

*Mais  
Amadas*  
2017

ESTUDO DA  
OFFICINA  
SOPHIA

OFFICINA SOPHIA  
CONHECIMENTO APLICADO

# Sumário

2	Introdução	9	Rankings por Classe Social
3	Feita pra Mim	13	Ranking por Categorias
3	Drivers do Amor	21	A Dimensão Subjetiva
4	Qualidade é Pressuposto	21	Amostra
5	Drivers do Amor 2015 - 2017	22	Metodologia
6	Ranking Geral - Mais Amadas		

# Introdução

## Marcas Mais Amadas 2017

Os resultados dessa edição apontam o crescimento do componente "Feita Pra Mim" na construção do Amor de Marcas. A evolução desse driver que era de 19% em 2015, passou a ser 22% em 2016 e responde por 46% em 2017, demonstrando crescimento consistente e ganho de importância do aspecto "Feita pra mim" na construção das Marcas Mais Amadas.

Confira as próximas páginas das Mais Amadas 2017.



## Feita pra mim

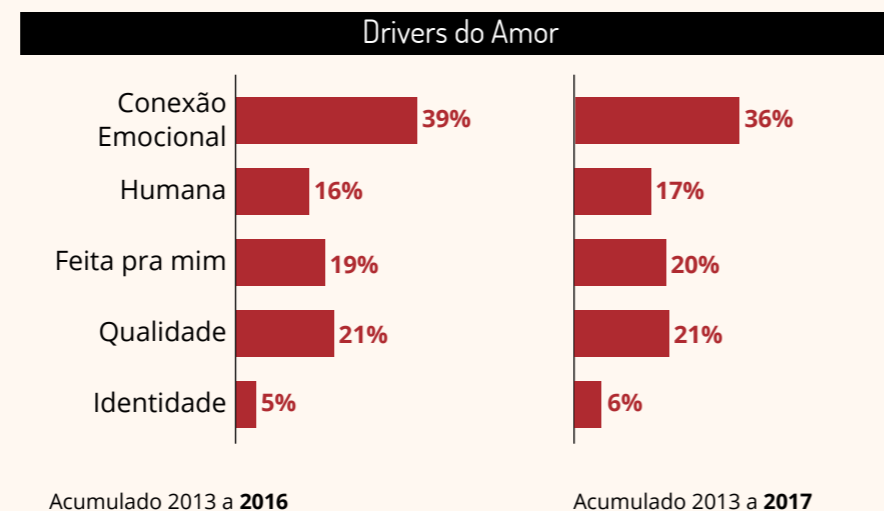
Uma Marca Amada é aquela que gera forte conexão emocional, que a percebo como feita pra mim.

Quando analisamos a imagem das marcas presentes nas Mais Amadas, encontramos alguns dos aspectos abaixo na construção do componente "Feita Pra Mim":

- Atende as minhas necessidades
- Combina perfeitamente comigo
- Me conquistou à primeira vista
- Me faz sentir bem
- Admiro cada vez mais
- Me sinto confortável em usá-la
- Sempre supera as minhas expectativas
- Na falta dela eu não a substituo por outra
- Dá um sentido especial à minha vida.

