@ColgateLuminousBR

Crisis Strategy | July, 2018



ss.suelen @colgate @colgateluminousbr Quero ser representada!!! Tá difícil para vocês, então, ficam as Dicas: @anapaulaxongani @patriclarammos @verenabarrosoficial @bydeborapaula @bizinterior @cacauprotasiooficial

anakahlogaribaldi @colgateluminousbr que bola fora heinnnn??? Somos a maioria da população brasileira e vos ainda fingem não enxergar isso???? Cadê o povo preto nessa campanha???? cristinadipaulablog 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? Lembremse 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 vos é uma veegonha para nossa nação.

josianenakazato Eiiiiiiiii @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 Alôôô! 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!!!

kariaquinti Descuipe, mais eu acno os negros com os sorrisos mais líndos e cativantes do mundo, e ñ 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. #SEEUNÃOMEVEJONÃOCOMPRO!

jairosantos1 E aí @colgate vai fazer o que ?

thilamoraes Dá vontade de não consumir mais nada que não use a nossa raça na Publicidade. ... #nostambemsomosconsumidores lenasalessouza Alô, @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

Strategic concept - Steps

UNDERSTAND THE SCENARIO

Initiate crisis monitoring and quantitative and qualitative analysis

BUILD SUPPORT NETWORK

Map people with great influence on the movement

TAKE/CHANGE THE ATTITUDE

Meet consumers expectations in a way that makes sense for the brand

COMMUNICATE OUR ACTION

Demonstrating empathy and connection with the audience

BE CONSISTENT

Take a real and sincere commitment to encourage representativeness through the brand and the company.

What to do in practice

Understand the real magnitude and severity of the rebound and damage to the company's image Start one-to-one conversations with the leaderships and the relevant influencers involved Map and invite new black influencers to join the team of brand ambassadors

Communicate brand positioning and introduce new ambassadors: "we have listened to our consumers and want to show our change in attitude"

Promote experiences and diversify choices of influencers throughout brand activations.

QUICK ACTION

IN A LONG TERM

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.



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!





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

Acreditament que o dicilogo braz aprendicido logradecemen por tonió para todos as partes e estar aberto à cornersa. significa tombém respondes

For esse motivo, como primeiro posso, gostariamos de diseque intamos expandindo nosso tirrio de ambasisdares. Colgazio Luminous

Em base disabguernos renativated

Colgate LUMINOUS WHITE

in bow dedgement resident WHITE Obrigada @anapaulaxongani Dine at o resultado ? ulto bue ver que podemos dar algumas colsas!

Representatividade



RECOMMERCE O CREO, E GUERER MUNEZ, JU U O PRIMITED PASSO & MOSTRA COMO TUMOS VOZ SIM, E HEVEMOS CONTINUAR LUTANDO POR 495595 (SPACES.

Opportunit gain work or reconfluent was bodies in production in

Apellones que o ábliqo tra quendosto lopodeceno. per mail para todos os portes e estar oberto à consens. agrifica tombém responder.

Per anne ricolore, como parmena passo, gostariaren de diser Column Larrence

Em bene deutgebenne novidatel

@colgateluminousbr

colgateluminousbr Sentimos muito e agradecemos o aprendizado.

Vamos ver como vai ser essas novidades 🛡

#representatividadeimportasim

Characters upon used an inconfings are basin, or produce a

Err bene Budgaerun nadabilet

@cstgateluminoustr

Por ense recibio, como premeiro passo, quatariamos de diser que estamos expandindo nosso time de embolicadores Columbia Commissional

Em larve disaggreence recordades!

Parabiens aus envolvidos! Vocës me







colgateluminousbr Sentimos muito e agradecemos o aprendizado.

Vertodos os 148 comentários

thiagothome Ai sim

ositis001 Máximo respeito a todos que fizeram esse. barulho que abriu os cihos da @colgateluminousbr

/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...



@colgateluminousbr invited me to be one of their ambassadors. Cool huh? ...And, you Xongs family know how much I feel fulfilled whenever I realize that I am helping to amplify voices and possibilities. So, I decided to post this smile from the moment I was given the challenge of declaring to general (slang that means to everybody) what really motivates my best smile. I open such an equal smile every time I am invaded by the feeling that transformations are possible, are happening and, together, we are all responsible for building a better world.

I am now ambassador @colgateluminousbr and I am very happy! Even because this is part of our daily achievements in occupying spaces! And that's why I'm smiling!@anapaulaxongani challenged me to show my best smile. And what makes me smile? Make sure one can do different! LIVE and experience the new! Be part of the group of people who set out to establish equality and equal opportunity for all people! That's what makes me open that Colgate smile! I learned with my parents that the dialogue is great and the confluence of ideas and ideals make us evolve and it was in this sense that @colgateluminousbr invited me to be an ambassador of the brand to show, as our late Dona Ivone Lara said, that a black smile brings HAPPINESS. The @lamaoficial challenged me to show my best smile, so I want to tell you that representativeness matters and being representative brings responsibility and pride, let's move on.

The entire team of ambassadors are taking part (in an integrated way) in the challenge helping to reinforce the concept of the campaign and purpose of the brand.

mariliaferreiraperezmaguladora @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 6 6 6 6 6

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

ale.rosa Isso que a @colgateluminousb 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 adietivo para descrever toda essa representativa que você trás para nós mulheres negras porquê maravilhosa é pouco, obrigado @tiamaoficial quando crescer guero 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

Alessandra Eduardo II está com Alessandra Eduardo.

ATUALIZANDO VOCÊS E POST FINAL DA TOUR: A Colgate Brasil anunciou seus cinco novos embaixadores NEGROS são eles:

hiago Tomé uany Cristina la Má João Diamante Ana Paula Xongani

Fomos nós que causamos sim. Em um país onde a maioria da população é negra, é assim que se monta um time.

DE NADA COLGATE.

De nada por que?



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

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

luzinha29 Essa noticia me fez abrir meu melhor sorriso ai @colgate @colgateluminousbr to muito feliz de ver a xongs representando vos 😍 🤓 🤓

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