

Инструменты и
методы работы в
социальных сетях

PROMO
INTERACTIVE

агентство
инновационного
маркетинга

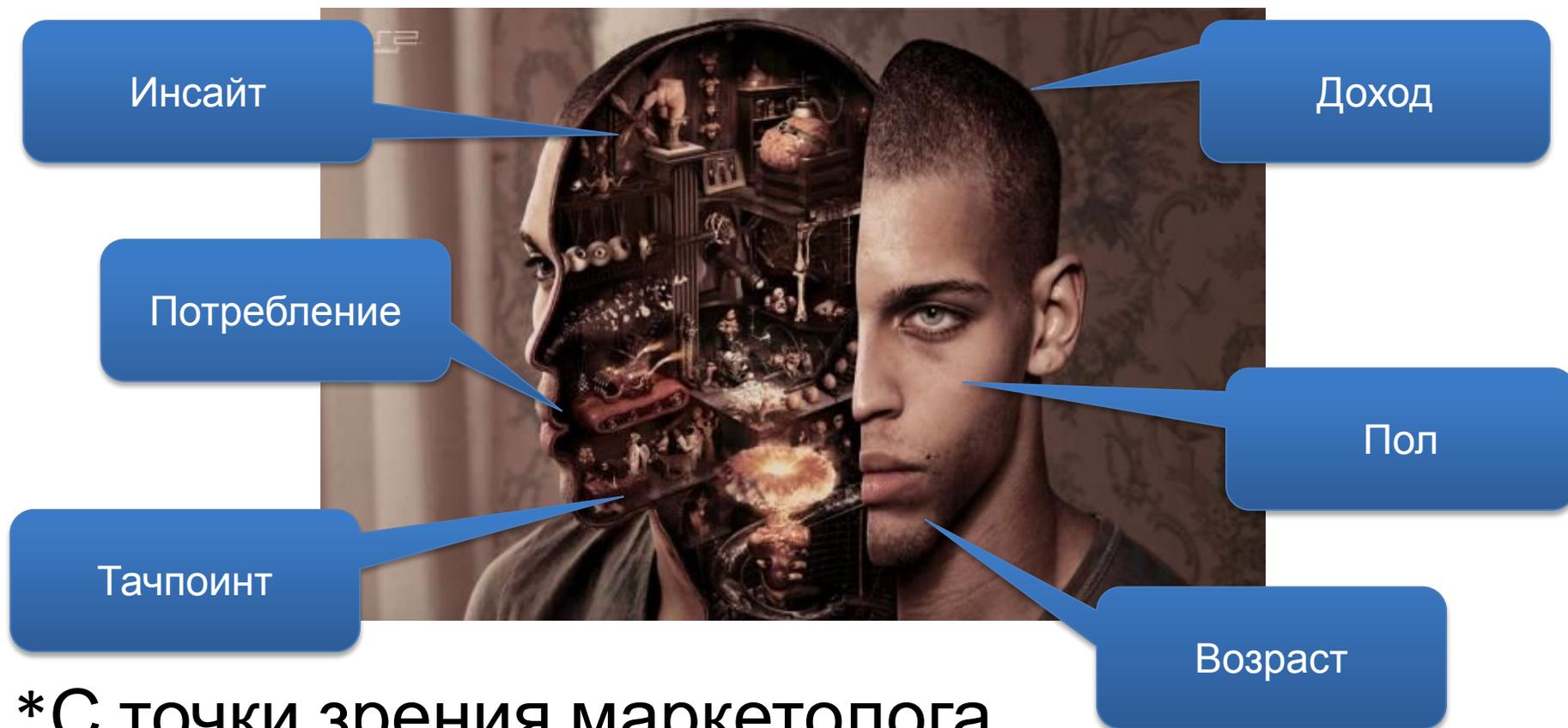




PROMO
INTERACTIVE

Хорошо ли Вы знаете
своего потребителя?