## Drivers do amor

### Drivers do amor de marcas (acumulado todas as marcas)



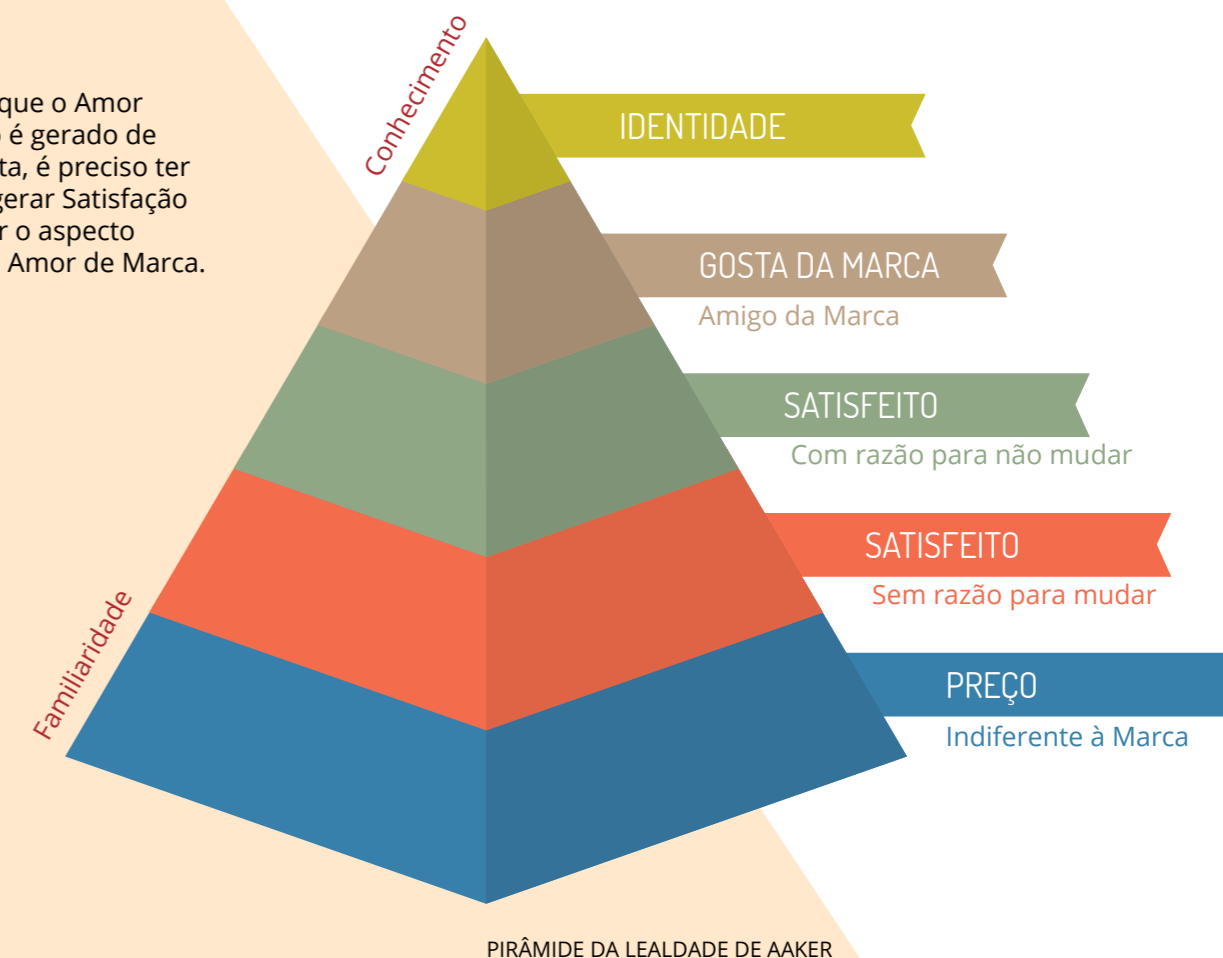
## Qualidade é Pressuposto

A Construção de uma Marca Amada é uma atividade muito menos romântica do que poderia parecer. Ela é função de:

1. Trabalho árduo de desenvolvimento de Marca desenhada para o target (portfolio amplo feita para ele).
2. Construção de um ambiente real de relacionamento com ela.
3. Nesse ambiente, eu recebo e sinto afeto, sou tratado por quem me quer bem e me sinto feliz.



Observamos que o Amor de Marca não é gerado de forma irrestrita, é preciso ter Qualidade e gerar Satisfação para construir o aspecto Emocional do Amor de Marca.



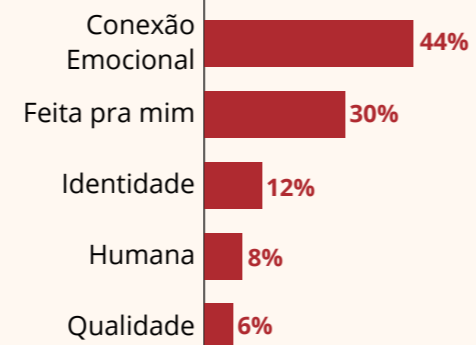
## Drivers do amor 2015 - 2017

### Total

O Amor das Top 10	2015	2016	2017
Feita pra mim	19%	22%	46%
Conexão emocional (afetos positivos)	47%	68%	22%
Humana	2%	6%	16%
Qualidade	9%	0%	9%
Identidade (aspiracional)	22%	4%	7%

