

**DESVENDAMOS
O SEGREDO DA
NETFLIX!**

ESAMC

INTRODUÇÃO

Conheça mais a respeito da **Netflix**, a maior plataforma de streaming de filmes e séries do mundo! Com este e-book buscamos aprofundar os segredos do marketing digital da ferramenta, que é um sucesso à parte. Também conheceremos sua história (são 20 anos em 2017), seu desenvolvimento e expansão ao redor do mundo, com auxílio de uma equipe completa e cheia de sinergia. E, claro, que não faltariam as principais campanhas desenvolvidas para a marca aqui no Brasil, além de mostrarmos como eles se tornaram um case de atendimento ao público. Então, vamos lá?!

FUNDAÇÃO E EXPANSÃO

1997

Fundação da Netflix por Reed Hastings (matemático e cientista) e Mark Randolph (marqueteiro e empreendedor), nos Estados Unidos. Se conectaram por terem os mesmos interesses em modelos de negócios empreendidos por meio da internet.

O mercado de locação de filmes foi o escolhido para empreender, com o envio dos pedidos via correio. Porém notaram que as fitas VHS seriam um problema para o negócio por serem frágeis para serem despachadas.

1997

1997

Surgiram os primeiros DVDs os quais eram perfeitos para envio: leves, pequenos (cabiam em um envelope), e eram resistentes.

Operações da Netflix são levadas a público com o lançamento do site onde era possível fazer a solicitação de DVDs para recebimento em casa, com devolução gratuita.

1998

2001

Ataques terroristas em Nova York, em 11/09. A marca teve um impulso na época por conta do receio dos americanos de deixarem suas residências e, portanto, optavam por receber os filmes sem necessidade de deslocamento.

2004

Mark Rudolph misteriosamente deixa a empresa.

2006

A plataforma dá um passo importante para se tornar o que é hoje. Nesse período surge o desejo de criar e distribuir conteúdos originais. Até então o serviço avançava apenas com a distribuição de DVDs físicos, chegando a mais de 35mil títulos diferentes disponíveis, com o despacho de 01 milhão de cartas.

Em 15/01, seguindo os padrões da Amazon Video, a Netflix anuncia que também oferecia seu conteúdo no formato de acesso imediato.

2007

2010

Além dos Estados Unidos, o Canadá é o primeiro país a usufruir do serviço por streaming. O sucesso da empreitada canadense foi tão bom que isso deu a ideia para que ela continuasse conquistando outros países pelo mundo.

O Brasil torna-se o 3º país do mundo a receber o serviço. Seguido por países como Argentina, Chile, Colômbia e México, e outros da América Latina.

2011

2012

A Netflix chega à Europa. Reino Unido e Irlanda foram pioneiros no continente, seguidos por Dinamarca, Suécia, Finlândia e Noruega.

A ferramenta chega à Holanda. E a essa altura já eram 32 milhões de usuários nos EUA e 10 milhões no restante do mundo.

2013

2014

A base de usuários já crescia a uma taxa de 2,4 milhões por ano e neste ano passou a ser de 7 milhões.

A Netflix chega à Oceania, estreou na Austrália e na Nova Zelândia. A seguir foi a vez da Ásia, chegando primeiro ao Japão.

2015

2016

Reed Hastings anuncia que mais de 130 novos países passariam a ter acesso à plataforma.

A ferramenta opera em mais de 190 países, exceto nos quais o governo dos Estados Unidos impõem restrições: Crimeia, Coreia do Norte, Síria e China.

2017

O BOOM!

A grande sacada da Netflix com certeza foi tirar do papel a ideia de produzir conteúdos originais. Títulos como “House Of Cards”, “Making a Murderer”, “Orange is The New Black”, “Sense8”, “Stranger Things”, “The Sinner”, “Black Mirror”, dentre outros que tornaram-se um verdadeiro sucesso mundial, com algumas delas ganhando importantes prêmios relacionados a conteúdos televisivos.

5,1 milhões de assinantes da plataforma situam-se fora dos Estados Unidos e, com a baixa adesão fora dos países de língua inglesa, a Netflix traçou uma nova estratégia, a de produzir conteúdos originais em outros idiomas.

Foi o caso de “Narcos”, série que conta a história do traficante colombiano Pablo Escobar, quase toda em linguagem castelhana.

Realizar parcerias como a que aconteceu com a Marvel, por exemplo, foi outra boa ideia da equipe da Netflix. Foram produzidos 05 títulos de sucesso: “Demolidor”, “Jessica Jones”, “Luke Cage”, “Punho de Ferro”, “Os Defensores” e “O Justiceiro”, que ainda está em produção.

