



GUIA DE CAMPANHA

# ÍNDICE

## 1 - INTRODUÇÃO À CAMPANHA

1.1 - Nesta campanha queremos...

## 2 - CLUBE SMART

## 3 - A CAMPANHA

3.1 - Fase 1 - Experimentar

3.2 - Fase 2 - Avaliar

3.3 - Fase 3 - Recomendar

3.4 - Fase 4 - Reportar

3.5 - Código de conduta de um youzzer™



# BEM-VINDOS AO MUNDO SMART

Olá, youzzers™.

No decurso desta campanha, vais poder conhecer e experimentar um serviço de qualidade para o teu automóvel que te dará acesso a muitas ofertas exclusivas!

Nesta campanha, haverá espaço para partilhares esta experiência com amigos, familiares e conhecidos e dar-lhes a conhecer este serviço inovador.

Estaremos sempre disponíveis para ouvir as tuas sugestões e comentários, através da plataforma youzz.net™ e ansiosos por receber todo o teu feedback.

**clube smart**

# 1. INTRODUÇÃO À CAMPANHA



## NESTA CAMPANHA QUEREMOS...

NESTA CAMPANHA VAMOS DAR A CONHECER AOS YOUZZERS™ UM SERVIÇO DE QUALIDADE PARA O SEU AUTOMÓVEL COM ACESSO A MUITAS OFERTAS EXCLUSIVAS.

### 1. EXPERIMENTAR

Nesta campanha vamos dar a conhecer aos youzzers™ um serviço de qualidade para o seu automóvel com acesso a muitas ofertas exclusivas. 50 youzzers™ que se preocupam em manter o seu automóvel em boas condições vão agora ter quem se preocupe por eles. Esta campanha oferece uma opção inovadora com um serviço de qualidade. Por isso, junta-te ao clube!

### 2. AVALIAR

Depois da experimentação, chegou o momento de partilhares connosco, assim como com todos os youzzers™, as tuas apreciações relativamente ao produto. Para isso tens à tua disposição o Blog de Campanha onde podes dar a tua opinião e sugestões, partilhar a tua experiência sobre a campanha, o produto e os desafios propostos com o **clube smart**.

### 3. RECOMENDAR

Chegou a hora de recomendar e partilhar com os teus amigos, familiares e conhecidos e submeter toda a informação recolhida. Assim sendo, sabes que tens à tua disposição duas ferramentas para o fazer: os Relatórios WOM e os Questionários para Amigos para todos aqueles a quem falaste da campanha e dos produtos.

### 4. REPORTAR

Gostamos de saber tudo e ao pormenor, portanto, e depois de percorridas todas as fases da campanha, falta apenas que nos transmitas as tuas apreciações finais. Para isso, envia-nos o teu Questionário Final e descreve-nos no Blog de Campanha os seus pontos fortes e fracos. Confirma também que recolheste o feedback de todas as pessoas com quem falaste da campanha e do produto.

## 2. CLUBE SMART



## O QUE É O CLUBE SMART?

É uma plataforma online especialmente criada para ti que és um verdadeiro apaixonado pelo teu smart. E porque ter um smart não é apenas ter um “veículo”, aqui é possível partilhares a paixão com outros “smart owners”, entrar dentro do mundo “smart” e ficar a par de todas as ofertas que temos para o teu veículo. Poderás contar sempre com uma qualidade de serviço, os melhores técnicos e ferramentas especiais à altura do teu pequeno grande smart.

O **clube smart** é um ponto de encontro (website) para os mais dedicados e apaixonados donos de smart, onde poderão partilhar a sua paixão com outros “smart owners” e ainda encontrar ofertas exclusivas, sugestões de adereços e comentar os últimos conteúdos e notícias oficiais da marca.



## QUAIS AS VANTAGENS?

- Acesso a descontos exclusivos;
- Acesso a um simulador com os preços praticados nas oficinas autorizadas da marca;
- Notícias oficiais da marca;
- Possibilidade de partilhar experiência com outros “smart owners” através de um fórum;
- Acesso aos acessórios e collection originais da marca;
- Contacto privilegiado com as oficinas autorizadas;
- É possível fazer o pedido online de um QR code de segurança para o smart – com direito à colocação gratuita do mesmo numa das nossas oficinas autorizadas;
- A todos os clientes que estão inscritos no **clube smart** é dado um autocolante de três cores opcionais (verde, rosa e laranja) para identificar o teu smart como membro do clube.