### Drivers do amor das mais amadas (acumulado top 10)

#### Mais Amadas (TOP 10)



Acumulado 2015 a 2017

### AB1

O Amor das Top 10	2015	2016	2017
Feita pra mim	8%	17%	29%
Conexão emocional (afetos positivos)	43%	41%	33%
Humana	9%	19%	16%
Qualidade	36%	18%	16%
Identidade (aspiracional)	4%	6%	6%

### B2C

O Amor das Top 10	2015	2016	2017
Feita pra mim	0%	22%	52%
Conexão emocional (afetos positivos)	87%	73%	20%
Humana	3%	5%	23%
Qualidade	0%	0%	0%
Identidade (aspiracional)	13%	0%	5%

## Ranking Geral - 20 Mais Amadas

O ranking é composto por Marcas de Grife e Marcas de Massa, sendo que as primeiras trabalham fortemente a identidade projetiva para serem aspiracionais, enquanto as Marcas de Massa trabalham a Conexão Emocional.

### Evolução do Amor de Marcas

	2016	2017
Total marcas (Grife+Massa)	36	32
Total Marcas de Grife	14	15
Pontuação Média Marcas de Grife	79	97
Total Marcas de Massa	22	17
Pontuação Média Marcas de Massa	73	93

## Ranking geral 2016

### 20 Marcas Mais Amadas

Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife	Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife
1º	Harley-Davidson	103	*	13º	Guaraná Antarctica	72	
2º	Nestlé	102		14º	Natura	71	
3º	Rolex	95	*	14º	Sadia	71	
4º	Victor Hugo	93	*	14º	Apple	71	
5º	Havaianas	89		15º	Vizzano	70	
6º	Louis Vuitton	86	*	16º	Via Marte	69	
6º	O Boticário	86		16º	Adidas	69	
7º	Nike	83		17º	Unilever	66	
8º	Prada	81	*	17º	Visa	66	
8º	Land Rover	81	*	18º	Christian Dior	64	*
9º	Ferrari	80	*	18º	Morena Rosa	64	
9º	Dolce & Gabbana	80	*	19º	Chanel	63	*
10º	Brastemp	78		19º	Vivara	63	
11º	MAC	77	*	20º	Paco Rabanne	62	*
12º	Coca-Cola	75		20º	L'Oréal	62	
12º	H. Stern	75		20º	Gucci	62	*
12º	Mary Kay	75		20º	Levi's	62	
12º	BMW	75	*	20º	Arezzo	62	

## Ranking geral 2017

### 20 Marcas Mais Amadas

Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife	Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife
1º	Nestlé	118		13º	Mercedes-Benz	91	*
2º	Swarovski	115	*	13º	Brastemp	91	
3º	Louis Vuitton	111	*	14º	Porsche	90	*
4º	Victor Hugo	109	*	15º	Natura	89	
5º	Sadia	107		15º	BMW	89	*
6º	Havaianas	106		16º	Lancôme	87	*
6º	Ferrari	106	*	16º	Apple	87	
7º	Nike	103		17º	Perdigão	86	
8º	Lamborghini	98	*	17º	Carmen Steffens	86	*
8º	Marc Jacobs	98	*	17º	Mary Kay	86	
9º	MAC	96	*	18º	Mastercard	85	
10º	Harley-Davidson	95	*	19º	Unilever	84	
10º	Adidas	95		19º	Gucci	84	*
11º	Visa	94		20º	Guaraná Antarctica	83	
12º	O Boticário	93		20º	Samsung	83	
12º	Land Rover	93	*				

