

info@marcador.pt  
www.marcador.pt  
facebook.com/marcadoreditora  
instagram.com/marcador\_editora

© 2019

Direitos reservados para Marcador Editora,  
uma empresa Editorial Presença  
Estrada das Palmeiras, 59  
Queluz de Baixo  
2730-132 Barcarena

Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte deste livro pode ser utilizada ou reproduzida  
em qualquer forma sem permissão por escrito do proprietário legal.

Título: *Facebook para negócios – como vender através da maior rede social do mundo*

Autor: Luciano Larrossa

Revisão: Nuno Pereira/Editorial Presença

Paginação: Gráfica 99, Lda.

Arranjo de capa: Vera Braga/Marcador Editora

Fotografia do autor: © Paulo Castanheira/Write Frame

Impressão e acabamento: Multitipo – Artes Gráficas, Lda.

Depósito legal n.º 448 783/18

4.<sup>a</sup> edição, Lisboa, janeiro, 2019

# ÍNDICE

Prefácio .....	17
Início .....	19

## PRIMEIRA PARTE

### A base da sua estratégia no Facebook

<b>1. OS PRIMEIROS PASSOS NA PÁGINA DO FACEBOOK.....</b>	<b>25</b>
O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR MUDOU .....	28
COMO CRIAR A SUA PÁGINA .....	31
PRONTO PARA PUBLICAR?.....	35
Como fazer a migração .....	39
Trocar o nome e o URL .....	40
Definições.....	42
Publicação dos visitantes .....	43
Mensagens .....	44
Moderação da página .....	44
Classificação de comentários .....	45
Fundir páginas .....	46
Editar página .....	47
Cargos da página.....	50
Instagram.....	51
Mensagens .....	52
Resumo.....	53

<b>2. DIVULGAR A SUA PÁGINA DE FACEBOOK</b>	
<b>GRATUITAMENTE</b> .....	54
<b>ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO</b> .....	55
Convites para amigos .....	55
Insira o URL da página na assinatura do <i>e-mail</i> da empresa ..	56
Crie um evento .....	57
Junte-se a grupos no Facebook .....	57
Use os outros <i>media</i> para trazer pessoas para o Facebook .....	58
Partilhe no seu perfil .....	58
<b>A PROBLEMÁTICA DO PÚBLICO-ALVO</b> .....	59
Análise psicográfica do seu público-alvo .....	61
Como comunicar?.....	62
A empatia .....	64
Qual o motivo para as pessoas estarem nas redes sociais? .....	65
O processo de funil .....	65
<b>3. O QUE É O <i>RANKING</i>?</b> .....	68
<b>EM QUE CONSISTE O <i>RANKING</i>?</b> .....	69
Afinidade .....	69
Tempo .....	70
Relevância.....	71
Comentários negativos.....	72
Como funciona todo o processo de análise.....	72
<b>COMO MELHORAR O <i>RANKING</i>?</b> .....	74
Consistência acima de tudo.....	74
Qualidade das publicações .....	75
<b>QUAL O TIPO DE CONTEÚDO QUE VAMOS PUBLICAR? ...</b>	76
Imagens .....	77
<i>Links</i> .....	78
Vídeos.....	79
Transmissões ao vivo .....	80
Interaja com os seus fãs .....	80
<b>PUBLIQUE QUANDO ESTÃO <i>ONLINE</i> (OU NÃO)</b> .....	81
Interação <i>vs.</i> Estatísticas do Facebook.....	85
Estratégias para contornar a situação .....	88

Faça perguntas de texto .....	89
Criatividade sempre! .....	91
Conte histórias.....	91
Experimente.....	93
Seja você mesmo .....	94
Deixe os fãs respirar .....	94
Olhe para outros cliques.....	94
Olhe para o que faz sucesso .....	95
Eduque os seus fãs.....	95
Um pouco de humor ajuda .....	96
Tenha metas definidas .....	96
Olhe para a sua página como um jardim .....	97
FORMAS DE PREJUDICAR O <i>RANKING</i> .....	97
Ocultar todas as publicações .....	102
Ocultar publicação.....	102
Denunciar como <i>SPAM</i> .....	102
<i>Likes</i> (retirar).....	103
XButton.....	103

