

PLANEJAMENTO DE COMUNICAÇÃO INDEBA

**Planejamento estratégico e tático
dos primeiros passos
na implantação do
setor de comunicação
da Indeba.**

Apresentação

A Indeba

A Indeba é uma empresa do ramo de higienização profissional. Fabrica soluções em limpeza e desinfecção em sete linhas:

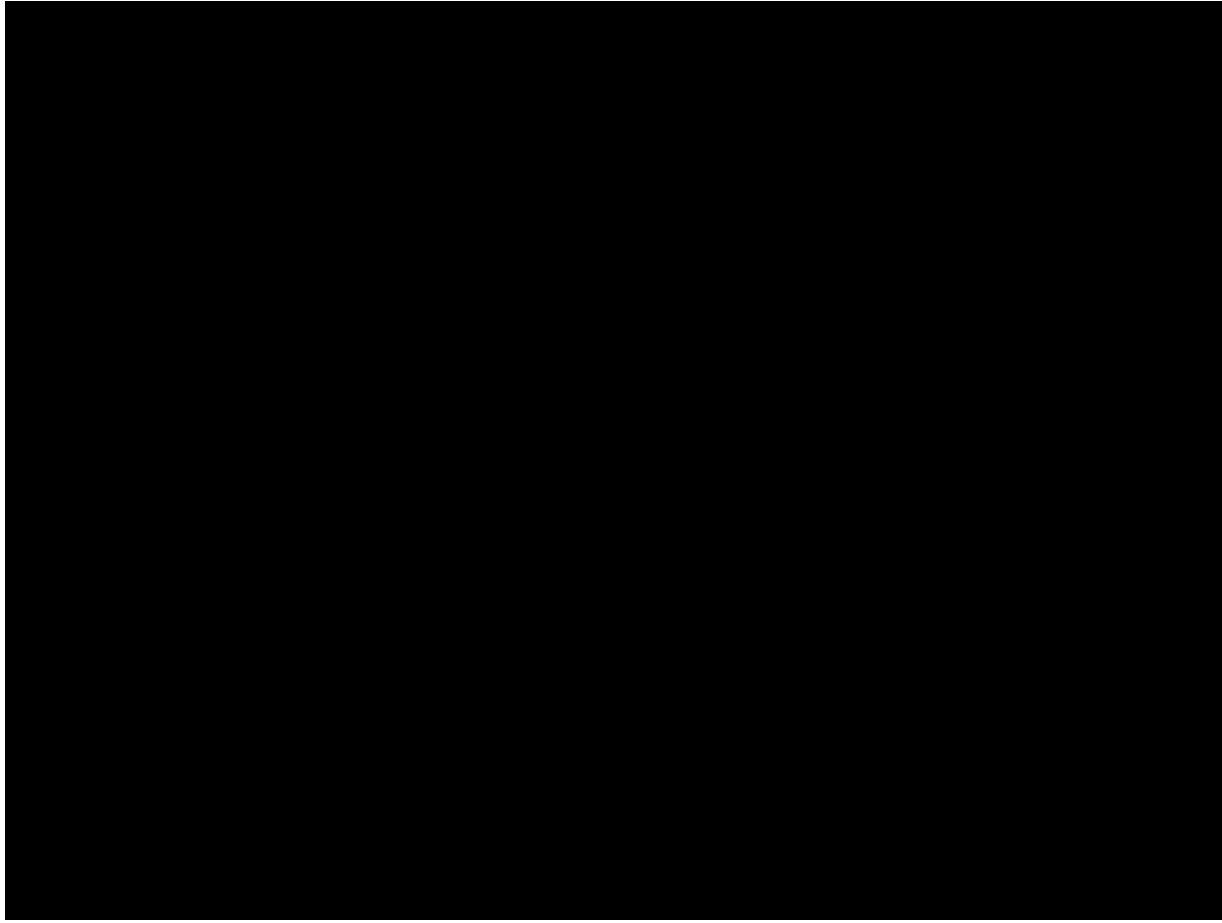
- ✓Lavanderia
- ✓Alimentos e Bebidas
- ✓Higiene Clínica
- ✓Automotiva
- ✓Higiene Pessoal
- ✓Tratamento de Piso
- ✓Limpeza e Conservação.

Apresentação A Indeba

- ✓ 47 anos de mercado;
- ✓ Empresa familiar;
- ✓ Entre as maiores empresas do segmento do país;
- ✓ Divisão Lavanderia representa mais de 50% das vendas.