Из чего состоит потребитель*



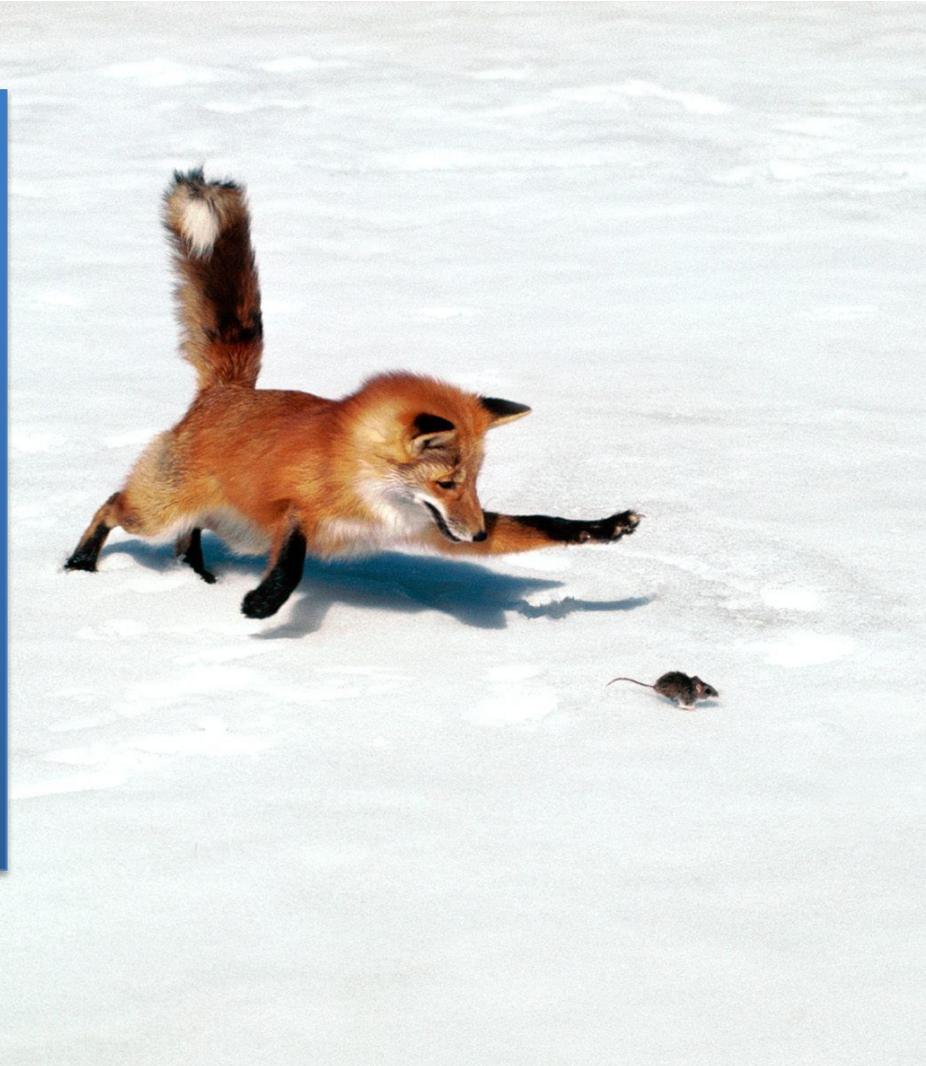
*С точки зрения маркетолога

Чем больше знаешь — тем лучше коммуницируешь

www.calxibe.com

Каждый маркетолог
желает знать 5W:

- What? (что?)
- Who? (кто?)
- Why? (почему?)
- When? (когда?)
- Where? (где?)



