



**Brandbook**

# Mapa de Stakeholders

Neste mapeamento de stakeholders de compra, estabelecemos uma relação entre os cargos das diversas áreas nas quais é possível apresentar e vender a nossa plataforma. Listamos quem são os influenciadores e os decisores no processo de compra, além de traçar quais são os termos que se conectam com cada um dos perfis.

Para este momento, foram identificadas as áreas TI, manutenção predial, RH, governança e processos, inovação, CSC e seus respectivos benefícios para serem utilizados na construção de mensagens e como argumento de venda.



# Mapa de Stakeholders

Neste mapeamento de stakeholders de compra, estabelecemos uma relação entre os cargos das diversas áreas nas quais é possível apresentar e vender a nossa plataforma. Listamos quem são os influenciadores e os decisores no processo de compra, além de traçar quais são os termos que se conectam com cada um dos perfis.

Para este momento, foram identificadas as áreas TI, manutenção predial, RH, governança e processos, inovação, CSC e seus respectivos benefícios para serem utilizados na construção de mensagens e como argumento de venda.



# Nosso propósito

Orquestrar – Significado

**Verbo transitivo direto**

FIGURADO

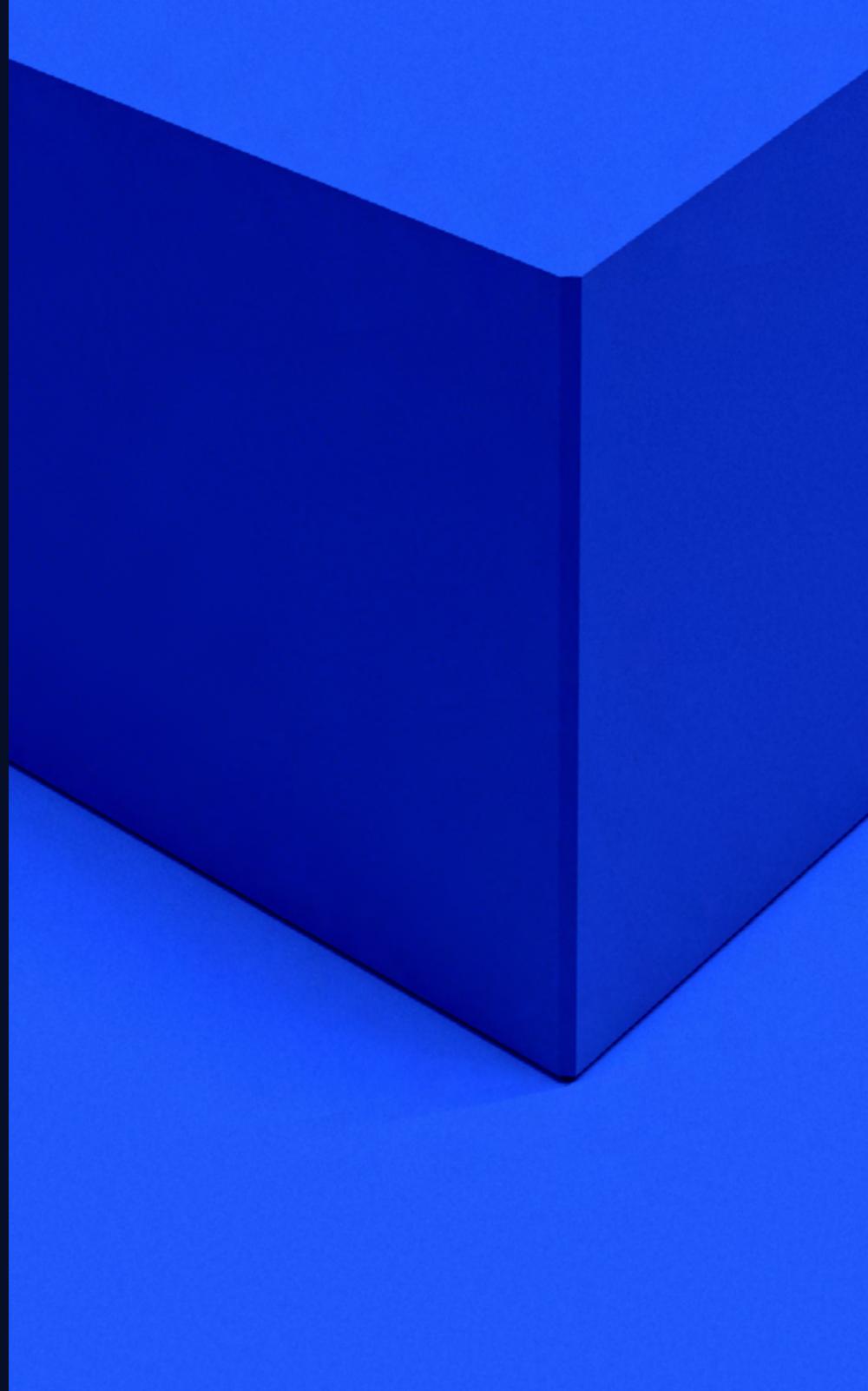
planejar (cerimônia, projeto, etc.);

articular, organizar, maquinar.

# Nosso propósito

## Partitura e informações

Assim como um maestro interpreta a partitura e guia sua orquestra, nossa solução ajuda a conduzir as empresas em suas tomadas de decisão baseadas em dados e informações.



# Nosso propósito

## Sinfonia & resultados

Da mesma forma que um maestro busca a excelência na execução da sinfonia pela orquestra, nossa plataforma otimiza a eficiência operacional, promovendo a colaboração entre equipes e a entrega de resultados.



# Nosso propósito

## Harmonia & sucesso

Podemos dizer que nossa plataforma proporciona a harmonia perfeita entre dados, processos e objetivos, unificando todas as peças-chave do negócio.

Como um maestro que conduz sua orquestra em busca da melhor harmonia, a Desk Manager é dedicada a orquestrar informações estratégicas para o sucesso dos negócios.

# Nosso propósito

No que acreditamos? Por que levantamos da cama de manhã? E por que alguém deve se importar? O “Por quê” não significa ganhar dinheiro - isso é um resultado.

Com o porquê queremos saber qual é a finalidade de existirmos, ou seja, a nossa causa.

Orquestrar  
informações  
para o sucesso  
dos negócios.

# Personalidade

# Personalidade

O que a personalidade diz sobre uma pessoa?

## Personalidade

substantivo feminino

1. Qualidade ou condição de ser uma pessoa.
2. Conjunto de qualidades que define a individualidade de uma pessoa moral.

“Personalidade é uma combinação de características psicológicas distintas que **determinam como uma pessoa se comporta, pensa e se sente**. Estas características são influenciadas por uma combinação de fatores, incluindo a genética, a cultura, a educação e a experiência pessoal.”

A personalidade de uma marca é o conjunto de qualidades que definem a sua individualidade e que denotam características humanas.

Definir essa personalidade é importante para facilitar a construção de ações coerentes com o que a marca carrega em seu DNA.

# Personalidade

O que a personalidade diz sobre uma pessoa?

## Personalidade

substantivo feminino

1. Qualidade ou condição de ser uma pessoa.
2. Conjunto de qualidades que define a individualidade de uma pessoa moral.

“Personalidade é uma combinação de características psicológicas distintas que **determinam como uma pessoa se comporta, pensa e se sente**. Estas características são influenciadas por uma combinação de fatores, incluindo a genética, a cultura, a educação e a experiência pessoal.”





## Parceria

Em direção ao  
nosso objetivo

Cada empresa que contrata a Desk Manager conta com uma parceira disposta a unir forças para alcançar os objetivos.

Quando dizemos sim para uma parceria, aceitamos compartilhar a jornada através de uma relação de ganhos mútuos. Vamos ganhar juntos?

Palavras relacionadas:  
**Colaboração, Benefício Mútuo e Proximidade.**



## Integridade

Guiando nossos passos

Escolhemos agir de forma honesta, ética e consistente.

Valorizamos que nosso discurso esteja em conformidade com nossas atitudes porque acreditamos que a integridade é a melhor direção para trilhar.

Palavras relacionadas:  
**Confiança, Transparência e Ética.**



## Transformação

Em movimento para  
gerar mudança

Cada passo dado pelo nosso time tem a intenção de gerar transformação. Nos mantemos em movimento, criando iniciativas, ações e novas soluções. Nosso desejo é abrir espaço para que empresas e pessoas vivam a transformação.

Palavras relacionadas:  
**Evolução, Modificação e Mudança.**



## Performance

Resultado com eficiência

A cada desafio ativamos nossa excelência e comprometimento. Alcançar os resultados desejados com eficiência é a nossa busca contínua.

Palavras relacionadas:  
**Comprometimento, Excelência e Resultado.**

# Da estratégia à expressão



**Todos os setores da sua empresa em sintonia.**

Desk Manager é uma plataforma ESM que gerencia chamados em todas as áreas das empresas, promovendo colaboração e eficiência para toda a organização.