Apresentação A Indeba



O mercado

Características

- ✓Qualidade de produtos fabricados de acordo com as normas vigentes com características próximas ou equivalentes;
- ✓Assistência técnica como diferencial;
- ✓Equipamento de automação em lavagem;
- ✓Empresas multinacionais com contas mundiais e alvo de desejo dos clientes;
- ✓Presença de empresas pequenas com produções sem registros ocasionando uma guerra de preços.



O mercado Características

✓ Soluções em Higienização

Quando falamos de sujidades, temos uma série de fatores que devem ser levados em consideração para higienizar. Empresas de limpeza profissional precisam oferecer também uma assistência técnica que ofereça o diagnóstico e que oriente o cliente sobre as boas práticas de utilização do produto. O mercado de higienização profissional não vende só o produto, mas precisa vender a solução.



O mercado concorrência

Multinacionais:

- ✓Diversey
- ✓Ecolab

Nacionais:

- ✓Nippon
- ✓Indústrias Becker
- ✓Mustang Pluron
- ✓Kalykim



O mercado Público

✓Lavanderia:

Negócio: Lavanderia Hospitalar, Lavanderia Industrial em geral.

Público: Proprietários, governantas, compradores e lavadores.

✓Alimentos e Bebidas:

Negócio: Frigorífico, Avicultura, Pescados, Fruticultura, Cozinha Industrial, Supermercados, Alimentos Secos e Laticínios.

Público: Proprietários, compradores, gerente de produção e controle de qualidade, gerentes de Alimentos e Bebidas.

O mercado Público

✓Higiene Clínica

Negócio: Clínica e Hospital.

Público: Gerência da Central de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) e compradores.

✓Automotiva

Negócio: Lava Jato, Concessionárias, Postos de Gasolina.

Público: Proprietários, gerentes e lavador.

✓Higiene Pessoal

Negócio: Hospital, Supermercado, Restaurante.

Público: Compradores.

O mercado Público

✓ Tratamento de Piso

Negócio: Concessionárias, Supermercados, Shoppings, Hotéis, Locais de grandes áreas.

Público: Responsável pela higienização e comprador.

✓ Limpeza e Conservação

Negócio: Serviços Gerais.

Público: Conservadoras.



O mercado Stakeholders

- ✓ Associações de classe;
- ✓ Sindicatos;
- ✓ Empresas de quimicos;
- ✓ Empresas de equipamentos;
- ✓ Prestadores de serviços;
- ✓ Imprensa especializada;
- ✓ Formadores de opinião;
- ✓ Clientes em geral.



Início do Projeto

✓Necessidade comercial:

“A Indeba precisa ser uma grife, uma marca desejada”

Início do Projeto

- ✓ Contratação de consultoria de comunicação;
- ✓ Contratação de pesquisa de mercado;
Indicação: Consultoria de comunicação
Realização: Instituto de pesquisa terceirizado
- ✓ Planejamento estratégico de comunicação
Realização: Consultoria de comunicação

Início do Projeto

✓ Contratação Coordenadora Comunicação e Imagem;
Indicação de escopo de trabalho: Consultoria de Comunicação.

Realização: Diretoria Indeba.

✓ Implantação setor Comunicação e Imagem da Indeba
Realização: Coordenadora de Comunicação.

Apoio: Consultoria de Comunicação.

✓ Definição plano tático e execução;

Realização: Coordenadora de Comunicação.

Apoio: Consultoria de Comunicação

Diagnóstico PFOA

- ✓Potencialidades: Assistência técnica próxima e capacitada;
- ✓Fraquezas: A marca é bem vista, mas não abre portas;
- ✓Oportunidades: Atendimento da concorrência é mais distante;
- ✓Ameaças: Força das marcas multinacionais, mercado B2B não costuma arriscar.

Diagnóstico

✓ Pesquisa

“Avaliação de Imagem e Estudo de Posicionamento”

Metodologia: Qualitativa

Público pesquisado:

- ✓ Distribuidores
- ✓ Clientes
- ✓ Prospects



Diagnóstico

✓ Pesquisa- Clientes

Imagem:

Empresa parceira;

Bom preço;

Tem qualidade e é eficiente;

Confiável.



Parecer: Boa imagem, mas não é vista como a melhor,
perde para os concorrentes multinacionais.

Diagnóstico

✓ Pesquisa- Prospects

Imagem:

Bom preço;

Atendimento e Assistência técnica de qualidade;

Boa impressão, marca confiável.