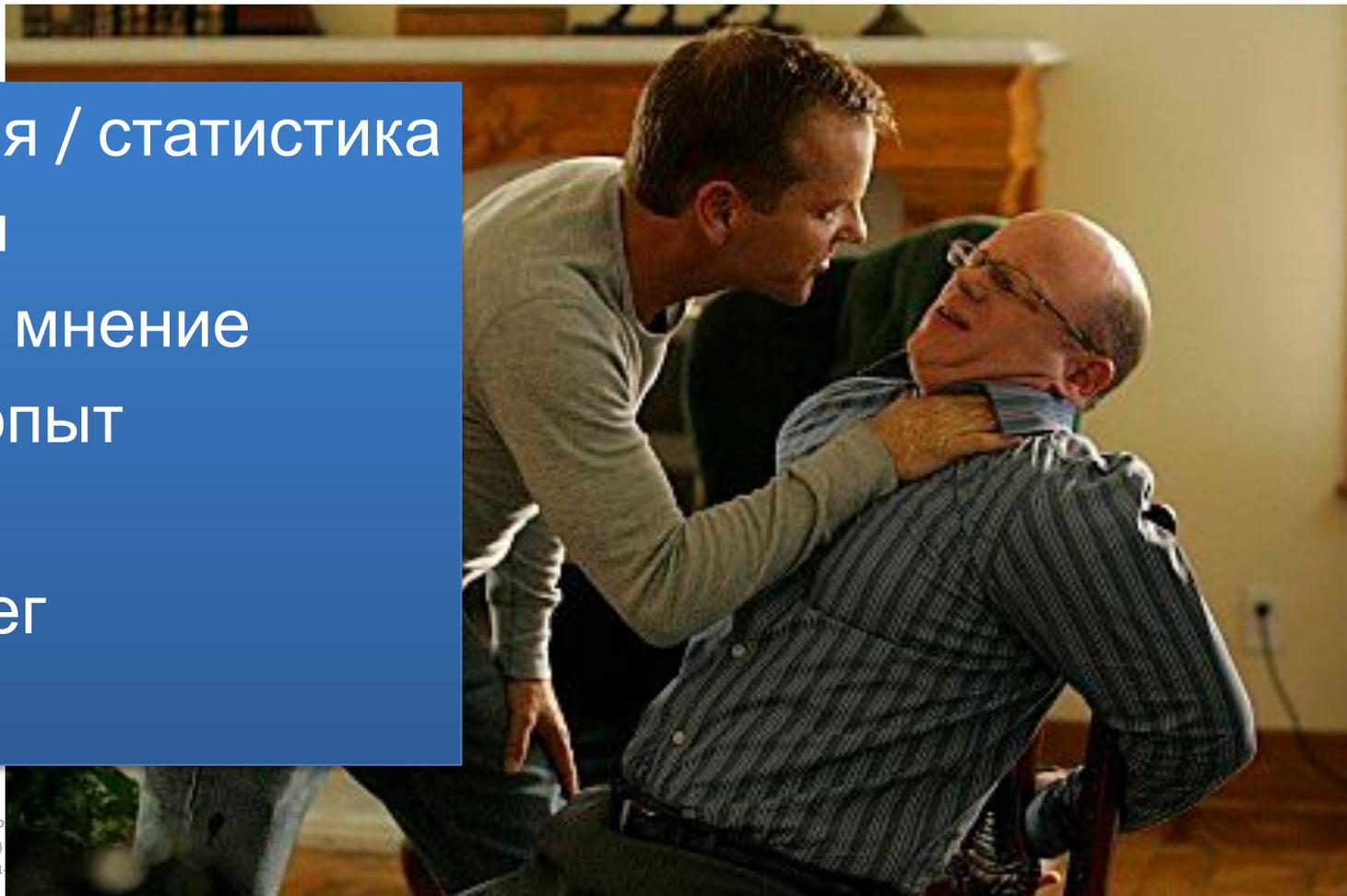
Как узнать всё о потребителе?

