

## A RE/MAX lançou uma nova estratégia na Internet com o Google Analytics.



“Nós poderemos capturar os leads, enviá-los diretamente a nossos agentes e acompanhar e medir nossa taxa de conversão de lead para venda. Isso ajuda a aumentar nosso valor para agentes e consumidores.”

**Kristi Graning**  
Vice-presidente sênior de  
IT e e-business



### ABOUT GOOGLE ANALYTICS

Google's web analytics service enables advertisers and publishers to make their marketing campaigns more efficient and their websites more effective. Advertisers can increase their return on investment by optimizing online marketing campaigns, tracking referral sources, improving web design and content, and identifying visitor preferences. Google Analytics' intuitive interface makes it easy to segment customers, identify top performing ad campaigns, and understand user preferences.

For more information, visit  
[www.google.com/analytics](http://www.google.com/analytics).

A rede de franquias RE/MAX é um sistema imobiliário global que opera em 62 países com mais de 5.800 escritórios independentes e 114.000 associados de vendas, líderes de indústria no fornecimento de serviços imobiliários residenciais, comerciais, de referência, transferência e gerenciamento de ativos.

Fundada em 1973, a RE/MAX oferece um ambiente empresarial que atrai os melhores agentes, pois proporciona compensação máxima, serviços de suporte avançados e a liberdade que os agentes desejam para atingir o sucesso. Desde então, a empresa continuou a fornecer serviços inovadores para ajudar seus membros, incluindo a transferência e o gerenciamento de ativos, investimentos comerciais, uma rede de referências internacional, cursos de treinamento avançados, ferramentas tecnológicas de última geração, sites na Internet e extranet e campanhas de publicidade em televisão.

A RE/MAX foi a primeira e ainda é a única rede imobiliária a desenvolver e manter uma rede de TV por satélite dedicada a profissionais do setor imobiliário, disponível em todos os escritórios e nas residências de cada agente. Como resultado de sua constante inovação e dedicação em apoiar suas afiliadas, a RE/MAX tem crescido todos os meses por mais de 32 anos.

### Desafio

O mercado imobiliário está passando para a Internet. Um estudo feito em 2004 pela Associação Nacional de Imobiliários dos EUA indicou que 74% dos consumidores iniciaram o processo de compra de suas casas pela Internet, e 75% deles esperam que seus agentes saibam utilizar a Internet. Na verdade, de acordo com os analistas da Borrell Associates, a Internet responde agora por um terço de todo o tempo gasto em mídia pelo consumidor, dificultando a tentativa dos anunciantes de atingir clientes somente pela mídia tradicional, como televisão e meios impressos.

“Com o Google Analytics, teremos uma análise mais concreta, em vez de evidências casuais. Além disso, o Google Analytics oferece uma perspectiva internacional. Agora nós podemos compreender melhor por que as pessoas visitam nosso site, justificar as alterações ao site com dados concretos e fazer alterações que ajudem o consumidor.”

Como resultado dessa mudança on-line, a RE/MAX anunciou uma nova e ambiciosa estratégia na Internet em agosto de 2005. O principal elemento da estratégia é a capacidade de os consumidores visualizarem listagens de todas as propriedades no site [www.remax.com](http://www.remax.com), façam ou não parte das listagens da RE/MAX. Essa nova possibilidade serve para que os agentes da RE/MAX tenham maior controle das listas e da geração de leads. Como parte da estratégia on-line, a RE/MAX recorreu à ajuda do Google Analytics para obter os dados para sua análise on-line.

O objetivo é ajudar as pessoas a encontrar uma casa e escolher um agente”, diz Kristi Graning, vice-presidente sênior de TI e e-business. “No passado, nos concentrávamos no número de pessoas que visitavam nosso site. Agora, porém, os consumidores estão acessando a Internet tão rapidamente que nós queremos saber mais sobre seu comportamento para podermos atendê-los da forma ideal. Por exemplo: Por que as pessoas visitam nosso site? De onde elas são? E o que elas fazem quando chegam lá?”

---

“Um dos maiores potenciais que enxergamos com o Google Analytics é a capacidade de medir nosso sucesso direcionando os leads a nossos agentes, além da possibilidade de eliminar certas comissões que nossos agentes estavam pagando pela geração de leads.”

