

RAD1401 - Marketing I

Aulas 19, 20 e 21

Criação de brand equity

Profa. Dra. Janaina Giraldi



O que é uma marca?

- “Nome, termo, sinal, símbolo ou design, ou uma combinação de tudo isso, com a intenção de **identificar** bens e serviços de um vendedor ou grupo de vendedores e para **diferenciá-los** dos concorrentes” (AMA, 2007)
- Papéis da marca (SHIMP, 2002): *proporcionar economias de escala, criar barreiras de entrada para concorrentes, aumentar o poder dos fabricantes frente aos intermediários, oferecer ao consumidor garantias de desempenho consistente, fornecer símbolos de status*

Meio poderoso para desenvolver vantagem competitiva



Funções da marca para Lambin (2000)

- Função de **ajustamento**: a marca anuncia a existência de uma combinação específica de atributos e o consumidor a utiliza para orientar suas escolhas em função de suas necessidades;
- Função **prática**: a marca funciona como um meio cômodo e prático de memorizar as características de um produto e de associá-lo a um nome. Esta função é aplicada às compras mais rotineiras;
- Função de **garantia**: a marca identifica e responsabiliza o fabricante de uma forma duradoura e o consumidor espera determinada qualidade quando adquire um produto de uma marca específica;
- Função de **personalização**: as marcas permitem que os compradores evidenciem a sua diferença e originalidade;
- Função de **proteção**: do ponto de vista das empresas, as marcas registradas permitem às empresas se protegerem contra imitações ou falsificações;
- Função de **posicionamento**: trata-se da forma como a marca é diferenciada na mente do consumidor.



O que é branding?

- Planejamento, implantação e controle de um **conceito de marca** durante a vida da marca (SHIMP, 2002)
- Dotar produtos e serviços com o **poder de uma marca** (KOTLER; KELLER, 2006)
 - *Ensinar aos consumidores quem é o produto, a que ele se presta e por que o consumidor deve se interessar por ele*
 - *Criar estruturas mentais e ajudar o consumidor a organizar seu conhecimento sobre produtos e serviços*



Desenvolvimento de marcas

- **Definição de uma estratégia de marca**
 - Levantamento de informações acerca do produto e do mercado, determinação do papel específico a ser cumprido pela marca registrada e estabelecimento dos objetivos da marca
 - Tamanho do nome da marca e restrições
- **Determinação de temas de criação**
 - Enfoques a partir dos quais serão geradas as sugestões de nomes para o produto ou serviço
 - Automóveis: desempenho, potência, tecnologia, sofisticação, estilo de vida, *design*



Desenvolvimento de marcas

- **Geração de nomes**
 - A partir dos temas escolhidos, criar palavras, analogias e idéias que caracterizem a marca
- **Seleção final**
 - Eliminar palavras que apresentem dificuldades de pronúncia, de legibilidade ou de memorização, aquelas que não permitem o registro legal
 - Verificar se relação de nomes escolhidos não representa significados obscenos, ofensivos ou negativos
 - Concessão de registro a nomes iguais ou similares nos países e mercados onde se pretende comercializar a nova marca

Registro de marcas no Brasil

- Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI): órgão responsável para efetuar o registro de Marcas no Brasil
- www.inpi.gov.br
- Quatro as formas de registro de marca
 - *Nominativa - nome da marca*
 - *Figurativa - logomarca*
 - *Mista-nome + logomarca*
 - *Tridimensional- forma plástica ou embalagem do produto*
- A fim de identificar possíveis registros que sirvam de empecilho ao deferimento do registro da marca, é importante a busca de anterioridade
 - https://gru.inpi.gov.br/pePI/jsp/marcas/Pesquisa_classe_basica.jsp
- Tempo vigente do registro de uma marca no Brasil: dez anos, prorrogado por períodos iguais e sucessivos
 - *Denominação de Origem:* <http://www.youtube.com/watch?v=A4xvrGErdZU>

Branding para linhas de produtos

• Estratégias de marcas

- Nomes individuais (P&G, Unilever)
- Nomes de família abrangentes (Whirlpool)
- Nomes de família separados por linha de produtos (Renner)
- Nome da empresa combinado com nome de produtos (HP, Kellogg's)

Opções de estratégia de branding: nomes de família de marcas individuais ou distintos



Opções de estratégia de branding: Guarda-chuva corporativo ou nome de marca da empresa



Opções de estratégia de branding: Guarda-chuva corporativo ou nome de marca da empresa



Opções de estratégia de branding: Nome de submarca



• Extensão de marca

- Utilização de uma marca estabelecida para lançar um novo produto
- Marca-mãe: a que originou uma extensão
- Extensão de linha (produtos relacionados) e categoria (novas categorias)
- **Vantagens:** *facilita aceitação do produto, fortalece a marca-mãe*
- **Desvantagens:** *diluição da marca, confusão mental, riscos para a marca-mãe (fracasso, canibalização), deixa de criar nova marca forte*

Em parceria com a NKS, a Ford lança **eletrodomésticos** como cafeteira e liquidificador.

