

Projeto de Disciplina

CRM E AUTOMAÇÃO DE CONVERSÃO DE CONTEÚDO

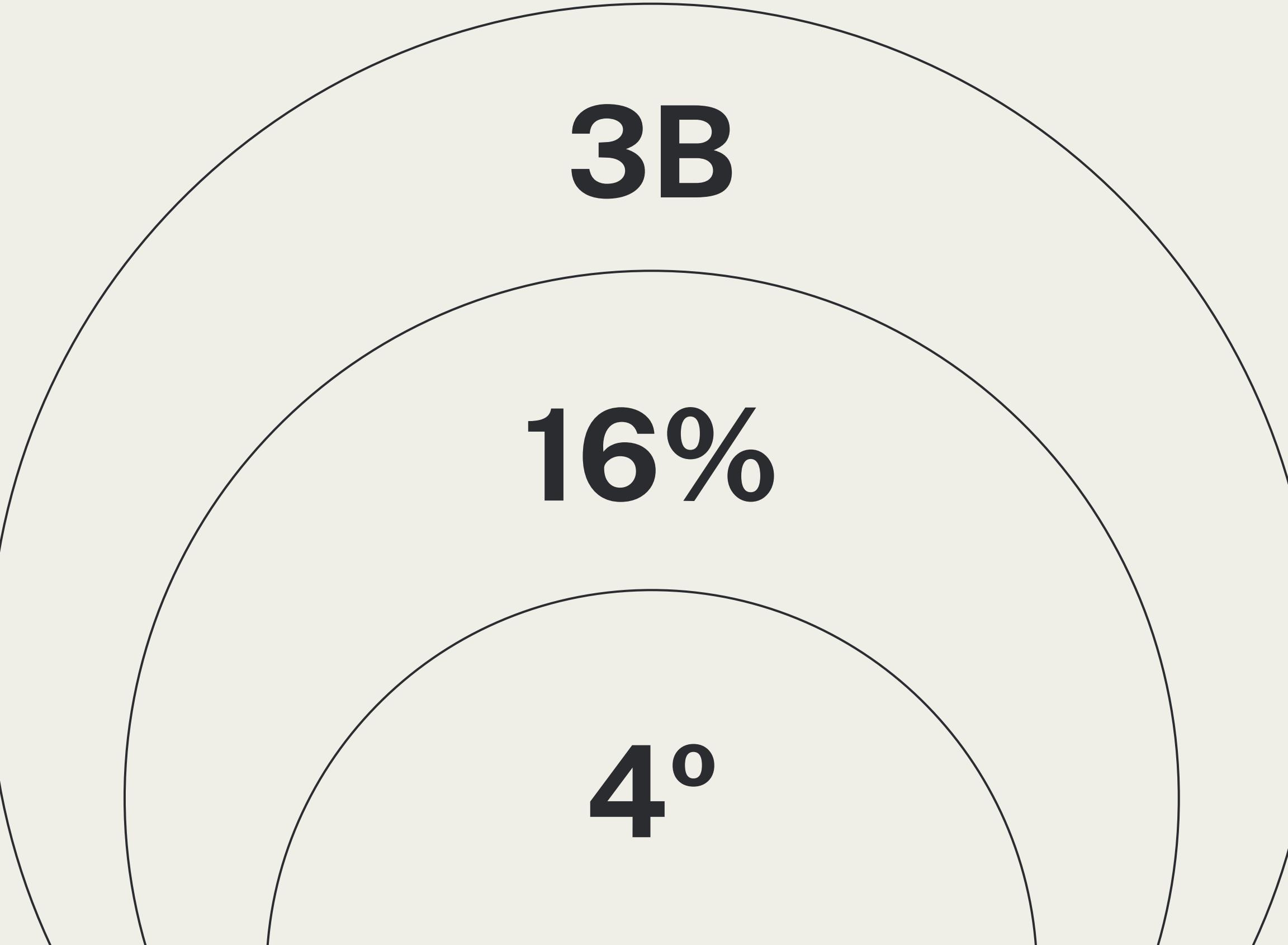
Aluna: Vivian Zabot Rocha

oce'ane
beauty.. & smart

No mercado desde **2009**, a Océane é um marca **100% brasileira**. A marca valoriza a **acessibilidade** e se destacou desde o começo pela sua **originalidade** e **funcionalidade**.

Com colaborações de sucesso, como com a *influencer Mari Saad*, a maquiadora **Nádia Tambasco** e a atriz **Larissa Manoela**, ganhou a confiança do público com produtos funcionais e de bem estar.

TAMANHO DO MERCADO DE BELEZA E SKINCARE



3B

16%

4º

Crescimento Exponencial

Indústria de beleza movimentou mais de R\$ 3 bilhões em 2023

Skincare em Destaque

Categoria de tratamento cresceu 16% em 2023

Oportunidade de Mercado

Brasil é o 4º maior mercado de beleza do mundo

Objetivos do Projeto:

- Aumentar o engajamento com o público-alvo interessado em skincare
- Criar uma base de leads qualificados para a Océane
- Educar o público sobre cuidados com a pele e produtos da marca
- Impulsionar as vendas de produtos de skincare da Océane

ESTRATÉGIA PRINCIPAL - NEWSLETTER DE SKINCARE

1. Criar uma newsletter exclusiva sobre cuidados com a pele
2. Oferecer conteúdo educativo e personalizado
3. Incentivar inscrições com cupom de 15% de desconto na primeira compra
4. Segmentar conteúdo baseado no tipo de pele do inscrito

IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO

Criação de landing page para captação

A landing page é o ponto de entrada para a captação de leads, projetada para atrair e engajar visitantes com um objetivo claro: **conversão**.