## O QUE É O SIMULADOR DE PREÇOS FIXOS?

No simulador de preços fixos tens acesso ao valor estabelecido por cada oficina autorizada para os principais serviços realizados em oficina.

Desde uma simples mudança de óleo e filtro até substituição de bateria, podes saber quanto vais pagar no final de cada serviço. Podes ainda marcar na própria plataforma uma data para visitares uma das nossas oficinas à tua escolha.

Desta forma queremos proporcionar um serviço simples, rápido e sempre com um preço fixo.

Se o serviço pretendido não constar na lista do simulador, é sempre possível selecionar uma oficina autorizada e colocar a questão pretendida diretamente. A oficina recebe um email com o teu pedido e responderá o mais breve quanto possível à questão colocada.



## CLUBE SMART - WEGO

The logo for the WeGo service, consisting of a white 'C' with a yellow arrow pointing right, and the word 'smart' in white below it, all on a black square background.A bright green, rectangular, wheeled toolbox with a black handle. The word 'WeGo' is printed in black on the side, and there is a small 'smart' logo on the front panel.

**Em vez de  
vires ter connosco,  
nós vamos ter  
contigo.**

Com a smart tudo corre sobre rodas e, para o demonstrar, o novo Serviço WeGo das Oficinas Autorizadas smart irá ter contigo, onde estiveres. Para isso basta inscreveres-te no **clube smart** e durante a semana de 9 a 13 de Março, preencher os teus dados no site para usufruíres deste serviço.

Seja em casa, no trabalho, na praia ou em qualquer outro local, basta ligar para beneficiar de um check-up gratuito, com todo o conforto de um serviço que leva-te o know-how e o melhor atendimento dos nossos profissionais. E se for detetado algum problema impossível de resolver no local, o Serviço WeGo compromete-se a levar o teu automóvel e entregá-lo em perfeitas condições, onde for mais conveniente.

Para mais informações contactar 219256050.  
Serviço disponível nos dias úteis entre as 9h00 e as 18h00.

## 5 MOTIVOS PARA VISITAR CLUBESMART.PT

- Simulador de Preços Fixos;
- Fórum Online – elo de comunicação entre o cliente e a smart Portugal;
- Pedido de Autocolantes **clube smart**;
- Pedido de QR-Codes de segurança;
- Artigos Acessórios e Collection smart.



## QUAIS OS TEUS PASSOS NESTA CAMPANHA?

Se te inscreveres na semana 9 a 13 de Março:

**Passo 1:** Regista-te no **clube smart**;

**Passo 2:** Regista-te no serviço WeGo que encontras no site, indicando o código que te atribuímos no campo de preenchimento opcional (caixa de comentários) e qual a Oficina Autorizada mais perto de ti;

**Passo 3:** Oficina Autorizada contacta-te para efetuar a marcação de um check-up ao teu smart, num local da tua escolha;

**Passo 4:** Aquando do teu check-up, recibes um voucher que te oferece uma mudança de óleo e filtro ou um vale de €50 em oficina smart, para descontar na tua próxima manutenção;

**Passo 5:** Durante a tua experiência WeGo debes tirar uma foto criativa. A foto mais criativa ganha um Carregador Solar original smart (caso não seja possível este artigo será escolhido pela Mercedes-Benz Portugal outro artigo criativo e original).

Se te inscreveres depois dessa data:

**Passo 1:** Regista-te no **clube smart**;

**Passo 2:** Usa o Simulador de Preços Fixos para marcares o teu serviço na Oficina Autorizada mais perto de ti onde poderás usufruir de um voucher que te oferece uma mudança de óleo e filtro ou um vale de €50 em oficina smart, indicando o código que te atribuímos no campo de preenchimento opcional (caixa de comentários);

**Passo 3:** A Oficina Autorizada contacta-te para marcares a tua manutenção.



SIMULADOR  
**PREÇOS  
FIXOS**

**3. A CAMPANHA**



## FASE 1 - EXPERIMENTAR

NESTA CAMPANHA, 50 YOUZZERS™ TÊM A OPORTUNIDADE DE EXPERIMENTAR UM SERVIÇO QUE LHES DARÁ ACESSO A MUITAS OFERTAS EXCLUSIVAS!

