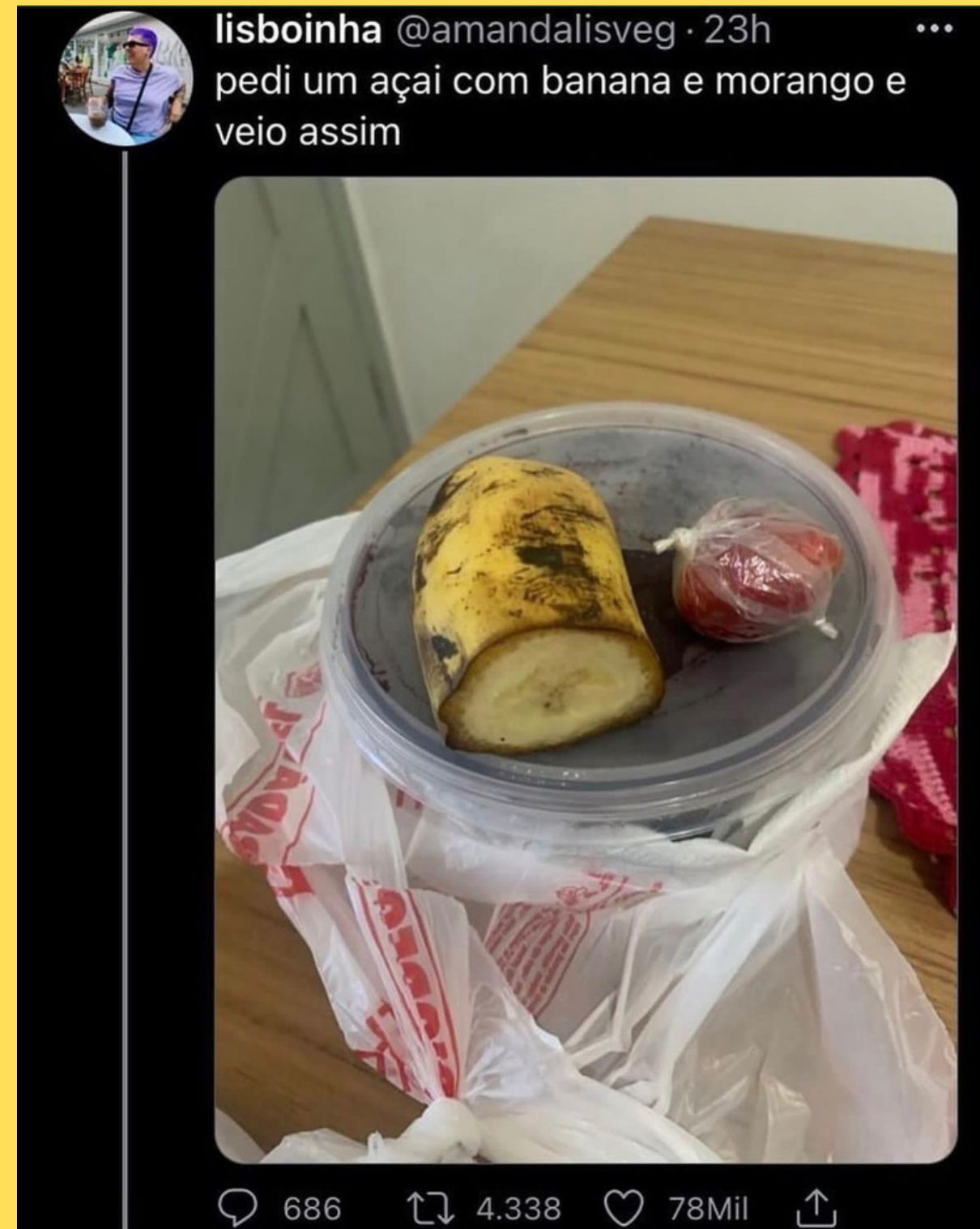
Os salgadinhos só tem massa com uma pitada de "recheio", pena que não tem como colocar fotos!!!
Joguei dinheiro fora pq ngm quis!!!
Não recomendo.

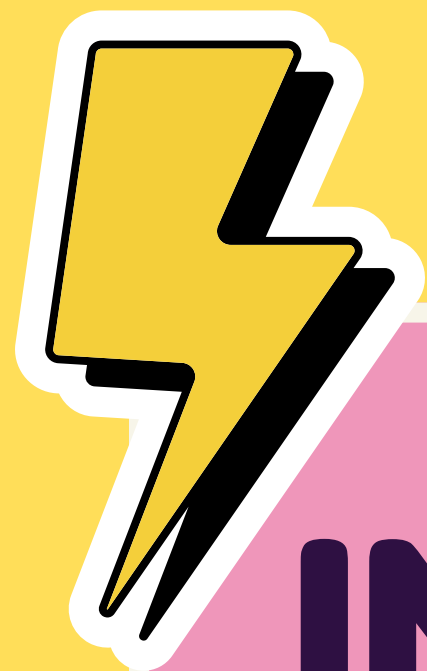
Resposta • Coxinha

vem pra loja e te mostro que nossos salgados nao é so massa como voce disse, estamos no mercado mais de 7 anos aqui em vila velha, e voce acha que vendemos so massa pra nossos clientes???, mas como disse se senhora quiser vim pra nosso loja eu pessoalmente te mostro nossos salgados. esse povo aiaiai



EXEMPLOS NEGATIVOS





INFLUÊNCIA

97% dos brasileiros procuram por informações na internet antes de realizar compras em lojas físicas.