Desenvolvida com um design atraente, campos de cadastro estratégicos e um CTA impactante, garantindo a coleta de informações essenciais para a personalização do relacionamento. É aqui que será estabelecido a primeira conexão com o público.

Desenvolvimento de régua de nutrição

A régua de nutrição foi planejada para guiar o lead ao longo do **funil de vendas**, fornecendo conteúdo relevante e personalizado em momentos estratégicos.

Triggers automáticos, baseados em comportamento e dados coletados, garantem o envio de mensagens no momento certo.

Essa etapa é crucial para manter o engajamento, construir confiança e preparar o lead para a conversão final, otimizando a jornada do cliente.

Produção de conteúdo para cada etapa do funil

Cada etapa do funil de vendas foi cuidadosamente trabalhada com mensagens específicas para atender às necessidades do público em diferentes momentos.

Desde conteúdos introdutórios, como boas-vindas e dicas práticas, até ofertas promocionais e campanhas de fidelização, a comunicação foi **personalizada e relevante**. O conteúdo é essencial para reforçar o valor da marca, estimular ações do lead e aumentar as chances de conversão.

Implementação de testes A/B

Testes A/B foram realizados para otimizar os elementos das campanhas, como assuntos de e-mail, CTAs e layouts. Esses testes permitem identificar quais abordagens têm melhor desempenho com o público, gerando insights importantes para decisões futuras. A implementação dessa etapa é valiosa para aumentar as taxas de abertura, cliques e conversão, além de melhorar continuamente a eficácia das estratégias de marketing.

CRIAÇÃO DA LANDING PAGE

O layout clean e atraente utiliza imagens cuidadosamente selecionadas que transmitem felicidade e bem-estar, mostrando pessoas sorridentes cuidando da pele. Essas imagens criam uma conexão emocional imediata com o público-alvo, sugerindo que o cuidado com a pele pode ser uma experiência prazerosa e gratificante.

Fiz a escolha de uma newsletter de beleza pois oferece valor contínuo aos inscritos, indo além da simples promoção de produtos. Ao prometer dicas exclusivas de skincare, a marca se posiciona como fonte de informações, construindo um relacionamento duradouro. O cupom de 15% de desconto serve como incentivo para a inscrição.

Os triggers emocionais e psicológicos são evidentes no texto da página, com frases como "Descubra os segredos para uma pele radiante" e "Receba dicas exclusivas de skincare", apelando para o desejo de automelhoramento e exclusividade. A promessa de conteúdo personalizado baseado no tipo de pele do inscrito adiciona um elemento de customização que aumenta significativamente o apelo da oferta.



oceane
beauty... & smart

Cuidados com sua pele, direto na sua caixa de entrada

Inscreva-se na nossa newsletter e receba conteúdos exclusivos, descontos imperdíveis e acesso antecipado aos nossos lançamentos.

Cadastre-se e cuide da sua pele!

[Clique aqui para acessar a landing page](#)

CRIAÇÃO DO FORMULÁRIO



Endereço de e-mail *

Nome *

Telefone *

Tipo de pele *

- Normal
- Seca
- Oleosa
- Mista

Quero fazer parte!

Seja Océane Glow Club

- **Conteúdo exclusivo:** Dicas de especialistas em skincare.
- **Ofertas especiais:** Descontos exclusivos para assinantes.
- **Acesso antecipado:** Lançamentos antes do público geral.

Prometemos não lotar sua caixa de entrada. Apenas o melhor conteúdo para sua rotina de cuidados. 😊

[Clique aqui para acessar a landing page](#)

O formulário de inscrição da newsletter de skincare da Océane foi elaborado para coletar informações essenciais que permitem uma segmentação eficaz e uma comunicação personalizada com os inscritos. Cada campo do formulário foi escolhido com um propósito específico:

- 1. Endereço de e-mail:** Fundamental para o envio da newsletter e comunicações futuras.
- 2. Nome:** Permite a personalização das mensagens, criando uma conexão mais próxima com o inscrito.
- 3. Telefone:** Possibilita o contato via WhatsApp, expandindo os canais de comunicação.
- 4. Tipo de pele:** Este é o elemento-chave da segmentação escolhida para criar uma conexão mais profunda com o público.

O Mailchimp, plataforma escolhida, oferece uma ferramenta de personalização de conteúdo. Permitindo que partes específicas do texto dos e-mails apareçam ou não, dependendo das respostas fornecidas no formulário, e foi utilizada para auxiliar na segmentação dos e-mails.

