# COMO A CACAU SHOW CONSEGUIU ECONOMIZAR MAIS DE R\$300 MIL POR ANO INTERNALIZANDO A OPERAÇÃO DE SOCIAL LISTENING E RESPONDING





Compartilhamos práticas inspiradoras de clientes e operações de sucesso com o uso da ferramenta **WAR-ROOM STILINGUE.** A seleção considera a realização e consolidação de um trabalho que fortalece a mensagem de parcer.IA, transparênc.IA e excelênc.IA, compartilhadas com a **STILINGUE**.

Fundada em 1988, a Cacau Show tornou-se a maior rede de chocolates finos do mundo. Atualmente, conta com mais de 2.300 lojas nos principais shoppings, avenidas e ruas comerciais de todo o Brasil. Especialista em chocolates com diferentes intensidades de sabor, a Cacau Show está em constante inovação e oferece uma variedade de produtos para todos os gostos e momentos.



Um levantamento realizado pelo Instituto de Pesquisa & Data Analiytics Croma Insights apontou a Cacau Show como uma das 20 marcas mais lembradas pelos brasileiros durante a pandemia da Covid-19. Mas, esse cenário não é novidade. Sendo uma marca já muito querida e buscando proporcionar cada vez mais proximidade com os consumidores, em 2019, a Cacau Show optou por **internalizar as operações relacionadas a redes sociais**, principalmente de Social Listening e Responding, que até então eram realizadas por uma agência terceira.





O Projeto Engaje nasceu de um posicionamento interno da Cacau Show chamado 'Dando vida aos valores'. A ideia é trazer melhorias para as áreas e para o negócio como um todo, a partir de iniciativas que contemplem ganhos financeiros, ganhos para os clientes e seja relevante para a empresa.



### Cauê Sanchez

Coordenador de Comunicação e Marca

A partir desta decisão, a equipe se empenhou em estudar cenários possíveis para a internalização e iniciaram a estruturação da nova área. A formação da equipe com 3 novos integrantes veio acompanhada de

um novo posicionamento





Nosso primeiro plano é sim responder e solucionar problemas. Mas, falando do lado de Marketing, nós tínhamos agora uma veia de propor uma experiência diferenciada para o consumidor, queremos entender o que ele fala, o que ele pede.