Хрустальный шар™
— традиционный
источник инсайдов



Есть несколько способов получить косвенные данные

- Исследования / статистика
- Фокус-группы
- Собственное мнение
- Жизненный опыт
- Опросы
- Советы коллег



Да, но все эти методы
— косвенные



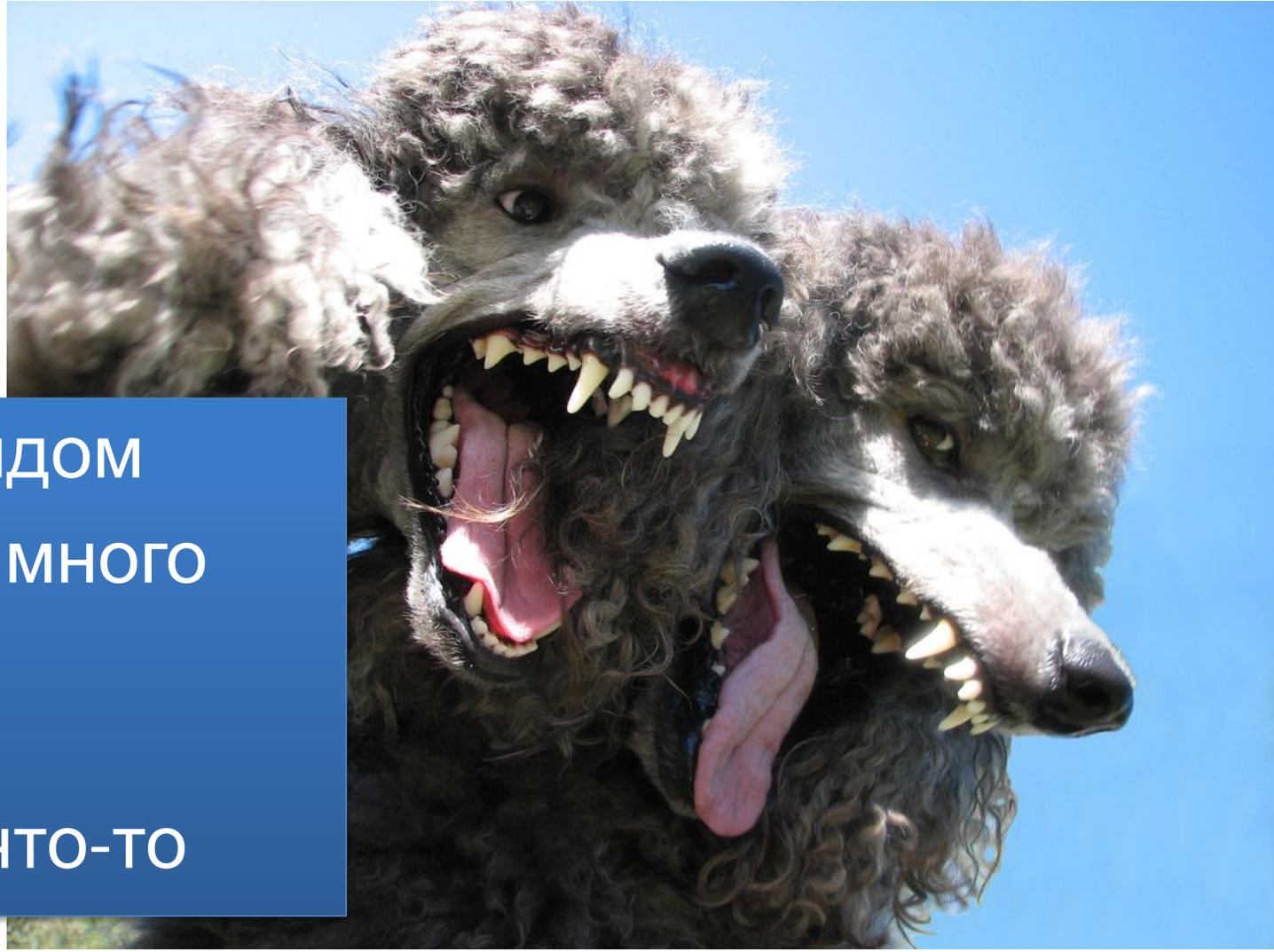
EVERYBODY LIES.