CRONOGRAMA RÉGUA DE NUTRIÇÃO

<i>Boas-vindas</i> imediatamente após cadastro	<i>Dicas</i> 2 dias após cadastro	<i>Apresentação</i> 5 dias após cadastro	<i>Conteúdo</i> <i>Educativo</i> 8 dias após cadastro	<i>Oferta especial</i> 12 dias após cadastro
Este e-mail inicial estabelece uma conexão imediata com o novo inscrito, agradecendo seu interesse e oferecendo um incentivo tangível (cupom de 15% de desconto) para estimular a primeira compra, aproveitando o momento de maior engajamento do lead.	Enviado logo após o cadastro, este e-mail demonstra o valor da newsletter ao fornecer conteúdo personalizado baseado no tipo de pele informado. Foi utilizada a ferramenta do Mailchimp de entregar o conteúdo dependendo da resposta na inscrição. Isso reforça a relevância da inscrição e começa a construir confiança na expertise da marca.	Após estabelecer uma base de confiança, este e-mail introduz a linha de produtos Océane, relacionando-os às necessidades específicas de skincare do inscrito. O timing permite que o lead absorva as informações iniciais antes de considerar uma compra.	Este e-mail aprofunda o conhecimento do inscrito sobre skincare, posicionando a Océane como uma fonte confiável de informações. O conteúdo educativo ajuda a justificar o valor dos produtos e prepara o terreno para futuras conversões.	Após uma série de e-mails informativos, esta oferta especial incentiva a ação, aproveitando o interesse cultivado. O teste A/B permite otimizar a abordagem de vendas, comparando a eficácia de diferentes tipos de ofertas. Foi oferecido para 50% dos contatos a promoção de 2 produtos por R\$99, e para os outros 50% dos contatos, brinde a partir de R\$ 99 em compras.

CRONOGRAMA RÉGUA DE NUTRIÇÃO

•

Rotina Skincare **15 dias após cadastro**

Este e-mail reforça o compromisso da marca com o bem-estar do cliente, oferecendo orientações práticas para uma rotina de skincare eficaz. Ele também cria oportunidades para recomendar produtos Océane de forma contextualizada.

Feedback **20 dias após cadastro**

O último e-mail da sequência busca engajamento ativo do inscrito, valorizando sua opinião. Isso não apenas fornece insights valiosos para a marca, mas também fortalece o relacionamento com o cliente, preparando o terreno para futuras interações e compras.

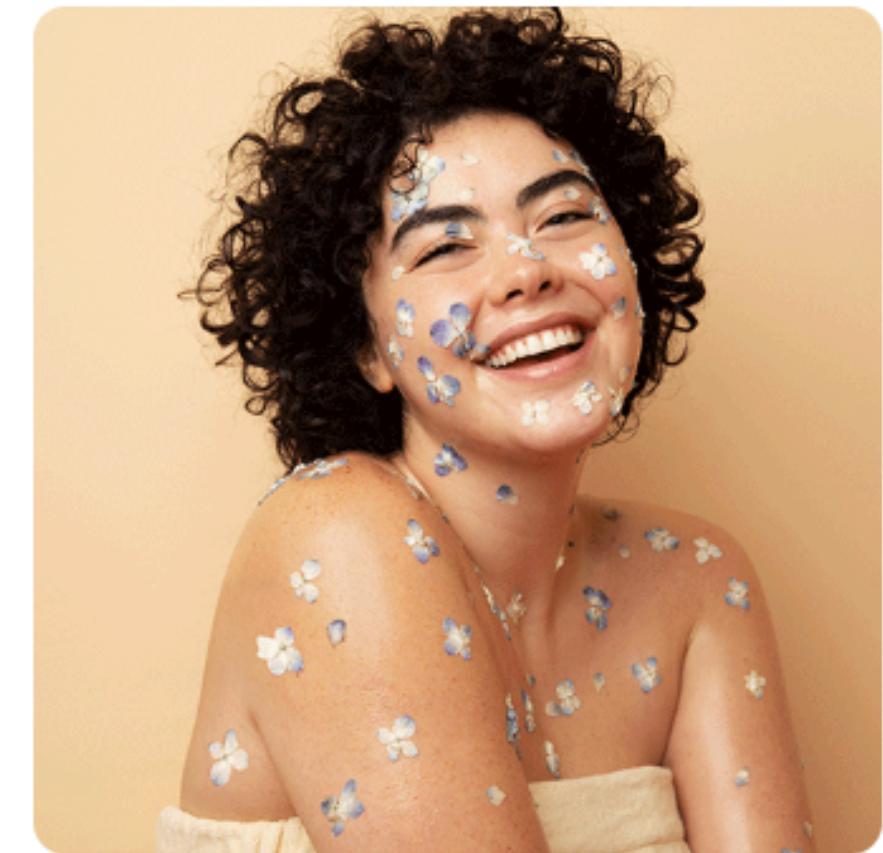
BOAS-VINDAS

O envio imediato do e-mail de boas-vindas com o cupom de 15% de desconto é uma estratégia para o sucesso da campanha de newsletter. Este primeiro contato aproveita o momento de maior engajamento do novo inscrito, quando seu interesse na marca e nos produtos de skincare está no auge. Ao receber uma mensagem personalizada de boas-vindas logo após a inscrição, o cliente sente-se valorizado e reconhecido, o que estabelece uma base sólida para um relacionamento positivo com a marca.

- **Trigger:** Imediato após o cadastro
- **Conexão:** Nome para personalização
- **Conversão:** Incentiva a primeira compra com cupom de 15% de desconto

Confira o e-mail completo [clicando aqui](#)

Boas-vindas ao Océane Glow Club!