Parecer: Quem conhece sabe que é bom, porém é uma imagem não consolidada, e muitos não conhecem a marca.

Diagnóstico

✓ Pesquisa- Distribuidores

Imagem:

Credibilidade;

Produtos e atendimento de qualidade;

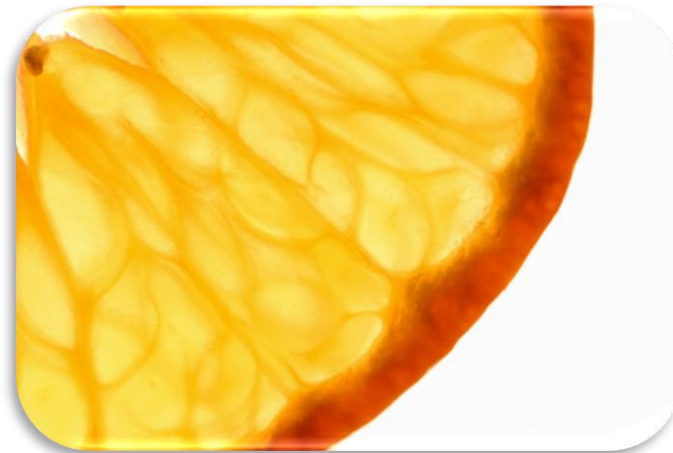
Parceira do cliente.

Parecer: Reconhece a qualidade do trabalho Indeba, porém
vêm sua imagem sem identidade e posicionamento.

Planejamento Estratégico de Comunicação

Objetivo Indeba

Tornar-se uma marca desejada, valorizada e referência no mercado de Higienização Profissional. Desenvolver no campo simbólico do público valores agregados à marca, como empresa bem sucedida com qualidade de produto, parceria, atendimento, assistência técnica capacitada.



Posicionamento

A Indeba é uma indústria química que oferece soluções em limpeza profissional. Empresa experiente e brasileira, está mais próxima do povo brasileiro através de seu atendimento, como também no desenvolvimento de soluções especializadas.

Processo possibilitado pelo potencial técnico e flexibilidade de criação dos processos.

Estratégias

✓ **Modernização**

A Indeba deve se mostrar atenta a todas as mudanças e tendências de mercado. Isso reflete na impressão que o público tem dos seus produtos e de seu investimento em melhoria constante e tecnologia. Desta forma, a apresentação da marca deve ser compatível com esse posicionamento. Faz necessário a modernização da marca, da forma de se comunicar com o público e fazer parte das novidades do mercado. A Indeba deve ser uma marca atuante e presente nas discussões do segmento.

Estratégias

✓ **Visibilidade**

O novo posicionamento da Indeba precisa ser visto. A empresa precisa cercar o público alvo de informações pertinentes à marca, precisa estar presentes.

✓ **Presença Simbólica**

Repercussão das ações como notícias em meios de comunicação (assessoria de imprensa);

Presença de artigos e estudos em publicações especializadas
anúncios em meios de comunicação especializados.

Conceito

Grandes Parcerias geram
Grandes Soluções.



Slogan

“A solução está aqui”



Planejamento Estratégico

Ações escolhidas para implantação do setor de comunicação B2B:

- ✓ Reformulação da identidade visual;
- ✓ Assessoria de Imprensa;
- ✓ Site;
- ✓ Projeto com eventos técnicos.

Planejamento Tático

Assessoria

✓Porquê:

Trabalho de relacionamento com a imprensa em geral e especializada para projetar a marca e ações da Indeba através de mídia espontânea. Ações de relacionamento com a mídia para se tornar fonte quando for abordado assuntos como higienização, desinfecção e química aplicada a limpeza.

✓Como:

Contratação de uma empresa especializada em assessoria de imprensa com mailing nacional.

Assessoria de imprensa

Plano de ação:



✓ Imersão

✓ Elaboração de estratégias para dar visibilidade à marca, suas ações, seus produtos e serviços, junto ao público alvo, através da imprensa

✓ Elaboração de textos - releases, notas e sugestão de pauta, sobre a Indeba e sua atividade para divulgação na imprensa nacional

Assessoria de imprensa

Plano de ação:

- ✓ Promover o relacionamento com a imprensa de tal forma que a Indeba se transforme em fonte de informação ligadas a sua área;
- ✓ Treinamento de porta-vozes da empresa;
- ✓ Levantamento e organização de mailing de veículos especializados;
- ✓ Produção de conteúdo para ser publicado no o site da empresa e em veículos internos;

Assessoria de imprensa

Plano de ação:

- ✓ Acompanhamento do assessorado em caso de entrevistas;
- ✓ Clipping nacional nome Indeba.
- ✓ Trabalho de disparo de releases em âmbito local em região de realização de eventos técnicos (CIC);
- ✓ Consultoria em caso de crise de imagem.