PRO
INTI

HOUSE™

А что вы знаете о своих конкурентах?

- Они где-то рядом
- Уже сделали много плохого
- Постоянно замышляют что-то



Вас не пугает такая
неосведомлённость?

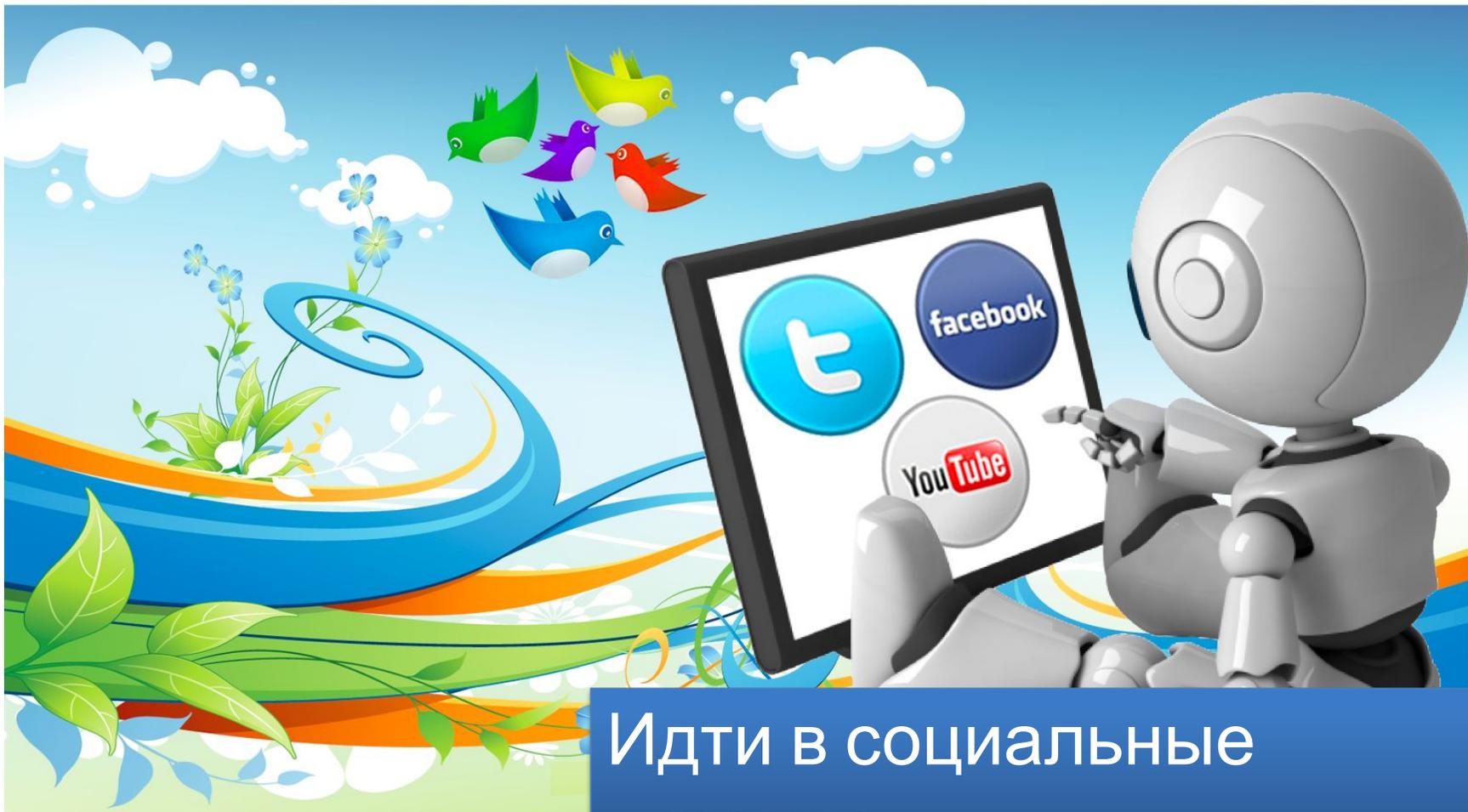


Настало время что-то
сделать

Just do it...



