



GIGANTE

**PROGRAMA DE SÓCIOS
ESTRATÉGIA E RESULTADOS**

**MARKETING
COMUNICAÇÃO**



CLUB DE REGATAS VASCO DA GAMA

O PROGRAMA

O programa de sócio torcedor do Vasco da Gama, conhecido como Sócio Gigante, foi lançado no início de 2016 com o objetivo de ser um facilitador no processo de aquisição de ingressos e entrada no estádio dos torcedores. Desde então o escopo principal do produto se mantém, mas diversas características e configurações são revisadas ao longo do tempo.

GIGANTE

O conceito desse tipo de programa é tipicamente brasileiro e diversos cases de sucesso são conhecidos. Dentro do Sócio Gigante, desde 2021, um intenso trabalho de reposicionamento, monitoramento e mapeamento de oportunidades vem sendo executado pelas áreas de Marketing e Comunicação. Nesse material compartilhamos os principais pontos dessa estratégia e seus resultados.

DESAFIOS INICIAIS

1. Falta de equipe para administrar todas as demandas do programa
2. Difícil acesso ao histórico e estratégias passadas, assim como indicadores e KPI's
3. Falta de recursos provisionados para ações promocionais
4. Jogos sem público devido à pandemia

ESTRATÉGIA

GIGANTE



ATIVACÃO

Oferecer ao Sócio praticidade na aquisição de ingressos e experiências com o clube.



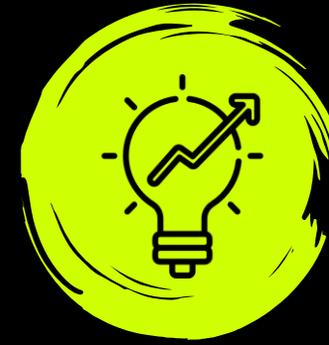
RELACIONAMENTO

Ampliar o relacionamento e atendimento através de estudos e estratégias de comunicação com a base de sócios e leads.



RENTABILIDADE

Monitoramento em tempo real das finanças do programa e definição de políticas de pricing e benefícios.



TECNOLOGIA

Desenvolver novas funcionalidades e melhorar processos existentes que beneficiem a experiência do sócio.

MELHORIAS ESTRUTURAIS

GIGANTE

- Parceria para implementação do Vasco +Alegria – clube de benefícios exclusivo para o sócio.
- Criação de dashboard diário para acompanhamento de todos os números do programa.
- Definição do modelo de apuração de faturamento visão competência, dando maior assertividade a conferência das receitas.
- Redefinição da estratégia de comunicação com sócios e torcedores, intensificando o contato e implementando novos canais.
- Implementação da nova política de preços do programa conforme mercado.
- Migração da plataforma do programa para um formato mais moderno que permite a implementação de correções e melhorias de forma ágil.
- Redefinição da estratégia de comunicação nas redes sociais do programa.
- Reposicionamento do programa e seus benefícios junto na imprensa.