Estamos muito felizes em ter você no **Océane Glow Club**, o espaço perfeito para descobrir tudo sobre cuidados com a pele. Aqui, você receberá dicas exclusivas de skincare, acesso antecipado aos nossos lançamentos e ofertas especiais pensadas com carinho para você.

Para celebrar sua entrada no nosso clube, aqui está um presente exclusivo:

 Cupom de 15% OFF: GLOW15

Cuide da sua pele com as melhores dicas e produtos Océane:

Olá, *|FNAME|*!

Entendemos que cada pele tem suas necessidades, e é por isso que separamos dicas especiais para você.

Cuidados certos fazem toda a diferença para manter sua pele saudável, equilibrada e radiante.

Para Pele Seca

Hidratação é a chave! Invista em produtos com ácido hialurônico e óleos nutritivos para reter a umidade e evitar o ressecamento. Nosso Hyaluronic Hydra Serum Océane é perfeito para manter sua pele macia e revitalizada.

Para Pele Oleosa

Controle o brilho sem abrir mão da hidratação! **Aposte em produtos leves e oil-free**, como o nosso Purifying Gel Cleanser Océane, que limpa profundamente sem ressecar a pele.

Para Pele Mista

Equilíbrio é tudo! Use um hidratante que atenda tanto as áreas secas quanto as oleosas, como o Dual Balance Cream Océane, desenvolvido para cuidar das necessidades específicas da pele mista.

Para Pele Normal

Mantenha o glow natural! Invista em uma rotina simples e eficaz com produtos como o Radiance Boost Serum Océane, que hidrata e ilumina.

D I C A S | S E G M E N T A Ç Ã O

Conteúdo de SkinCare está disponível em vários lugares. Oferecer aos inscritos na newsletter um conteúdo verdadeiramente personalizado, cria uma conexão e reconhece que cada tipo de pele tem necessidades específicas e desafios únicos quando se trata de cuidados.

Ao coletar esse tipo de informação no momento da inscrição, podemos adaptar o conteúdo da newsletter para atender às necessidades individuais dos inscritos. Isso significa que uma pessoa de pele oleosa receberá dicas e recomendações de produtos diferentes daquelas enviadas a pessoas com pele seca, por exemplo.

Trigger: 2 dias após o cadastro

Conexão: Tipo de pele informado no cadastro

Conversão: Estabelece confiança oferecendo conteúdo relevante e personalizado

Confira o e-mail completo [clicando aqui](#)

APRESENTAÇÃO DE PRODUTOS

Este e-mail é um peça interessante na estratégia de nutrição de leads, elaborado para destacar a versatilidade dos produtos da linha de skincare. Os três produtos contidos no e-mail se adequam a diversos tipos de pele, demonstrando a capacidade da marca de oferecer soluções que abrangem todas as pessoas. Além de ampliar o apelo da marca para um público diversificado, reforça a mensagem de que há um produto para cada cliente.

Além disso, há a inclusão de informações sobre três ingredientes em alta no mercado de skincare, adicionando um componente educativo ao e-mail. Educa os clientes e apresenta, indiretamente, que a marca é uma fonte de conhecimento. Ajudando a construir confiança na marca e fornecendo aos clientes ferramentas para tomar decisões mais informadas sobre cuidados com a pele.

- **Trigger:** 5 dias após o cadastro
- **Conexão:** Tipo de pele para recomendações personalizadas
- **Conversão:** Introduz produtos relevantes, preparando o terreno para vendas

[Confira o e-mail completo clicando aqui](#)

A sua rotina de skincare merece o melhor da Océane



Olá, <<Nome>>!

Cuidar da pele é uma jornada de autocuidado e confiança. Para te acompanhar nesse caminho, apresentamos a linha de skincare Océane, desenvolvida com os melhores ingredientes e a mais alta tecnologia para atender às necessidades de todos os tipos de pele.

Não se esqueça que esta é uma jornada. Sua pele precisa de tempo para se adaptar e rejuvenescer. O único requisito para que você seja mais radiante e saudável é desenvolver um hábito. Comece sua rotina saudável hoje mesmo explorando nossos produtos!

Olá, <<Nome>>!

Construir uma rotina de skincare eficiente começa com o básico, mas os ingredientes certos fazem toda a diferença para atender às necessidades específicas da sua pele.

3 Cuidados Essenciais Diários:

- 1 Limpeza:** Remova impurezas e prepare sua pele para os próximos passos.
- 2 Hidratação:** Reforce a barreira natural da pele com produtos adequados ao seu tipo de pele.
- 3 Proteção Solar:** Bloqueie os efeitos nocivos dos raios UV, o maior inimigo da pele saudável.



Ingredientes Que Você Deve Conhecer:

Descubra o que faz cada componente brilhar na sua rotina:

- Retinol:** Poderoso ativo anti-idade que estimula a renovação celular e reduz linhas finas. Deve ser usado à noite e sempre acompanhado de **protetor solar** pela manhã.
- Vitamina C:** Um antioxidante essencial que ilumina a pele, uniformiza o tom e protege contra radicais livres. Ideal para uso pela manhã, antes do protetor solar.
- Ácido Glicólico:** Renova a superfície da pele, melhorando textura e promovendo um glow natural. **Utilize com moderação** e sempre à noite.