<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2013/07/24/ford-lanca-eletrodomesticos-como-cafeteira-e-liquidificador-no-brasil.htm#fotoNav=4>



Estilo de vida - Saúde

Produtos esportivos

Aventura

Moda e acessórios

- Detentora das duas maiores marcas de sucos prontos do Brasil, a Coca-Cola anunciou em junho de 2009 a fusão das marcas Sucos Mais e Del Valle, criando a **Del Valle Mais**
- A Del Valle passou a ser a **marca guarda-chuva** de sucos prontos para beber
- 2013: Del Valle mudou de **identidade visual**, com nova tipografia e cor, alinhadas à identidade global de sucos da Coca-Cola Company
- Vermelho deu lugar ao preto, presente em produtos de países vizinhos: Andina (Chile), Frugos (Peru) e Cepita (Argentina)



• Marcas combinadas

- Falta de definição globalmente aceita (LEUTHESSER; KOHLI; SURI, 2003): co-branding, aliança de marcas, marcas compostas, marcas de ingrediente, multi-branding, branding conjunto ou duplo
- Produtos da mesma empresa ou joint-venture, compromisso e cooperação de longo prazo
- Nome das duas marcas deve aparecer no produto, logo ou embalagem
- **Benefícios:** facilita a transferência de associações positivas, sinalização de qualidade, vendas adicionais, velocidade na adoção
- **Riscos:** perda de controle das associações mentais, diluição da marca

Exemplo de Co-branding: Marinex e Teflon



Um problema comum uniu duas consagradas marcas de utensílios domésticos, a Marinex, dos utensílios de vidro da Santa Marina, e a Teflon, o revestimento antiaderente da DuPont. Embora prestigiadas em suas áreas, as marcas sentiam necessidade de **renovar suas imagens**. Surgiu uma parceria, que resultou na linha de refratários revestidos Marinex & Teflon. As embalagens ganharam uma janela na parte frontal, que possibilita **contatos visuais e táteis** com os produtos, e janelas laterais, que realçam as abas dos refratários. O cartão microondulado empregado nas embalagens dá **resistência** física no transporte e no manuseio no varejo. Um **rótulo-bula** foi produzido para acompanhar os produtos, trazendo informações secundárias nas doze línguas de comercialização da linha. Nos primeiros oito meses de lançamento a nova marca atingiu os objetivos de vendas nacionais e abriu espaço em faixas **sofisticadas** do varejo. No mercado internacional ganhou exposição em gôndolas e vitrines junto aos seus principais concorrentes.

<http://www.youtube.com/watch?v=6Vvf5pGmbXc>

Fonte: Revista EmbalagemMarca, 2008

Branding para linhas de produtos

- **Marca de ingrediente:** criação de conscientização e preferência pelo produto da empresa (Lybra, "Intel inside")



Decisões sobre marcas: nomes eficazes

- Fácil de pronunciar: **Azul, Häagen-Dazs?, Daewoo?**
- Fácil de reconhecer: **Nike, Coca-Cola**
- Fácil de lembrar: **Rolax, Esso, Gillette**
- Curto: **Oi, Bic, LG, Lux**
- Único: **Gol? Dove?**
- Descreve o produto: **Curves, Duracell, Greenpeace, Liquid Paper**
- Descreve benefícios: **Antártica, Absolut, Comfort Inn**
- Conotação positiva: **Kibon, Pioneer, Rabobank?**
- Reforça imagem desejada: **Häagen-Dazs, Natura**

Elementos de uma marca sólida

- Conta com produtos e serviços na empresa que possuem **desempenho** e **qualidade** adequados ao segmento-alvo
- É **lembrada** pelos consumidores potenciais
- Possui **benefícios** fortes e diferenciadores para o consumidor-alvo
- É considerada relevante para atender às **necessidades** e desejos de um grupo
- Mantém-se relevante para o consumidor no **longo prazo**
- É considerada **diferente** das demais pelos consumidores-alvo
- Possui uma **imagem** condizente com a identidade transmitida pela empresa
- Possui avaliação de qualidade adequada às **expectativas** dos consumidores-alvo
- Cria um vínculo de **fidelidade** com seus consumidores-alvo
- Garante a **lucratividade** da empresa ou da unidade de negócio
- Possui valor **patrimonial** elevado

Brand equity

- **Patrimônio** de marca, valor agregado atribuído a produtos e serviços
- Faz com que os consumidores tenham **diferentes** opiniões e emoções e ajam de forma diferente em relação aos produtos de acordo com as marcas desses produtos
- Importante **ativo intangível** de valor financeiro e psicológico para a empresa
- **Brand equity baseado no cliente**
 - Efeito diferencial que o conhecimento de uma marca exerce na resposta do consumidor ao marketing dessa marca
- **Perspectiva financeira do brand equity (avaliação da marca, valuation/valoração)**
 - Valor de mercado em relação aos seus concorrentes

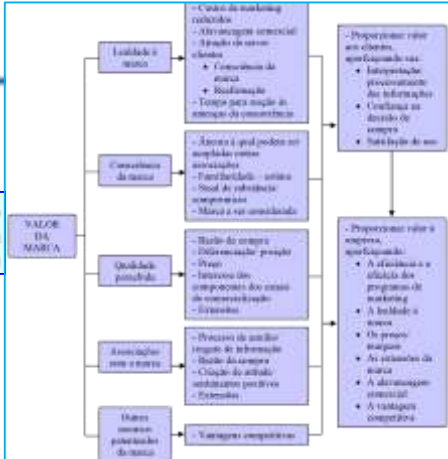
Brand equity baseado no cliente

- Três estruturas fundamentais para compreender e avaliar o brand equity (MENICTAS; WANG; LOUVIERE, 2012)
 - Aaker (1991): *visão gerencial*
 - Keller (1993): *visão psicológica, baseada na memória*
 - Erdem e Swait (1998): *baseada na economia da informação e na teoria da sinalização*
- Diversas outras estruturas que foram construídas a partir das três citadas
 - Park e Shrinivasan (1994): *integração dos conceitos de Aaker e Keller*
 - Krishnan (1996) e Netemeyer et al. (2004): *modelo de Keller(1993)*
 - Yoo, Donthu e Lee (2000): *ampliação da estrutura de Aaker (1991), especificando dimensões e antecedentes*
 - Jara e Cliquet (2012): *adequação do modelo de Keller(1993) para varejo*
 - Menictas, Wang e Louviere (2012): *comparação ente formas de análise da escala de Erdem e Swait (1998)*