# Rankings por Classe Social

## Ranking das 20 Marcas Mais Amadas **Classe AB1**

### 2016

Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife	Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife
1º	Apple	100		11º	Natura	58	
2º	Havaianas	92		11º	M. Officer	58	
3º	Nestlé	88		12º	Oakley	54	
4º	Prada	79	*	13º	Arezzo	53	
4º	BMW	79	*	13º	Lacoste	53	*
5º	Gucci	74	*	14º	Giorgio Armani	52	*
5º	Dolce & Gabbana	74	*	15º	Sony	51	
6º	Chanel	71	*	15º	Tommy Hilfiger	51	*
7º	Samsung	66		16º	Perdigão	48	
8º	Cartier	65	*	17º	Visa	47	
8º	Mercedes-Benz	65	*	18º	Toyota	46	
8º	Guaraná Antarctica	65		19º	Ellus	41	
9º	O Boticário	62		20º	Semp Toshiba	41	
9º	Coca-Cola	62		20º	Hugo Boss	40	*
10º	Sadia	59					

Marcas de Grife | **11**      % Marcas de Grife entre as Marcas Mais Amadas | **38%**      Pontuação Média | **64**      Total Marcas de Massa | **18**

\* Marcas consideradas Grifes.

### 2017

Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife	Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife
1º	Louis Vuitton	114	*	12º	Mercedes-Benz	90	*
2º	Nestlé	108		13º	Prada	89	*
3º	Victor Hugo	104	*	14º	Vivara	88	
4º	Nike	101		14º	Vizzano	88	
5º	Sadia	100		15º	Rolex	87	*
5º	Levi's	100		15º	Apple	87	
6º	Unilever	98		16º	Harley-Davidson	86	*
7º	Visa	97		17º	Santa Lolla	84	
8º	Chanel	96	*	18º	L'Oréal	83	
9º	Gucci	94	*	19º	Porsche	82	*
10º	BMW	93	*	19º	Adidas	82	
11º	Ferrari	92	*	19º	PepsiCo	82	
12º	Mastercard	90		20º	Perdigão	81	

Marcas de Grife | **11**      % Marcas de Grife entre as Marcas Mais Amadas | **42%**      Pontuação Média | **94**      Total Marcas de Massa | **15**

\* Marcas consideradas Grifes.

# Rankings por Classe Social

## Ranking das 20 Marcas Mais Amadas **Classe B2C**

### 2016

Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife	Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife
1º	Harley-Davidson	107	*	12º	Sadia	74	
2º	Nestlé	106		13º	BMW	73	*
3º	Rolex	98	*	14º	Adidas	72	
4º	O Boticário	93		15º	Brastemp	71	
5º	Havaianas	88		15º	Visa	71	
6º	Ferrari	84	*	16º	Vizzano	70	
7º	Nike	83		17º	Via Marte	66	
7º	Dolce & Gabbana	83	*	18º	Tommy Hilfiger	65	*
8º	Prada	82	*	18º	Arezzo	65	
9º	Mary Kay	81		19º	L'Oréal	63	
10º	Coca-Cola	79		19º	Apple	63	
11º	Guaraná Antarctica	75		20º	Mastercard	61	
11º	Natura	75		20º	Moleca	61	
11º	Unilever	75					

Marcas de Grife | **7** | % Marcas de Grife entre as Marcas Mais Amadas | **26%** | Pontuação Média | **75** | Total Marcas de Massa | **20**

\* Marcas consideradas Grifes.

### 2017

Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife	Ranking	Marca	Pontuação	Marcas de Grife
1º	Nestlé	121		12º	Brastemp	94	
2º	Havaianas	119		12º	MAC	94	1
3º	Victor Hugo	111	1	13º	Visa	93	
4º	Ferrari	110	1	14º	Porsche	92	1
4º	Louis Vuitton	110	1	15º	Mercedes-Benz	91	1
5º	Sadia	109		16º	Mary Kay	88	
6º	Nike	103		16º	BMW	88	1
7º	Harley-Davidson	99	1	17º	Perdigão	87	
8º	Land Rover	98	1	17º	Apple	87	
8º	Lamborghini	98	1	18º	Samsung	86	
9º	O Boticário	97		18º	Guaraná Antarctica	86	
9º	Adidas	97		19º	Mastercard	84	
10º	Rolex	96	1	20º	Ducati	82	1
11º	Natura	95					

Marcas de Grife | **12** | % Marcas de Grife entre as Marcas Mais Amadas | **44%** | Pontuação Média | **97** | Total Marcas de Massa | **15**

\* Marcas consideradas Grifes.

