



# Netnografia – Comportamento do Consumidor Online

## Data

23 a 27 de janeiro de 2017 (4 encontros, segunda a sexta, exceto feriado 25/01), 19h às 22h.

## Carga horária

12 horas.

## Investimento

R\$450,00

## Objetivos

Treinamento de pesquisa netnográfica, ou seja, pesquisa qualitativa com ênfase no comportamento do consumidor digital, visando nova geração de insights e inteligência de negócios, focando a aplicação da metodologia no processo de criação direcionado aos clientes e marcas da agência.

## Programa de aula

### Módulo I - O que é consumo:

- Reconhecer e identificar o processo do consumo como símbolo e sua construção imagética e seu ciclo midiático
- Identificar movimentos de consumo no ambiente digital

## **Módulo II - Pesquisa Online:**

- Mapear e compreender o universo de pesquisa qualitativa
- Reconhecer os nichos comportamentais utilizando técnicas de pesquisa online
- Identificar e implementar ferramentas de tecnologia com foco na mineração de dados sociais
- Analisar os resultados analíticos visando a jornada comportamental do consumidor

## **Módulo III - Netnografia:**

- Reconhecer a jornada comportamental midiática e seu ciclo imagético
- Reconhecer a importância dos símbolos e selos no ambiente digital
- Aplicar e reconhecer a jornada arquetípica e psicográfica na jornada do consumo

## **Professora**

### **Tatiana Tosi**

Pesquisadora de tendências e comportamentos sociais digitais, com ênfase em Netnografia. Pós-Graduada em Marketing pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (SP). Especialista em Inteligência Competitiva nas Redes Sociais pela Fundação Getúlio Vargas (SP). Hoteleira, formada pela SHA Les Roches Management School (Bluche, Suíça). Professora de Netnografia – Comportamento do Consumidor Digital: Pós-Graduação em Gestão da Comunicação em Mídias Digitais, Programa de Educação Continuada Business Intelligence - Fundação Getúlio Vargas – SP.

## **Programa de aula**

O programa será dividido em 5 módulos que abordarão o seguinte conteúdo:

### **Aula 1 – Cultura do Consumo**

O consumo como artefato cultural

Iconologia: a importância dos selos e símbolos nas redes sociais.

A imagem como reflexo do consumo

Jornada da imagem online

### **Aula 2 – Pesquisa Online**

Social Media Research – pesquisa de nichos e núcleos comportamentais.

Social Media Mining – o futuro da mineração de dados nas redes sociais.

Social Media Analytics – como analisar os dados comportamentais nas redes sociais.

### **Aula 3 & 4 – Netnografia**

Netnografia: o comportamento online na visão antropológica, qualitativa e explanatória. Aplicação de arquétipos e perfis psicológicos no comportamento do consumidor. Capital Social: o branding pessoal como capital social nas redes sociais.

### **Aula 5 – Netnografia no dia a dia!**

Aplicação e processos da Netnografia. Modelos de entrega Netnográfica. Tendências : Social Media Research, Mining, Analytics e Netnografia.

## Forma de pagamento

### Pessoa física

Em 1 parcela, no ato da inscrição via boleto bancário, para garantir sua vaga.

### Pessoa jurídica

Boleto bancário no valor integral com data de vencimento a ser combinada, nesse caso o aluno deve entrar contato com o Centro de Eventos.

## Informações importantes

I. A quantidade de vagas disponíveis é controlada de acordo com o número de inscrições pagas. Caso o participante efetue o pagamento após o preenchimento das vagas, terá o reembolso de 100% do valor pago em até 15 dias úteis.

II. A confirmação de vaga ocorrerá via e-mail a ser enviado pelo Centro de Eventos Cásper Líbero.

III. O horário do curso deverá ser seguido rigorosamente. O aluno só poderá faltar em 25% das aulas, ou não receberá o certificado.

IV. Em caso de cancelamento do curso por falta de quórum será devolvido 100% do valor pago pelo participante.

V. Em caso de desistência, a devolução do valor pago seguirá os seguintes procedimentos:

- Desistência antes do início do curso: ressarcimento de 85% do valor pago em até 15 (quinze) dias úteis.

- Desistência após o início do curso e com até 50% de aulas transcorridas: ressarcimento de 50% do valor pago.

- Desistência após o início do curso e depois de transcorridos mais de 50% das aulas: não haverá ressarcimento do valor pago.

VI. A inscrição estará devidamente aceita após a confirmação do pagamento até o início do curso.

Todos os reembolsos terão o prazo de 15 dias úteis (após o envio dos dados bancários) para serem realizados e podem ser solicitados pelo e-mail [eventos@fcl.com.br](mailto:eventos@fcl.com.br).

**FACULDADE  
CÁSPER LÍBERO**

Av. Paulista, 900 - São Paulo - SP

(11) 3170-7995 [eventos@fcl.com.br](mailto:eventos@fcl.com.br) [casperlibero.edu.br](http://casperlibero.edu.br)