#### **4. COMO ANALISAR AS ESTATÍSTICAS DA SUA PÁGINA**

<b>DE FÃS NO FACEBOOK</b> .....	105
ANALISANDO NA PRÁTICA.....	106
Promoções .....	108
Seguidores.....	109
Gostos.....	109
Alcance .....	111
Visualizações da página .....	114
Pré-visualizações da página e ações na página .....	114
Publicações .....	116
Conteúdos da marca .....	121
Eventos .....	121
Vídeos.....	121
Pessoas .....	122
Loja .....	123
Mensagens .....	123
<i>Instant Articles</i> .....	124

COMO TIRAR MELHOR PARTIDO DAS ESTATÍSTICAS DO FACEBOOK?.....	125
<b>5. COMO EXPORTAR AS ESTATÍSTICAS NUM FICHEIRO EXCEL .....</b>	<b>126</b>
A PRINCIPAL RAZÃO PARA UTILIZAR O FICHEIRO EXCEL .....	127
<b>6. ONZE IDEIAS DE PUBLICAÇÕES PARA FAZER NA SUA PÁGINA .....</b>	<b>129</b>
1. Vídeo .....	129
2. <i>Links</i> para o seu <i>site</i> .....	131
3. Novidades .....	132
4. Aproveite as datas importantes .....	133
5. Mostre o seu lado mais humano .....	134
6. Use GIF .....	135
7. Partilhe conteúdos complementares .....	135
8. Trabalhe o <i>branding</i> .....	137
9. Partilhe depoimentos .....	138
10. Ofereça materiais gratuitos para gerar <i>leads</i> .....	138
11. Faça transmissões ao vivo .....	140
<b>7. TRANSMISSÕES AO VIVO: COMO USAR PARA GERAR VENDAS .....</b>	<b>141</b>
<b>8. LOJA DENTRO DO FACEBOOK .....</b>	<b>145</b>
<b>9. CHATBOTS: O QUE SÃO E PARA QUE SERVEM .....</b>	<b>149</b>
<i>Bot</i> como disparo de mensagens .....	150
Como criar um <i>bot</i> .....	151
<b>10. STORIES: O FORMATO DE CONTEÚDO DO MOMENTO .....</b>	<b>152</b>
Como pode usar os <i>Stories</i> no seu negócio.....	155

<b>11. COMO FAZER PROMOÇÕES NO FACEBOOK .....</b>	156
REGRAS DO FACEBOOK.....	157
Qual a melhor escolha? .....	158
RESUMO DA PRIMEIRA PARTE DO LIVRO.....	159

SEGUNDA PARTE

**Como começar a ganhar dinheiro com o Facebook**

<b>12. OS PRIMEIROS PASSOS NOS ANÚNCIOS.....</b>	163
FORMATOS DE ANÚNCIOS E COBRANÇA .....	164
<i>Desktop News Feed</i> .....	165
Coluna direita.....	165
<i>Feed Mobile</i> .....	166
Instagram <i>Feed</i> .....	167
Instagram <i>Stories</i> .....	168
Vídeos sugeridos .....	169
LEILÃO DO FACEBOOK .....	170
TIPOS DE ANÚNCIOS.....	171
O BOTÃO PROIBIDO DO FACEBOOK.....	174
PAINEL DE ANÚNCIOS DO FACEBOOK.....	176
QUANTO QUER GASTAR?.....	188
REGRAS DOS ANÚNCIOS .....	198
DICAS PARA BOAS CONVERSÕES .....	200
ALGUNS CONSELHOS NA ALTURA DE ANUNCIAR NO INSTAGRAM.....	204
<b>13. OUTRAS FUNCIONALIDADES DO PAINEL DE ANÚNCIOS .....</b>	206
Estatísticas do público.....	207
Regras automáticas.....	207
Conversões personalizadas.....	208
Eventos <i>offline</i> .....	210
<b>14. PÍXEL DO FACEBOOK.....</b>	212
ONDE POSSO IR BUSCAR O PÍXEL E ONDE O DEVO INSTALAR? .....	212