No decorrer da campanha, recibes um kit **clube smart** /youzz.net, com os seguintes conteúdos:

- » 1 voucher que te oferece uma mudança de óleo e filtro ou um vale de €50 em oficina smart;
- » 1 autocolante de três cores opcionais (verde, rosa e laranja) para identificar o teu smart como membro do clube;
- » 1 guia global de campanha (digital), com informações sobre o produto, a campanha, o que fazer e como espalhar a palavra (recomendações, sugestões e dicas de partilha de opinião);

E porque sabemos que os youzzers™ vão querer partilhar a experiência **clube smart**, recebem ainda:

- » Vales de desconto para distribuir pelos familiares, amigos e conhecidos.

## FASE 1 - EXPERIMENTAR

Esta é a fase em que cada youzzer™ tem a oportunidade de experimentar os produtos da campanha. Por isso, usufruir ao máximo desta experiência e partilhar connosco as fotografias da receção do kit e utilização dos serviços do **clube smart** é aquilo que se pretende. A ideia é simples:

É na **Galeria de Campanha** que cada youzzer™ poderá fazer o upload da fotografia que pretende inserir. Depois, é necessário apenas ter em atenção os critérios de carregamento das fotografias: não exceder 320x320 pixels, estar em formato jpeg ou png e um tamanho inferior a 250 kb.

Não resistimos a uma boa fotografia. Por isso mesmo, pedimos que cada youzzer™ apure o seu lado criativo e se divirta! Não te esqueças de colocar os hashtags **#youzzclubesmart** e **#youzz** quando partilhares as tuas fotografias. Ao fazê-lo, estarás não só a partilhar a tua experiência, mas também a aumentar a possibilidade de ganhares uma oferta única do **clube smart**.

No final, serão seleccionadas as 3 fotos mais extraordinárias entre as 10 mais votadas, que receberão um kit de ofertas da marca.

**Nota:** para o apuramento do Top10 do passatempo fotográfico, apenas será considerada uma fotografia por youzzer™ participante.



## FASE 2 - AVALIAR

Segunda Fase é sinónimo de Word-of-Mouth, Avaliação e **Questionário Inicial!** E porquê? Porque depois de experimentar os serviços do **clube smart**, chegou o momento de partilhar todas as apreciações relativamente ao produto. Para isso, tens à disposição o **Blog de Campanha** onde poderás escrever, por exemplo, sobre:

- 1) Opinião;
- 2) Sentimento aquando da experimentação;
- 3) Sugestões;
- 4) Que eventos/atividades foram organizadas;
- 5) Partilha de novas formas de utilização ou dicas.

Com a resposta a estas 5 questões será concretizado um passa-a-palavra ativo e cada youzzer™ estará prestes a tornar-se um especialista no assunto!

Mas atenção! Ser youzzer™ significa ser honesto. A partilha de opinião tem de ser feita da forma mais sincera possível. Assim, a partilha de apreciações sobre o **clube smart** com os teus amigos, familiares e conhecidos deve ser, acima de tudo, verdadeira, mas também divertida!



## FASE 3 - RECOMENDAR

Depois da fase de experimentação dos serviços do **clube smart** chegou a hora de recomendar aos teus amigos, familiares e conhecidos e, depois disso, de submeter toda a informação recolhida.

Para isso, estão à disposição duas ferramentas:

1) Os **Relatórios WOM** onde poderá ser reportado tudo sobre cada recomendação feita, assim como a descrição de como decorreu a partilha com os teus amigos, familiares e conhecidos.

2) Os **Questionários para Amigos** e todos aqueles a quem se falou da campanha.

Mas para que todos os teus amigos, familiares e conhecidos possam desfrutar desta oportunidade, falta apenas que lhes sejam entregues os vales de desconto. Convida-os a registarem-se também no **clube smart**.

Vamos fazer com que esta seja uma partilha de experiências?



