

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS



Web & Marketing Digital

COMO NÃO SE TORNAR UM SPAMMER

Muitas pessoas, mesmo sem perceber, em algum momento já enviaram uma corrente da sorte, uma lenda urbana ou algo parecido. Para não se tornar um *spammer*, mesmo entre amigos, é importante respeitar as seguintes dicas:

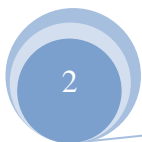
- Siga as normas da etiqueta (Netiqueta). É recomendado, por exemplo, sempre preencher o campo do **assunto** com uma descrição significativa do conteúdo do e-mail. Dessa forma, o destinatário terá a opção de não abri-lo, caso não seja de seu interesse.
- Procure informações a respeito dos diversos e-mails que receber. Muitos usuários, por desconhecimento, reiniciam a propagação de lendas urbanas ou boatos.
- Antes de enviar um e-mail, reflita se o conteúdo será útil ou de interesse do grupo para o qual pretende remetê-lo.
- Procure refletir antes de repassar e-mails suspeitos, tais como: boatos, lendas urbanas e até mesmo, golpes. Na dúvida, não envie.
- Respeite o propósito e o formato das listas de discussão e demais fóruns na rede.
- Não use listas de mala direta ou particulares de amigos de terceiros para enviar propaganda ou quaisquer divulgações pessoais.
- Se decidir fazer marketing de sua empresa ou negócios na Internet, informe-se antes sobre as melhores práticas para este fim.



COMO FAZER MARKETING POR E-MAIL SEM FAZER SPAM

Fazer marketing pela Internet sem provocar spam, requer o uso de boas práticas. A seguir, algumas das quais podem evitar a propagação de e-mails não solicitados.

- Enviar e-mails somente para os clientes que optaram pelo cadastro na lista de divulgação de seus produtos e/ou serviços. Tal cadastro pode ter sido feito por telefone, na hora do primeiro contato comercial ou por formulário disponível no *site* da empresa na Internet.
- Não usar listas de divulgação de terceiros, nem comprá-las de fornecedores de mala direta.
- Não reutilizar listas de divulgação, ou seja, não enviar informações de determinado serviço aos clientes cadastrados na lista de divulgação de outro serviço, ainda que sejam da mesma empresa.
- Respeitar as opções do cliente no preenchimento de formulários de cadastramento em listas de divulgação, por escrito ou on-line.
- Respeitar as solicitações de descadastramento de suas listas.
- Não iniciar o primeiro contato com o cliente por e-mail, ou seja, o envio do primeiro e-mail, sem prévia autorização do cliente, caracteriza a prática de spam.
- O e-mail, por ser um veículo de comunicação bastante pessoal e veloz, deve cumprir o papel de ser objetivo e relevante. Assegure-se de que seu destinatário fará bom uso das informações/ofertas que você está transmitindo, pois só assim você garantirá a freqüência de leitura de seu público-alvo.
- Procure não sobrecarregar seus leitores com o excesso de mensagens. Envios com freqüência muito alta pode aborrecer seus destinatários e causar um efeito negativo na imagem de sua empresa. O contrário também pode ser prejudicial. Se você estabeleceu um compromisso com seu leitor, busque mantê-lo.



- Toda comunicação deve partir da iniciativa de uma das partes. Se você irá iniciá-la, procure respeitar a aceitação por parte do seu leitor. Caso ele não esteja interessado, respeite-o. Jamais envie um e-mail para quem pediu pra não receber mais, a menos que seja solicitado.
- Seja objetivo. Uma mensagem objetiva tem muito mais chances de ser lida e aceita. Informe no assunto de sua mensagem sobre o que ela se trata.
- Integre suas mensagens com seu site. Busque inserir links em suas mensagens. Tente despertar a curiosidade de seu leitor colocando chamadas de forma a atrair seu destinatário para seu site. Se você não possui website, providencie um!



DÚVIDAS?

Tendo dúvidas, fique a vontade em contatar o suporte Loja de Internet, empresa responsável pela administração e manutenção do site e sistemas.

Contate-nos por telefone e exponha suas dúvidas, o atendimento da Loja de Internet irá lhe encaminhar ao suporte adequado e, dependendo de como for, será agendado um atendimento personalizado para você.

Lembramos que o suporte será efetuado exclusivamente via telefone fixo e dentro dos horários de funcionamento da empresa, que são:

- Segunda a Sexta das 9:00hs às 12:00hs | 15:00hs às 17:00hs.

Dados de contato da Loja de Internet:

Site: www.lojadoscatalogos.com.br

Email: suporte@lojadoscatalogos.com.br

Telefones (fixos): (27) 3074-9500 / 3062-3752

Celular (para emergências): (27) 7811-7130

ID Nextel: 118*65861

Obrigado por usar nossos serviços!
Estamos sempre à sua disposição!