<b>15. ANÁLISE DOS RELATÓRIOS</b> .....	214
PAINEL DE RELATÓRIOS .....	215
VERIFICAÇÃO DAS CAMPANHAS: DE QUANTO EM QUANTO TEMPO? .....	218
<b>16. PÚBLICO PERSONALIZADO E PÚBLICO SEMELHANTE</b> .....	220
PÚBLICO PERSONALIZADO .....	221
PÚBLICO SEMELHANTE .....	232
COMO ANUNCIAR PARA O PÚBLICO SEMELHANTE E PARA O PÚBLICO PERSONALIZADO? .....	236
<b>17. REGRAS PARA AUMENTAR O SUCESSO DOS SEUS ANÚNCIOS</b> .....	237
1. Se usar <i>links</i> coloque um <i>call to action</i> .....	237
2. Realce o benefício .....	239
3. Elimine objeções .....	241
4. Simplifique o seu texto .....	241
5. O mais importante vem primeiro .....	242
6. Cores complementares .....	242
7. Pouco texto ajuda .....	243
8. Seja específico .....	243
9. Utilize vários objetivos de campanhas .....	244
10. Fique atento aos comentários .....	244
11. Não tem <i>site</i> ou o seu <i>site</i> não converte? Encaminhe para o Messenger, WhatsApp ou telefone .....	244
12. Atenção aos vídeos sem legendas .....	245
13. Os públicos mais próximos rendem sempre melhores resultados .....	245
<b>18. COMO FAZER VENDAS COM OS FÃS QUE JÁ TEM NA SUA PÁGINA</b> .....	246
1. Fazer descontos .....	246
2. Faça anúncios específicos para os seus fãs .....	247
3. Ofereça produtos .....	247

4. Faça vendas adicionais.....	247
5. Partilhe depoimentos .....	248
6. Descontos em lançamentos .....	248
7. Dar descontos a quem registar o <i>e-mail</i> .....	248
8. Dê para depois vender.....	248
<b>19. BUSINESS MANAGER: O QUE É?</b> .....	250

TERCEIRA PARTE

**Aplicações e *softwares* para o Facebook**

<b>20. APLICAÇÕES PARA UTILIZAR NA SUA PÁGINA</b> .....	255
SEIS <i>APPS</i> PARA AGENDAR/PROGRAMAR PUBLICAÇÕES NO FACEBOOK.....	256
1. Agendamento normal do Facebook.....	256
2. Postcron.....	257
3. Buffer.....	258
4. PostPlanner.....	259
5. Hootsuite.....	260
6. Sprout Social.....	261
NOVE <i>APPS</i> PARA FAZER CONCURSOS E PROMOÇÕES NO FACEBOOK.....	262
1. Shortstack.....	262
2. Heyo.....	263
3. Rafflecopter.....	264
4. AgoraPulse .....	264
5. Woobox .....	265
6. Fanpage Karma .....	266
7. Strutta.....	267
8. Pagemodo .....	268
9. Easypromos.....	268
DEZ <i>SITES</i> E <i>APPS</i> PARA CRIAR IMAGENS PARA A SUA PÁGINA DO FACEBOOK E INSTAGRAM .....	269
1. PicMonkey.....	270



2. Canva .....	270
3. Social Image Resizer Tool .....	271
4. Recite This .....	272
5. Stencil .....	273
6. Photovisi .....	273
7. BeFunky .....	274
8. Pixlr .....	275
9. Spark Post .....	276
10. Facetune .....	276
<b>CINCO APPS PARA CRIAR VÍDEOS PARA AS SUAS PÁGINAS DE FACEBOOK E INSTAGRAM .....</b>	<b>277</b>
1. Clips .....	277
2. Clippy .....	277
3. ClippyCam .....	278
4. Adobe Spark Video .....	279
5. InShot .....	279
<b>OUTRO TIPO DE FERRAMENTAS PARA A SUA PÁGINA .....</b>	<b>280</b>
1. Mention .....	280
2. Tagboard .....	281
3. Curata .....	281
4. AdEspresso .....	282
5. Quintly .....	283
6. LikeAlyser .....	283
<b>21. OS 12 ERROS MAIS COMUNS NA CRIAÇÃO DE PÁGINAS .....</b>	<b>285</b>
1. Pouco cuidado com a imagem .....	285
2. Falta de definição do público-alvo .....	286
3. Falta de consistência .....	286
4. Falta de investimento em anúncios .....	287
5. Não acompanhar a <i>performance</i> dos anúncios .....	287
6. Deixar os fãs sem resposta .....	287
7. Não levar pessoas da sua página para o <i>site</i> .....	288
8. Fazer o que todos já fazem .....	288
9. Não incentivar o <i>call to action</i> .....	288