## Cauê Sanchez

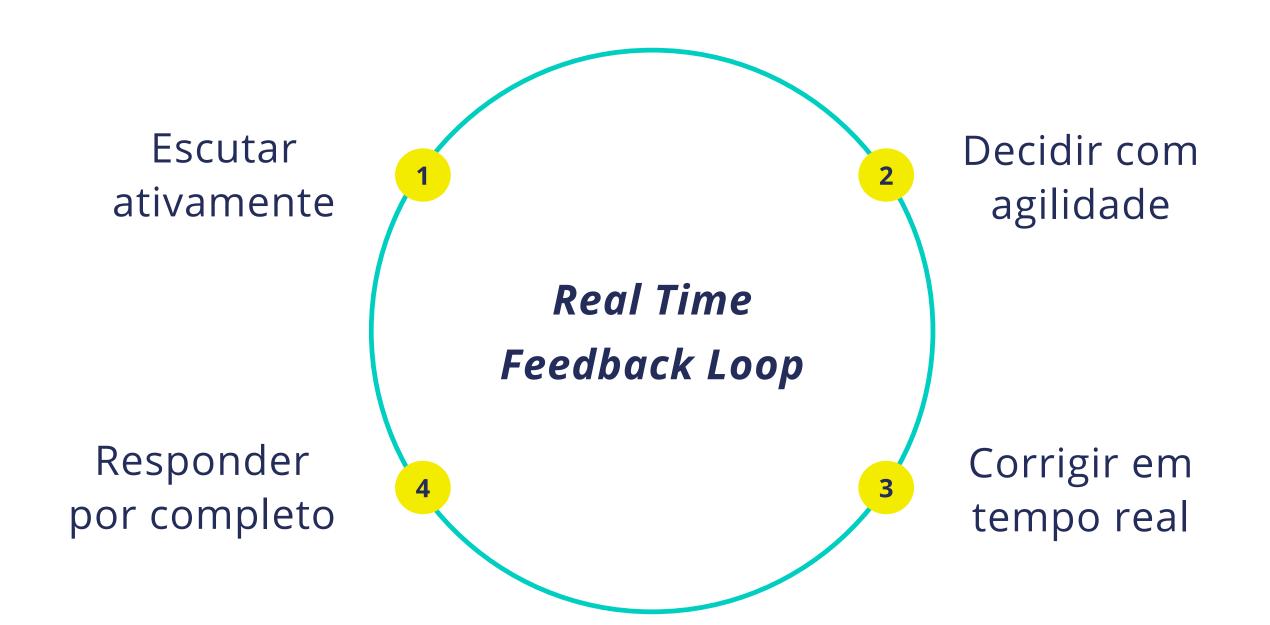
Coordenador de Comunicação e Marca



E para colocar em prática este novo objetivo inspiracional e humanizado, desde o começo de 2019, a Cacau Show foca sua operação de Social Listening e Responding no War-Room da STILINGUE.



# Facilitamos o acesso à milhões de informações e conversas na internet, para sua equipe escutar, responder, decidir, corrigir em tempo real todas as percepções de consumidores



STILINGUE - plataforma robusta de Customer Intelligence & Responding em tempo real empoderada por Inteligência Artificial proprietária e construída com o estado da arte em processamento de linguagem natural para o Português brasileiro

Solução unificada de múltiplos canais e integrada entre módulos de Social Listening e Reponding para guiar decisões por dados e evidências.



# Com a adoção da operação in house, a Cacau Show registrou uma economia de R\$300 mil/ano.

E, mais do que isso, conseguiram também aumentar de 20% para 80% a quantidade de interações respondidas nos canais proprietários, o que refletiu no início da adoção de uma estratégia de Marketing de Interação, capaz de trazer uma experiência com mais propriedade, força, velocidade e conexão para o consumidor.





Antes, a gente não tinha informações sobre o que acontecia nos nossos canais. Éramos meros espectadores do trabalho que estava sendo feito pela agência. Hoje, nós temos o poder da informação na nossa mão.

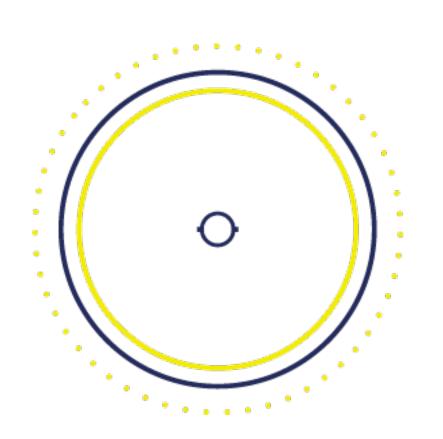


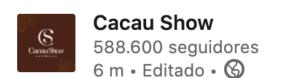
## Victor Costa

Analista de Marketing Digital



# Confira três oportunidades de engajamento identificadas pela operação de Social Listening e executadas pela equipe de Marketing.





retorna em nossas lojas no final do ano.

+ Seguir •••

Recentemente uma de nossas seguidoras do Instagram interagiu muito conosco em nossas publicações e SAC, falando sobre o seu amor por nossa Trufa de Panettone e seu desejo de que existisse esse produto a venda durante o ano inteiro. Porém, a trufa de Panettone é um produto de campanha, que sempre

Para alegrar e fazer o ano de 2020 da nossa seguidora ser mais feliz, realizamos uma ação diferente neste Natal e enviamos uma cesta enorme com 366 Trufas de Panettone.

Agora nossa **#CacauLover** vai se deliciar com seu produto favorito o ano inteiro! Ah e lembrando, 2020 é um ano bissexto, então ela ganhou 366 trufas.