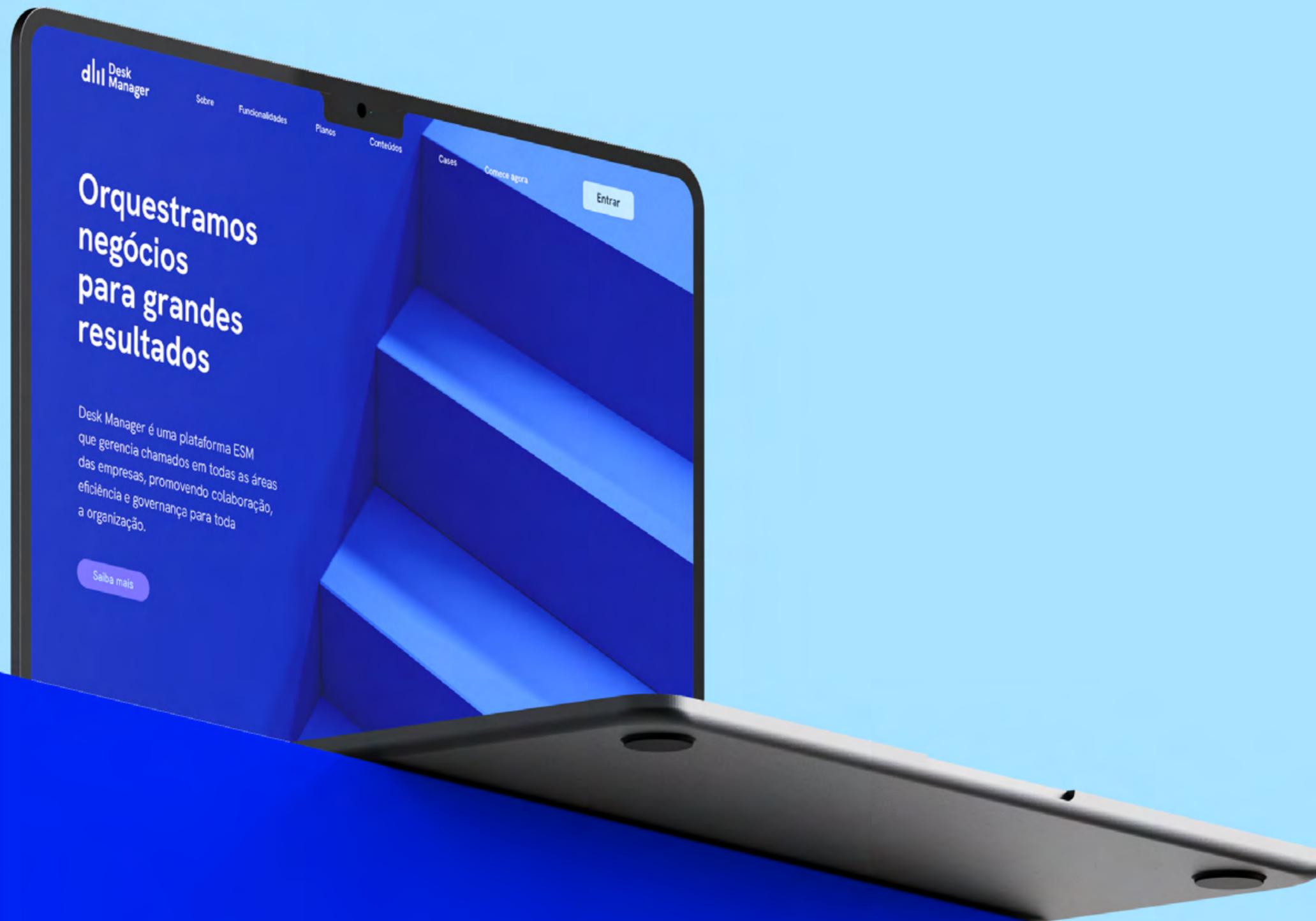


**Orquestramos negócios para grandes resultados.**



**Menos tempo atendendo chamados. Mais tempo alcançando resultados.**





# Tecnologia

1. Inovação.
2. Solução.
3. Futuro.
4. Explorar o limite.
5. Transformar.
6. Performance.
7. Resultado.
8. Simplificar.
9. Eficiência.
10. Evoluir.

Solução corporativa  
para empresas  
mais eficientes.

**dll** Desk  
Manager

Delegar tarefas  
em reunião?  
Automatize  
seus processos.

**dll** Desk  
Manager



**dli** Desk  
Manager

**Simplifique a gestão  
de informação para  
sua governança.**

Desk Manager é uma  
Plataforma ESM que facilita  
da operação à gestão.

# Humanizar & Conectar

1. Parceria.
2. Pessoas.
3. Negócios.

4. Conexão.
5. Colaboração
6. Ganhos mútuos.

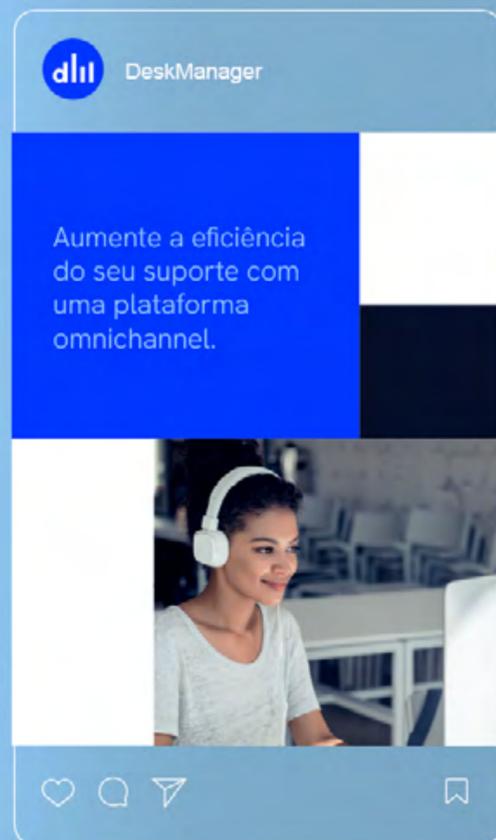
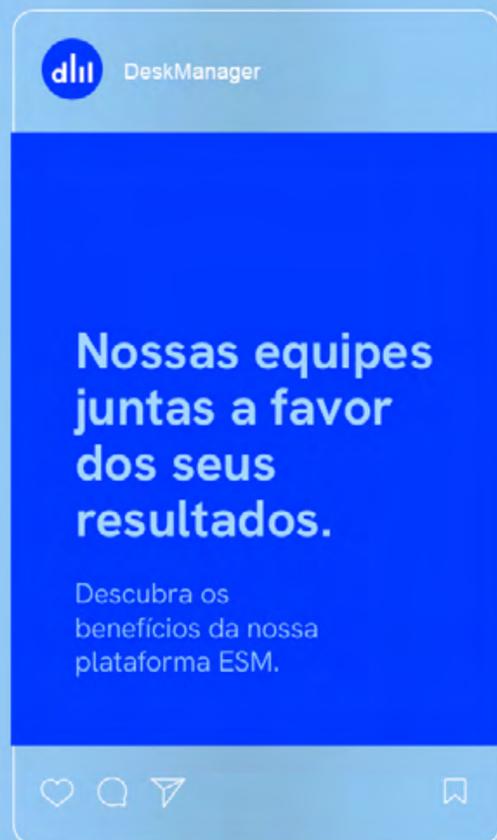


Somos o  
aliado para  
orquestrar  
seu time.



Desk Manager  
é uma Plataforma  
ESM que facilita da  
operação à gestão.

**d|||** Desk  
Manager





Processos automatizados.  
Pessoas mais eficientes.



# Mergulho no universo



Identidade visual

# Logotipo

## Assinatura principal

Essa assinatura deve ser a primeira a ser considerada quando pensamos em nossa identidade visual.

Ela é formada pelo símbolo e lettering. Note que o símbolo está à esquerda do lettering, e assim que deve ser utilizado, não podendo alterar essa ordem.

Para aplicações em fundo colorido, essa assinatura também pode ser utilizada em sua versão monocromática azul-escuro, azul vibrante ou branca.



# Logotipo

## Assinatura Horizontal

É assim chamada devido à composição horizontal do símbolo e lettering.

Caso não seja possível utilizar a versão principal esta será a segunda opção do logotipo a ser considerada. A composição irá dizer qual a melhor versão a ser utilizada.

Para aplicações em fundo colorido, essa assinatura também pode ser utilizada em sua versão monocromática azul-escuro, azul vibrante ou branca.

The image shows a horizontal signature logo for 'Desk Manager'. On the left, there is a stylized icon consisting of a lowercase 'd' followed by three vertical bars of varying heights. The 'd' and the tallest bar are blue, while the two shorter bars are black. To the right of this icon, the words 'Desk Manager' are written in a bold, black, sans-serif typeface.

**dlll Desk Manager**

# Símbolo

## Assinatura compacta

O símbolo é um dos elementos que compõe a marca que pode ser utilizado sozinho.

Trata-se de uma versão “compacta” da marca. Sugerimos sua aplicação como elemento visual que reforça a marca e não como algo que substitua a versão primária.

O símbolo pode ser utilizado nas cores: azul-escuro, azul vibrante e branca.



# Área de respiro estipulada

A área de respiro, ou proteção, garante que a marca não se sufoque em meio a outros elementos do layout. Ela é uma “área limpa” que também cria uma “moldura invisível”, ajudando a marca a se destacar. Atenção a essa demarcação principalmente quando aplicada em conjunto com outras marcas.

Essa área foi construída utilizando um elemento da própria marca - a partir da altura do “d” do símbolo criamos a relação x. O cálculo para a área de respiro é a mesma para qualquer versão da assinatura: principal, horizontal e símbolo.



# Menor tamanho possível

A redução da marca vem a tona quando precisa ser utilizada em áreas muito pequenas como canetas, por exemplo. Esse tamanho deve ser o mínimo, pois, entendemos que ainda nesse tamanho é possível visualizar e entender os principais elementos da marca como: cores, lettering e símbolo.