10. Falta de informação no «Sobre» .....	289
11. Não compreender os interesses do público .....	289
12. Não apostar em vídeos e <i>lives</i> .....	290
<b>22. COMO FAZER SUCESSO COM A SUA PÁGINA EM 20 PASSOS.....</b>	<b>291</b>
<b>23. CONSELHOS PARA TRABALHAR NO FACEBOOK E NÃO PERDER MUITO TEMPO .....</b>	<b>293</b>
<b>24. ATUALIZAR PELO <i>SMARTPHONE</i>: UMA BOA FORMA DE PERDER MENOS TEMPO .....</b>	<b>296</b>
Buffer.....	296
Feedly .....	296
Pocket.....	296
Gestor de páginas.....	297
Anúncios.....	297
<b>25. <i>SITE</i> OU PÁGINA DE FACEBOOK: QUAL A MELHOR OPÇÃO PARA USAR NO SEU NEGÓCIO? .....</b>	<b>298</b>
O Facebook não é seu! .....	298
Comunicar um negócio pelo Facebook é eficaz? .....	299
A melhor solução? Usar ambos!.....	299
<b>SÓ FALTA MAIS UM PASSO... .....</b>	<b>301</b>

## PREFÁCIO

O mundo digital evoluiu de uma forma inesperadamente rápida. Antigamente, as gráficas e a impressão trabalhavam a todo o gás para comunicar ao mundo as novidades e os novos lançamentos de produtos, e ninguém esperaria as alterações irreversíveis que rapidamente sofreram na sua forma de trabalhar e de ver os negócios. Com o crescimento e o avanço da Internet, milhões de pessoas começaram a utilizar a tecnologia para propagar as suas ideias, o seu conhecimento, divulgarem os seus produtos e fazerem tudo aquilo que no passado estava geograficamente limitado. Hoje, não há barreiras.

Com o crescimento da Internet surge, em 2004, o Facebook, rede social que, ao longo dos últimos 14 anos, tem criado, de uma forma totalmente disruptiva, novas formas de interagir com clientes, de comunicar o lançamento de produtos e de trabalhar a cultura de uma marca. Hoje, invariavelmente, o Facebook é a ferramenta de eleição para qualquer pessoa que pretenda conectar-se com os seus amigos, familiares, marcas de que gosta ou, simplesmente, descobrir novas fontes de informação e partilha de conhecimento, seja através de páginas, grupos, partilhas, eventos, etc.

Com um lançamento restrito na Universidade de Harvard, e com acesso limitado apenas a alunos, o Facebook cresceu para uma ferramenta utilizada por 1,5 mil milhões de pessoas em todo o mundo. No dia 27 de agosto de 2015, o fundador da rede social, Mark Zuckerberg, anunciava ao mundo um novo objetivo alcançado: mil milhões de pessoas acederam ao Facebook num único dia (24 horas), o que, em termos estatísticos, representa uma em cada sete pessoas no mundo. A juntar a

isso, o Facebook alimenta, neste momento, 40 milhões de pequenos negócios em todo o mundo, que utilizam a plataforma para gerar vendas, comunicar com os fãs e clientes e trabalhar de perto a cultura da empresa e marca junto de quem mais gosta dela.

É impossível fugirmos à realidade. E o Facebook é uma extraordinária plataforma para não só criar relações de amizade e estabelecer contactos profissionais, como, essencialmente, para divulgar novos negócios, novos produtos e encontrar clientes em todo o mundo que estejam interessados no que o leitor tem para vender. E o melhor de tudo é que o Facebook ainda agora começou, o que significa que muito ainda existe para explorar na rede e que muita coisa ainda está por vir.

No que toca ao Facebook, o Luciano Larrossa é um dos profissionais mais competentes e atualizados do mercado. Tive a oportunidade de acompanhar o seu percurso de perto, aprender com ele através das suas turmas do curso Facebook para Negócios e de privar em almoços e jantares de negócios. Isso deu-me uma bagagem e um conhecimento tremendos, que me ajudaram a alavancar mais rapidamente os meus negócios e *startups*. E, naturalmente, este livro é uma oportunidade incrível para todos os que procuram entender como funciona por dentro o Facebook e como é possível tirar partido das suas ferramentas para gerar vendas, novos negócios e novas oportunidades de uma forma nunca antes vista.

O Facebook mudou o modo como comunicamos e o leitor precisa de mudar a maneira como o seu negócio comunica.

Comece por este livro. Não se vai arrepender.

PAULO FAUSTINO  
CEO @ GetDigital  
[www.getdigitalportugal.pt](http://www.getdigitalportugal.pt)

# INÍCIO

A forma de as empresas comunicarem com os seus clientes tem mudado muito ao longo dos últimos anos. Enquanto, antigamente, as empresas utilizavam um *site* estático para comunicarem com os clientes, hoje em dia, as marcas podem interagir de uma maneira muito mais dinâmica e eficiente. Este é um período completamente novo para o ramo da comunicação, o que tem obrigado muitas empresas e profissionais a adaptarem-se a esta mudança.

