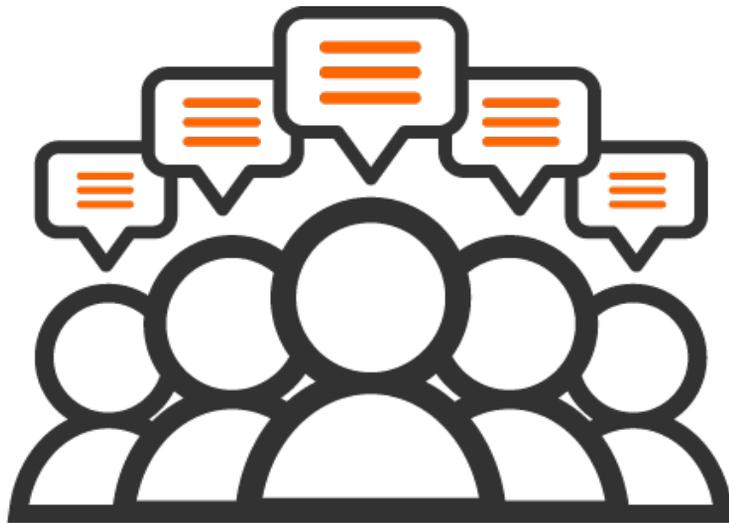


TNT - DIRETRIZES NO USO DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL PARA COLABORADORES

Como fazer com que a nossa voz seja ouvida e divulgue online a TNT – The People Network



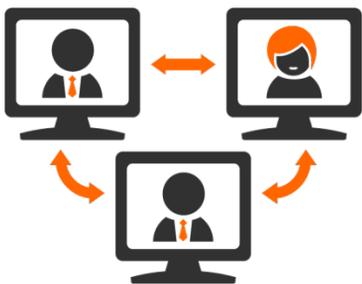
THE PEOPLE NETWORK

TNT - DIRETRIZES NO USO DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL PARA COLABORADORES

Introduzindo os Meios Comunicação Social

Os Social Media - Meios de comunicação social - são meios de comunicação que utilizam as novas tecnologias para facilitar a interação social. Convidam os utilizadores a tornarem-se produtores de conteúdos em vez de consumidores de conteúdo, transformam os programas tradicionais dos meios de comunicação em conversas através dos meios de comunicação social. Desta forma "apoiam a democratização do conhecimento e da informação." (Wikipedia).

E.g. Facebook, Twitter, blogs, YouTube, Slideshare, LinkedIn, Xing, Ning, Hyves, Flickr, Wikipedia and many others.



Porque utilizar os Meios de Comunicação Social?

Os meios de comunicação podem ser utilizados de maneiras diferentes e por diferentes razões:

- como ferramenta de rede de contactos – a sua vida resume-se basicamente à soma das suas redes de contactos profissionais e pessoais;
- para apoiar a comunicação (como os telemóveis e e-mails)
- para ter conversas estimulantes e
- para melhorar a reputação da TNT online.

Quando se juntam as pessoas certas, podem ocorrer grandes acontecimentos. Em todo o mundo são as nossas pessoas e os nossos clientes que dão força à TNT. É por isso que nos denominamos: The People Network.

Sem pessoas para darem vida à nossa rede, “the People Network” são só palavras. Os meios de comunicação proporcionam aos nossos colaboradores os canais/ferramentas para se fazerem ouvir e para mostrar que somos uma rede de pessoas. É uma forma de *empowerment* que tem um potencial significativo para melhorar a reputação da TNT.

Deixe-nos ser o seu guia

O empowerment (dar mais poder às pessoas) através dos meios de comunicação social é fundamentalmente uma boa notícia. Mas também pode trazer consequências imprevistas e involuntárias. O objectivo é ajudar os colaboradores da TNT a tirar o máximo partido desses meios.

Estas diretrizes não pretendem ser uma espécie de manual de instruções para aqueles que fazem a gestão dos canais oficiais de comunicação da TNT; Aplicam-se às suas actividades pessoais nos meios de comunicação social, quer sejam no horário de trabalho ou em casa.

De um modo geral, aquilo que faz fora do trabalho é só da sua conta. No entanto nunca deixa de ser um colaborador da TNT. A maior parte dos “incidentes” nos meios de comunicação social são o resultado de uma falha na apreciação de que todas as suas acções e comportamentos têm impacto (e podem potencialmente reflectir uma imagem negativa) na reputação do seu empregador.

Aqui está um exemplo real que podia ter sido evitado se existisse algum bom senso



Hey, @RocmanUSA if you are going for a ride on your Harley don't Twitter it so your boss knows you are goofing off (I'm his boss).