E ai, gostaram da ideia?

**#SerCacauEShow #AtencaoAosDetalhes #CarinhoEPragmatismo.** 





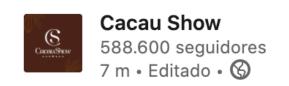
Uma cacaulover pediu para que um produto sazonal, a trufa de Panetone, fosse disponibilizada o ano todo. Como trata-se de um pedido inviável por uma questão fabril, a equipe realizou o **envio de uma cesta com 366 trufas de Panetone**, para que ela pudesse ter uma trufa por dia ao longo do ano.

+18 mil reações e +800 comentários

<u>Veja o post</u>







+ Seguir •••

Em nosso perfil oficial do Twitter, a Andrea Britos se mostrou muito fã da Cacau Show, sempre compartilhando e interagindo com os nossos conteúdos. Assim, criamos um apelido divertido, de Sra. Engajada.

Semana passada a nossa Sra. Engajada fez aniversário e com isso decidimos fazer uma deliciosa surpresa: Um dia cheio de experiências em uma das nossas lojas e, para finalizar ela ganhou uma cesta repleta de chocolates.

A Cacau Show está sempre acompanhando o que os nossos #cacaulovers estão falando nos nossos canais oficiais, fique de olho, interaja e quem sabe você também não pode ter uma deliciosa surpresa.

Afinal de contas, espalhar amor e carinho é sempre uma delícia.

#### **#CacauLovers #SerCacauEShow #CarinhoEPragmatismo**



Andrea é uma usuária muito assídua no Twitter, sempre publicando sobre os produtos da Cacau Show, sugerindo novos sabores e dando ideias. A equipe identificou a data de aniversário e **proporcionou uma comemoração muito especial** em uma de suas franquias: um dia com direito a muito chocolate quente e, claro, uma cesta cheia de bombons, trufas e tabletes de chocolate!

+2,8 mil reações e +100 comentários

<u>Veja o post</u>



<u>Assista o vídeo</u>

Foram identificadas diversas reclamações sobre o chocolate quente cremoso, que após checagem, a equipe identificou como fruto de um erro no modo de preparo do mesmo, no qual os internautas estavam incrementando com outros produtos que não trariam a experiência planejada. Com base nestes relatos, a Cacau Show produziu um vídeo explicativo sobre como produzir a bebida de forma correta.

#### +30mil visualizações e +300 curtidas





Todo mundo vê a STILINGUE como uma referência em resposta e interações nas redes sociais. É extremamente fácil mexer na ferramenta, conseguimos entender em tempo real o que está sendo falado pelo consumidor e isso nos trouxe diversas experiências bem bacanas. E tem outro ponto que valorizamos muito que não é necessariamente ligado à tecnologia, mas que é a transparência e proximidade com a equipe da STILINGUE.



## Cauê Sanchez

Coordenador de Comunicação e Marca



Ofato de poder sempre contribuir com a evolução da plataforma, sugerindo features e aplicações e, claro, sendo ouvidos, faz com que a gente se sinta dentro do negócio da STILINGUE.



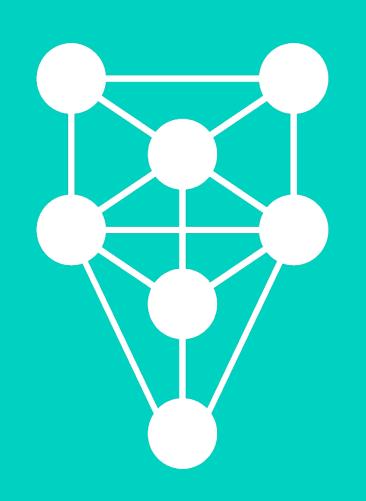
## Victor Costa

Analista de Marketing Digital

# Quer saber como a STILINGUE também pode auxiliar a sua marca?

Entre em contato com nosso time de especialistas em:

https://stilingue.com.br/



# STILINGUE