CASE DE SUCESSO NO BRASIL

A operação da Netflix no Brasil começou em 2012. Sua estratégia inicial era para divulgar a plataforma neste novo território, mas um ano depois ganhou uma nova roupagem com o intuito de fazer o público conversar com a marca.

Atualmente são mais de 42 milhões de curtidas na página oficial do Facebook e mais de 3,24 milhões de curtidas no Twitter. Tudo isso graças à sua postura descolada, jovial e ousada em trazer uma nova roupagem para estratégias de marketing, tornando-se um dos maiores cases de digital no país.

Mas não é somente o marketing que é responsável pelo sucesso da Netflix por aqui. Para tudo rodar de acordo com o esperado, diversos setores estão interligados com o propósito de garantir que os assinantes recebam um serviço capaz de superar as expectativas.

TI, mídias sociais, relações públicas, relacionamento com o cliente, conteúdo, jurídico e financeiro têm uma boa parcela de contribuição para o resultado final. Sem um produto que entregue o que promete, não há marketing que salve.

A ferramenta conta com séries inéditas e superproduções;

Sua área jurídica ampara todas as decisões;

A equipe é preparada para identificar tendências e percebe padrões de comportamentos entre usuários;

A ferramenta possui um algoritmo vivo que recomenda conteúdos de acordo com o interesse dos assinantes;

Tem diversos profissionais comprometidos com o produto final.

Ou seja, não são apenas postagens engraçadas e sacadas geniais de marketing digital que tornaram a Netflix no que ela é hoje.

AS PRINCIPAIS CAMPANHAS

Sabemos que todas as áreas responsáveis por manter a Netflix no ar têm sua grande parcela neste sucesso todo, mas vamos combinar que o que mais chama a atenção do público brasileiro são as brilhantes campanhas nas redes sociais.

O mérito deve-se à estratégia de utilizar situações reais e atuais para desenvolver campanhas para os brasileiros. Como foram os casos dos cases a seguir:

Uma das campanhas que chamou a atenção do público foi a de divulgação de um dos fenômenos mundiais da Netflix: “Stranger Things”. A ação realizada para abordar a série de sucesso trouxe Xuxa Meneghel, a eterna “Rainha dos Baixinhos”. Baseada nos anos 80, o vídeo trouxe a atual fase da apresentadora em uma sátira à postura da época em que se dedicava aos programas televisivos infantis, tudo isso acrescentando referências às polêmicas que a envolviam.



CLIQUE E ASSISTA

Aqui no Brasil é considerado “traição” quando um dos parceiros assiste a uma determinada série sem seu companheiro. Para tratar o assunto de forma engraçada, a plataforma trouxe o polêmico apresentador João Kléber, já que ele ficou famosos por trazer em seu programa conteúdos que flagravam a traição.



CLIQUE E ASSISTA

Uma das campanhas mais audaciosas da Netflix levou a cantora Inês Brasil para uma cela de “Orange is New Black” para lançar sua nova temporada.



CLIQUE E ASSISTA

E não só de vídeos vivem as campanhas mais famosas da Netflix no Brasil, um de seus cases foi a divulgação da então nova temporada de “Better Call Saul”, série do advogado trambiqueiro de “Breaking Bad”. No anúncio abaixo, o “Alô, Marin” fez referência a José Maria Marin, ex-presidente da CBF e membro do comitê executivo da FIFA, que foi alvo de investigações e acabou preso.



O que abalou o Brasil e o mundo foi uma publicação na conta do Twitter Oficial da série original “House Of Cards” que publicou a frase: “Tá difícil competir” quando foram vazados áudios de trechos das delações premiadas dos irmãos Joesley e Wesley Batista, sócios da JBS, um dos escândalos políticos mais comentados no Twitter.



Pelo Twitter, a conta oficial da série "House of Cards" fez um comentário sobre um dos maiores escândalos de propina no Brasil.

ATENDIMENTO DIFERENCIADO, MAS EXEMPLAR

Realmente suas campanhas são um verdadeiro sucesso, mas como foi dito anteriormente, não são apenas elas que atraem e mantêm uma boa postura com o público. Ter uma equipe de mídias sociais coerente com a marca também é o caso da Netflix.

Seu atendimento é conhecido como "magnífico", e tem desenvolvido um nível de comunicação assertivo e irreverente. A proximidade com o público ao responder comentários e mensagens no meio digital fazem aumentar ainda mais a experiência positiva entre a Netflix e seus clientes.

Um exemplo disso foi um caso que ocorreu em 2016 e virou notícia em todos os portais de comunicação. Um cliente procurou o atendimento online da ferramenta para reportar um problema no sistema do episódio da série Parks & Recreation. Foi então que o atendente Michael resolveu criar um comentário lúdico, cheio de referências de Star Trek ao posicionar-se como "Capitão Mike" durante o diálogo.