25 mm 240 px



40 mm 370 px

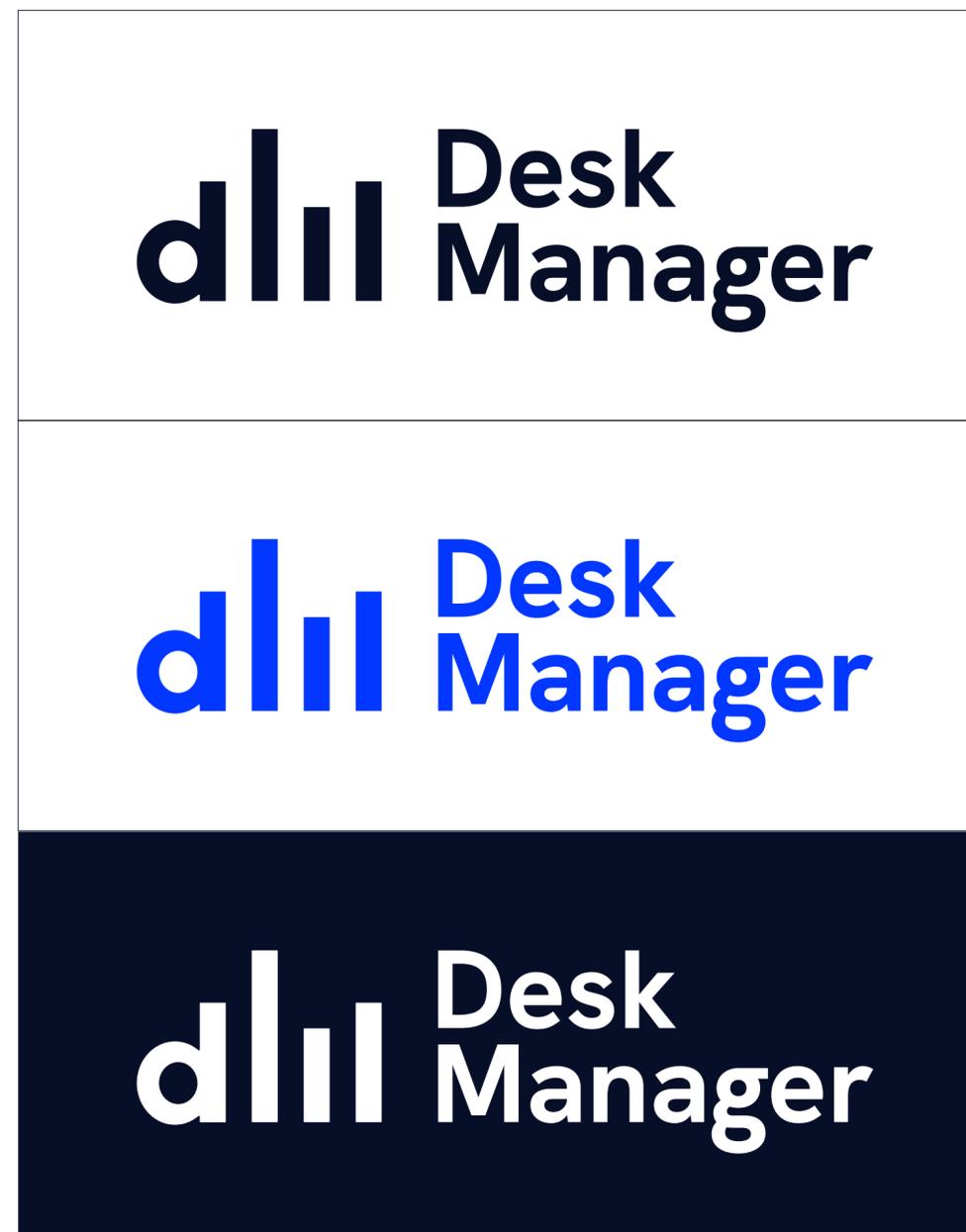


10 mm  
80 px

# Versões secundárias

## Monocromia

Todas as versões da assinatura visual permitem aplicações monocromáticas nas cores principais da marca: azul-escuro, azul vibrante ou branca, desde que o contraste com o fundo seja garantido.



# Versões secundárias

## Positivo e negativo

Todas as versões da assinatura visual permitem aplicações na versão positiva e negativa para aplicações com restrição de cor.



# Versões secundárias

## Escala de cinza

Escala de cinza é utilizada quando o limite de cores da impressão está dentro dos tons de cinza. Costumeiramente utilizada em documentos impressos.

Todas as versões da assinatura visual permitem essa aplicação.



# Uso do logotipo

## Regras para desdobramentos

Prevendo ações e novas frentes que possam ser criadas, montamos a regra para o uso do logotipo da Desk Manager e sua interação com tags de identificação.

Utilizando as proporções da versão principal do logotipo podemos acrescentar taglines de identificação na versão light da fonte Hanken Grotesk - fonte de apoio da identidade visual.

O importante é sempre mantermos a integridade da assinatura, sem alterar cores, grid de construção, área de respiro e peso dos elementos. Além disso, o lettering da marca sempre deve ter mais destaque que a tag de identificação. Veja os exemplos ao lado:



# Uso do logotipo

## Selo Partners

Além de podermos criar interações do logotipo com taglines, podemos utilizar nossa marca para construir selos ou identificações de programas.

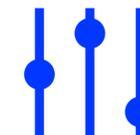
A regra para a construção é utilizarmos as cores institucionais, formas da marca, fonte da identidade visual, além de respeitar a área de respiro estipulada.

Veja o exemplo ao lado:



# Ícones das funcionalidades

Os ícones foram redesenhados para combinarem com o estilo do símbolo podendo ser utilizados como referência para o desenho de novos ícones para a comunicação ou para a plataforma.



# Universo

Azul escuro

HEX #060E28

C 100 M 95 Y 45 K 75

PANTONE 4146 C

# Desk Manager

Azul vibrante

HEX #0237FF

C 95 M 60 Y 0 K 0

PANTONE 2728 C

# Simplicidade

Branco

HEX #FFFFFF

# Horizonte

Azul claro

HEX #A9DBFF

C 40 M 5 Y 0 K 0

PANTONE 290 C

# Transformação

Roxo

HEX #5E52FF

C 75 M 65 Y 0 K 0

PANTONE 2125 C

# Paleta de cores institucional

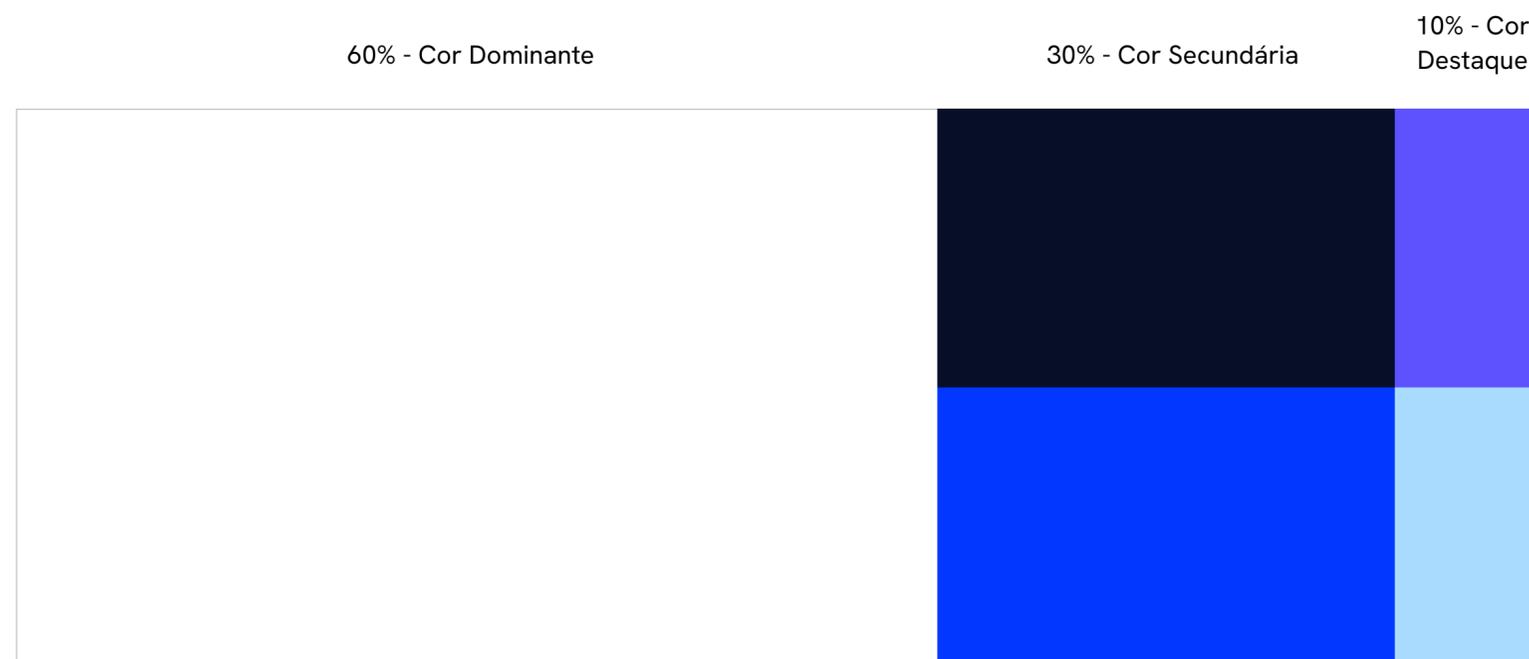
Tudo ainda mais azul. Para a paleta institucional, diminuimos o número de cores para criar mais coesão e força. A proporção que elas aparecem aqui é o indicativo do seu uso: o azul-claro e o roxo são cores de destaque, utilizadas em uma escala menor para dar ênfase a uma informação específica ou para serem um ponto de contraste no layout. Já o azul-escuro e o azul desk são as cores que serão mais utilizadas, sempre com seu fiel companheiro: o branco - cor responsável por criar espaços de respiro e trazer equilíbrio para os layouts.