Brand equity baseado no cliente

- Aaker (2007): conjunto de **ativos** e de **passivos** ligados a uma marca, ao seu nome e símbolo, que se adicionam ou se subtraem ao valor proporcionado por um produto ou serviço
 - Cinco componentes: *fidelidade à marca, conscientização, qualidade percebida, associações à marca, e compósito de propriedades (patentes, relações com distribuidores e clientes e marcas registradas)*

Dimensões do valor da marca (Aaker)



Elementos do valor da marca: nova embalagem da Coca-Cola

- 18 de abril de 2016: anúncio da criação de **novas embalagens**.
- Estratégia **"One Brand"**: uso do vermelho característico para padronizar os produtos.
- O desenho do logo com a cor vermelha foi batizado de **Red Disc**.
- Um **detalhe** (preto, branco ou verde) na lata ou garrafa deixará claro de que submarca se trata.
- Segundo Marcos de Quinto, CMO da Coca-Cola, a embalagem é o **ativo mais valioso** e visível da marca. Ele explicou que a ideia é **unificar** a Coca em uma única identidade e **facilitar** a escolha dos consumidores nas prateleiras.
- Entrevista com Cris Grether (diretora Global de Design): https://www.youtube.com/watch?v=h_ekjGfBcZI

Filme de lançamento: <https://www.youtube.com/watch?v=ARKXUSp9NRU>
 No Brasil: <https://www.youtube.com/watch?v=6IlwMjMt1IA>

Facilitação da busca do consumidor, muitas vezes desatento e ocupado?

Movimento da diferenciação para o genérico?

Risco de enfraquecer o trabalho de estabelecer cores próprias para as marcas

Brand equity baseado no cliente

- Aaker (2007): relação entre brand equity e **identidade da marca**
 - **Identidade**: algo que proporciona para os seus clientes uma finalidade, um sentido e um significado específico para essa marca que a diferencia de seus concorrentes
 - *Produto, organização, pessoa e símbolo*
 - *Identidade central e estendida*
 - **Imagem**: avaliações atuais dos clientes referentes a essa marca

Brand equity baseado no cliente

- Keller (1993): uma marca adquire valor conforme os consumidores se **familiarizam** com ela
 - *Os consumidores armazenam na memória associações favoráveis, fortes e únicas para com a marca e, a partir daí, a marca adquire certo valor*
 - *Duas formas de conhecimento: **consciência da marca e imagem da marca***

Brand equity baseado no cliente

- **Estrutura de Erdem e Swait** (1998): baseada na economia da informação e na teoria da sinalização
- Visão abrangente e dinâmica do brand equity
- Mercados com informação imperfeita e assimétrica: empresas conhecem mais seus produtos do que os clientes
- Utilidade esperada (valor adicionado da marca)
 - *Investimentos na marca*
 - *Consistência*
 - **Clareza**
 - **Credibilidade**
 - *Qualidade percebida*
 - *Risco percebido*
 - *Ganho em custos de informação*

Aumentam qualidade percebida da marca
Reduzem risco percebido e custos de informação
Aumentam a utilidade esperada

Brand equity baseado no cliente

- Perspectivas cognitivas e da economia da informação
 - **Complementares e não concorrentes**
- Diferenças (ERDEM; SWAIT, 1998)
 - **Estrutura da economia da informação**
 - Brand equity não está associado a alta qualidade, mas sim à **credibilidade**
 - Redução de risco e custos **antecede** brand equity
 - Lealdade à marca é **consequência** do brand equity
 - **Psicologia Cognitiva**
 - Redução do risco e custos são **consequências** do brand equity
 - Lealdade à marca é **componente** do brand equity (AAKER, 1991)

Brand equity baseado no cliente

- Brand Asset Valuator (Young and Rubicam)
 - **Diferenciação** e **relevância**: força da marca
 - **Estima** e **conhecimento**: reputação da marca



Brand equity baseado no cliente

- Outras abordagens
 - **BRANDZ** (Millward Brown e WWP): série de etapas
 - *Presença, relevância, desempenho, vantagem, vínculo*
 - **Ressonância de marca**: rota racional e rota emocional
 - *Assegurar a identificação da marca entre clientes e associações mentais*
 - *Estabelecer significado da marca*
 - *Obter respostas dos clientes (sensações e julgamentos)*
 - *Adaptar resposta para criar relacionamento*

Perspectiva financeira do brand equity: avaliação da marca/valoração

- Mesmo com as marcas sendo consideradas ativos intangíveis, elas são responsáveis por uma grande parcela dos **fluxos futuros** de qualquer empresa devido ao vínculo criado entre marca e clientes
- Marcas têm valor porque geram **fluxos contínuos** de receita para a empresa
- Práticas de contabilidade não reconhecem esse retorno financeiro, em muitos casos as organizações que possuem as marcas estão passíveis de ser **subavaliadas**
- **Desafios** para defender o valor que a marca possui
- Avaliação da marca deve partir da análise da **força da marca**, pois é esse indicador que vai estabelecer a taxa de desconto e de capitalização a ser utilizada sobre os fluxos de caixas gerados pela marca (liderança, idade da marca, mercado, distribuição, tendências, investimentos e proteção da marca)

