

@ColgateLuminousBR

Crisis Strategy | July, 2018



ss.suelen @colgate @colgateluminousbr
Quero ser representada!!! Tá difícil para
você, então, ficam as Dicas:
@anapaulaxongani @patriciarammos
@verenabarrosocial @bydeborapaula
@bizinterior @cacauprotasiooficial

anakahlogaribaldi @colgateluminousbr
que bola fora hein??? Somos a
maioria da população brasileira e vcs
ainda fingem não enxergar isso????
Cadê o povo preto nessa campanha????
🙄🙄🙄🙄

crisnadipaulablog Hei @colgate
@colgatebrasil @colgateluminousbr, a
população negra com a pele mais retinta
também faz higiene bucal! Porque só
tons de peles claras representam o time
de embaixadores da marca? Lembrem-
se nós somos plurais e diversos e não
apenas um tom de pele e um só tipo de
cabelo.

ezequielbalmant Caramba, eu só uso
@colgate @colgatebrasil, acho que vou
mudar de marca, não gosto de marcas
que não lutam por inclusão! 😞

deinhaleao @colgate @colgatebrasil sou
uma mulher negra e consumidora tb.
Enquanto n me vir nas suas campanhas
não comprarei seus produtos. O racismo
de vcs é uma veegonha para nossa
nação.

josianenakazato Eiiiiiiii @colgate
@colgateluminousbr vamos representar
nessa campanha e vamos diversificar ???
...

tekaromualdo Sou a favor de boicotar
essas marcas. Claro que não podemos
boicotar todas mas ,uma por vez. Duvido
que não iriam perceber um mês de
boicote. Fica a dica!

youngdumb_nbroke Pior que a galera
que participa das propagandas fazem
branqueamento mentex enquanto os
negros têm dentes branquinhos
naturalmente.

**In the first hours, there were 30 posts, 22k likes and more than
1.8 comments about brand**

enxovalamigosdelaranjeiras Infelizment
e, quando nao ha conscientizacao de
uma marca, ela so aprende quando eh
boicotada. Tem que doer no bolso.

rubia_galzo Imagina eu como dentista
preta a manifestações racistas que sofro
todos os dias, afinal os dentistas da
propagandas não me representam e fica
difícil do paciente conceber que uma
jovem negra e competente para atendê
lo... racismo estrutural dói!

eunayaraveloso @colgate
@colgateluminousbr Aiôôô ! Já passou
da hora de acordar. Se não nos
enxergam como consumidores que
assim seja.

isisbeatrizz Pauta super importante e
que precisa ser discutida!!!! Precisamos
sim questionar!!!

kariaquintu Descupe,mais eu acno os
negros com os sorrisos mais lindos e
cativantes do mundo,e ã vejo negros em
propagadas de creme dental...uma penal

dra.adeliasoares Ops! Iniciando já a
busca pelos produtos do seu
concorrente @colgate. Vocês não
merecem meu dinheiro.
#SEEUNÃOMEVEJONÃOOCOMPRO!

jairosantos1 E aí @colgate vai fazer o
que ?

thilamoraes Dá vontade de não
consumir mais nada que não use a nossa
raça na Publicidade. ...
#nostambemosconsumidores

lenasalessouza Aiô,
@colgateluminousbr,@colgate
@colgatebrasil nós somos consumidores
também.

barbara.dejesus.1610 Se me
chamassem p essa propaganda iam
vender de mais ! MEU SORRISO É LINDO
😊

virgilioisabela @colgate
@colgateluminousbr nós existimos! E até
que eu me sinta representada, não
usarei mais seus produtos.

**/How to minimize the repercussion and
take the opportunity to review some of
the brand's actions?**

Disarming honesty strategy



Owned media strategy

Demonstrate empathy and connection with the audience

"We are very sorry and we appreciate the learning" JUNE, 19

The post received **1,8K likes** and **574 comments**: most of them praising the company's attitude.

karenknr Palmas 🍌🍌🍌🍌🍌🍌
🍌🍌🍌🍌🍌🍌🍌🍌 O time vai
ficar mais incrível que já é!! Valeu
Influência negra, valeu colgate!! Estou
ansiosa para os próximos!! Bora
compartilhar!! @val_rodrigues12
@_nathh45 @jessicaknr @dede_lr.j
acompanhem!! 🤗

carlaquirinoo Obrigada
@colgateluminousbr por nos notar e se
posicionar, isso mostra que vocês estão
dispostos a fazer a diferença. 🍌

Acompanhamos os comentários e os posts de vocês até agora, afinal a gente se importa e ouve nossos consumidores. Queremos que você se reconheça em todos os produtos e valores Colgate.