# Paleta de cores institucional

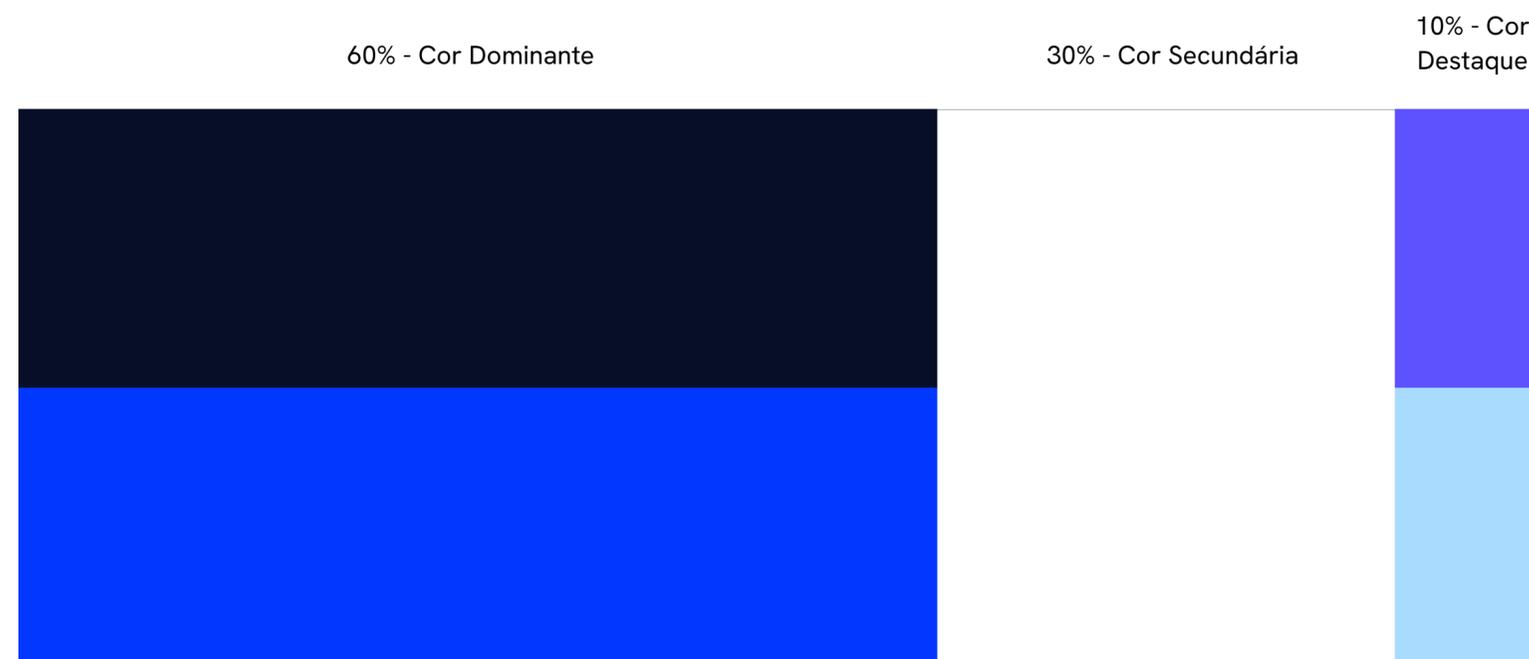
Dependendo do material priorizamos o uso do branco a fim de construir layouts mais equilibrados e leves, como na plataforma, no site ou em materiais mais densos como apresentações cheia de dados. Já em materiais de comunicação, podemos abusar das cores mais vibrantes - como no esquema apresentado ao lado.

Algumas aplicações irão exigir uma gama maior e mais diversa de cores, como gráficos e infográficos, por exemplo. Neste momento, podemos usar uma cartela auxiliar que complementa a identidade da marca - Essa paleta será construída no projeto estendido de design para plataforma e site.

MATERIAIS COM CONTEÚDOS DENSOS

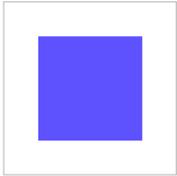
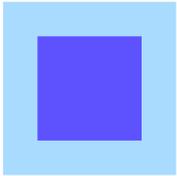
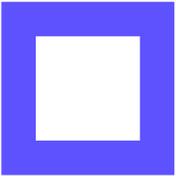
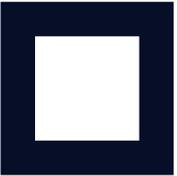
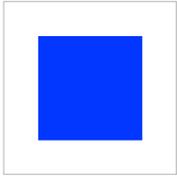
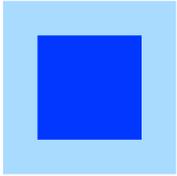
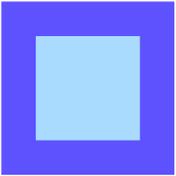
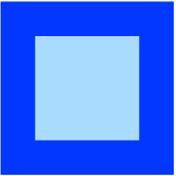
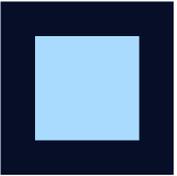
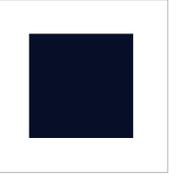
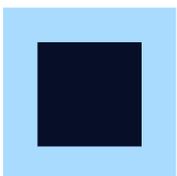


MATERIAIS PUBLICITÁRIOS E COMUNICAÇÃO GERAL



# Paleta de cores institucional

Sobre a interação entre as cores, ao lado vemos uma tabela com as possibilidades de uso baseada nas boas práticas de acessibilidade. Neste caso, estamos considerando o contraste entre as cores para garantir legibilidade das mensagens. Use esta tabela para decidir a relação das cores de texto e fundo. Fora isso, todas as cores podem ser pareadas em gradientes ou layouts.

Fundo Branco	Fundo Azul Claro	Fundo Roxo	Fundo Azul Vibrante	Fundo Azul Escuro
				
				
				

# Gradientes

Um dos recursos visuais mais fortes da identidade é o gradiente criado com as cores institucionais. Como queremos criar um paralelo com conceitos como tecnologia e inovação o seu uso é menos convencional e pode ter um carácter exploratório com recortes e montagens.

# Gradientes

Um dos recursos visuais mais fortes da identidade é o gradiente criado com as cores institucionais. Como queremos criar um paralelo com conceitos como tecnologia e inovação o seu uso é menos convencional e pode ter um carácter exploratório com recortes e montagens.

# Gradientes

Um dos recursos visuais mais fortes da identidade é o gradiente criado com as cores institucionais. Como queremos criar um paralelo com conceitos como tecnologia e inovação o seu uso é menos convencional e pode ter um carácter exploratório com recortes e montagens.

# Gradientes

Um dos recursos visuais mais fortes da identidade é o gradiente criado com as cores institucionais. Como queremos criar um paralelo com conceitos como tecnologia e inovação o seu uso é menos convencional e pode ter um caráter exploratório com recortes e montagens.

# Gradientes

Um dos recursos visuais mais fortes da identidade é o gradiente criado com as cores institucionais. Como queremos criar um paralelo com conceitos como tecnologia e inovação o seu uso é menos convencional e pode ter um carácter exploratório com recortes e montagens.

# Imagens conceituais

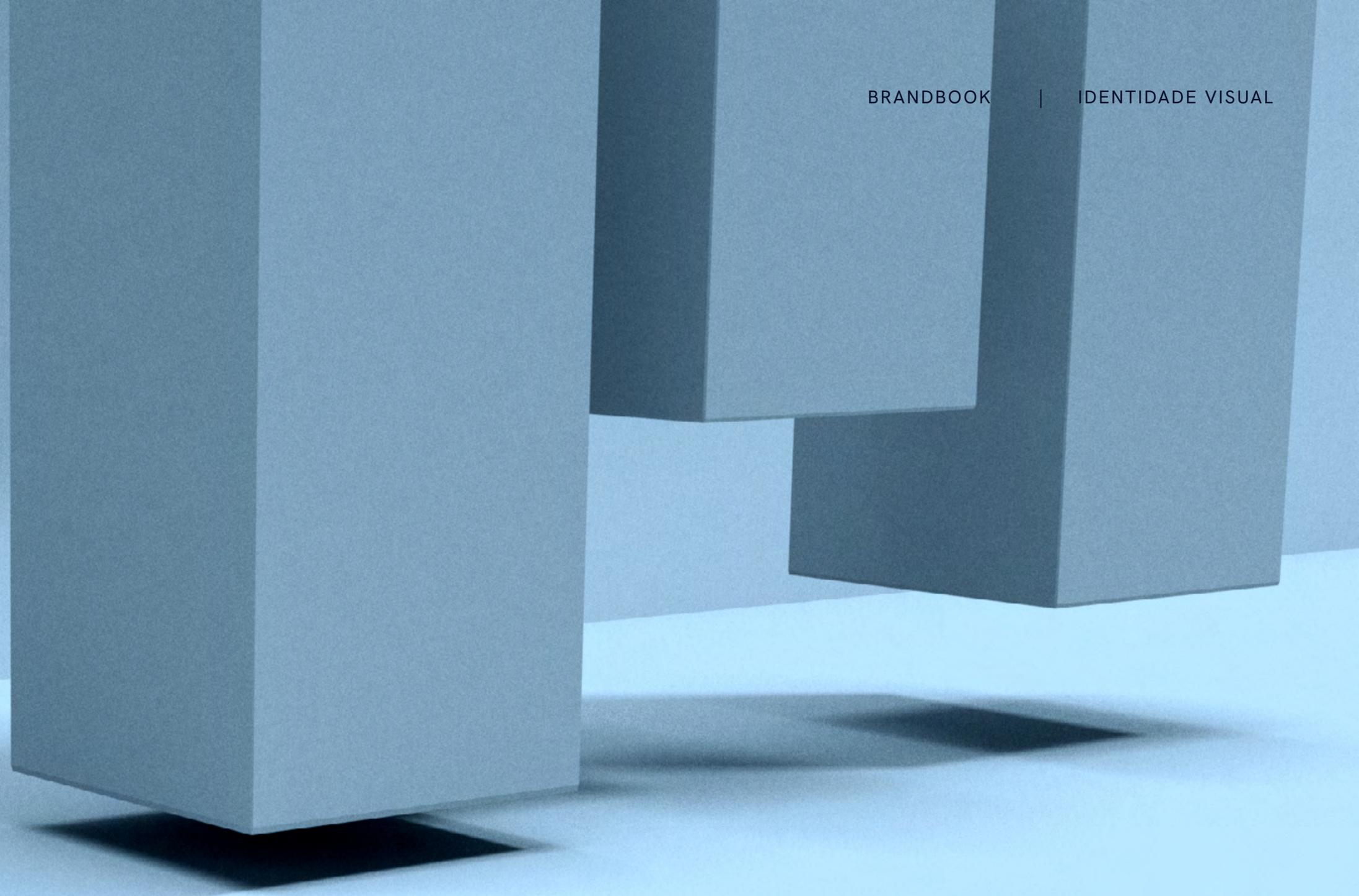
Para acrescentar possibilidades às criações de layouts, criamos um conjunto de imagens 3D que mostram algumas brincadeiras de empilhamento com as barras do logotipo. Além de reforçar este elemento, gostaríamos de demonstrar na prática o trabalho colaborativo e os resultados que a plataforma entrega.