Brand valuation: estimar o valor financeiro total da marca

- Importante para fusões, aquisições, alocação de recursos entre negócios
- Métodos
 - Diferença entre o valor de **mercado** e o valor **contábil** das ações da empresa (*goodwill*)
 - Calcular o **valor presente** de todos os investimentos em **comunicação** da marca (*simplista, supervaloriza as marcas*)
 - Calcular o valor da **consciência** e **uso** da marca
 - Avaliar o aumento nos resultados devido à marca, projetando esses **fluxos** ao longo da vida da marca (*como estimar o efeito incremental da marca nas vendas?*)
 - Quanto custaria pagar **royalties** pelo uso da marca? (*porcentagem de vendas projetada ao longo da vida*)

Métodos de avaliação de marcas

- **Interbrand**
 - Análise financeira (ganhos econômicos), análise da marca no ponto de venda (ganhos da marca), análise da força da marca (lealdade, posição de mercado, preferência, imagem etc.)
- **Brand Analytics** (divisão da Millward Brown para AL)
 - Análise financeira (*goodwill* atualizado), análise de demanda (papel da marca na geração dos resultados econômicos dos ativos intangíveis), análise de risco de marca (liderança, posicionamento, lealdade, reconhecimento etc.)
- **Brand Finance**
 - Liberação do pagamento de royalties (*royalty relief*): estimativa de vendas futuras e taxa de royalties apropriada

Metodologia de avaliação de marcas da Brand Finance



The World's 10 Most Powerful Brands

Brand	BSI Score
LEGO	92.7
Google	92.1
Nike	92.1
Ferrari	91.9
VISA	91.5
Disney	91.3
NBC	91.3
garc	90.9
Johnson-Johnson	90.1
McDonald's	89.8

Marcas mais "poderosas" do mundo em 2017, Brand Finance

- Força da marca: influenciada pelas ações de marketing e branding.
- Índice que considera a análise do investimento em marketing e equity (valor acumulado com empregados e outros impactos no desempenho).
- Cada marca recebe um score transformado em nota similar às avaliações.



Marcas mais valiosas do Brasil em 2016, Interbrand



As 20 marcas mais fortes do Brasil

RANK	MARCA	Índice	Variação 2016	Variação 2015
1	WINDA	100	1	0
2	BRASNET	88	2	1
3	AMV	84	4	1
4	LOBBIST	82	3	1
5	BRASNET	77	5	0
6	LOBBIST	63	5	0
7	AMV	58	7	0
8	AMV	57	6	0
9	AMV	56	11	5
10	BRASNET	56	8	1
11	BRASNET	55	11	2
12	BRASNET	45	30	10
13	AMV	43	10	3
14	AMV	40	11	2
15	AMV	40	10	2
16	BRASNET	39	8	5
17	AMV	38	10	3
18	BRASNET	38	10	10
19	BRASNET	38	11	1
20	AMV	36	10	10

Marcas mais valiosas do Brasil em 2017, BrandZ Brasil

Top 10 das marcas mais valiosas do Brasil 2017 (em milhões de dólares)

RANK	BRAND	2016	2017	Variação
1	Red Bull	9.721	9.240	-51%
2	Brasnet	3.269	4.280	131%
3	Amv	1.876	2.319	123%
4	Clube []	1.121	1.121	0%
5	Amv	1.003	2.014	200%
6	Brasnet	2.318	1.884	-19%
7	Brasnet	1.717	1.570	-9%
8	Brasnet	808	1.226	152%
9	Y&F []	1.122	1.122	0%

- Nation Brand Strength is the part of our analysis most directly and easily influenced by those responsible for their country's nation brand campaigns. It is determined by reference to performance on dozens of data points across three key "pillars": **Goods & Services, Investment and Society**. These are divided into sub-pillars; Tourism, Market, Governance and People & Skills. These are further subdivided into individual metrics.



- Based on the score, each Nation Brand is assigned a rating from AAA+ to D in a format, similar to a credit rating.
- The BSI score out of 100 is applied to a royalty rate range.
- The nation brand valuation is based on five year forecasts of sales of all brands in each nation (GDP).



1	88.0	Singapore
2	85.8	Singapore
3	85.7	Singapore
4	85.6	Singapore
5	85.4	Singapore
6	85.3	Singapore
7	85.0	Singapore
8	85.0	Singapore
9	85.2	Singapore
10	85.2	Singapore

The strongest Nation Brands (2016)

Nation Brand Strength Ratings

AAA+ Exceptional	BBB Developing
AAA	BB
AAA-	B
AA+ Very strong	CCC Weak
AA	CC
AA-	C
A+ Strong	DDF Failing
A	DD
A-	D

- Singapore is the world's strongest nation brand in 2016. Nation Brand value is reliant upon GDP. Singapore's small size means it will never be able to challenge for the top spot in brand value terms. However in terms of its underlying **nation brand strength**, Singapore comes out on top.