Assessoria de imprensa

✓ Veículos a serem trabalhados:

Jornais, TVs, rádios, blogs, sites noticiosos, revistas de grande circulação e veículos focados nas áreas de indústria, comércio, economia, negócios, hotelaria, limpeza, alimentos e bebidas, saúde entre outros dirigidos ao público alvo da empresa.



Assessoria de imprensa

Aspectos noticiosos da empresa a se trabalhar:

- ✓ Laboratório de microbiologia;
- ✓ Equipamentos de automação;
- ✓ CIC;
- ✓ Solução a alguma questão complexa de higienização;
- ✓ Responsabilidade social;
- ✓ Além de corpo técnico especializado para ser fonte de informação em matérias diversas.

Eventos técnicos

✓Porquê:

A partir de iniciativas pontuais de treinamentos técnicos oferecidos pela Indeba percebeu-se a necessidade do mercado de eventos com conteúdo. Oportunidade de reunir o público alvo e formar a imagem da Indeba associada a conhecimento.

✓Como:

Formatação de um projeto de eventos com identidade própria e unificada. Palestras de especialistas e temas ligados ao segmento da Indeba.



Circuito
Indebar
do Conhecimento

Eventos técnicos- CIC

- ✓O Circuito Indeba do Conhecimento é um projeto de eventos a serem realizados pela Indeba para realização em diferentes locais do Brasil. Estes eventos oferecerão conteúdo de interesse para os clientes, através de apresentações dinâmicas e interativas;
- ✓A formatação dos eventos em um projeto traz força a iniciativa;
- ✓Haverá em cada cidade a tentativa de ter um palestrante regional;
- ✓Marcas de outros aparatos ligados ao segmento poderão participar como apoiador.

Eventos técnicos- CIC

Objetivos

- ✓ Promover e fomentar discussões sobre temas importantes dos segmentos de trabalho da Indeba;
- ✓ Maior profissionalização do setor;
- ✓ Estreitar relacionamento com atuantes do segmento na região;
- ✓ Fortalecer a marca Indeba e apoiadores da iniciativa;
- ✓ Ser referência em eventos e propagação do conhecimento;
- ✓ Surpreender os clientes através do conhecimento adquirido.

Eventos técnicos- CIC

✓ Público Alvo

Pessoas ligadas ao segmento do tema a ser abordado:
Gestores de Hospitais, Hotéis, Lavanderias, Indústrias
de Alimentos e Cozinhas Industriais, etc.

✓ Dimensionamento

30 a 100 pessoas

✓ Duração do evento

1 ou 2 dias



Eventos técnicos- CIC

Plano de ação

✓Formatação do projeto:

Definição de temas, palestrantes Indeba e palestras a serem ministradas e fluxo de trabalho;

✓Lançamento do projeto em evento Interno;

✓Solicitação da equipe comercial de eventos em sua região;

✓Divulgação do calendário e aba em site Indeba;

✓Organização de cada evento: Definição de local na cidade e programação, divulgação, inscrições, execução, relacionamento pós evento.

Eventos técnicos- CIC

Apoiadores (4 cotas de apoio a serem fechadas)

- ✓ Comerciais (pagamento de cotas);
- ✓ Institucionais (apoio na divulgação e credibilidade)

Contrapartida

- ✓ Apresentação de 5 minutos entre as palestras;
- ✓ Marca em todo o material gráfico do evento;
- ✓ Logomarca no telão;
- ✓ Possibilidade de disponibilização de brindes para sorteio.

Eventos técnicos- CIC

Circuito Indeba do Conhecimento

Temas

- ✓ Hotelaria nas Organizações de Saúde;
- ✓ Higienização nos Serviços de Saúde;
- ✓ Gerenciamento no Processamento de Roupa Química da Lavanderia;
- ✓ Sistemas de Higienização em Alimentos e Bebidas;
- ✓ Excelência no Atendimento Hoteleiro;
- ✓ Governança: técnicas operacionais.