# Imagens conceituais

Para acrescentar possibilidades às criações de layouts, criamos um conjunto de imagens 3D que mostram algumas brincadeiras de empilhamento com as barras do logotipo. Além de reforçar este elemento, gostaríamos de demonstrar na prática o trabalho colaborativo e os resultados que a plataforma entrega.

# Imagens conceituais

Para acrescentar possibilidades às criações de layouts, criamos um conjunto de imagens 3D que mostram algumas brincadeiras de empilhamento com as barras do logotipo. Além de reforçar este elemento, gostaríamos de demonstrar na prática o trabalho colaborativo e os resultados que a plataforma entrega.



# Imagens conceituais

Para acrescentar possibilidades às criações de layouts, criamos um conjunto de imagens 3D que mostram algumas brincadeiras de empilhamento com as barras do logotipo. Além de reforçar este elemento, gostaríamos de demonstrar na prática o trabalho colaborativo e os resultados que a plataforma entrega.

# Fotografias

As fotografias serão elementos importantes na intenção de humanizar nossa comunicação e nos conectar com nosso público. Seja uma produção em estúdio ou ambientada, o intuito é sempre mostrar naturalidade. Por este motivo, a direção de arte indica que as fotos sejam iluminadas - de preferência sem luzes que demonstrem artificialidade; claras e com poses despojadas. Ao lado apresentamos um raio-x do que buscamos neste material e na página seguinte um moodboard com demais exemplos.

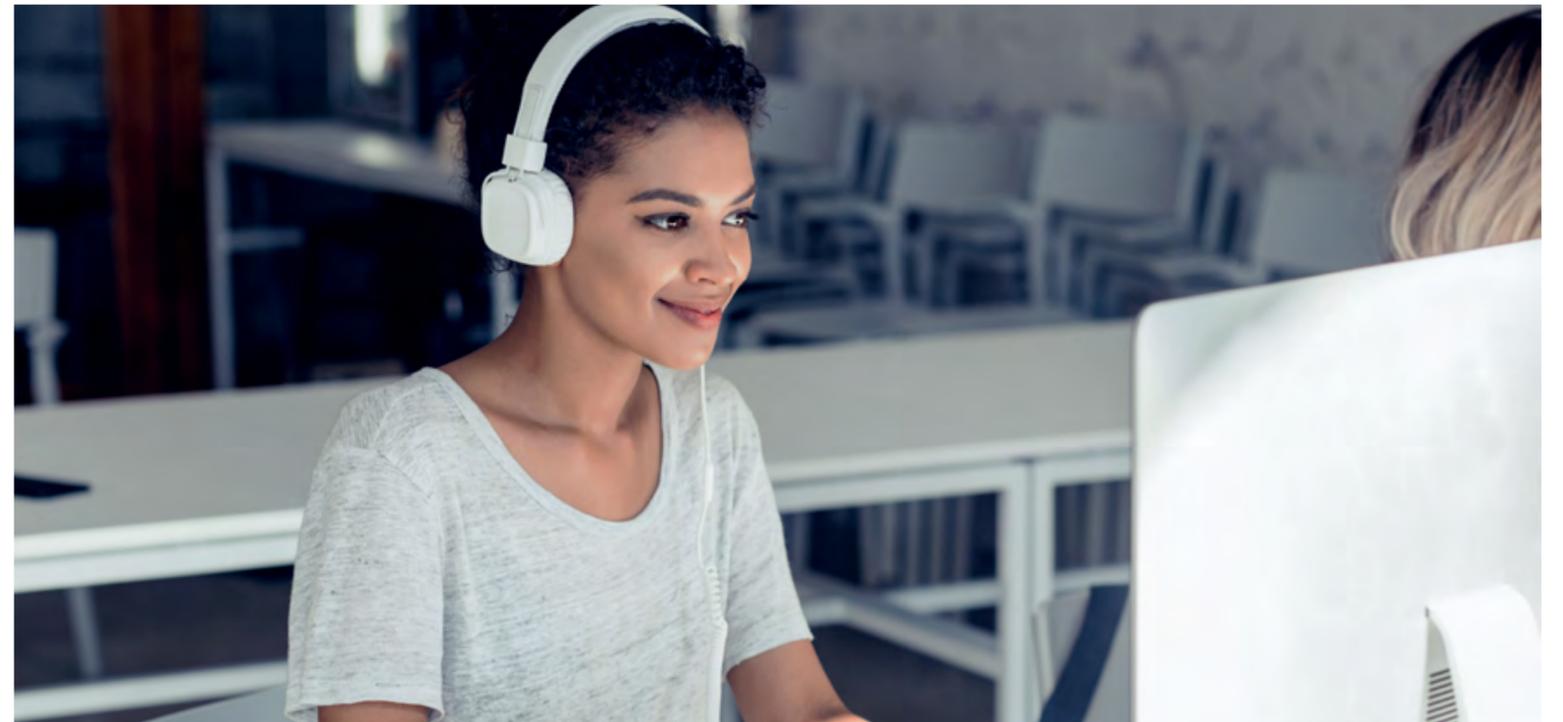
Utilize uma iluminação natural, que traga leveza de alguma forma.

Utilize filtros que coloquem qualquer foto escolhida no mesmo universo visual: o da Desk Manager.



Busque poses despojadas, que passem credibilidade de que esta pessoa é real. Não queremos artificialidade nesses momentos. Podemos buscar representar clientes em seus ambientes de trabalho ou nós mesmos. Por este motivo precisamos criar reconhecimento.

Abuse da paleta de cores da marca nas roupas ou nos cenários.