The most valuable nation brands of 2016

http://brandfinance.com/images/upload/nation_brands_2016_report.pdf

Rank 2016	Rank 2015	Nation	National Brand Value 2016 (USDbn)	Change (%)	National Brand Value 2015 (USDbn)
1	1	United States	20,574	4%	19,703
2	2	China	7,087	12%	6,314
3	3	Germany	3,882	-7%	4,166
4	5	Japan	3,002	19%	2,541
5	4	United Kingdom	2,947	-2%	3,010
6	6	France	2,239	6%	2,158
7	7	India	2,066	-3%	2,136
8	8	Canada	1,810	-11%	2,040
9	9	Italy	1,531	5%	1,445
10	10	Australia	1,305	-7%	1,404
11	15	Netherlands	1,121	12%	1,000
12	14	Switzerland	998	-2%	1,024
13	19	Spain	966	11%	872
14	13	Mexico	915	-16%	1,081
15	11	Brazil	830	-20%	1,171
16	17	Sweden	742	-9%	814
17	16	Russia	736	-9%	810
18	21	Indonesia	632	12%	564
19	23	Belgium	532	6%	500
20	20	Poland	516	-9%	566



Construindo brand equity

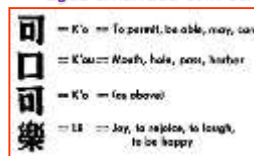
• Escolha dos elementos ou identidade da marca

- Recursos próprios da marca que servem para identificá-la e diferenciá-la
- Embalagem, logomarca, nome, slogan da marca
- O que os consumidores pensariam ou sentiriam sobre o produto se conhecessem apenas o elemento da marca?
- Critérios: memorável, significativo, desejável, transferível, adaptável, protegido



Construindo brand equity: elementos da marca

- Mercados internacionais: cuidado na tradução de **nomes de marcas, slogans, e mensagens promocionais**
- Coca-Cola: tradução literal para caracteres chineses
 - "ko-ka-ko-la"
 - "Morda o girino de cera"
 - "Égua amarrada com cera"



→ Literalmente: "Permitir que a boca se alegre"

→ Representa o conceito: "Algo palatável do qual se obtém prazer"

Construindo brand equity: atualização de elementos da marca

1929, 1933, 1944, 1957, 1974

Companhia Vale do Rio Doce
 +
 BANCO REAL ABN AMRO
 +
 VITELLI
 =
 VALE



Construindo brand equity: atualização de elementos da marca

Fonte: Revista EmbalagemMarca, 2008

- Número 1 do mercado nacional de achocolatados em pó, o Nescau vinha padecendo nos últimos dez anos da mesma situação que aflige diversos outros líderes históricos em bens de largo consumo: a **perda de market share** para produtos regionais. A Nestlé então iniciou um estudo, que identificou a **falta de inovação** como a responsável pela corrosão das vendas e que motivou o desenvolvimento de uma nova embalagem: uma lata de aço expandida de 400 gramas com formato exclusivo, cujo design "**espiralado**" remete a um copo de milk shake. A fabricante e seus fornecedores desenvolveram equipamento e tecnologia para expansão da lata em alta velocidade (400 latas/minuto).
- Rebatizado como Nescau 2.0, o Nescau foi relançado em outubro de 2007, na ocasião do aniversário de 75 anos da marca. O "novo produto" conferiu à marca um **crescimento** de participação de mercado em 3,7 pontos percentuais em quatro meses. Devido ao sucesso da embalagem, em maio de 2008 toda a linha Nescau foi alterada e passou a ser também comercializada na nova lata expandida.
- "Os consumidores gostaram muito do novo formato, julgando-o atrativo, diferenciado, fácil para manusear, inovador e original", relata Eduardo Yague, gerente de embalagens da Nestlé. "Também destacam que o formato ajuda a traduzir a **essência da marca**, que é de movimento, dinamismo e energia."

Construindo brand equity: atualização de elementos da marca

Microsoft:

http://www.youtube.com/watch?v=OzkZiWvAJUr0&feature=player_embedded



- Agosto de 2012: Microsoft anunciou a **primeira atualização** em seu logotipo em 25 anos. Mais leve e **clean** do que o anterior, o novo logo é formado por um símbolo multicolorido composto por quatro quadrados e o nome da companhia em fonte Segoe.
- A ideia é que os quatro quadrados coloridos expressem a **diversidade** de produtos da Microsoft.

Construindo brand equity: atualização de elementos da marca

Google:

<https://www.youtube.com/watch?v=2&v=olFEpeMwgHk>



- Setembro de 2015: primeira **grande** modificação feita no logotipo da empresa após 16 anos.
- Nova identidade visual da marca apresenta traços mais "**infantis**", abandonando as serifas da antiga.
- Cores mais suaves, aproximando-se mais à identidade da **Alphabet**.
- Mudança também visa melhorar a adaptação da imagem para telas menores dos dispositivos **móveis**, como smartphones e relógios inteligentes, que já são mais utilizados do que os desktops.

Construindo brand equity

• **Desenvolvimento de atividades de marketing holístico**

- Produto, serviço, programas de marketing de apoio, pontos de contato
- Personalização: marketing experiencial, um-a-um, de permissão
 - Relacionamento mais intenso e efetivo
- Integração: mesclar e combinar atividades de marketing para maximizar efeitos
 - Aumentar consciência e imagem da marca
- Internalização: inspirar público interno

Construindo brand equity

• **Incentivo às associações secundárias**

- Outras associações indiretamente transferidas para a marca
- Associar a marca com outras informações presentes na memória dos consumidores (formar redes associativas mentais)
- Empresa, países e regiões, outras marcas, personagens, pessoas, eventos culturais ou esportivos, prêmios