Eventos técnicos- CIC

Divulgação:

- ✓Convites Digitais;
 - ✓Convites Impressos;
 - ✓Cartazes;
 - ✓Site.
-
- ✓Mailing clientes;
 - ✓Mailing clientes em potencial;
 - ✓Mailing convidado regional;
 - ✓Mailing apoiadores.



Identidade visual

✓ Porquê:

“Para ser grife, precisa se apresentar como uma grife”

Ações de mudança da linha gráfica Indeba buscando deixá-la compatível ao que tem de mais moderno no segmento.

✓ Como:

Realização de concorrência para escolha de nova marca;

Desenvolvimento de nova linha gráfica;

Divulgação e monitoramento de bom uso da imagem.

Identidade visual

Plano de ação:

- ✓ Concorrência com agências para nova marca;
- ✓ Desenvolvimento de nova linha gráfica;
- ✓ Produção de peças com a nova marca: portfólio, sinalização fábrica, uniformes, site, etc;
- ✓ Lançamento interno nova marca;
- ✓ Nomeação de “embaixadores da marca” para garantir o bom uso;
- ✓ Divulgação de manual de marca;
- ✓ Disponibilização de pacote de peças para uso com a nova marca;
- ✓ Lançamento externo;
- ✓ Trabalho com assessoria anunciando a mudança.

Identidade visual

Linha gráfica:

- ✓ Mais moderna;
- ✓ Leve ;
- ✓ Clara;
- ✓ Fonte padrão.

Marca:

- ✓ Mudança sutil;
- ✓ Incorporação de assinatura à marca.

 **Indeaba**

 **indeaba**

Solução em Higienização

 **Indeaba**

Identidade visual

Pacote de peças para inclusão de nova marca:

- ✓ Assinatura de e-mail;
- ✓ Treinamentos;
- ✓ Timbrado;
- ✓ Cartão de visitas;
- ✓ Sinalização interna Indeba e clientes;
- ✓ Portfolio;
- ✓ Fichas técnicas;
- ✓ Proposta comercial;
- ✓ i-nformativos;
- ✓ Adesivos de instrução;
- ✓ Rótulo de produtos;
- ✓ Modelos de uso dos setores Indeba que demandam arte.

Comunicação digital

✓Porquê:

Comunicação digital é uma ferramenta importante para formação da imagem no mercado geral e no B2B. A Indeba deve realizar um trabalho nesse meio de forma que contribua para a formação de sua imagem.

✓Como:

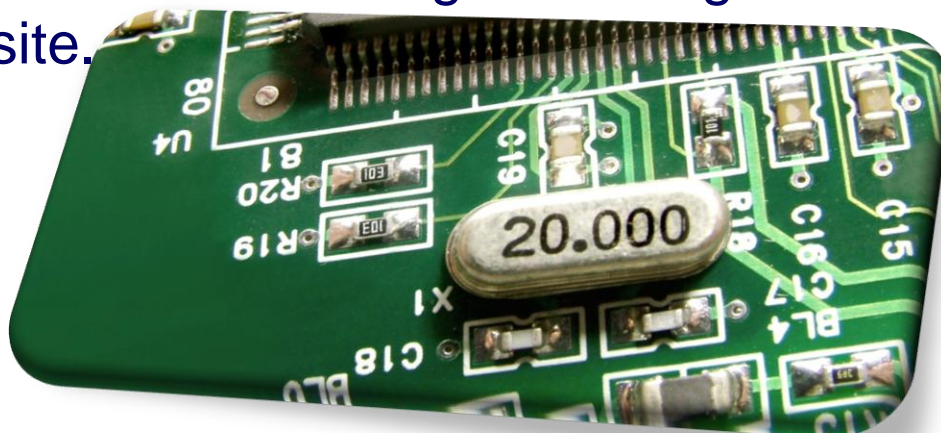
Planejamento e contratação de empresa para novo site.

O site deve ser pensado para formar uma imagem positiva da Indeba para quem visita e deve ter ferramentas interativas para atrair o público para visitá-lo. No primeiro momento foi definido não realizar um trabalho com redes sociais. Essa inserção será avaliada e ocorrerá futuramente.

Comunicação digital

Plano de ação:

- ✓ Contratação de empresa de site;
- ✓ Montagem de planejamento de site com interatividade;
- ✓ Intranet ;
- ✓ Canal de ouvidoria;
- ✓ Layout site: Layout da nova linha gráfica diagramado pela empresa de site.