CONTEÚDO EDUCATIVO

Este e-mail se aprofunda no ingredientes essenciais para o skincare. O conteúdo foi criado através de uma página existente no site da marca, com glossário sobre os princípios dos dermocosméticos. Serve como uma continuação natural do e-mail anterior. Reforça o posicionamento como autoridade no setor de cuidados da pele.

Além disso também é apresentado um guia prático sobre cuidados essenciais diários (limpeza, hidratação, proteção solar). Também há a recomendação de consulta com dermatologista, apresentando um compromisso com a saúde da pele. Enriquecendo a experiência do cliente, aumentando a confiança da marca e criando uma possível relação entre o consumidor e a marca.

- Trigger:** 8 dias após o cadastro
- Conexão:** Interesse implícito em skincare (inscrição na newsletter)
- Conversão:** Posiciona a Océane como autoridade, justificando o valor dos produtos

[Confira o e-mail completo clicando aqui](#)

TESTE A/B

O Teste A/B é uma **ferramenta essencial** no email marketing, permitindo **otimizar campanhas e melhorar os resultados**. Seu funcionamento consiste em criar duas versões de um email (A e B) com uma única variável diferente, como o assunto, o conteúdo ou, neste caso, a oferta promocional. Cada versão é enviada para uma parte da lista de contatos, e o desempenho de ambas é analisado para determinar **qual gera melhores resultados** em termos de taxas de abertura, cliques e conversões.

No teste A/B criado para a newsletter, comparei duas estratégias promociais distintas: o teste A oferece dois produtos R\$99, enquanto o teste B apresenta um brinde físico em compras a partir de R\$99. Esta abordagem visa **compreender as preferências** dos inscritos em relação a diferentes tipos de incentivos. Ao analisar qual oferta gera maior engajamento e conversão, poderemos **refinar nossas estratégias futuras** de email marketing, adaptando-as às preferências demonstradas pelo nosso público.

TESTE A/B | PROMOÇÃO

Este e-mail é uma estratégia de marketing direta e atrativa, projetada para incentivar compras múltiplas e aumentar o valor médio do pedido. A mensagem engatiza a oportunidade de experimentar novos produtos ou reabastecer os favoritos a um preço vantajoso.

A inclusão de um prazo limitado para a oferta cria um senso de urgência, estimulando ação imediata. O botão de call-to-action **"Aproveitar a oferta"** facilita a conversão, direcionando os clientes diretamente para a página de compra.

- **Trigger:** 12 dias após o cadastro
- **Conexão:** Comportamento de abertura de e-mails anteriores
- **Conversão:** Incentiva a compra com oferta personalizada (2 por R\$99 ou brinde exclusivo)

[Confira o e-mail completo clicando aqui](#)

Olá, <<Nome>>!

Sabemos que você adora cuidar da sua pele, e queremos te ajudar a completar sua rotina com uma oferta imperdível:

**Escolha 2 produtos da nossa
linha de skincare por apenas
R\$99!**



TESTE A/B | BRINDE

Olá, <<Nome>>!

Queremos te presentear por fazer parte do **Océane Glow Club**!

Em compras acima de **R\$99**,
você ganha um brinde
exclusivo da nossa linha de
skincare.



Aqui já contamos com outra estratégia de marketing, apelando para o desejo do consumidor por exclusividade e valor adicional. O e-mail também cria uma sensação de pertencimento ao oferecer o presente por fazer parte do clube da newsletter.

A oferta de brinde exclusivo não apenas incentiva compras acima de um determinado valor, mas também permite que os clientes experimentem um produto adicional da linha de skincare. Isso pode levar à descoberta de novos produtos e potencialmente aumentar fendas futuras.

O botão “Garantir meu brinde” facilita a conversão imediata. Além de estimular as vendas, essa abordagem também fortalece o relacionamento com a marca. Fazendo com que o cliente se sinta valorizado e recompensado.

[Confira o e-mail completo clicando aqui](#)

ROTINA SKINCARE

O sexto e-mail é uma peça focada em educação e engajamento do cliente. Apresenta uma abordagem sobre cuidados com a pele, enfatizando que a skincare vai além do uso de produtos, englobando bem-estar, autoestima e saúde.

A estrutura do e-mail foi elaborada para ser informativa e acessível, combinando dicas com apresentação de ativos e imagem dos produtos da marca.

A ideia é não apenas promover os produtos da marca, também posicioná-la como uma parceira confiável na jornada de cuidado dos inscritos na newsletter.

- **Trigger:** 15 dias após o cadastro
- **Conexão:** Tipo de pele e engajamento com e-mails anteriores
- **Conversão:** Reforça a relevância dos produtos Océane na rotina diária

[Confira o e-mail completo clicando aqui](#)

Na Océane, acreditamos que o cuidado com a pele vai além dos produtos — é sobre bem-estar, autoestima e saúde. Queremos ajudar você a criar uma rotina de skincare simples e eficaz, que se encaixe perfeitamente no seu dia a dia.