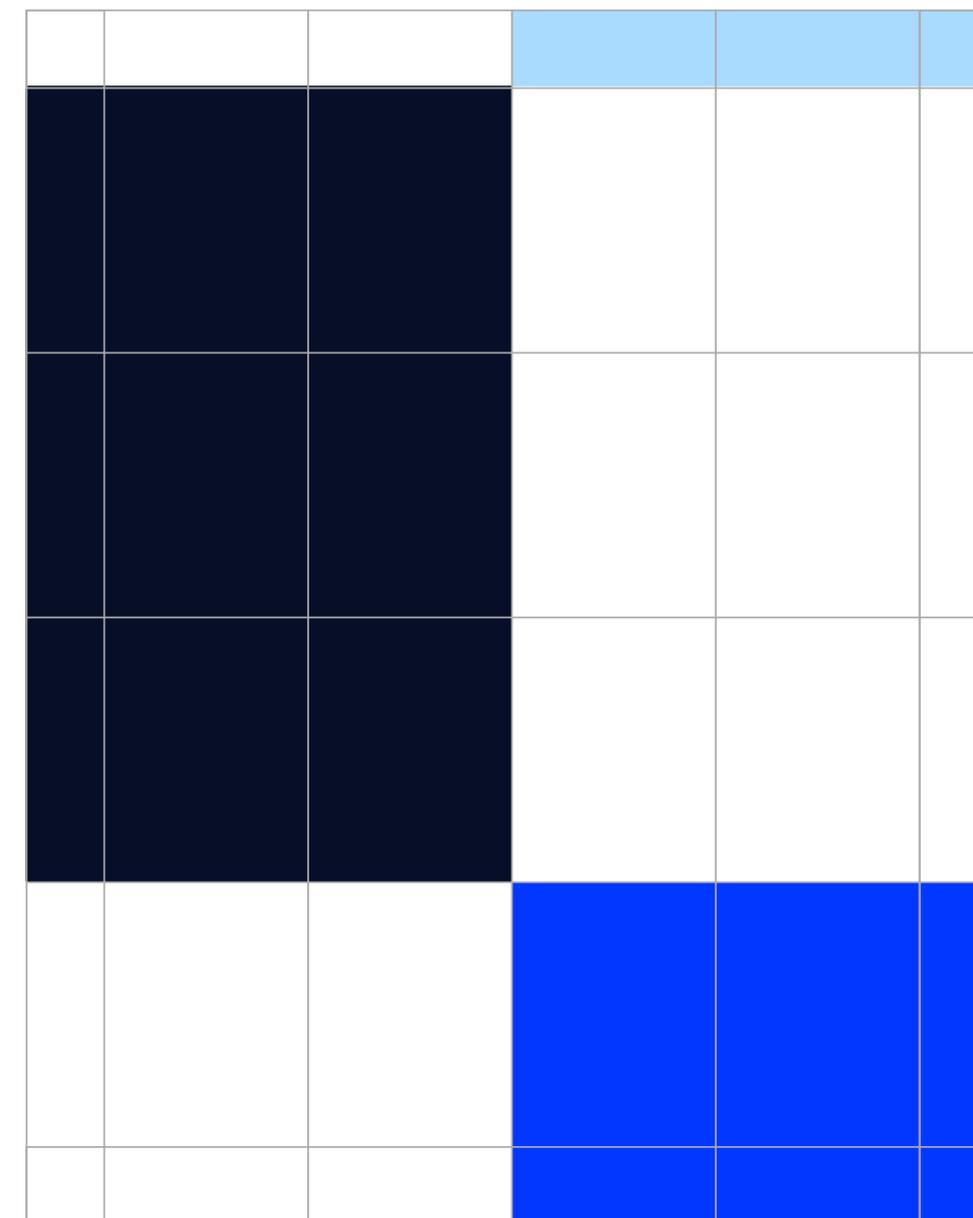
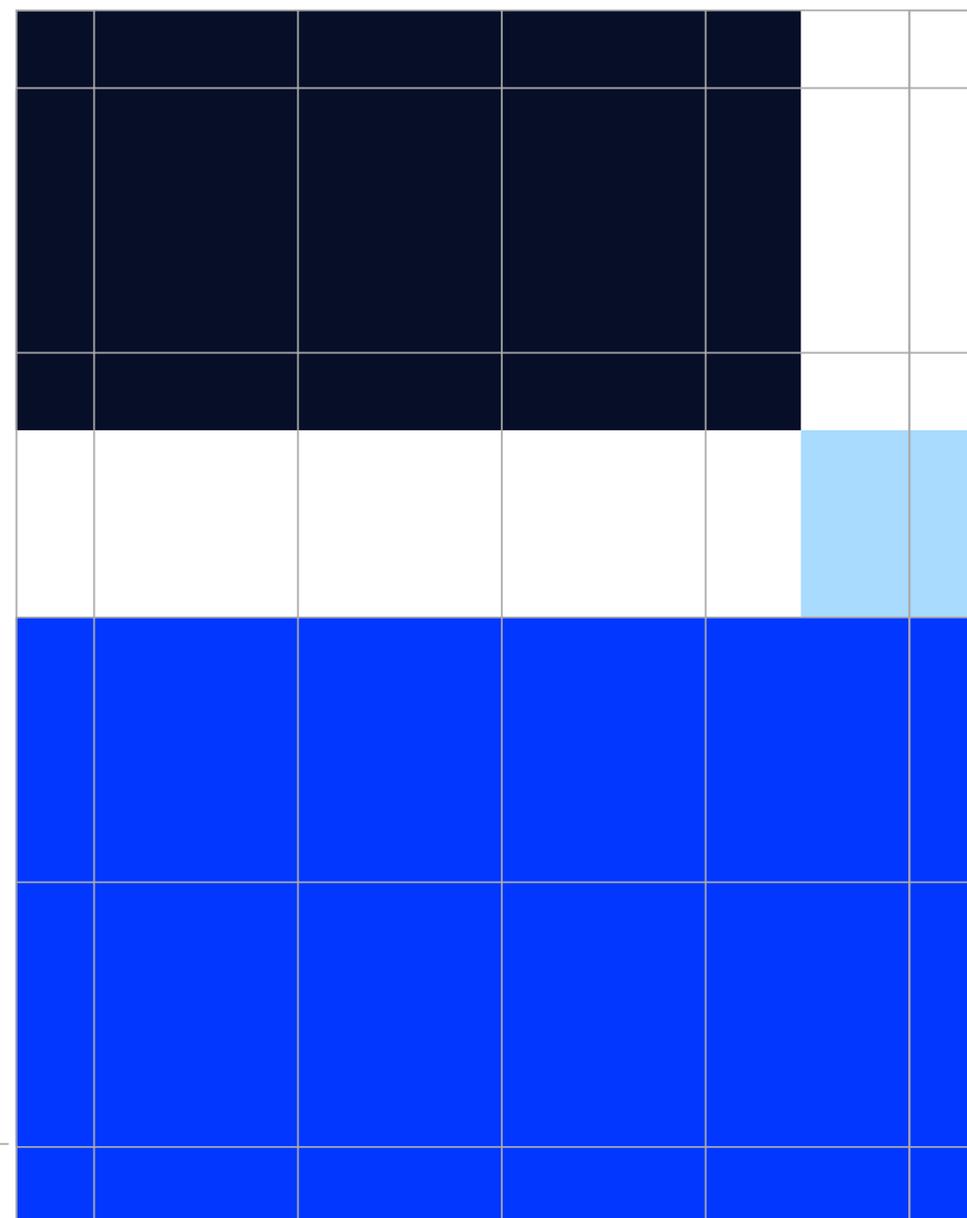


# Formas

Em busca de consistência e pregnância, vamos explorar as barras do símbolo, formando composições ordenadas em um grid padrão. As barras podem ser exploradas como elemento estético ou tendo alguma forma prática - como espaço para assinatura, texto ou imagem.

Buscamos sempre trabalhar com 3 formas, assim como no símbolo - que possui 3 barras.

Grid para padronizar criações com formas.



Orquestramos  
negócios  
para grandes  
resultados.

123!\*

Technologia



## Governança

Somos uma plataforma  
ESM que facilita da gestão  
à operação.

# Tipografia auxiliar

Para sintonizar a fonte da nossa identidade visual com nosso logotipo, selecionamos a família Hanken Grotesk como tipografia auxiliar. Seu uso se desdobrará em diversos materiais comunicacionais da marca, desde conteúdos para mídias sociais até textos em site. Sendo uma fonte Google, ela está disponível de forma fácil e preza pela usabilidade em diversas plataformas online e offline. Essa fonte foi escolhida, também, devido a otimização para tela e impressão e podemos utilizar todos os pesos disponíveis.

Atente-se que não é apenas a utilização do tipo que confere coerência e ligação com a nossa identidade. Os espaçamentos, tamanhos, entrelinhas e formato também são elementos importantes. No próximo slide traremos exemplos de combinações de estilos e definição de tamanho para aplicações gerais. O que sempre buscamos alcançar com as nossas aplicações textuais é leveza e equilíbrio.

# Hanken Grotesk

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V X W Z

a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v x w z

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ! @ # \$ % ^ & \* ( )

variação Bold  
tamanho 60 pontos  
entrelinhas 60 pontos

# Orquestramos negócios para grandes resultados.

Para título é preferível o uso dos pesos que variam do Light ao Bold. O importante é utilizar entrelinhas que mantenham o equilíbrio entre as mancha de texto, além de pensar na melhor combinação em relação ao parágrafo que pode acompanhar o título.

Em parágrafos podemos utilizar um entrelinhas maior. Já que os textos tendem a ter mais caracteres é preferível equilibrar por meio desta fórmula.

Desk Manager é uma plataforma ESM que gerencia chamados em todas as áreas das empresas, promovendo colaboração, eficiência e governança para toda a organização.

variação Light  
tamanho 25 pontos  
entrelinhas 35 pontos

variação Light  
tamanho 80 pontos  
entrelinhas 80 pontos

# Orquestramos negócios para grandes resultados.

Desk Manager é uma plataforma ESM que gerencia chamados em todas as áreas das empresas, promovendo colaboração, eficiência e governança para toda a organização.

variação Regular  
tamanho 18 pontos  
entrelinhas 28 pontos

O importante é sempre levar em consideração o conjunto de títulos, letterings e parágrafos. Desta maneira a escolha é feita pelo equilíbrio dos elementos.



Identidade verbal

# Tom & Voz

Precisamos ficar atentos às diferenças entre essas duas palavras. Enquanto a Voz é uma descrição que dá vida à personalidade da marca e se mantém estável por conta dos atributos definidos, o Tom é como a marca expressa diversas ideias de forma mutável; ele precisa atender inúmeros públicos e contextos.

## Voz

A voz reflete a **personalidade** na interação com o público, o que significa que é algo estável que permeia todas as interações de alguma forma.



## Tom

Tom é a **entonação**, ele é mutável porque se adapta às diferentes situações nas quais pode se encontrar.

# Espectro de tons de voz

Procuramos ser fiéis na maneira como representamos a Desk Manager e isso está incluso no tom e na voz que deverão ser aplicados nas situações do dia a dia.

A ideia aqui é nortear o tom que será escolhido para dar voz à comunicação e estreitar o contato com o interlocutor. Percebam que este espectro pode transitar entre os polos (social e habilidoso), ora mais intensa nas extremidades, ora mais leve ao centro, sem perder a autenticidade da voz empreendedora da Desk Manager.

VOZ

## Empreendedora

“Acredite, com determinação seus sonhos podem se transformar em realidade.”

Seu olhar para o novo e sua conexão com o futuro ressaí neste tom. Apresentando as novidades, tendências e os benefícios de se transformar, encoraja pessoas e empresas a entrarem no movimento e empreenderem a transformação de dentro pra fora.

TOM A



TOM B

### Sociável

“Que bom te ver! Como você está?”

Chame as pessoas pelo nome, se dedique a cultivar relações, demonstre que se importa e vá além dos monólogos. Crie verdadeiros espaços de diálogo.

- ✓ **SER** sociável, mas...
- ✗ **NÃO SER** expansivo.

### Habilidosa

“Após esses passos, você estará mais perto do seu objetivo.”

Com falas simples, práticas e objetivas, este tom cria falas esclarecedoras. Ideal para aqueles momentos onde não importa ser valorizado pelo que se sabe, mas sim ser entendido, gerando confiança.

- ✓ **SER** habilidoso, mas...
- ✗ **NÃO SER** dono da razão.

# Do's e don'ts

Nosso tom de voz reflete a nossa personalidade e existem maneiras claras de demonstrar como isso se aplica.

Lembrando que ter clareza de quem a Desk Manager é, não é sinônimo de imutável e sim de flexibilidade para se adequar aos contextos adjacentes que venham a surgir. O importante é manter a essência e a legitimidade da marca ao se comunicar.

## Habilidoso



### Busque ser compreendido e compartilhar com simplicidade.

Com falas simples, práticas e objetivas, este tom cria falas esclarecedoras. Ideal para aqueles momentos onde não importa ser valorizado pelo que se sabe, mas sim ser entendido, gerando confiança.