Você está falando agora com: Michael

You 16 minutes ago
Olá

You 16 minutes ago
Eu tenho um problema para reportar

Netflix Michael 16 minutes ago
Aqui é o Cpt. Mike, da excelente nave Netflix, com qual membro da tripulação eu estou falando hoje?

You 16 minutes ago
Saudações, Capitão. Tenente Norm falando aqui.

You 16 minutes ago
Nós, da engenharia, temos um problema para reportar.

Netflix Michael 16 minutes ago
E qual o problema, Tenente?

You 16 minutes ago
Problemas no display, senhor.

You 15 minutes ago
5ª temp, episódio 13 de Parnks and Recreation está com um comportamento anormal.

Netflix Michael 15 minutes ago
Em que momento, Tenente?

You 15 minutes ago
Em 5 minutos de operação.

You 14 minutes ago
Parece sério.

You 14 minutes ago
O display cria um loop temporal.

You 14 minutes ago
Fica repetindo os mesmos 3 segundos de vídeo de novo e de novo.

You 13 minutes ago
Nossa nave parece ser imune ao efeito, pois parece que não estamos sofrendo com esse loop em carne e osso.



Netflix Michael 13 minutes ago
Eu te disse para não usar a Netflix enquanto passamos pelo Triângulo das Bermudas :)

You 13 minutes ago
Droga, eu sou um engenheiro, não o navegador.

Netflix Michael 13 minutes ago
:)

You 12 minutes ago
Não temos certeza se os outros instrumentos estão com o mesmo defeito.

Netflix Michael 11 minutes ago
Tenente Norm, isso acontece quando você assiste outros programas?

You 11 minutes ago
Mas esse loop temporal já está ocorrendo a 3 dias seguidos, no mesmo lugar.

You 11 minutes ago
Não, outros episódios de Parks and Rec não foram afetados, nem outros programas.

You 10 minutes ago
Nós já tentamos iniciar o episódio desde o começo, mas foi uma estratégia em vão, Capitão.

Netflix Michael 10 minutes ago
Tenente, isso não é bom...

You 10 minutes ago
Nós já tentamos também adiantar o episódio para além do problema, mas o player nos puxa de volta para o lugar onde acontece o loop.

Netflix Michael 9 minutes ago
Ok, eu irei alertar esses problemas, e assim nossos técnicos poderão dar uma olhada.

You 9 minutes ago
O pior de tudo Capitão... o diálogo... o loop acontece exatamente quando um personagem diz "Essa é vida real... Essa é vida real... Essa é vida real..." O QUE ISSO SIGNIFICA???

Netflix Michael 9 minutes ago
HAHA

Netflix Michael 8 minutes ago
Esse é um lugar terrível para se ficar preso.

Netflix Michael 8 minutes ago
Dá calafrios só de pensar.



You 11 minutes ago
De fato, Capitão.

Netflix Michael 10 minutes ago
:)

You 10 minutes ago
[Ah, outra coisa... o streaming do serviço de resolução de problemas não estava funcionando há uma minuto atrás... e também queria dizer que essa é a melhor experiência que eu já tive em um atendimento ao consumidor]

Netflix Michael 9 minutes ago
Muito bem, obrigado.

Netflix Michael 9 minutes ago
Faremos o possível para solucionar, ao final da chamada.

You 9 minutes ago
Isso aqui tem que ir para algum blog ou qualquer outro lugar...

Netflix Michael 8 minutes ago
Você vai receber um print da conversa inteira quando terminarmos :)

You 8 minutes ago
AEHOO!

Netflix Michael 8 minutes ago
Tenente Norm, existe outro problema com a Netflix que eu possa te ajudar hoje?

You 7 minutes ago
Eu estou quase desejando que houvesse um.

Netflix Michael 7 minutes ago
Hehe... tenha um maravilhosa noite. E mais uma coisa, se você não se importar. Teria como responder o questionário de uma questão antes de sair?

You 7 minutes ago
Com certeza.

Sua sessão foi encerrada.

Você está satisfeito com sua experiência Netflix?



Yes



No

CONCLUSÃO

É para se inspirar ou não? Com toda essa história contada ao longo do nosso e-book, podemos concluir que a Netflix transformou a “simples” divulgação de séries e filmes numa verdadeira ferramenta de relacionamento que é admirada por milhões de pessoas ao redor do mundo. Obrigado pelo seu download e até o próximo!

ESAMC



[/ESAMC](#)



[/ESAMCOFICIAL](#)



[/ESAMCOFICIAL](#)