Что делать?



Идти в социальные
медиа

Люди говорят о брендах

The screenshot shows a Yandex search results page for the query 'Nike' in the 'popular blogs' category. The browser address bar shows 'blogs.yandex.ru/search.xml?text=Nike&ft=popular'. The search bar contains 'Nike' and the 'расширенный поиск' (advanced search) button is visible. The results are filtered to 'только в популярных блогах' (only in popular blogs). The page displays several search results, including a tweet about Nike Run Moscow, a tweet thanking Nike, and a tweet about a Nike Run Moscow participant. On the right side, there is a sidebar with navigation links for 'популярные блоги' (popular blogs), 'записи' (posts), 'микроблоги' (microblogs), 'комментарии' (comments), 'форумы' (forums), and 'все блоги и форумы' (all blogs and forums). Below the sidebar, there are several promotional links for Nike, such as 'Интернет магазин Nike', 'Одежда от Nike в интернет', 'Настоящий Nike курьером из США!', 'Скидки и акции в Nike!', and 'Nike - оптом и в розницу(Спортум)'. The footer of the page contains the text 'info@promo.ru'.

Яндекс
блоги

Поиск Почта Карты Маркет Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё ▾

Nike
только в популярных блогах

Найти
расширенный поиск

Мои находки

Войти
Помощь

Область поиска: только в популярных блогах

Показаны сообщения 1 — 10 из 75 найденных и 2 блога с похожим названием.

— найдено по ссылке: *Poul Nike*
найти все комментарии · найти все записи · 742 ссылки · 1 867 читателей

— найдено по ссылке: *Nike Voichevsky*
найти все комментарии · найти все записи · 1 076 ссылок · 99 читателей

ещё...

[news #реклама #rus Дизайн энергетика Nike http://bit.ly/dAwrtT](#)
sostav_news: [#news #реклама #rus Дизайн энергетика Nike http://bit.ly/dAwrtT](#)
3 ч. 12 мин. назад · [Twitter / sostav_news](#) · [twitter.com/sostav_news](#)

[Пробежала Nike Run Moscow.](#)
Пробежала Nike Run Moscow. Просто офигенно! Очень горда собой! 2 недели подготовки не прошли даром!
10 ч. 41 мин. назад · [Twitter / vixen_in_me](#) · [twitter.com/vixen_in_me](#)

[Спасибо NIKE!](#)
anatolich_mtv: RT @ffomin: Самый мощный и самый короткий сэт 20 минут. На Васильевском спуске. 4 трека и несколько сотен человек в истерике. Спасибо NIKE!
вчера, 23:48 · [Twitter / anatolich_mtv](#) · [twitter.com/anatolich_mtv](#)

[ну #nike на #runmoscow со своей задачей справился на отлично! теперь у него появилось](#)
yarik_inyakin: ну #nike на #runmoscow со своей задачей справился на отлично! теперь у него появилось 12000 новых постоянных покупателей))
вчера, 23:37 · [Twitter / yarik_inyakin](#) · [twitter.com/yarik_inyakin](#)

[semka Забер Nike - Run Moscow\)\) Но уже все кончилось, Софи была хэдлайнером концерта\)](#)

Область поиска
популярные блоги
блоги
записи
микроблоги
комментарии
форумы
все блоги и форумы

Яндекс.Директ
[Интернет магазин Nike](#)
Купить спортивную одежду Найк с бесплатной доставкой. Скидки до 50%!
[www.wildberries.ru](#)

[Одежда от Nike в интернет](#)
Брендовый интернет магазин Net-a-Porte. Доставка по России.
[www.net-a-porte.ru](#)

[Настоящий Nike курьером из США!](#)
1500 моделей Nike от производителя. Купи свой Nike, не выходя из дома!
[www.megac.ru](#)