## Ranking por Categoria

### Automóveis - Geral

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Ferrari	262	80	2°	290	106	1°
Lamborghini	207	57	5°	226	98	2°
Land Rover	227	81	1°	243	93	3°
Porsche	229	61	4°	241	90	4°
BMW	276	69	3°	282	85	5°

### Automóveis - Nacionais

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Mercedes-Benz	258	54	1°	274	91	1°
Toyota	280	48	2°	290	74	2°
Mitsubishi	248	41	3°	262	66	3°
Volkswagen	330	36	4°	317	66	3°
Honda	310	31	5°	319	65	4°

### Motos

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Harley-Davidson	285	103	1°	279	95	1°
BMW	257	80	2°	262	94	2°
Ducati	221	59	3°	222	78	3°
Honda	371	54	4°	360	75	4°
Kawasaki	310	49	5°	317	63	5°

### Seguros de Automóveis

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Porto Seguro	282	34	1°	295	36	1°
SulAmérica Seguros	238	7	2°	243	23	2°
Itaú Seguros	254	-7	4°	276	13	3°
Bradesco Seguros	261	6	3°	295	12	4°
BB				236	7	5°
Liberty	164	-12	5°	191	5	6°

## Ranking por Categoria

### Moda Feminina

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Chanel				271	86	1°
Calvin Klein				324	85	2°
Dolce & Gabbana	260	82	1°	282	85	2°
Versace				176	81	3°
Gucci				229	76	4°

### Moda Masculina

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Tommy Hilfiger	179	56	2°	184	69	1°
Lacoste	308	59	1°	308	66	2°
Calvin Klein	329	30	4°	316	59	3°
Oakley				249	55	4°
Ralph Lauren	171	38	3°	192	50	5°

### Redes de Roupas

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Forever 21				105	69	1°
Americanas	379	29	2°	369	68	2°
Riachuelo	349	10	5°	344	50	3°
Hering	319	27	3°	300	48	4°
C&A				358	43	5°
Renner	350	17	4°	347	41	6°

### Jeans

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Calvin Klein	331	49	3°	330	88	1°
M. Officer	204	41	5°	192	75	2°
Levi's	306	62	1°	301	73	3°
John John				172	71	4°
Diesel				229	69	5°



## Ranking por Categoria

### Sandálias / Chinelos

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Havaianas	392	89	1º	385	106	1º
Ipanema	330	11	3º	322	38	2º
Rider	301	26	2º	301	30	3º
Dupé				130	-8	4º
Crocs	176	-16	4º	189	-10	5º

### Calçados Femininos

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Chanel	173	91	1º	209	87	1º
Prada	187	75	2º	197	84	2º
Vizzano	328	70	3º	305	81	3º
Gucci				176	77	4º
Via Marte	315	69	4º	307	75	5º

### Bolsas

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Louis Vuitton	242	86	4º	244	111	1º
Victor Hugo	256	93	2º	255	109	2º
Prada	233	101	1º	235	102	3º
Marc Jacobs				123	98	4º
Gucci	206	79	5º	230	97	5º

### Artigos Esportivos

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Nike	368	83	1º	365	103	1º
Adidas	376	69	2º	370	95	2º
Puma	316	47	3º	318	48	3º
Mizuno	320	37	5º	311	46	4º
Reebok				305	46	4º

## Ranking por Categoria

### Relógios Masculino

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Rolex	290	95	1º	310	94	1º
Tag Heuer				125	75	2º
Tommy Hilfiger				129	65	3º
Swatch				151	50	4º
Armani	199	24	4º	213	49	5º
Bulova	269	18	5º	128	49	5º

### Joias

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Swarovski				140	115	1º
Vivara	254	63	2º	260	74	2º
H. Stern	192	75	1º	190	67	3º
Tiffany & Co.	187	61	3º	200	57	4º
Bvlgari				159	51	5º

### Cosméticos

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
O Boticário	387	96	1º	362	99	1º
Natura	383	83	2º	361	97	2º
MAC	178	77	3º	190	96	3º
Chanel				253	92	4º
Lancôme				184	87	5º
Mary Kay	287	75	4º	296	86	6º

### Perfumes

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
O Boticário	359	74	2º	359	88	1º
Natura	345	57	5º	349	82	2º
Dolce & Gabbana	241	78	1º	271	66	3º
Polo Ralph Lauren				188	65	4º
Giorgio Armani				225	62	5º