2:47 AM Dec 30th, 2008 via web

Reply Ret



Scobleizer
Robert Scoble

Outros exemplos: o da Pizza Domino, que fez com que mulher canadiana perdesse os benefícios por causa de uma foto no Facebook. E Kevin Colvin que foi despedido por causa de uma publicação também no Facebook .

O básico

Aqui estão alguns princípios gerais que podem ajudar na sua atividade nos meios de comunicação social:

1. Conheça os Princípios da sua empresa

Por favor, certifique-se de que leu e está familiarizado com os Princípios da TNT. Fornecem uma ferramenta para orientar os colaboradores da TNT nas suas relações com os colegas, clientes, fornecedores e outras partes interessadas. Por esta razão, os Princípios são aplicáveis ao ambiente dos meios de comunicação social.

2. Deixe claro de que não é um porta-voz oficial

Agradecemos a sua participação em contas / blogs / grupos / sites da TNT. No entanto, se planeia criar uma página, não se esqueça de deixar claro, de alguma forma que não é um canal de comunicação oficial da TNT. Além disso, deve indicar claramente que está a expressar os seus pontos de vista e opiniões, especialmente quando se discute temas que se relacionam com a área de negócio da TNT (transporte, logística, etc..)

Se necessário, faça um aviso ("As opiniões e posições expressas são minhas e não refletem necessariamente as da TNT.") para indicar que não está a falar em nome da TNT

3. Respeite as regras da marca TNT

A consistência da marca TNT é importante. Se incluir um logotipo da TNT no seu perfil, certifique-se de que segue as regras da marca ([TNT Brand guidelines](#)). Use os mais recentes elementos gráficos. Não achate nem distorça o logotipo. Não utilize o logotipo em combinação com um nome de produto. Use a tonalidade correta de laranja (#FF6600) e as outras cores corporativas



4. Reconheça que está a entrar num sistema social

Os meios de comunicação social são como qualquer evento social - uma reunião, uma festa, uma mesa de café. Comporte-se como se estivesse nesse ambiente. Faça uso das mesmas boas maneiras : apresente-se, não finja ser outra pessoa, não invada ou interrompa as conversas dos outros, e assim por diante. Tenha cuidado em garantir que as suas ações e comportamentos são consistentes com a imagem que quer passar no escritório e com os seus clientes. Tenha em mente que está a partilhar tudo com o seu chefe, colegas e clientes qualquer que seja o espaço social - online ou offline.

5. Lembre-se que o Google nunca esquece

Tudo o que postar permanece on-line por um longo período de tempo. Pense antes de postar algo que se pode vir a arrepender mais tarde.

Em caso de dúvida



Pergunte à sua chefia se é “seguro” publicar informações específicas..

Se tiver uma questão acerca dos meios de comunicação social que não esteja relacionada com conteúdos contacte:

Socialhub.pt@tnt.com

DEVE e NÃO DEVE

DO's and DON'Ts

Deve



Conhecer os princípios da TNT



Seja você mesmo, diga quem é e para quem trabalha, especialmente se estiver a publicitar a TNT.



Se está a usar o logo da TNT, siga as regras da marca TNT.



Deixe claro que as opiniões/ pontos de vista expressos são seus. Fale na primeira pessoa.



Partilhe factos verídicos. Seja verdadeiro. Defenda a sua opinião com factos. Cite as fontes dos seus conteúdos.



Acrescente valor. Pense antes de postar.



Use o bom senso e educação. Admita os erros, peça desculpa se necessário.



Tenha respeito pelas outras culturas, religiões, valores, etc.



Respeite os direitos de autor. Evite utilizar logos, marcas, músicas, imagens, etc., sem autorização.



Monitorize as reações às suas mensagens e verifique se são tão verdadeiras, respeitosas e legais como as suas.

Não deve



Não publique coisas de que se envergonhe se a sua mãe ou chefe visse.



Não partilhe spam! Nem marketing dissimulado.



Não fale em nome da TNT. (faça um aviso caso tenha um canal/blog)



Não achate nem distorça o logotipo. Não utilize o logotipo associado a conteúdos inapropriados.



Não minta



Não entre em conflitos. Não use linguagem ofensiva, obscena, vulgar ou ameaçadora.



Não partilhe informações internas. Abstenha-se de comentar o desempenho dos negócios da TNT



Não cite colegas / outras partes interessadas, não publique os seus materiais sem a sua aprovação.



Não censure a opinião dos outros.