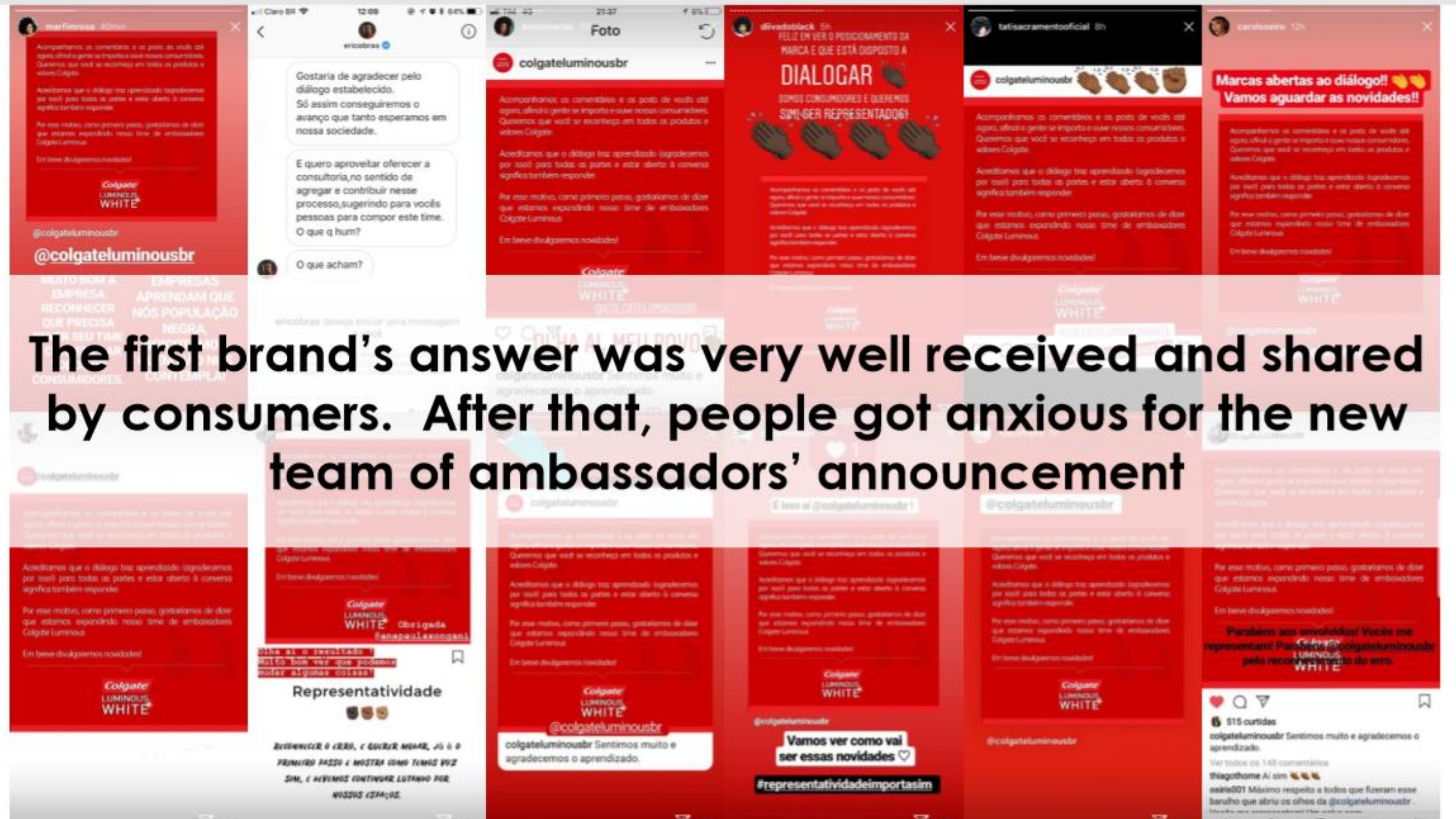
Acreditamos que o diálogo traz aprendizado (agradecemos por isso!) para todas as partes e estar aberto à conversa significa também responder.

Por esse motivo, como primeiro passo, gostaríamos de dizer que estamos expandindo nosso time de embaixadores Colgate Luminous

Em breve divulgaremos novidades!

Colgate
LUMINOUS
WHITE

The first brand's answer was very well received and shared by consumers. After that, people got anxious for the new team of ambassadors' announcement



***/And now, another challenge: what
was the best way to present the new
team?***

What makes you open your best smile?

Everything (re)starts with a post...



mariliaferreiraperezmaquiadora @karen knr vão ficar vazias. @tiamaoficial um desafio : Todos que começarem a usar @colgateluminousbr à partir deste momento super especial deve gravar um vídeo e dizer quão representativo foi a escolha desta guerreira para representar a marca. Vamos lá!

angelicaramosof Parabéns preta luxo. Vc é merecedora! Um sorriso negro trás felicidade parabéns @colgateluminousbr

emilenegomes Parabéns @colgateluminousbr finalmente! @tiamaoficial você é maravilhosa

miriamcarmelia Está lindíssima! Dessa vez a @colgateluminousbr está de parabéns! Seu sorriso é lindíssimo, alvíssimo etc. Feliz por você e por estas marcas voltarem seus olhares para nós. Afinal, também escovamos os dentes e fazemos mil outras coisas que nos tornam consumidores e demandamos de representatividade. Parabéns, Ana!