Comunicação digital

Plano de ação:

- ✓Escrever textos institucionais (assessoria de imprensa);
- ✓Conteúdo: canal de notícias de site para iniciar alimentação;
- ✓Fase de testes;
- ✓Publicar site com lançamento de nova marca;
- ✓Mensuraraumento de quantidade de acessos;
- ✓Mensurar canal ouvidoria.

Comunicação digital

Sugestão site Indeba:

Capa:

Parte superior com botões Institucionais e Fotos;

Parte inferior: Chamadas estilo blog com notícias (atualizações constantes);

Banners sites Spar e Blanski (empresas do Grupo Indeba).

Comunicação digital

Sugestão site Indeba:

Botões:

✓ Institucional:

A empresa;

Missão, visão e valores;

Histórico e Timeline da Indeba;

Grupo Indeba (links para sites da empresa);

Números Indeba (tamanho da fábrica, quanto se produz);

Atuação Indeba no Brasil;

Grandes contas atendidas;

Parceiros (links dos sites parceiros- a definir).

Comunicação digital

Botões:

✓ Linhas de atuação

Descritivos, diferenciais e fotos de cada linha:

- ✓ Lavanderia;
- ✓ Alimentos e Bebidas;
- ✓ Higiene Clínica;
- ✓ Automotiva;
- ✓ Higiene Pessoal;
- ✓ Tratamento de Piso;
- ✓ Limpeza e Conservação.



Comunicação digital

Botões:

✓ Portfólio Produtos

Mais de 200 produtos com fichas técnicas.

✓ Ouvidoria

Fale conosco;

Definição de fluxo de feedback das questões colocadas.

✓ Seja um distribuidor

✓ Trabalhe conosco

Comunicação digital

Botões:

- ✓ Cases
- ✓ Notícias

Notícias postadas no “blog” da capa, compiladas e organizadas em uma página.

- ✓ Contatos

- ✓ Linha de busca no site



Comunicação digital

Botões:

CIC

✓Aba dedicada ao projeto: calendário, programação, fotos, etc. Quando já passou, fica disponível fotos e relatos de participantes. As inscrições dos eventos deverão ser feitas no site.

Intranet

✓Criação de intranet para disponibilização de conteúdo (documentos oficiais, treinamentos,etc), para público interno;

✓Realização de pedido através de site.

Comunicação digital

✓ Site atual:



The screenshot shows the Indeba website homepage. At the top left is the Indeba logo, consisting of a stylized 'i' inside a triangle followed by the word 'Indeba'. To the right of the logo is a navigation menu with the following items: Empresa, Produtos, Distribuidores, Assistente Virtual, Contato, Parceiros, and CIC. Below the navigation menu is a vertical sidebar with a list of product categories, each with a colored square icon: Lavanderia (blue), Limpeza & Conservação (green), Alimentos & Bebidas (yellow-green), Tratamento de Pisos (brown), Higiene Clínica (red), Automotiva (orange), and Higiene Pessoal (blue). The main content area features a large image of a red car being cleaned with a white foam product. To the right of this image is the heading 'AUTOMOTIVA' and a descriptive text: 'Chaparia limpa, brilho natural e eliminação de odores sem agredir a pele de quem utiliza o produto. Limpeza eficiente e proteção para veículos.' Below this is a 'NOVIDADES' section with a dropdown arrow. It contains two news items: 'INDEBA, Lavanderia & Cia. LTDA' and 'Mudança no Quadro Comercial'. To the right of these items is a section titled 'Novos Distribuidores' with a sub-heading 'Confira as vantagens de tornar-se um parceiro da Indeba e fazer parte de nossa filosofia. Preencha nossa ficha cadastral.' To the right of this text is a red and white logo for 'ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification' with the year '1828'.

www.indeba.com.br

Comunicação digital

✓ Mailing:

Organização de mailing segmentado de clientes e ação de relacionamento através de mensagens direcionadas (e-mail mkt):

Temas:

Datas comemorativas;

Divulgação conteúdo de interesse.



Perspectivas

- ✓ Avaliação de resposta do público, para planejamento 2015;
- ✓ Elaboração de dossiê sobre mercado de higienização profissional;
- ✓ Iniciar trabalho para os 4P's do marketing na empresa;
- ✓ Trabalhar responsabilidade social e ambiental na empresa com mais destaque.

**Planejamento de comunicação elaborado como
produto do Trabalho de Conclusão de Curso para o
curso de Jornalismo da Universidade Federal da
Bahia.**

Professor Orientador: Adriano Sampaio

Aluna: Vanessa Caldeira Carvalho

Semestre 2013.1