4 Passos para uma Pele Radiante:

- 1 **Limpeza Essencial:** Remova impurezas e prepare a pele para absorver os ativos. Experimente o Purifying Gel Cleanser, que limpa profundamente sem ressecar.
- 2 **Hidratação Profunda:** Proteja a barreira natural da pele e mantenha-a macia e firme. Nosso Hyaluronic Hydra Serum é ideal para todos os tipos de pele.
- 3 **Cuidado Específico:** Trate as necessidades da sua pele com ingredientes como:
 - **Niacinamida:** Reduz a aparência de poros dilatados e ajuda no controle da oleosidade.
 - **Pantenol (Vitamina B5):** Suaviza e repara a pele sensível ou ressecada.
 - **Extrato de Chá Verde:** Ação antioxidante e calmante, perfeito para peles irritadas.
- 4 **Proteção Diária:** Finalize com um protetor solar de amplo espectro. Essa é a etapa indispensável para manter a pele saudável e protegida.

FEEDBACK

Olá, <<Nome>>!

Estamos sempre em busca de formas de melhorar e oferecer as melhores experiências para quem confia na Océane para cuidar da pele. Por isso, queremos saber: **o que você achou da sua jornada conosco até agora?**

⭐ Reserve 2 minutos para responder à nossa pesquisa de satisfação:

[Dar meu feedback](#)

Sua opinião nos ajuda a:

- ✓ **Aperfeiçoar nossos produtos e serviços.**
- ✓ **Criar conteúdos ainda mais relevantes para você.**
- ✓ **Tornar sua experiência com a Océane inesquecível.**

Como forma de agradecimento, você receberá um cupom exclusivo (não cumulativo) de **10% OFF** na sua próxima compra ao concluir a pesquisa!

Obrigada por fazer parte do Océane Glow Club. Estamos ansiosos para ouvir o que você tem a dizer!

Com carinho,
Equipe Océane



O e-mail de pesquisa de opinião é importante na régua de nutrição de leads, servindo como ferramente para avaliar e aprimorar a experiência do cliente. Este e-mail, enviado após uma série de interações, busca coletar insights diretos dos clientes sobre a sua jornada como parte do clube da newsletter.

Este e-mail de feedback fecha o ciclo da régua de nutrição de forma eficaz, permitindo que a Océane avalie o sucesso de sua estratégia de comunicação e relacionamento, ao mesmo tempo em que abre portas para futuras interações positivas com os clientes.

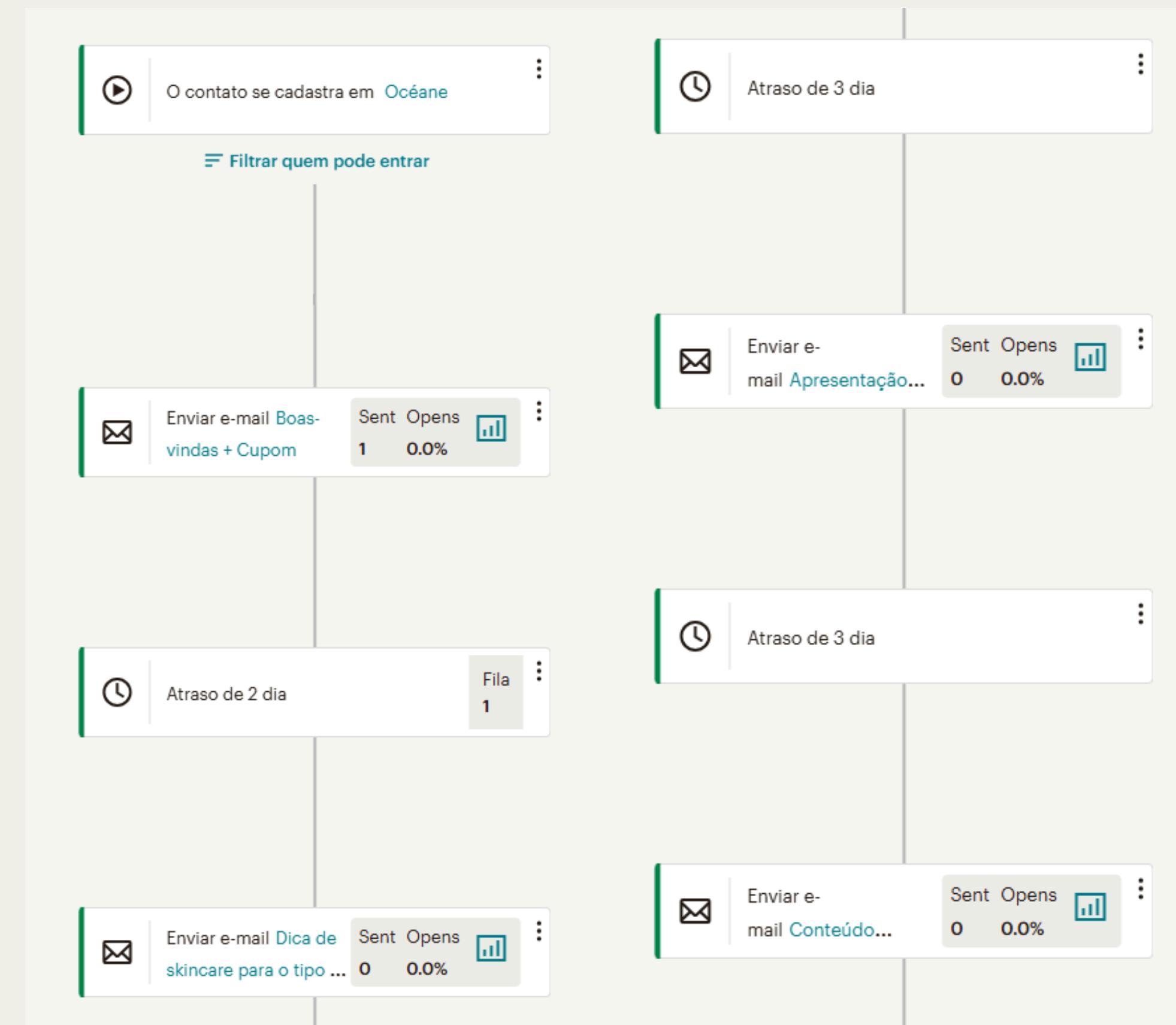
- **Trigger:** 20 dias após o cadastro
- **Conexão:** Histórico de interações com e-mails anteriores
- **Conversão:** Incentiva engajamento e oferece cupom de 10% para próxima compra