## Ranking por Categoria

### Produtos Alimentícios

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Nestlé	393	102	1º	364	118	1º
Sadia	390	71	2º	365	107	2º
Perdigão	376	49	4º	360	86	3º
Unilever	292	66	3º	286	84	4º
Seara	364	48	5º	350	62	5º

### Hipermercados/ Supermercados

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Extra	364	20	2º	355	46	1º
Walmart	337	16	3º	326	46	2º
Carrefour	358	22	1º	353	34	3º
Pão de Açúcar	325	14	4º	324	22	4º
Bompreço	162	0		200	21	5º

### Cervejas

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Stella Artois	222	34	2º	215	72	1º
Heineken	303	28	3º	295	60	2º
Budweiser	267	18	5º	266	57	3º
Skol	342	26	4º	322	57	3º
Baden Baden				115	52	4º

### Refrigerantes

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Guaraná Antarctica	380	72	2º	348	83	1º
Coca-Cola	398	75	1º	373	78	2º
Fanta	360	41	3º	335	42	3º
Sprite	352	33	4º	320	39	4º
Pepsi	363	12	5º	331	29	5º

## Ranking por Categoria

### TV por Assinatura

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
SKY	334	39	1º	334	48	1º
NET	334	5	3º	343	27	2º
VIVO TV	209	-25	5º	266	0	3º
CLARO	253	-19	4º	277	-1	4º

### Operadoras de Banda Larga

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
TIM	298	-8	3º	311	18	1º
Telefônica / Vivo	298	-20	4º	314	16	2º
Net	324	7	1º	324	13	3º
Claro				340	5	4º
Oi	304	-30	5º	326	-3	5º

### Operadoras de Telefonia Fixa

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Telefônica / Vivo	330	-11	3º	325	22	1º
NET	315	-3	1º	311	13	2º
TIM	317	-23	4º	304	12	3º
Claro	307	-36	5º	299	10	4º

### Operadora de Telefonia Móvel

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
TIM	350	-18	3º	339	17	1º
Telefônica / Vivo	332	-6	1º	324	15	2º
NET	262	-9	2º	254	8	3º
Claro				347	-7	4º
Oi	338	-26	4º	341	-9	5º

## Ranking por Categoria

### Notebooks

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Apple	326	74	1º	313	95	1º
Samsung	340	51	3º	337	77	2º
Sony	290	55	2º	284	70	3º
Dell	310	34	4º	312	62	4º
HP	324	33	5º	309	53	5º

### Eletrodomésticos

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Brastemp	375	78	1º	360	91	1º
Samsung	367	76	2º	343	91	1º
Philipps Walitta	316	48	5º	306	72	2º
Consul				338	69	3º
LG	339	49	4º	331	66	4º
Electrolux	363	50	3º	346	62	5º

### Celulares

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Samsung	375	56	2º	365	81	1º
Apple	315	67	1º	324	79	2º
Motorola	368	18	5º	351	63	3º
Sony	307	26	3º	304	49	4º
LG				345	48	5º
Nokia	364	21	4º	337	44	6º

### Companhias Aéreas

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
TAM	345	40	1º	326	45	1º
Lufthansa				120	36	2º
Emirates				171	35	3º
Gol	342	12	2º	319	29	4º
Azul	291	4	3º	305	27	5º

## Ranking por Categoria

### Bancos

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
CEF	358	12	1º	350	36	1º
Itaú	357	10	2º	346	30	2º
Banco do Brasil	364	-12	3º	351	5	3º
Bradesco	358	-22	4º	350	5	3º
Santander	312	-25	5º	308	5	3º

### Bandeira de Cartão de Crédito

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Visa	382	66	1º	361	94	1º
Mastercard	374	57	2º	375	85	2º
Hipercard	225	-8	4º	266	15	3º
Elo	252	-36	5º	299	-1	4º

### Postos de Combustível

Marca	2016			2017		
	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking	NA Conhece + Avaliou	Índice de Amor	Ranking
Ipiranga	367	45	1º	359	56	1º
Shell	369	26	2º	356	50	2º
BR/Petrobrás	367	19	3º	359	32	3º
Texaco	301	-14	4º	277	6	4º

# A Dimensão Subjetiva

Nesse ano observamos no Ranking Geral, que as Marcas Mais Amadas que estão classificadas entre as Top 20, dividem-se entre Marcas de Grife e Marcas de Massa.