[Скидки и акции в Nike!](#)
Распродажи в модных магазинах Москвы! Узнай первым - на Rasprodaga.ru!
[www.rasprodaga.ru](#) · Москва

[Nike - оптом и в розницу\(Спортум\)](#)
Распродажа!!! 13 июля - 1 ноября
[Адрес и телефон](#) · [www.nike-sportum.ru](#)

info@promo.ru

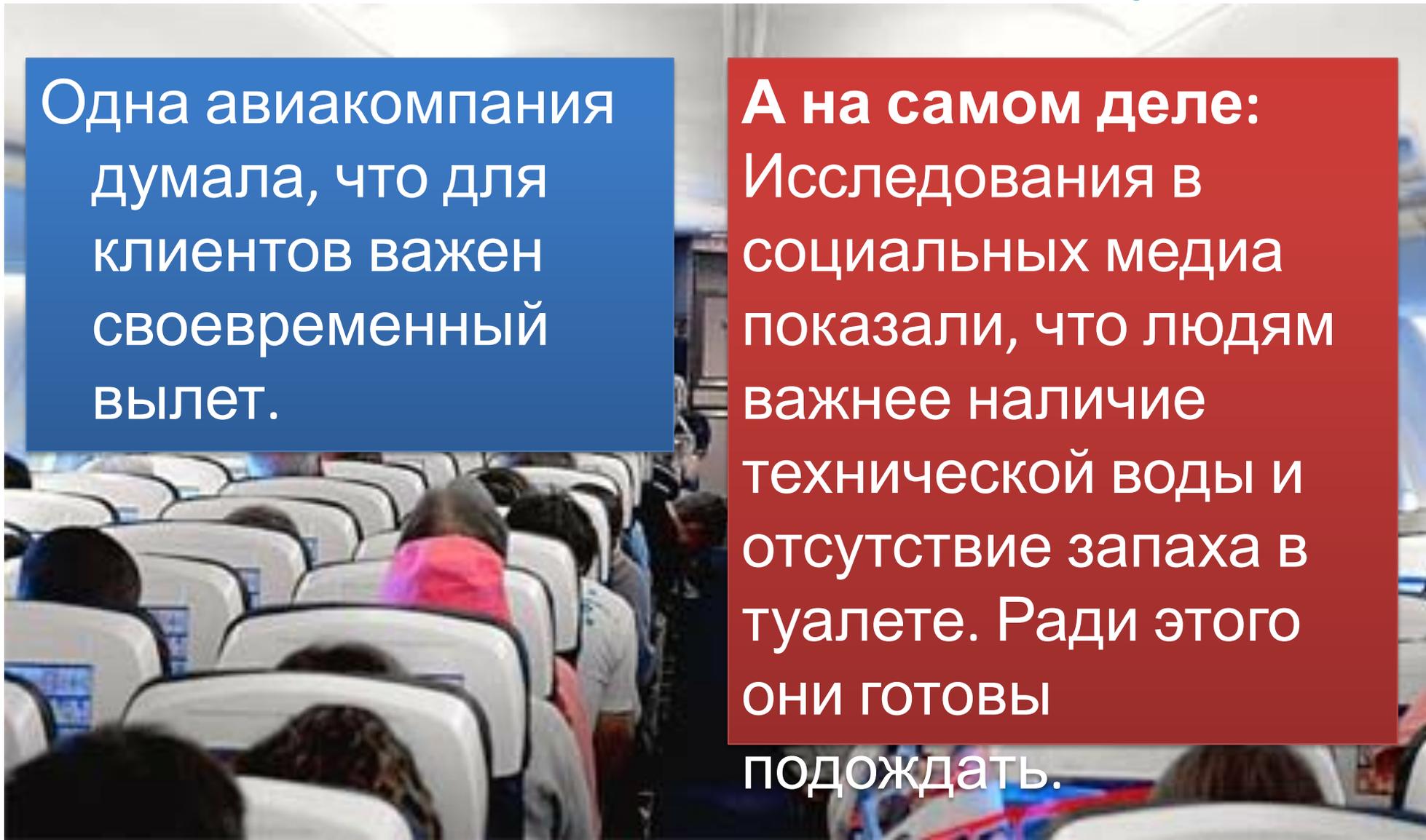
Люди говорят правду



И порой весьма неожиданную

Одна авиакомпания думала, что для клиентов важен своевременный вылет.