[Confira o e-mail completo clicando aqui](#)

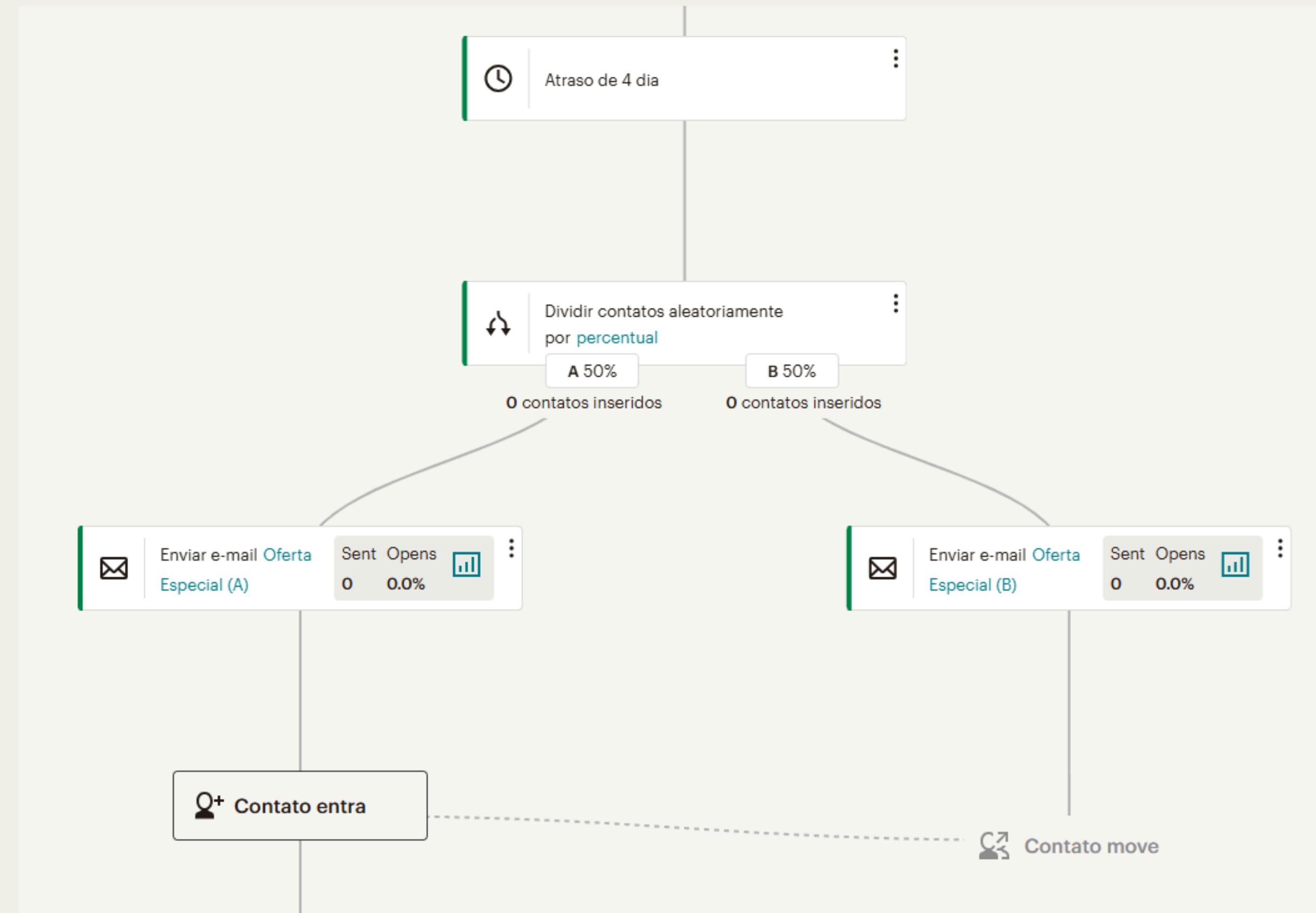
TRIGGERS

Estes triggers foram escolhidos para criar uma jornada gradual, utilizando os dados coletados no cadastro (especialmente o tipo de pele) para personalizar o conteúdo. A sequência começa com um incentivo imediato à compra, seguido por conteúdo educativo que estabelece confiança e autoridade. As ofertas especiais são estrategicamente posicionadas após o cliente ter recebido valor através do conteúdo, aumentando a probabilidade de conversão. O e-mail final de feedback não apenas coleta informações valiosas, mas também incentiva uma nova compra, fechando o ciclo de nutrição de forma eficaz.