Construindo brand equity: associações para a marca Quattor

QUATTOR

- Empresa petroquímica criada em novembro de 2007 pela Petrobras e a Unipar. Inicialmente chamada de Companhia Petroquímica do Sudeste, a empresa foi rebatizada em junho de 2008 para tentar se **diferenciar** da concorrente Braskem, braço do grupo Odebrecht e líder desse mercado.
- O processo de criação da nova marca durou quatro meses, envolveu dez publicitários e custou **6 milhões** de reais, incluindo anúncios que apresentaram a empresa ao mercado. Os executivos deram duas diretrizes para nortear a criação da marca: (1) fugir do padrão no setor de fazer referência direta às palavras "química" e "petroquímica" e usar siglas ou soluções híbridas; (2) marca deveria ser facilmente entendida e pronunciada em várias línguas.
- O nome **Quattor** deu-se principalmente pelo fato de ser possível agregar à palavra de origem latina idéias positivas, como a **preocupação ambiental**. O número 4 remete aos elementos da natureza, **terra, ar, fogo e água**, que eram a base dos estudos dos antigos alquimistas.
- Comprada em janeiro de 2010 pela Braskem (aprovada em 2011 pelo Cade), marca deixou de ser usada
- **A escolha do nome Quattor poderia ter gerado as associações desejadas? Possui as características de um bom nome de marca?**

cielo Perda das associações... e da marca

- A Justiça Federal decretou a **nullidade** da marca **Cielo** e que a credenciadora de cartões de crédito e débito deixe de usá-la 180 dias após o fim da disputa judicial com o atleta de natação Cesar Cielo. A companhia se apropriou **indevidamente** do nome da família do nadador, depois de celebrar contrato de uso de imagem para fazer propaganda do seu produto com o esportista. A Cielo vai **recorrer**.
- Em novembro de 2009, a Visanet (antigo nome da Cielo) e o nadador celebraram um contrato que previa a licença de direito de uso da imagem a ser veiculada em campanhas promocionais da nova empresa, que estava por ser lançada. Porém, dois meses antes, a companhia havia depositado pedidos de registro no **INPI** para as novas marcas "Identa" e "Cielo". Apesar dos registros, a empresa não havia escolhido definitivamente qual seria sua marca até um dia depois de fechar contrato com o atleta.
- O principal argumento da empresa no processo é que Cielo é uma palavra dicionarizada nos idiomas espanhol e italiano. A marca teria sido escolhida como estratégia empresarial para o início de uma nova fase nos negócios, a associação com a ideia de que "o **céu** é o limite para a empresa". A contratação do atleta para a propaganda teria ocorrido em razão da coincidência dos nomes, de acordo com a companhia.

Associações secundárias com personalidades

- Segundo o levantamento feito em junho de 2013, Neymar apareceu em 1.307 inserções de campanhas durante o mês, emprestando sua imagem para **7 empresas**: Claro, Johnson Controls, Ambev, Unilever, Rede Globo, Volkswagen e Lupo. Foi considerado como celebridade que teve **mais aparições** no mês de junho.
- No mesmo ano, o jogador teve uma **linha de produtos** criado em parceria com o Mauricio de Sousa e a Plasduran.
- O jogador assina o maior complexo de campos de São Paulo, o Arena Soccer Grass Neymar Jr.



Neymar em comerciais da Volkswagen, Claro e Gillette.



http://www.soccergrass.com.br/arena_neymar.html
<http://abral.org.br/neyymar-jr-lanca-produtos-da-plasduran-em-parceria-com-mauricio-de-sousa/>
<http://g1.globo.com/economia/midia-e-marketing/noticia/2013/07/neyymar-lidera-ranking-de-aparicoes-em-propaganda-na-tv-durante-junho.html>



Produtos em parceria com Mauricio de Sousa e o Neymar Jr. Personagem dos quadrinhos

Como avaliar o brand equity?

• Abordagens indiretas

- Avaliação de **fontes potenciais** de brand equity, identificando e rastreando as estruturas de **conhecimento** da marca
- Importante entender as fontes do brand equity (*auditoria de marca: coerência e consistência, comparação com concorrentes, o que os consumidores pensam sobre a marca*)

• Abordagens diretas

- Avaliação do **impacto real** do conhecimento da marca na resposta do consumidor aos diferentes elementos de marketing
- Importante entender como os resultados mudam ao longo do tempo (*rastreamento de marca*)

Gerenciamento do brand equity

- Visão de longo prazo sobre decisões de marketing
- Formar **consciência** e **imagem** coerentes e consistentes
 - *Quais produtos a marca representa?*
 - *Quais vantagens oferece?*
 - *Quais necessidades satisfaz?*
 - *Como a marca torna os produtos superiores?*
 - *Que associações devem existir na mente dos consumidores?*

Gerenciamento consistente e coerente do brand equity: Smirnoff

• Consistência da Smirnoff

- Nome, representação visual, embalagem
- Facilita a lembrança: reconhecimento e recordação
- Tema da comunicação: **"Pureza"**

<http://www.youtube.com/watch?v=-iXwzBvdrlY>



Gerenciamento do brand equity

• Revitalização da marca

- *Mudanças nos gostos e preferências dos consumidores, novos concorrentes ou tecnologias podem afetar sucesso da marca*
- *Restaurar fontes de brand equity perdidas (retorno às origens) ou estabelecer novas fontes (reinvenção)*

• Crise da marca

- *Consumidores precisam enxergar empresa como rápida e honesta para não formarem associações negativas*



Caso clássico de gerenciamento de crise da marca: Tylenol

A Johnson & Johnson tornou-se referência pelo modo de gerir a crise criada pelo **envenenamento de frascos** do Tylenol com **cianureto**, nos EUA, matando sete pessoas. Seu Presidente seguiu o manual de ética da J&J, criado 40 anos antes por Robert Johnson.

