

# REPUTAÇÃO DA MARCA NO MUNDO DIGITAL



Neste artigo vamos entender por que a reputação da sua empresa e da sua marca é essencial na era digital.

Não é segredo para ninguém que o mundo está cada vez mais digital. Os negócios são digitais e ponto. Não adianta negar.

Desse modo, na era digital a marca é trabalhada não mais como algo que só a empresa cria, define e projeta para fora. As empresas, em principal os negócios digitais, precisam da ajuda dos clientes para criação integral da marca e da sua reputação.

Daí, a necessidade de acompanhar a atividade digital da empresa com segurança jurídica e interação das suas ações no mundo digital (ferramentas e plataformas).

A era digital e virtual fez com que os clientes interajam com sua marca, com produtos e serviços. Na sociedade da informação eles passaram a ser parceiros de marketing e cocriadores de valor para sua empresa.

É preciso entender que os clientes e o mercado estão interconectados numa rede dinâmica e fluída.

Uma marca forte hoje é muito mais que um logotipo ou uma tomada de posição poderosa, é uma criação participativa, impulsionada pelas redes de clientes e economia digital.

## **Sabe o que é reputação da marca?**

---

Reputação é o vínculo de confiança estabelecido entre o público e a empresa ou marca.

Por que a reputação é tão importante no meio digital? Porque com uma boa reputação digital os clientes leais defendem sua marca. Os clientes digitais precisam se engajar e se inspirarem na sua empresa, produto ou serviço.

Uma marca que passa boa reputação e confiança conquista a lealdade dos seus clientes. Ponto extremamente importante na estratégia digital e posicionamento de mercado.

No mundo digital o cuidado com a reputação da sua marca e empresa é o vínculo de confiança com os consumidores.

Se os clientes não sentem confiança na sua marca e empresa, você está fora do mercado. Estamos falando aqui de reputação. São as avaliações dos clientes e seus comportamentos no mundo digital que exercem forte influência na compra e na reputação das marcas e das empresas.

A internet passou a fazer parte do ativo para progresso econômico. E com isso, os clientes atuais não são consumidores passivos, nas plataformas digitais eles interagem construindo marcas, reputações e mercados. Isso, é o que a literatura chama de rede de clientes.

## **O conceito dos clientes digitais.**

---

O volume de informações que envolvem pessoas, fatos e negócios na internet, redes sociais, blogs, aplicativos e sites são incontáveis.

Assim, para ter marca e empresa forte é necessário investir mais em confiança e lealdade dos clientes do que em conquistar novos dentro da rede de clientes. As avaliações dos clientes e seus comportamentos no mundo digital exercem forte influência na compra e na reputação da marca.

Os clientes da era digital não são consumidores passivos, eles são influenciadores em uma rede dinâmica. No ambiente digital não existem clientes e sim uma Rede de Clientes.

Os clientes possuem os seguintes comportamentos nas interações digitais:

- Acesso;
- Engajamento;
- Customização;
- Conexão.
- Colaboração.

Desse modo, nas plataformas digitais e redes sociais os clientes em rede interagem construindo marcas, reputações e mercados. O fluxo do negócio digital e e-commerce são impulsionados pela rede dos clientes.

As redes de clientes encontram, acessam, usam, compartilham e influenciam os produtos, serviços, marcas e comportamentos.

Na era da informação os clientes são os cocriadores de valor para sua empresa. E, repito mais uma vez, se os clientes não sentem confiança na sua marca, você está fora do mercado. Sabe por quê? Porque os clientes estão cada vez mais proativos e tiram proveitos de todos os recursos digitais.

E para garantir excelente reputação e confiança com consumidor a principal ferramenta é a segurança digital.

## **A segurança digital é a grande aliada para a boa reputação**

---

A segurança jurídica digital traz grandes benefícios uma vez que está relacionada a manutenção da reputação digital da marca, gestão de riscos, prevenção e tomada de decisões. Em principal, por reduzir os riscos que possam vir a causar danos à imagem e reputação da organização e por consequência perda financeira.

Um posicionamento errado fora das normativas digitais pode ser o fim da sua marca, empresa, produto ou serviço. A rede de clientes hoje está conectada e observando os todos comportamentos.

Essa nova vida digital criou a necessidade de ajuste e muitas adaptações do nosso dia-a-dia conectado. Nesse cenário é preciso ficar atento e cuidar da segurança jurídica, uma vez que as leis e normativas não acompanham a velocidade da informação e da tecnologia.

A má gestão digital pode facilmente apagar a reputação do seu negócio e ocasionar sérios problemas financeiros. Pelo simples fato de que o meio digital é fluído e até conseguir conter a quebra de confiança o acontecido já se espalhou de forma viral.

No meu trabalho a segurança digital segue duas vertentes o compliance empresarial digital e proteção de dados pessoais.

O compliance empresarial digital exige conhecimento de negócios multidisciplinar que ensejam implicações nas diversas ordens jurídicas como cível, empresarial, tributária, penal, consumeristas, entre outras, todas elas relacionadas ao direito digital.

E outra vertente determinante da segurança digital são os cuidados com os dados pessoais do seu cliente. Sendo necessário conhecimento sobre questões de segurança, privacidade e uso de dados.

Cuidar do dado pessoal do cliente é algo fundamental na era digital. Os dados dos clientes além de ativos da empresa envolvem a dignidade da pessoa humana nos tempos atuais.

O cuidado com as informações dos clientes gera grande impacto na reputação de uma empresa.

É neste sentido que uma das principais vantagens que uma gestão de risco eficiente traz para qualquer organização é a segurança jurídica para proteger o negócio e reputação da sua marca.

A segurança jurídica empresarial digital visa prevenir problemas jurídicos futuros, soluções ágeis e aumentar potenciais lucratividades.

Por fim, a reputação da sua marca digital está diretamente relacionada com uma visão ampla do negócio da empresa, segurança jurídica, proteção dos dados pessoais e uma mentalidade digital.

**Dica: O mercado digital e sua rede de clientes querem ver nas empresas e nas marcas confiança, lealdade, segurança, transparência e ética.**

Escrito by Fabíola Grimaldi

**FABÍOLA GRIMALDI**  
Advocacia e Consultoria