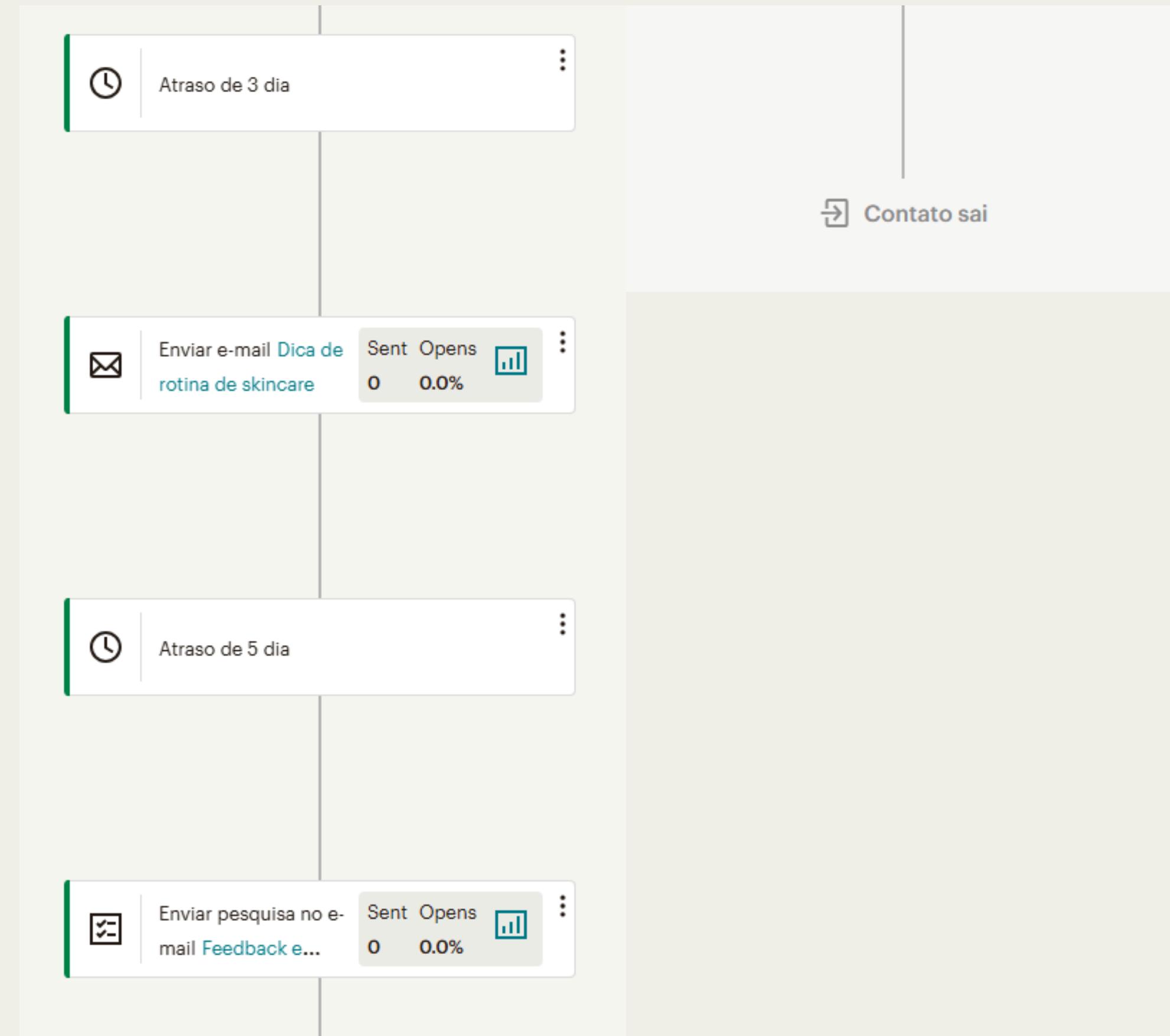
FLUXO NO MAILCHIMP



FLUXO NO MAILCHIMP



FLUXO NO MAILCHIMP



REFERÊNCIAS

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

MAILCHIMP. Guia de Email Marketing. Disponível em:
<https://mailchimp.com/resources/email-marketing-guide/>. Acesso em: 17 dez. 2024.

OCÉANE. Quem Somos. Disponível em:
<https://www.oceane.com.br/quem-somos>. Acesso em: 13 dez. 2024.

SEBRAE. Como montar uma estratégia de email marketing. Disponível em:

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-montar-uma-estrategia-de-email-marketing>. Acesso em: 13 dez. 2024.

SOLOMON, M. R. O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo. 11. ed. Porto Alegre: Bookman, 2016.

TORRES, C. A bíblia do marketing digital: tudo o que você queria saber sobre marketing e publicidade na internet e não tinha a quem perguntar. São Paulo: Novatec Editora, 2018.