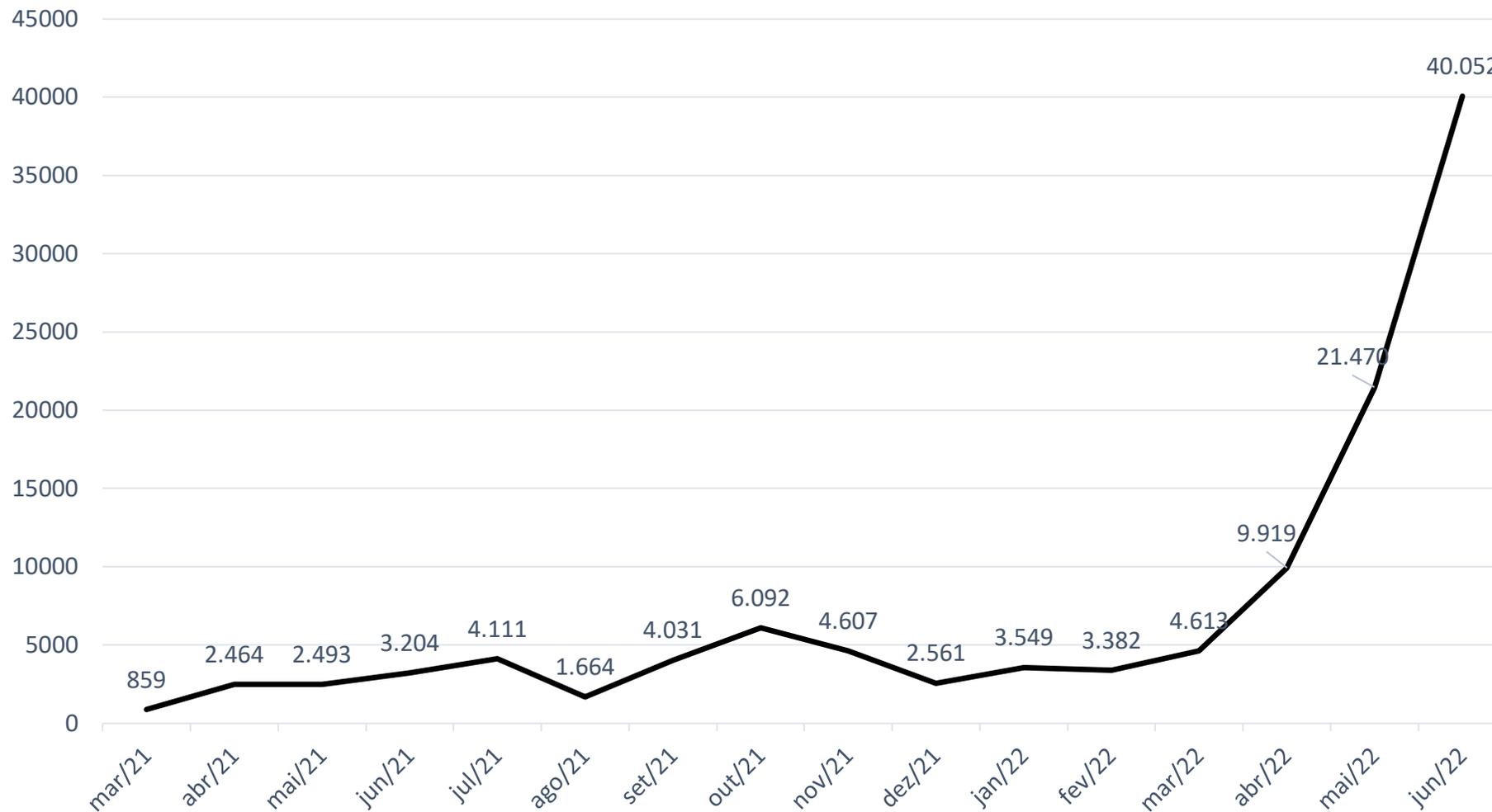
AÇÕES DE RELACIONAMENTO

AÇÕES DE RELACIONAMENTO

GIGANTE

- Retorno do matchday com sócios que visitam São Januário antes do jogo, recepcionam a chegada ônibus ao estádio e interagem com o elenco.
- Copa de Pênaltis do Gigante e Desafio do intervalo
- Resgate de produtos oficiais do clube e ingressos para jogos do profissional (masculino e feminino) e base
- Retorno do camarote exclusivo para Sócio Gigante – Previsão Jul 22
- Revisão da régua de comunicação com sócios ativos, inadimplentes e inativos.
- Implementação de comunicação via WhatsApp com sócios.
- Implementação de central de atendimento telefônico em São Januário
- Triagem de atendimentos via robô virtual (chatbot)

DEMANDA DE ATENDIMENTO AO SÓCIO



8

Colaboradores exclusivos para atendimento

250

Média diária de atendimentos por colaborador em Junho 22



60MIL
NO MARACA
60MIL
NO GIGANTE
GIGANTE

boteco do gigante
60k
emitidos
GIGANTE



boteco do gigante
60k
emitidos
GIGANTE



**AÇÕES
COMERCIAIS**

AÇÕES DE COMERCIAIS

- Criação do **Gigante Express**, serviço de comercialização de Gift Cards para associação de forma simples e rápida em dias de jogos.
- Estratégia de **cuponagem** com descontos em todos os planos para ativações, renovações e upgrades.
- Inclusão de novo gateway de pagamentos, possibilitando a repescagem de tentativas de pagamento mal sucedidas.

GIGANTE

350

Novos Sócios via
Gigante Express

8K

Novos Sócios via
campanhas com
cupons



RESULTADOS

RESULTADOS 2022

11.6M +12k

Receita YDT

Novas associações

+115%

Crescimento de receita YTD

3.1M

Jun22 - maior receita mensal desde Nov20

24M +28%

Forecast 2022

Crescimento na base

+6k

Saldo positivo no ciclo de renovações

85%

Média de venda de ingressos para sócios

GIGANTE

CICLO DE RENOVAÇÕES 1S22

1º

Ciclo de renovações sem perdas na história do programa

73%

Renovações automáticas em 17k contratos em fim de vigência.