As Marcas de Grife trabalham a identidade projetiva fortemente para despertar o caráter aspiracional nas pessoas, podendo “parecer ser”, ainda que não sejam. Por outro lado, as Marcas de Massa trabalham a conexão emocional pela identidade da marca e portfólio de produtos diversificados que ofertam. Assim, as Marcas de Massa têm oferta para diferentes públicos e nichos de mercado, gerando alternativas que comunicam atributos do “Feita pra Mim”. Certamente, essa pluralidade de opções das Marcas de Massa faz com que as pessoas sintam suas necessidades reconhecidas em alguns dos produtos, reforçando esse componente.

## Mas que componentes e valores agregar para uma Marca?

Marcas passam por diferentes estágios de evolução. Algumas encontram-se na fase de “serem conhecidas”, outras avançam e buscam por “Lealdade”. Mas para existirem na atual dinâmica de mercado, precisam ir além. Devem ultrapassar a dimensão racional e agregar a dimensão subjetiva. Nesse processo de desenvolvimento, as Marcas devem avaliar quais são os caminhos que mais agregam para o seu negócio. E é dentro desse contexto, que o Amor de Marcas é um mecanismo que faz sentido para algumas categorias.

## Amostra

1.152 entrevistas realizadas  
De 18 a 59 anos  
Das seguintes localidades: São Paulo Capital,  
São Paulo Interior, Rio de Janeiro, Belo  
Horizonte, Região Sul e Nordeste

# Metodologia

## O critério para identificação das marcas mais amadas 2017

- O Amor das Marcas foi avaliado através de uma Escala de Zero a Dez, onde quanto mais próximo do 10, maior Amor.
- Na utilização de uma escala qualquer, a distância entre um ponto e outro é sempre 1. Precisávamos admitir que a distância não fosse apenas 1: a distância do ponto 10 de uma escala para o ponto 9 não é necessariamente 1 e nem, necessariamente, a mesma que a distância do 9 para o 8.
- O ponto 10 teve peso 2.
- Todas as outras notas tiveram peso 1.
- O Índice do Amor de cada Marca foi assim composto:  $((\text{Nota } 10 * 2) + \text{Nota } 9) - (\text{Nota } 0 + \text{Nota } 1 + \text{Nota } 2 \dots + \text{Nota } 6)$
- Onde “ $((\text{Nota } 10 * 2) + \text{Nota } 9)$ ” era o Indicador do Amor e “ $(\text{Nota } 0 + \text{Nota } 1 + \text{Nota } 2 \dots + \text{Nota } 6)$ ” era o Indicador do Desamor.
- O Índice resultante para uma Marca poderia ir de Zero (situação onde todos os entrevistados indicaram zero de Amor) a 200 (situação onde todos os entrevistados indicaram amar muito aquela Marca e todos deram 10, ponderado por 2).
- A avaliação da Marca foi feita por aqueles que a conheciam.
- Os cálculos acima mencionados foram feitos junto aqueles que conheciam cada Marca, assim o efeito Visibilidade estava neutralizado
- Os cálculos acima foram feitos sobre os percentuais das notas; assim o número de respondentes de cada Marca estava neutralizado e o Índice de uma Marca poderia ser comparado com o de outra..
- Desde 2.015, para as Marcas presentes em mais de uma Categoria, calculamos a posição ponderada para a Marca, levando em conta o número de respondentes em cada Categoria. Este critério retrata melhor a posição de cada Marca porque, de fato, a sua posição no Ranking Geral deve retratar a média ponderada do Amor para com ela nas diferentes Categorias onde está presente e não apenas sua melhor posição.
- Em 2016, para a Marca permanecer no Ranking, passamos a exigir que ela tenha pelo menos 150 respondentes. Avaliações com número inferior de respondentes foram eliminadas previamente, assim garantimos uma maior consistência ao Ranking.



OFFICINA SOPHIA  
CONHECIMENTO APLICADO

A MEMBER OF

HSR  
Specialist Researchers