ESCOLHER UM PROFISSIONAL/ INFLUENCIADOR



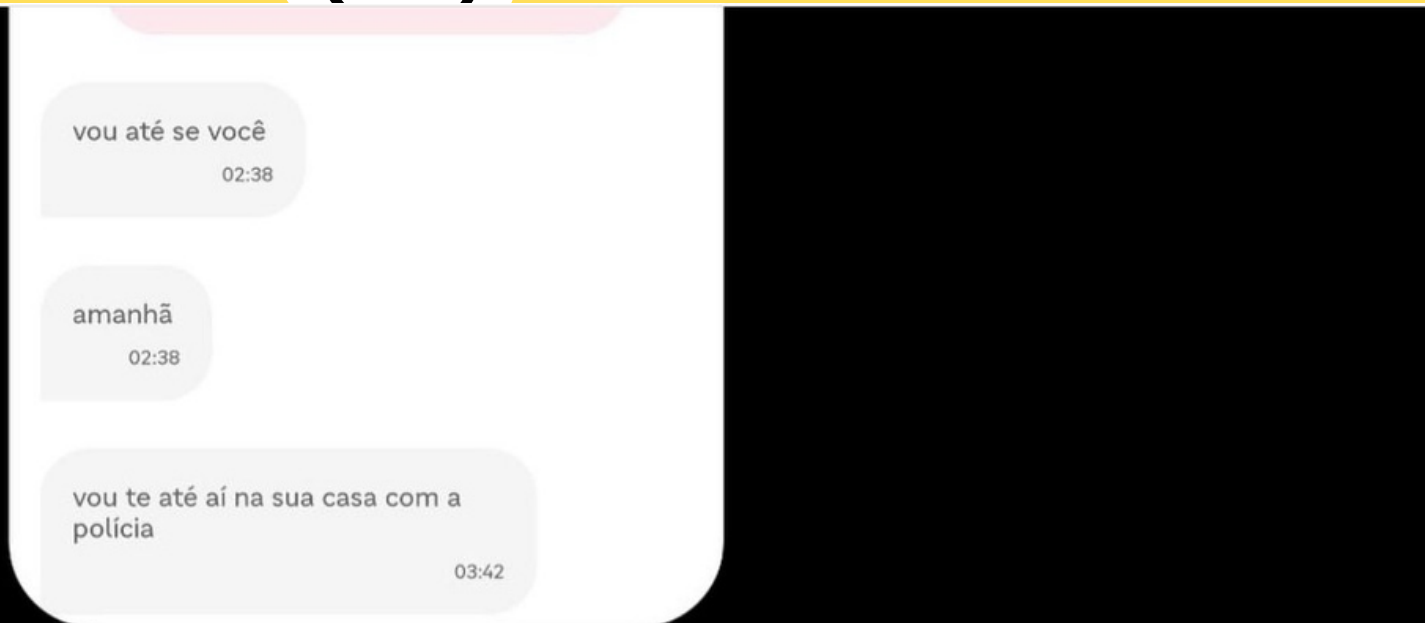
Aliado do local

Fidelizar o
público

Reforço da
marca

Perfil compatível
com público alvo

EXEMPLOS NEGATIVOS

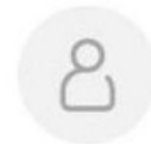


Pedi ifood, veio absolutamente tudo errado, pedi para trocarem pq tava tudo errado e o Ifood me estornou o dinheiro da compra

Na madrugada, o restaurante me manda essas belíssimas msgs



EXEMPLOS NEGATIVOS



Gustavo

2,0 08/10/2022

muito pouco

Resposta • assas...

oi Lindo, tem como colocar mais açaí em um copo de 300ml? Acredito que não, quer mais açaí ? compra no copo de 400 ou de 500ml, quer dobro de adicional ? tem a opção de pagar por adicional extra. A medida é pronta e igual para todos, ninguém nunca reclamou e você não é especial. Quer mais ? pague por mais, compra o básico e ainda reclama é cada figura rara que aparece 🤔😏

EXEMPLOS NEGATIVOS



xetdoifood



Ricardo

2,0 ★★☆☆☆ 30/10/2019

pedi para não buzinar, o rapaz chega 00.00 parece que esta no carnaval com a.Buzina

Resposta • [Redacted]

ola Ricardo,a primeira opção é ligação,se vc nao atende a unica alternativa é buzinar,telepatia nao tem como

MONITORAMENTO

Invista em PROFISSIONAIS de marketing, afinal o público quer:

HUMANIZAÇÃO
PERTENCIMENTO
EXPERIÊNCIA

As marcas mais admiradas são
aquelas que mergulham de cabeça
no universo do seu público.





SIGAM



@CRITICADEBAR
@ONDECOMERPG