+6K

Saldo positivo entre novas adesões e recuperações

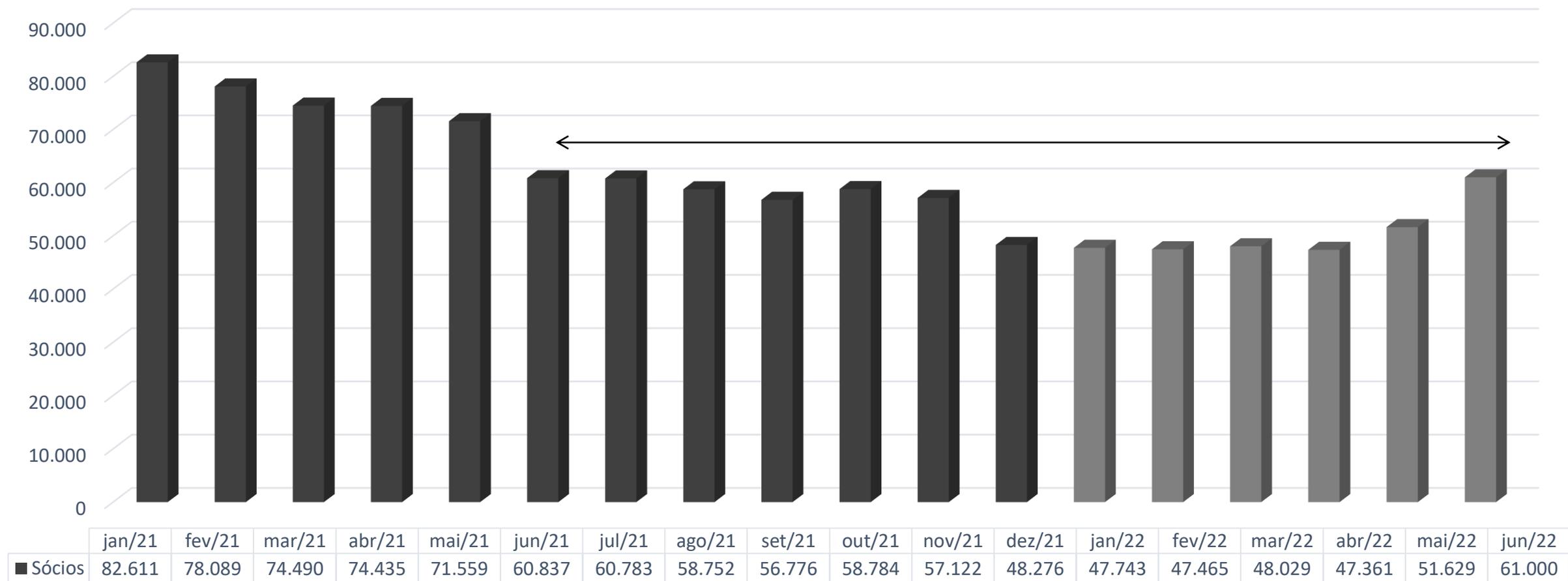
4.7K

Adesões com somente com o cupom de desconto para Vasco x Cruzeiro no Maracanã

GIGANTE

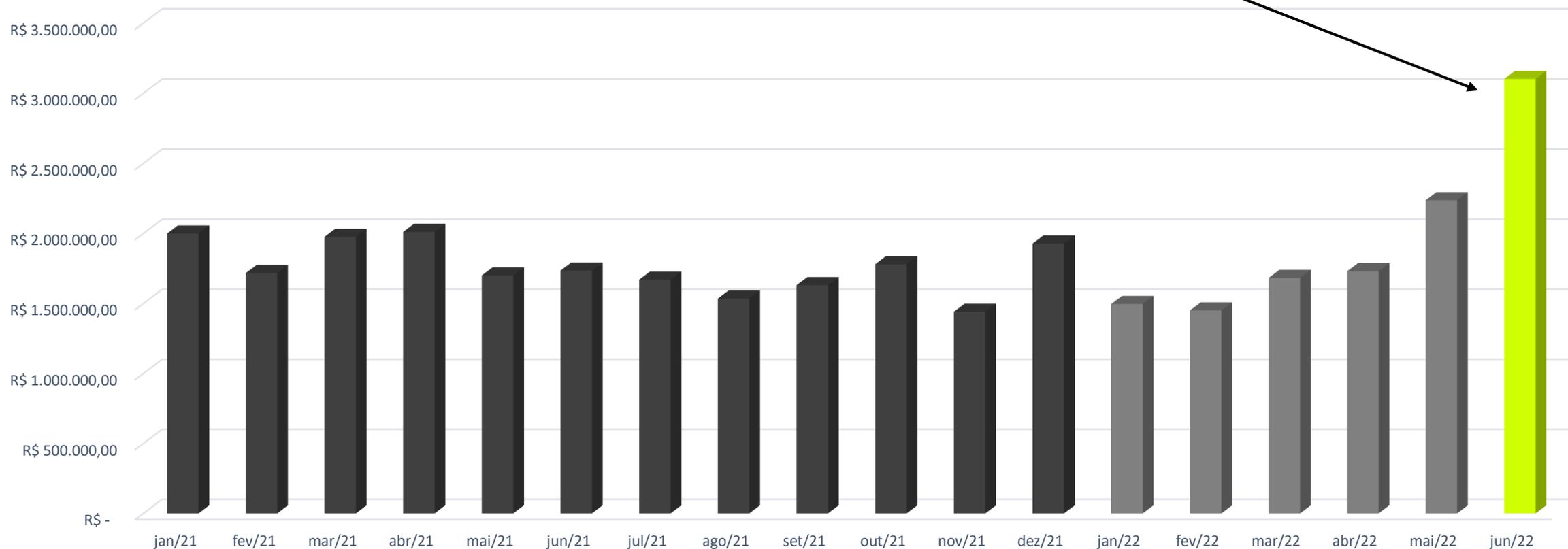
EVOLUÇÃO DA BASE

GIGANTE



EVOLUÇÃO RECEITA

Maior receita desde Nov 20



	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22
■ Competência	R\$ 1.999	R\$ 1.717	R\$ 1.975	R\$ 2.010	R\$ 1.700	R\$ 1.735	R\$ 1.670	R\$ 1.535	R\$ 1.630	R\$ 1.780	R\$ 1.440	R\$ 1.927	R\$ 1.496	R\$ 1.450	R\$ 1.682	R\$ 1.730	R\$ 2.237	R\$ 3.101