Em caso de dúvidas, questões ou sugestões contacte:

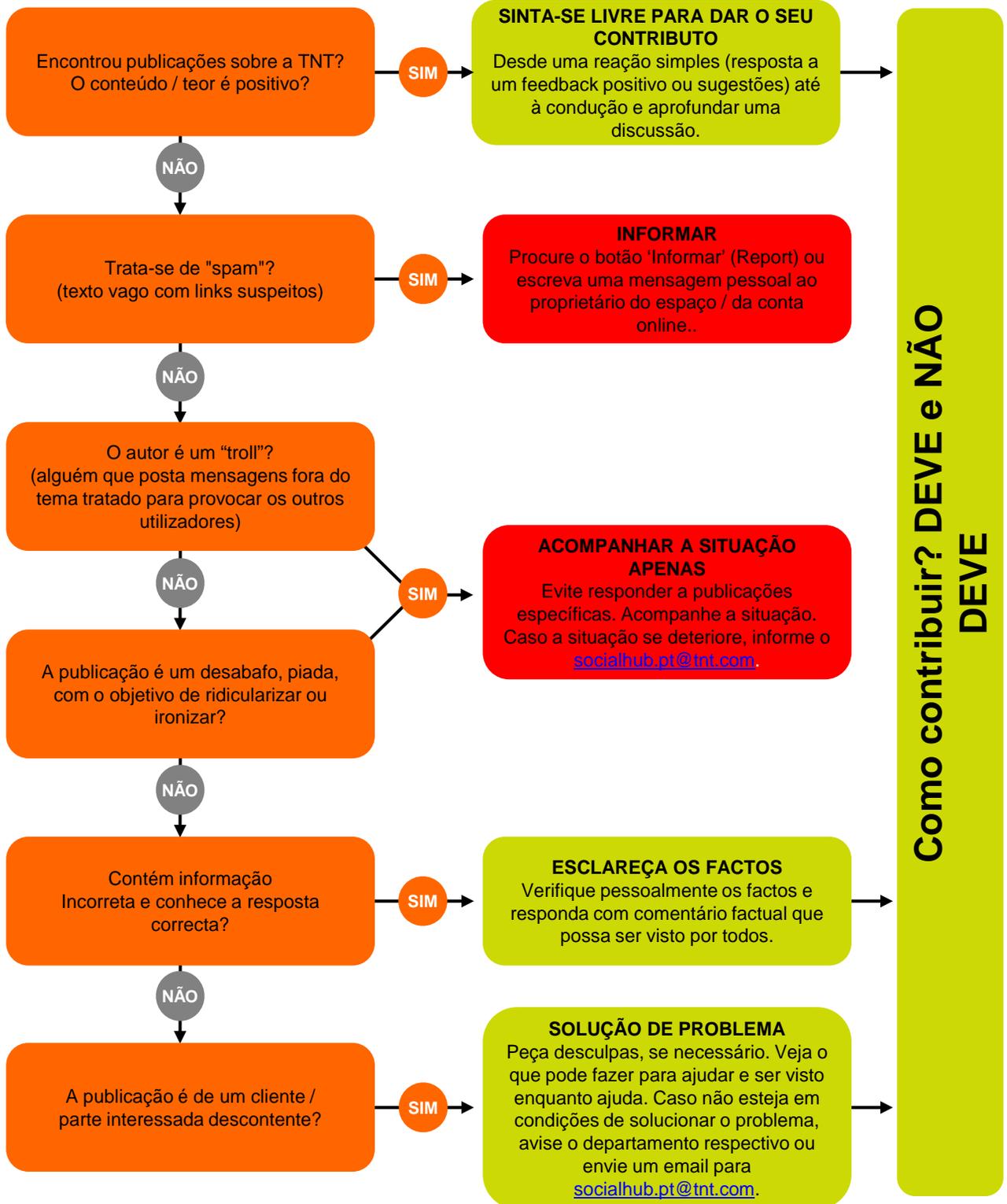
Socialhub.pt@tnt.com

Mais informação acerca dos Media e a TNT:

<http://expressnet.tnt.com/socialmedia>



Reagir a posts sobre TNT



Partilhar conteúdos da TNT (campanha)

Você – The People Network– é um embaixador da TNT nos meios de comunicação social. Faça um Like na nossa página oficial ou partilhe os posts oficiais da TNT na sua rede social pessoal.

Contudo, pense bem antes de fazer posts. Recorde-se que qualquer post é sujeito a comentários e reacções e como tal o alvo será a TNT e o seu material oficial.

Saiba que: Os Vídeos da TNT já estão legendados com a informação oficial da TNT que será automaticamente partilhada com o vídeo. Portanto, caso não tenha a certeza sobre o que dizer, pode simplesmente partilhar o vídeo sem adicionar o seu próprio comentário.

O que devo fazer quando alguém comenta o meu post:

É óptimo que a sua rede de amigos e contactos comentem pessoalmente um post sobre a TNT. Mas o que responder se me questionarem sobre a TNT? O que fazer em caso de um comentário muito negativo?