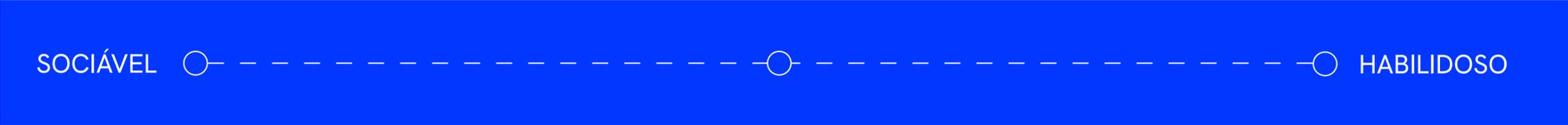
- ✓ Somos uma plataforma de ESM - Enterprise Service Management. Se você ainda não conhece esse termo, venha descobrir com a gente. De forma prática, o ESM se refere a aplicar as melhores práticas do gerenciamento de serviços de TI em áreas distintas como: finanças, marketing, RH e jurídico, por exemplo.
- ✗ Somos uma plataforma de Enterprise Service Management para você gerir seus serviços através dos princípios de TI.

# Régua de aplicação do tom de voz

Quando consideramos que cada ponto de contato pede o tom de voz mais apropriado para o contexto, entendemos que a régua é fundamental para construir a comunicação.

## PÚBLICO

SOCIÁVEL ○ — — — — — ○ — — — — — ○ HABILIDOSO



- Parceiros

- Clientes

- Prospects

- Colaboradores

- Concorrentes

- Sócios

- Fornecedores

- Comunidade

# Expressões que usamos

A comunicação direta auxilia na consistência e padronização da marca, quando se referem às principais pessoas ou termos do seu universo.

## Eficiência

É o que esperamos propiciar para as empresas que utilizam nossa plataforma de maneira que alcancem o melhor rendimento com o mínimo de erros.

## Chamado

É a maneira que denominamos o desígnio para realização de determinada ação.

## Gestão de Tarefas

Método para organizar as tarefas que estão sendo conduzidas pelos times de uma empresa.

## Resultado

É o efeito que geramos através do uso da nossa plataforma.

## Organizar

Ação de dispor de forma ordenada e estruturada, seguindo o melhor padrão para a gestão de uma organização.

## Atendimento

Conjunto de serviços prestado ao cliente para que este possa usar determinado produto ou serviço com eficiência.

## Informações

Conjunto de conhecimentos reunidos a partir das trocas entre pessoas e setores dentro de uma organização.

## Simplificar

Tornar mais simples a gestão de uma empresa de alta performance é essencial em nossa perspectiva.

## Transformação

Ação de gerar mudança nas pessoas e nas empresas.

## Otimizar

É o benefício que geramos para nossos clientes ao aperfeiçoar a gestão das suas tarefas, informações e processos.

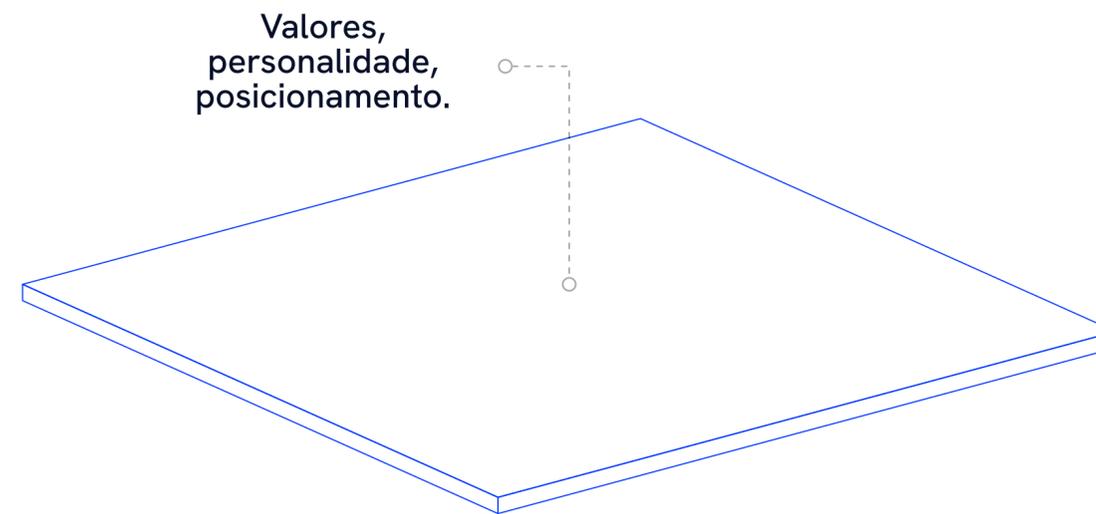
OS

Modulação  
da mensagem

# Modulação da Mensagem

## Base Imutável

Independente das demais dimensões, a base da nossa comunicação sempre será nossa personalidade, nossos valores e como queremos ser vistos pelo mercado, ou seja, nosso posicionamento.

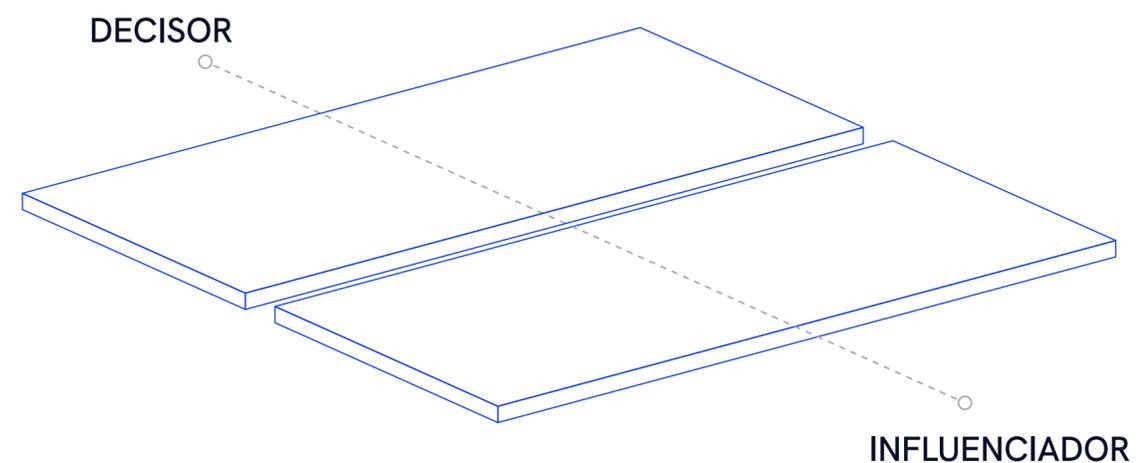


# Modulação da Mensagem

## Dimensão 1 - [Pra quem?](#)

A dimensão 1 da ferramenta trata do tipo de prospect a partir do seu nível de decisão ou influência dentro do processo de compra e/ou contratação da Desk Manager.

Basicamente, será necessário verificar se o interlocutor a ser abordado será considerado influenciador ou decisor dentro do Mapa de Stakeholders já estabelecido.

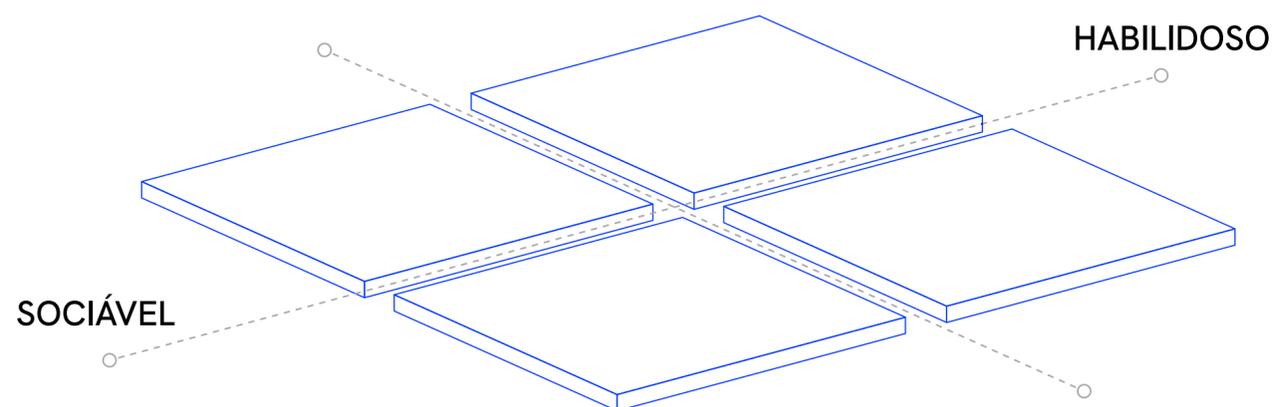


# Modulação da Mensagem

## Dimensão 2 - Qual abordagem?

Uma vez que o prospect tenha sido identificado, partiremos para a dimensão 2 da matriz: Tons de Voz.

Qual deverá ser o tom utilizado para a comunicação com esse tipo de interlocutor? Qual é o contexto em que a mensagem será empregada?



# Modulação da Mensagem

## Dimensão 2 - Qual abordagem?

Uma vez que o prospect tenha sido identificado, partiremos para a dimensão 2 da matriz: Tons de Voz.

Qual deverá ser o tom utilizado para a comunicação com esse tipo de interlocutor? Qual é o contexto em que a mensagem será empregada?

Visando facilitar a construção da mensagem com o tom de voz ideal e o jeito Desk Manager, sugerimos utilizar alguns destes recursos.

### Sociável

**Para lembrar: Quando se comunica demonstra sua dedicação às conexões com as pessoas. Escuta atentamente o que o outro diz e impregna sua fala de proximidade e conexão. Sua fala simples e sociável, lado a lado, sugere a abertura para criar laços de amizade e cumplicidade**

- ✓ Uso de pronomes pessoais e possessivos: você, nós, seu, sua, nosso, nossa.
- ✓ Expressões convidativas, como “vamos”.
- ✓ Uso do aspecto verbal contínuo.
- ✓ Frases interrogativas.