jo_silva00 🥰🥰🥰🥰 Agora sim @colgateluminousbr 🥰🥰🥰🥰

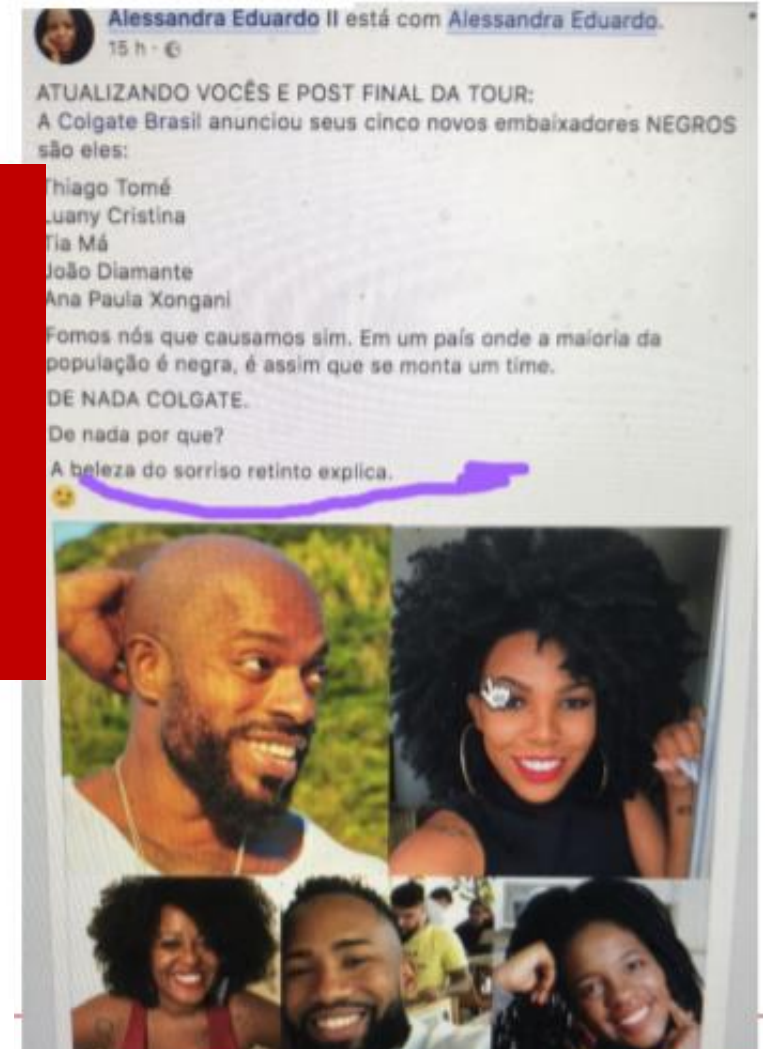
ruteunica Parabéns pra vc lindona! A @colgateluminousbr só tem a ganhar com essa parceria com vc! Sucesso!

ale.rosa Isso que a @colgateluminousbr fez me faz sorrir...e olha que tenho um belo sorriso...valeu garota! 🥰❤️

csbpinho Ai sim @colgateluminousbr . Agora sim é uma campanha com cara de Brasil. Me sinto representada

alice_duarte21 Procurando um adjetivo para descrever toda essa representativa que você trás para nós mulheres negras porquê maravilhosa é pouco,obrigado @tiamaoficial ❤️ quando crescer quero ser pelo menos um pouquinho do que você é,representatividade importa sim!!!

jamilefelima Estou muito orgulhosa!!! Vc como embaixadora da Colgate me empulsiona a não desistir de reclamar pelo nosso lugar!! #ahasou #brocânciapura #representatividade



So far, the posts produced by new ambassadors have received 15K positive interactions, totality favorable to brand's attitude.

denegra_uma_rosa Uiiiiii vou comprar agora. Quero meu sorriso igual ao seu tia 🥰🥰🥰

luzinha29 Essa notícia me fez abrir meu melhor sorriso ai @colgate @colgateluminousbr to muito feliz de ver a xongs representando vcs 🥰🥰🥰🥰🥰

claudiaknowles Ver nossos direitos respeitados, isso me faz sorrir! A luta continua e representatividade importa sim, eu me vejo no seu sorriso de de outras mulheres negras que lutam todos os dias para conquistarem o que é nosso por direito! #orgulho

jennifer_lima_ Linda demais ! Melhor embaixadora que a @colgateluminousbr

adhechic 🥰🥰🥰🥰🥰🥰 muito bom. Parabéns para você e para a @colgateluminousbr @colgate

eraribeiro Amay @colgateluminousbr um sorriso desses representa geral!

elanericarte O que me faz sorrir é ver representantes tão maravilhosas como vocês sendo reconhecidas! Mandou bem