- A empresa foi informada em 30/09/1982, por um repórter. Embora sem responsabilidade pelo problema, causado por criminosos em **lojas**, a empresa tomou as **providências** devidas, a elevado custo: recolheu todo o produto, entrou em contato com as famílias das vítimas para oferecer apoio, adotou novas medidas de segurança nas embalagens (selagem tripla), falou com médicos e hospitais, ofereceu prêmio para a busca dos criminosos e o Presidente veio a público tirar todas as dúvidas.
- Essa atitude mostrou uma **imagem de preocupação** pela segurança de seus produtos, de interesse pelas pessoas e de gestão firme e pró-ativa – a custos estimados em US\$ 750 milhões – o que foi reconhecido pela imprensa e pelo público. O Tylenol ainda é um dos **líderes** de seu segmento

Crise: a PepsiCo chora o chocolate derramado

- Agosto de 2011: uma das máquinas de envasamento da fábrica em Guarulhos interrompe seu trabalho por cerca de uma hora para ser limpa, mas volta a trabalhar de repente. Em vez de chocolate, as embalagens recebem uma mistura química com PH de 13,3, equivalente ao da **soda cáustica ou da água sanitária**. O erro é detectado e o lote é deixado de lado. Fica separado para ser analisado pelo controle de qualidade da empresa, mas **80 caixinhas** foram misturadas com o restante da produção e enviadas para o Rio Grande do Sul.
- Fim de setembro: ligações no SAC de consumidores que tiveram a boca queimada. Até o início de outubro já eram 39 pessoas feridas, de 15 diferentes cidades.
- Foi registrada uma **queda** de 30% nas vendas no Rio Grande do Sul, segundo a Associação Gaúcha de Supermercados. **Autuação** do governo paulista no valor de R\$ 175 mil por "fabricar, embalar, armazenar, expedir, transportar e colocar à venda produtos sem qualidade e segurança".
- Reação inicial da PepsiCo: "rápida", mobilizou seu comitê de gerenciamento de crise e determinou as providências iniciais.
 - **comunicado para a imprensa e canais internos da companhia, nas redes sociais e no portal corporativo.**
 - **lote contaminado foi alvo de recall, um médico foi colocado à disposição para atender os afetados e o número do SAC ganhou destaque nos canais de comunicação**

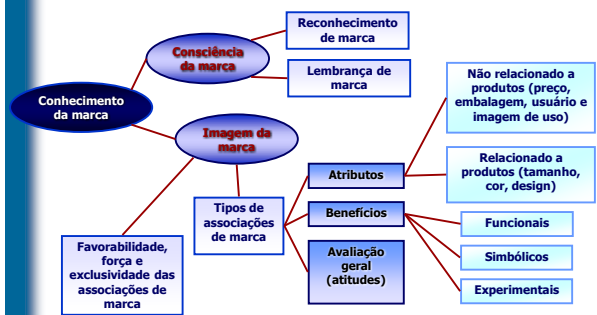
Conceptualizing, measuring and managing customer-based brand equity

- Foco do artigo: aspectos **estratégicos** do brand equity
- Ativo mais valioso para aumentar a produtividade das ações de marketing: **conhecimento** sobre a marca na mente dos consumidores
- **Valor da marca baseado no cliente**: efeito diferencial do conhecimento sobre a marca nas respostas do cliente em relação ao marketing da marca
 - *Ocorre quando o cliente é **familiarizado** com a marca e possui **associações** favoráveis, fortes, e únicas em sua mente*

Conceptualizing, measuring and managing customer-based brand equity

- Crítico entender como os programas de marketing afetam o **aprendizado** do consumidor e a **recuperação** dessas informações relacionadas à marca
- **Conhecimento**
 - **Consciência da marca (brand awareness)**: lembrança (recall) e reconhecimento (recognition)
 - **Imagem da marca (brand image)**: conjunto de associações relacionadas à marca, rede associativa

Conhecimento de marca: consciência e imagem



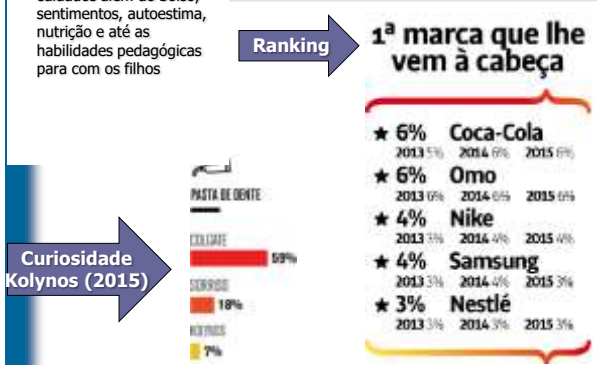
Fonte: Adaptado de KELLER (1993)

Consciência da marca

- Força da marca na memória
- Habilidade do consumidor em identificar a marca sob diferentes condições
- Os identificadores da marca estão sendo eficazes?
 - **Reconhecimento**: habilidade em confirmar exposição anterior à marca, conseguir identificar se já viu ou ouviu a marca
 - *Importante para decisões dentro da loja*
 - **Lembrança**: habilidade em recuperar a marca ao pensar na categoria, usar a memória
 - *Importante para compras planejadas e não planejadas*