### Habilidoso

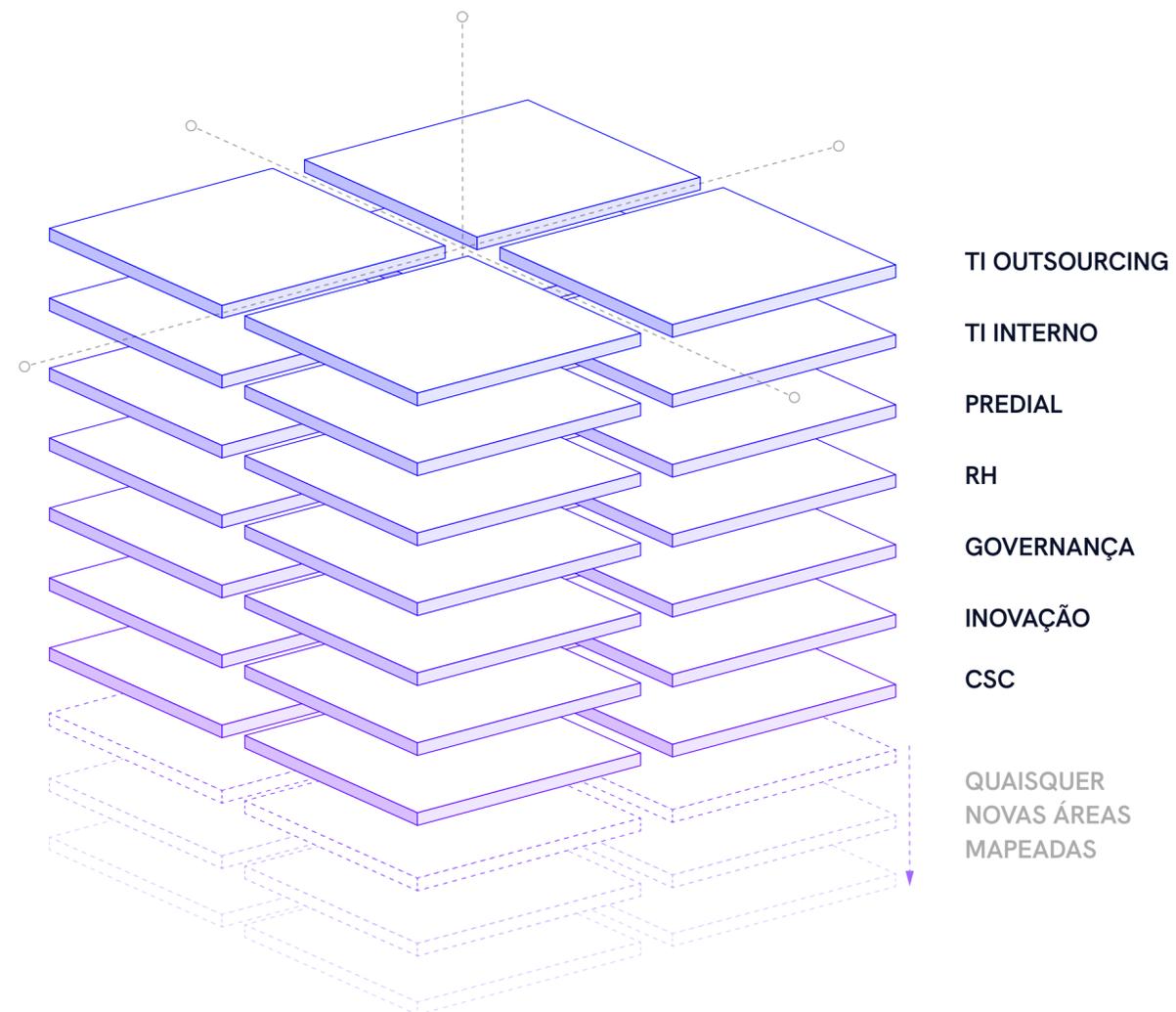
**Para lembrar: Com seu olhar para a solução e sua bagagem repleta de experiência e conhecimento, sua fala é uma fonte de informações práticas. Mas sua personalidade de especialista acessível reflete em uma voz que se comunica de forma democrática. Assim, transmite o que sabe com simplicidade e constrói relações baseadas no diálogo.**

- ✓ Frases curtas e assertivas.
- ✓ Uso da voz ativa.
- ✓ Utilização dos dois pontos para dar o tom de explicação e ordem das ideias.
- ✓ Palavras que evidenciem a tentativa de traduzir os termos técnicos que usa, como ou seja.

# Modulação da Mensagem

## Dimensão 3 - Para qual área?

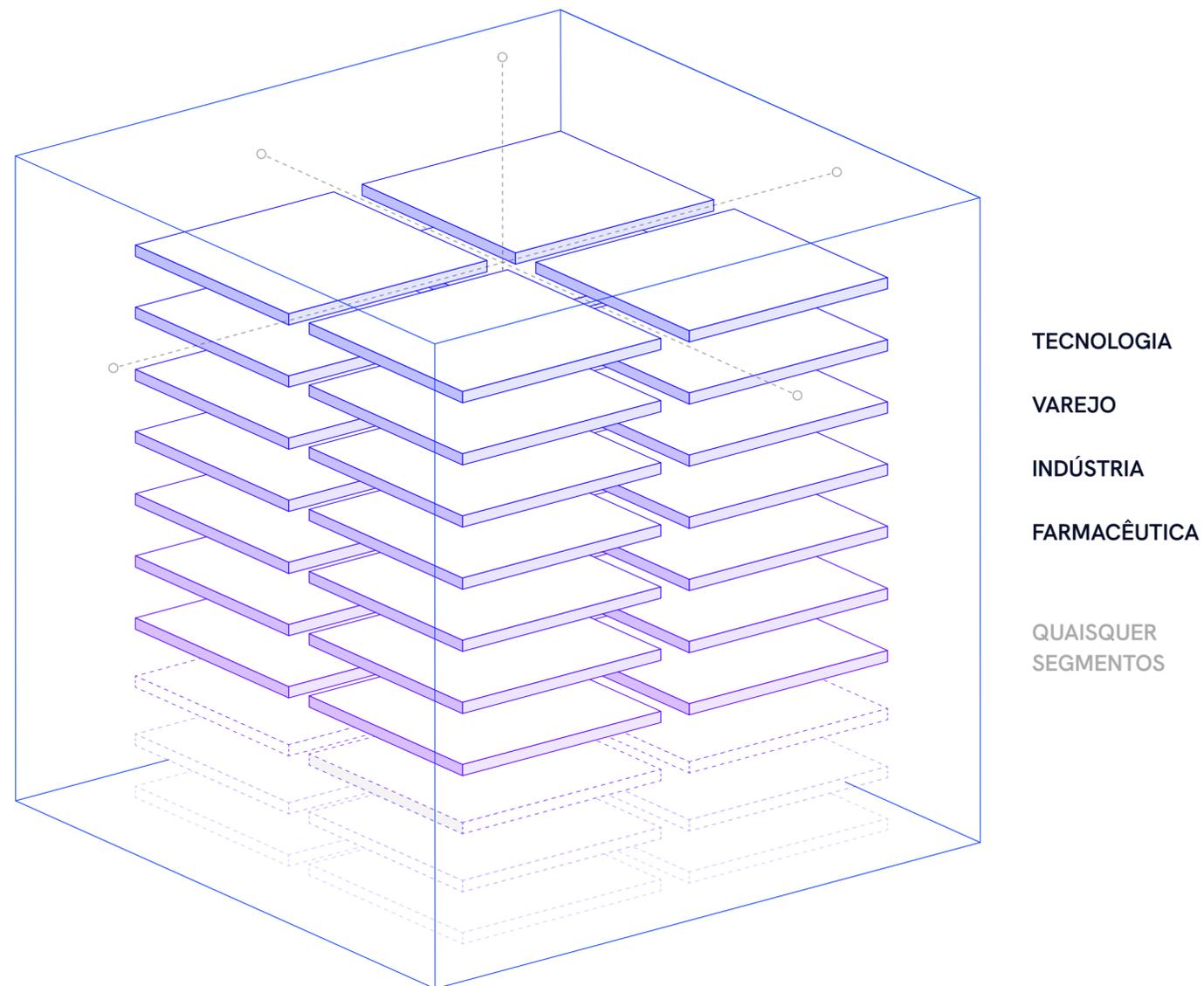
Se já sabemos com quem iremos falar e em que tom ocorrerá a abordagem, precisamos identificar de qual área o prospect faz parte e qual o principal benefício a ser comunicado e vendido para ele.



# Modulação da Mensagem

## Dimensão 4 - Em qual segmento?

De posse das informações de tipo de stakeholder, tom de voz adequado, área de trabalho e principal benefício a ser comunicado, resta saber a informação da dimensão 4: de qual segmento de mercado todas estas informações anteriores fazem parte? Ou seja, com qual tipo de empresa estamos falando?



# Modulação da Mensagem

## EXEMPLO 2

Segmento: **Varejo**

Área: **TI**

Benefício: **Auxílio na tomada de decisão através da visualização dos Indicadores com o Aplicativo Chamado**

Interlocutor: **CTO (Decisor)**

Tom de Voz: **Sociável**



# Modulação da Mensagem

## EXEMPLO 3

Segmento: **Varejo**

Área: **TI**

Benefício: **Facilidade na operação do Aplicativo Chamado**

Interlocutor: **Analista de Suporte (Influenciador)**

Tom de Voz: **Habilidoso**



# Modulação da Mensagem

## EXEMPLO 4

Segmento: **Varejo**

Área: **TI**

Benefício: **Facilidade na operação do Aplicativo Chamado**

Interlocutor: **Analista de Suporte (Influenciador)**

Tom de Voz: **Sociável**

Nunca foi tão fácil  
otimizar o atendimento  
de seus clientes.



dli

Na plataforma ESM da Desk Manager  
você cria, controla e visualiza toda  
a jornada de atendimento ao cliente  
de forma simples e funcional.



Orquestramos  
negócios para  
grandes resultados.



**dlll** Desk  
Manager

ESTÚDIO  
**N Ū B**