**Jeanna Bash**  
Analista da Web da RE/MAX

---

A visão que o Google Analytics fornece quanto ao comportamento do consumidor na Internet não só confirma muitas iniciativas on-line da RE/MAX; mas também leva a novas oportunidades. Antes de utilizar o Google Analytics, a empresa dependia de pesquisas qualitativas para avaliar o comportamento e os interesses do consumidor. No entanto, essas pesquisas consomem tempo e são limitadas em escopo e região. Também faltavam dados concretos.

Com o Google Analytics, teremos uma análise mais concreta, em vez de evidências casuais. Além disso, o Google Analytics oferece uma perspectiva internacional, diz Constance Slippy, Gerente sênior de serviços Web. “Agora podemos entender por que as pessoas visitam nosso site, justificar as alterações ao site com dados concretos e fazer alterações que ajudem nossos consumidores.”

### Resultados

O site da RE/MAX recebe mais de dois milhões de visitantes por mês. Com o Google Analytics, Kristi Graning e sua equipe puderam constatar que mais de 90% dos visitantes originados de mecanismos de pesquisa usaram termos que incluíam a palavra “remax” em suas consultas de pesquisa, e aproximadamente 70% desses visitantes pesquisaram posteriormente propriedades no site.

### Novo design do site para maximizar as oportunidades para agentes

Sabíamos que nossas campanhas de marketing e de marcas na TV já tinham dado certo, pois as pessoas conheciam bem nosso nome, mas agora precisamos buscar outras formas de marketing que possam ajudar ainda mais a gerar um tráfego de qualidade, diz Graning. “Um exemplo óbvio é nossa possibilidade de expandir as palavras-chave que estamos utilizando para ajudar os usuários que realizam pesquisas a encontrar e usar o remax.com.”

O Google Analytics também ajudou a confirmar a importância de transferir o recurso de pesquisa de imóveis diretamente para a página inicial. No passado, a RE/MAX passava esses prospectos a outro site. Como parte da nova iniciativa na Internet, a empresa manterá seus próprios recursos de pesquisa de imóveis e direcionará esses leads a agentes.

Um dos maiores potenciais que enxergamos com o Google Analytics é a capacidade de medir nosso sucesso direcionando os leads a nossos agentes, além da possibilidade de eliminar algumas das taxas adicionais que nossos agentes estavam pagando pela geração de leads, observa Jeanna Bash, analista Web da RE/MAX. “Antes, não tínhamos como acompanhar esses leads que eram direcionados a agentes desde a remax.com, porque nós havíamos transferido essas pesquisas ao site Realtor.com. Agora, além de permitir que os consumidores pesquisem em todas as listagens, nós poderemos capturar os leads, enviá-los diretamente a nossos agentes e acompanhar e medir nossa taxa de conversão de lead para venda. Isso ajuda a aumentar nosso valor para agentes e consumidores.”

### Testes para melhoramentos contínuos

Além de ajudar a definir a nova estratégia e o novo rumo na Internet, o Google Analytics também ajudará a guiar melhoramentos menores e contínuos no design e na funcionalidade do site. Por exemplo, o site da RE/MAX oferece links a parceiros que fornecem serviços complementares, como financiamento e mudanças, assim como seções informativas que dão dicas e conselhos. Ao testar as alterações às descrições do conteúdo e ao posicionamento dos links, a equipe Web pode testar e acompanhar os melhoramentos em cliques e referências.

---

“Já descobrimos várias regiões com mercado em alta que desconhecíamos. Ao visualizar de onde o tráfego está vindo, nós conseguimos constatar essas oportunidades imediatamente.”

**Constance Slippy**  
Gerente sênior de serviços Web

---

### Dados para descobrir novas oportunidades de negócios

O Google Analytics também fornece orientação quanto à tecnologia apropriada ao site. O acompanhamento do tipo de tecnologia utilizada pelos visitantes, como as plataformas computacionais e a velocidade das conexões à Internet, indica quais novas funcionalidades a RE/MAX deve adicionar, como arquivos multimídia para que o comprador em potencial faça uma visita virtual ao imóvel.