- Coca-Cola, Omo, Nike, Samsung e Nestlé
- **Características comuns**: cuidados além do bolso, sentimentos, autoestima, nutrição e até as habilidades pedagógicas para com os filhos

Lembrança da marca: Coca-Cola e Omo lideram o ranking Top of Mind 2016



- É preciso ter consciência para ter imagem
- *Avaliações sobre a marca, refletidas pelas associações com a marca na memória do consumidor*
- Significado da marca para os consumidores
 - **Tipos de associações:** atributos (características descritivas), benefícios (funcionais, de experiência, simbólicos), atitudes (avaliações gerais)
 - **Favorabilidade das associações:** difícil criar associações favoráveis para atributos pouco importantes, importância das associações pode variar com situação

- Significado da marca para os consumidores
 - **Força das associações:** função da quantidade e qualidade das informações codificadas (ensaio e elaboração)
 - **Exclusividade das associações:** associações não compartilhadas com outras marcas concorrentes, base para posicionamento
- *Superioridade da marca: associações fortes, favoráveis e únicas*
 - Muitas associações são compartilhadas pelas marcas da mesma categoria
 - Importância da congruência entre associações

• Construindo Brand equity

- Marca precisa ser familiar (lembança e recordação), com associações fortes, favoráveis e únicas
- Escolha de identificadores da marca e de sua integração com o programa de marketing

• Medindo Brand equity

- Medidas **diretas** (experimentos, testes cegos, análise conjunta) e **indiretas** (pesquisas qualitativas) são complementares

Construto	Medida	Proposta de medida
Consciência da marca		
<i>Lembrança</i>	Identificação correta da marca dada a categoria	Capturar acessibilidade "top-of-mind" da marca
<i>Reconhecimento</i>	Discriminação correta da marca tendo sido vista anteriormente	Capturar recuperação da marca na memória
Imagem da marca		
<i>Tipo</i> de associação	Associações livres, técnicas projetivas, entrevistas em profundidade	Obter informações sobre a natureza das associações com a marca
<i>Favorabilidade</i> da associação	Avaliações das associações	Avaliar dimensões que produzem respostas diferenciais
<i>Força</i> da associação	Avaliação das crenças	Avaliar dimensões que produzem respostas diferenciais

Construto	Medida	Proposta de medida
Imagem da marca		
<i>Exclusividade</i> da associação	Comparação das associações com as dos concorrentes (indireta) Perguntar aos clientes quais são aspectos únicos da marca (direta)	Verificar até que ponto as associações da marca não são compartilhadas com outras marcas Avaliar dimensões que produzem respostas diferenciais
<i>Congruência</i> da associação	Comparação de padrões de associações entre clientes (indireta) Perguntar aos clientes expectativas sobre associações (direta)	Verificar até que ponto as associações da marca não são compartilhadas com outras marcas, afetando favorabilidade, força ou exclusividade
<i>Alavancagem</i> da associação	Comparação entre associações primárias e secundárias da marca (indireta) Perguntar aos clientes que inferências fariam sobre a marca com base na associação primária (direta)	Verificar até que ponto as associações da marca com pessoas, lugares, eventos, empresas, classe de produto, são ligadas a outras associações

- Adotar uma visão abrangente das decisões de marketing (consciência e imagem)
- Definir as estruturas de conhecimento sobre a marca desejadas na mente do consumidor
- Avaliar todas as formas de comunicação para verificar qual é mais adequada para criar as estruturas de conhecimento da marca
- Ter uma visão de longo prazo sobre as decisões de marketing
- Realizar estudos com consumidores para verificar mudanças nas estruturas de conhecimento
- Avaliar possibilidades de extensão de marca

Exercício Canetas Parker: leiam o texto sobre o lançamento de um produto pela Parker, e respondam as questões abaixo em grupos de, no máximo, 5 alunos

1. Quais eram as vantagens perseguidas e os riscos envolvidos na escolha pela estratégia de extensão de marca que a Parker utilizou?
2. Você sugeriria uma estratégia distinta ou acredita que a Parker tenha tido apenas um problema na implantação da estratégia?
3. Considerando a abordagem de Keller para criação e gerenciamento de brand equity, como o conhecimento sobre a marca Parker precisou ser trabalhado para recuperar a posição da marca após o problema com as esferográficas?



- AAKER, David A. **Construindo marcas fortes**. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- ERDEM, T.; SWAIT, J. Brand equity as a signalling phenomenon. **Journal of Consumer Psychology**, v. 7, n. 2, p. 131-157, 1998.
- ERDEM, T.; SWAIT, J.; VALENZUELA, A. Brands as signals: a cross-country validation study. **Journal of Marketing**, v. 70, n. 1, p. 34-49, 2006.
- KAPFERER, Jean-Noel. **Strategic brand management: creating and sustaining brand equity long term**. Ed. 2. USA: Kogan Page, 1997.
- KELLER, K. L. Conceptualizing, measuring and managing customer-based brand equity. **Journal of Marketing**, v. 57, n.1, p.1-22, 1993.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- LAMBIN, Jean Jacques. **Marketing Estratégico**. Lisboa: McGraw Hill, 2000.
- SHIMP, T. A. **Propaganda e promoção**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- LEUTHESSER, L.; KOHLI, C.; SURI, R. A framework for using co-branding to leverage a brand. **Journal of Brand Management**, v. 11, n. 1, p. 35-47, 2003.
- MENICTAS, Con; WANG, Paul Z.; LOUVIERE, Jordan J. Assessing the validity of brand equity constructs. **Australasian Marketing Journal**, v. 20, p. 3-8, 2012.