- **Aplique os DEVE e NÃO DEVE**
- **Se não souber o que dizer, por favor, verifique com a sua chefia ou contacte**



Socialhub.pt@tnt.com

Instruções sobre como fazer posts na página oficial da TNT:



Na página do Facebook da TNT remeta para a sua página de facebook pessoal

- Se ainda não for “amigo” da nossa rede Global de Facebook, poderá ainda colocar um like em:
- <http://www.facebook.com/TNTPeopleNetwork>
- Se quer partilhar um vídeo carregue em “partilhar” ‘Share button’
- Aparecerá uma janela com as opções de partilha

- Escolha como quer partilhar o post utilizando a lista de opções. Pode escolher entre publicar na sua página, no mural dos seus amigos, num grupo ou enviar uma mensagem privada
- Se seleccionar qualquer outra opção do que “no seu mural” terá que colocar o nome do seu amigo ou grupo com quem quer partilhar o vídeo
- Opcional: Pode colocar uma mensagem a pulicar com o vídeo / post
- Clique o botão ‘Partilhar ligação (Share link)’ para publicar automaticamente o post e finalizar o processo.



Do YouTube da TNT para a sua página do Facebook- ou LinkedIn ou conta do Twitter

- Pode seguir o canal global da TNT no YouTube em: <http://Youtube.com/TNTPeopleNetwork>
- Se quer partilhar o vídeo seleccione ‘partilhar’
- A área abaixo da opção de partilha irá expandir com mais opções
- Clique no ícone do “F” de Facebook nas opções de partilha que aparecem
- Faça o log-in no seu Facebook
- Escolha como quer partilhar o vídeo, utilizando as opções disponíveis (Pode escolher entre publicar na sua página, no mural dos seus amigos, num grupo ou enviar uma mensagem privada
- Opcional: Pode colocar uma mensagem para postar com o vídeo.
- Se tiver conta no Twitter ou LinkedIn, pode também partilhar seleccionando os respectivos ícones
- Clique no ‘link de partilha’ para publicar automaticamente o post e completar o processo

Partilhar conteúdos da TNT (campanha)



A partir da página da TNT no LinkedIn para a sua página pessoal do LinkedIn

- Se ainda não é um seguidor da página global da TNT no linkedin, pode clicar no botão “Seguir (Follow)” em <http://www.Linkedin.com/company/TNT> (ou qualquer outra página oficial da TNT)
- Se pretende partilhar um vídeo ou post, clique no botão “Partilhar” (Share an update) por baixo do vídeo / post
- Uma janela pop-up com opção de partilha irá aparecer
- Escolha com quem pretende partilhar o vídeo / post, utilizando o menu
- Poderá também escolher colocar o vídeo / post em grupos ou enviá-lo individualmente. Ser-lhe-á pedido que indique o nome do seu amigo ou grupo com quem pretende partilhar o vídeo.
- Opcional: Colocar uma mensagem com a publicação do vídeo / post
- Opcional: Se tem uma conta do Twitter, poderá também partilhar o post no Twitter (ao seleccionar ‘Público + Twitter)
- Clique no botão “Partilhar” (Share link) para publicar automaticamente o post e finalizar o processo



A partir da conta do Twitter da TNT para a sua conta pessoal do Twitter (retweet)

- Se pretende partilhar um tweet da TNT, clique no botão ‘Retweet’ por baixo do post
- Opcional: Acrescente uma mensagem quando retweet

Partilhar um vídeo como uma actualização pessoal em Facebook, LinkedIn ou Twitter

- Se pretende partilhar um vídeo como uma actualização pessoal do seu estatuto, necessita utilizar um link (pode ser um link bitly ou YouTube)
- Na página inicial do Facebook, LinkedIn ou Twitter, clique em “Estatuto / Partilhar uma actualização / compor novo Tweet” (Status / share an update / compose new Tweet)
- Copie o link no seu estatuto ou tweet
- LinkedIn e Facebook: Uma imagem do vídeo (+ título e descrição) irá surgir automaticamente
- LinkedIn e Facebook: Escolha com quem pretende partilhar o post (utilizando o menu)
- LinkedIn : Se tem uma conta do Twitter, pode também partilhar o vídeo (seleccionando Público + Twitter)
- Opcional: Inserir uma mensagem ao publicar o vídeo
- Clique no botão “Publicar / partilhar ligação / Tweet” (‘Post / Share link/Tweet’) para publicar automaticamente o post e finalizar o processo

Em caso de dúvidas, questões ou sugestões, por favor contacte:

Socialhub.pt@tnt.com

Mais informações sobre os meios de comunicação social da TNT:

<http://expressnet.tnt.com/socialmedia>