## FASE 4 – REPORTAR

Todas as opiniões são fundamentais para nós! Gostamos de saber tudo e ao pormenor. Depois de percorridas todas as fases da campanha, falta apenas que nos sejam reportadas todas as apreciações finais. Para isso:

- 1) Envio do Questionário Final aquando do final da campanha;
- 2) Avaliação final no Blog de Campanha e a respectiva descrição dos pontos positivos e negativos da mesma;
- 3) Confirmação de que foi recolhido todo o feedback das pessoas com quem se falou da campanha e do produto.

A partilha de opiniões pode ser feita através das comunidades youzz.net™:

 /youzzPT

 /youzzPT

Depois disto, e analisadas estas ferramentas, cada youzzer™ receberá na sua conta todos os pontos referentes à campanha. Assim, quantos mais pontos tiver acumulados, maiores são as possibilidades de continuar a participar noutras campanhas do seu interesse.

Sempre que haja dúvidas ou questões a colocar, o e-mail [membros.portugal@youzz.net](mailto:membros.portugal@youzz.net) estará sempre à disposição.

# CÓDIGO DE CONDOTA DE UM YOUZZER™

## UM YOUZZER™...

**É aberto:** Tem orgulho em sê-lo e quando partilha a sua opinião lembra que o é, enquanto divulga a oportunidade de experimentar os serviços do **clube smart**. Se gosta genuinamente de algo, é a opinião aberta e honesta que conta. É fã do Word-of-Mouth e acredita que o conceito é uma forma eficaz de recomendação, divulgação e apreciação dos produtos que tem oportunidade de experimentar. O passa-a-palavra faz parte da vida do youzzer™!

**Comunica naturalmente:** Partilha a opinião naturalmente e fá-lo de forma verdadeira e genuína. Um youzzer™ é um comunicador por natureza! Sabe ouvir, opinar e valoriza, acima de tudo, a autenticidade!

**É honesto:** A sua mensagem só se consegue difundir quando esta é honesta e autêntica. Por isso mesmo, privilegia um passa-a-palavra direto, verdadeiro e sem rodeios. Um youzzer™ tem em atenção a sua partilha e fá-la, junto dos seus amigos, familiares e conhecidos, da forma mais original possível. A honestidade é o ponto primordial da conduta de um youzzer™. Tendo a consciência disso, sabe que deve ser verdadeiro em cada experiência, divulgação e recomendação.

**Tem influência:** Um youzzer™ conhece o poder do Word-of-Mouth. Respeita esse mesmo poder e partilha-o da forma mais honesta, verdadeira e informada. Toma conhecimento, experimenta, avalia, recomenda e, por último, reporta a sua informação com base na sua conduta de youzzer™.

# CÓDIGO DE CONDUTA DE UM YOUZZER™

## UM YOUZZER™...

**Não é um vendedor:** Quando partilha a sua experiência, sabe de antemão que não se encontra num papel de vendedor. Ser youzzer™ é, por isso, dar a conhecer a experimentação de um serviço ou produto e partilhar as suas opiniões honestas adquiridas. Não pressiona, assim, quem divulga e dá a conhecer as suas apreciações sobre o **clube smart**.

**É um ouvinte:** É, acima de tudo, um bom ouvinte. Presta atenção à forma como partilha a experiência e observa as reações dos seus amigos, familiares e conhecidos. O Word-of-Mouth é, por isso, uma rua de dois sentidos: divulga-se o produto ou serviço e escuta-se as diversas opiniões existentes. Ouvir significa tornar-se num youzzer™ exemplar.

**Está sempre em contacto:** Mantém-se sempre atento aos convites, às campanhas e às novidades. Sabe aquilo que gosta, os seus interesses e as suas expectativas. Atualiza o perfil com regularidade e preenche todos os questionários que estão disponíveis. É eficaz, apresenta detalhadamente a informação e interage para que as experiências de que faz parte possam ser cada vez mais influenciadoras e estimulantes.

**Diverte-se:** Sabe ser honesto e sabe que pode desfrutar ao máximo de cada experiência. Diverte-se, portanto, e sabe usufruir dos produtos e serviços para os quais foi selecionado, divulgando a informação que pretende e a quem pretende. Um youzzer™ diverte-se e faz divertir todos aqueles com quem partilha a sua opinião!

**youzz**net



[www.smart.pt](http://www.smart.pt)