ESTRATÉGIA DIGITAL



GIGANTE

ENTRETENIMENTO

+

INFORMAÇÃO

+

TORCIDA

+

PRODUTO

Reativação das redes e revisão da estratégia de comunicação

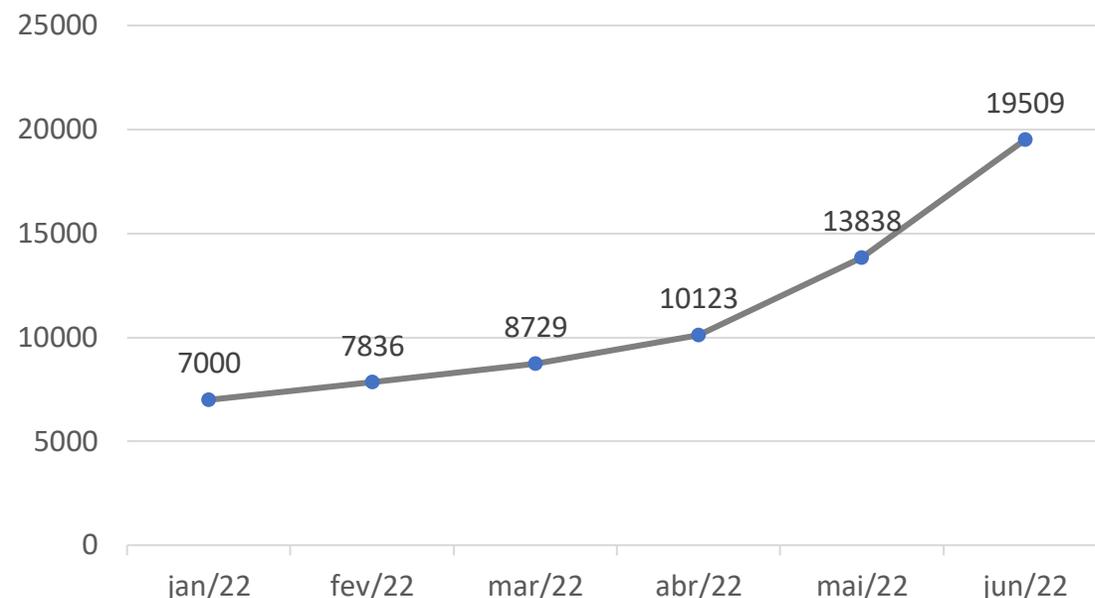
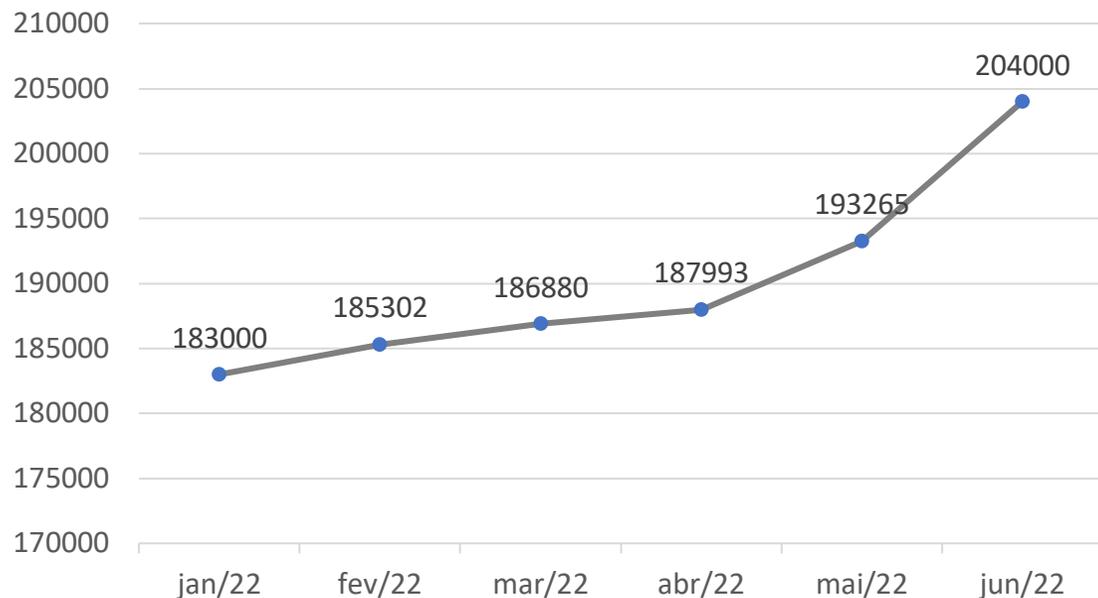
Postagem de conteúdos diariamente

Tom de voz leve e amigável, suportando o perfil oficial

Informações, interatividade, promoções, experiências e vendas.

EVOLUÇÃO DA BASE DE SEGUIDORES

GIGANTE



183k - Jan
204 - Jun **+11%**



7k - Jan
19k - Jun **+170%**

OPORTUNIDADES

A reestruturação estratégica do programa somada a fatores como a boa fase do futebol e o fim das restrições sanitárias criam um ambiente favorável ao retorno do torcedor ao programa. É necessário acompanhar de perto a evolução dos números e a infraestrutura necessária para a prestação de um serviço de excelência ao sócio durante toda a sua jornada de consumo.

1. Revisão da jornada do sócio nos jogos, desde a compra de ingressos até o apito final.
2. Revisar a estrutura e a estratégia de atendimento.
3. Desenvolvimento de novas tecnologias de autosserviço e entretenimento.
4. Provisão de recursos para ações promocionais
5. Aumento da equipe do programa.
6. Jogos Estratégicos no Maracanã



BRUNO SOUZA

COORDENADOR SÓCIO GIGANTE

DANILLO BENTO

VP COMUNICAÇÃO

VITOR ROMA

VP MARKETING

WILL GOMES

SUPERVISOR SÓCIO GIGANTE



VASCO

ESTÁDIO SÃO JANUÁRIO / SEDE ADMINISTRATIVA
R. GENERAL ALMÉRIO DE MOURA, 131 - VASCO DA GAMA
RIO DE JANEIRO - RJ | BRASIL | CEP.: 20921-060
VASCODAGAMA.COM.BR

— f t @ VASCODAGAMA — j y VASCO — CRVASCODAGAMA —