O Facebook tem sido um dos principais pilares desta revolução. Nunca na história da Internet uma rede social criou uma interação tão grande entre as pessoas como faz atualmente o Facebook. São mais de mil milhões de utilizadores que interagem entre si durante largas horas do dia, partilhando informações, imagens e produtos. Um fenómeno nunca antes visto e que tem sido aproveitado por várias marcas, que veem no Facebook uma excelente forma de conquistarem mais clientes e aumentarem as vendas.

As empresas têm, atualmente, uma oportunidade única de interagir com os clientes atuais e potenciais. Tornou-se mais fácil chegar a um público mais vasto, com menor custo, tornando obsoletos os anúncios nos meios de comunicação tradicionais.

Apesar de todas as vantagens que o Facebook oferece, ter uma página não é o suficiente para conseguir ser bem-sucedido nesta rede social. Criar a página é, na verdade, apenas o primeiro passo. Aliás, se alguém o tentar convencer de que para ter sucesso no Facebook ou no Instagram basta criar uma página e começar a publicar conteúdo, fuja a sete pés. O número de fãs que uma publicação sem qualquer investimento atinge

é extremamente reduzido e esta não pode ser considerada uma estratégia rentável a longo prazo, pelo menos para a maioria dos casos. Para ter sucesso no Facebook, hoje em dia, é necessário um orçamento mensal para investir em anúncios. Mas tenha calma: durante todo o livro, vou explicar como investir e ter retorno.

Não quero que deite dinheiro ao lixo. Ao longo das próximas páginas, vou explicar como pode investir e recuperar dinheiro com os anúncios de Facebook. Este é o jogo que vamos jogar daqui para a frente. E não se preocupe, pois não vamos precisar de valores exorbitantes. No Facebook, com apenas 10 ou 20 euros pode chegar a milhares de pessoas e ter retornos dez a 20 vezes desse valor.

Nos últimos anos, tenho trabalhado na gestão de anúncios no Facebook com os mais variados tipos de clientes. Ajudei empresas a venderem capas para telemóveis, seguros, imóveis, perfumes, cursos de inglês, livros/*le-books*, serviços de cabeleireiro, aluguer de carros, serviços de *design* e até aplicações para telemóveis. O Facebook é, atualmente, um *media* que permite vender praticamente todo o tipo de negócios com um retorno enorme sobre o investimento.

Acredito que, neste momento, se esteja a perguntar a si mesmo: *Será que o Facebook serve para o meu negócio?*

Para 99% dos casos, a resposta é um redondo *sim*.

Mas, claro, é necessário que saiba como fazê-lo. Caso contrário, estará a desperdiçar dinheiro sem ter retorno. Não se preocupe, pois, com este livro, terá os conhecimentos necessários para começar a perceber o potencial do Facebook.

A metodologia que vou explicar neste livro tem sido aplicada por milhares de pessoas que assistiram aos meus cursos e palestras e que tem resultado em vários casos de sucesso, tanto em Portugal como no Brasil. É radiante saber que uma metodologia de trabalho conseguiu tirar da falência uma empresa de cursos de línguas ou que ajudou um salão de cabeleireiro a passar de zero funcionários para nove no espaço de um ano.

Este livro, tal como toda a metodologia do Facebook para Negócios, está dividido em três partes. Na primeira, vai aprender os conceitos básicos de uma estratégia dentro do Facebook. Como criar uma página

e conteúdos que giram interação com a sua comunidade. A criação de uma página e a divulgação de conteúdo relacionado com o seu negócio é a base que sustenta toda a estratégia. Sem ela, seria impossível anunciar e investir no Facebook.

Na segunda parte, vou falar sobre aquilo que tem mudado o rumo de muitos negócios: os anúncios do Facebook. Vou explicar como pode anunciar, quais as principais métricas que devem ser analisadas e ainda como pode otimizar os seus anúncios de forma a pagar menos ao angariar cada novo cliente.

Na terceira e última parte, vou revelar algumas aplicações que vão otimizar o seu trabalho no Facebook, fazendo-o ganhar tempo e melhorar a qualidade das suas publicações e anúncios. Vou listar algumas das *apps* que uso e que podem ser fundamentais para ter uma experiência positiva na maior rede social do mundo.

Depois de ter falado um pouco do potencial do Facebook, está na hora de criarmos a nossa página e fazermos os nossos primeiros anúncios.

Preparado(a)?