А на самом деле: Исследования в социальных медиа показали, что людям важнее наличие технической воды и отсутствие запаха в туалете. Ради этого они готовы подождать.

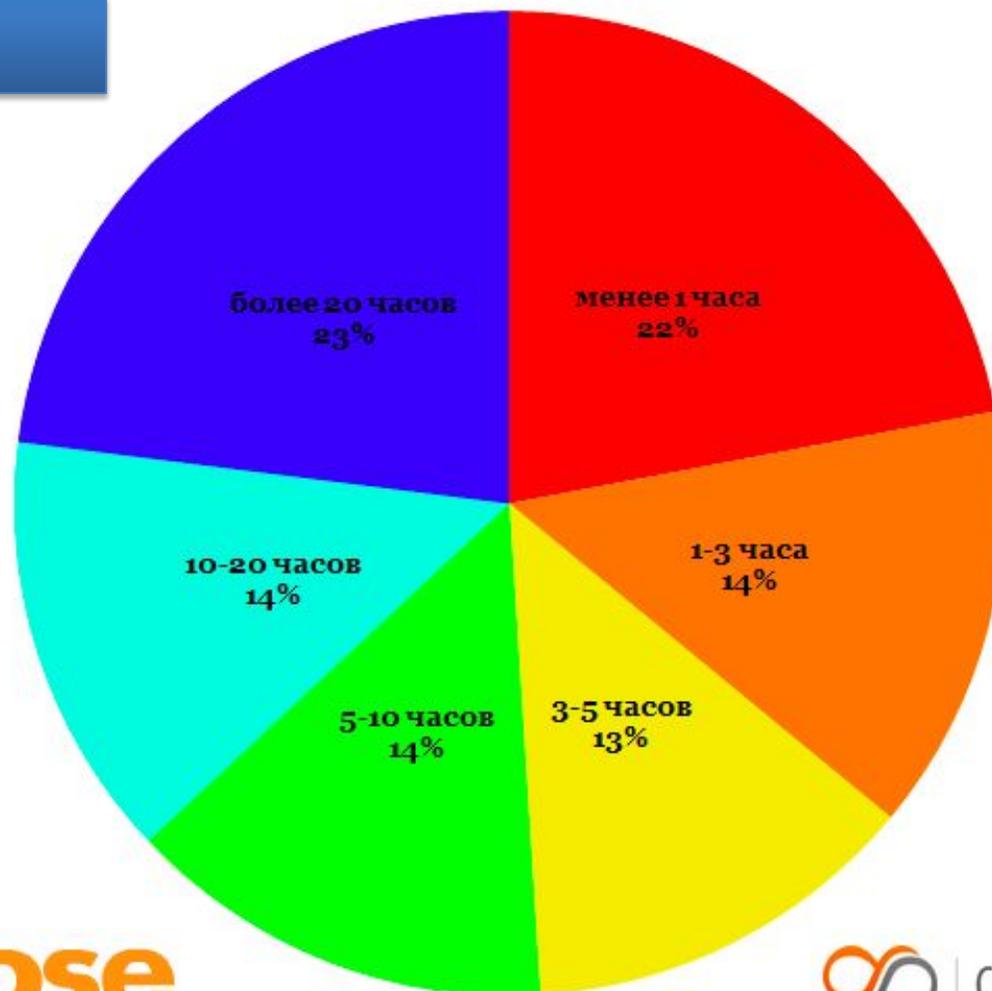


Люди и социальные медиа

Сколько времени вы проводите в социальных сетях и СМИ ежемесячно?

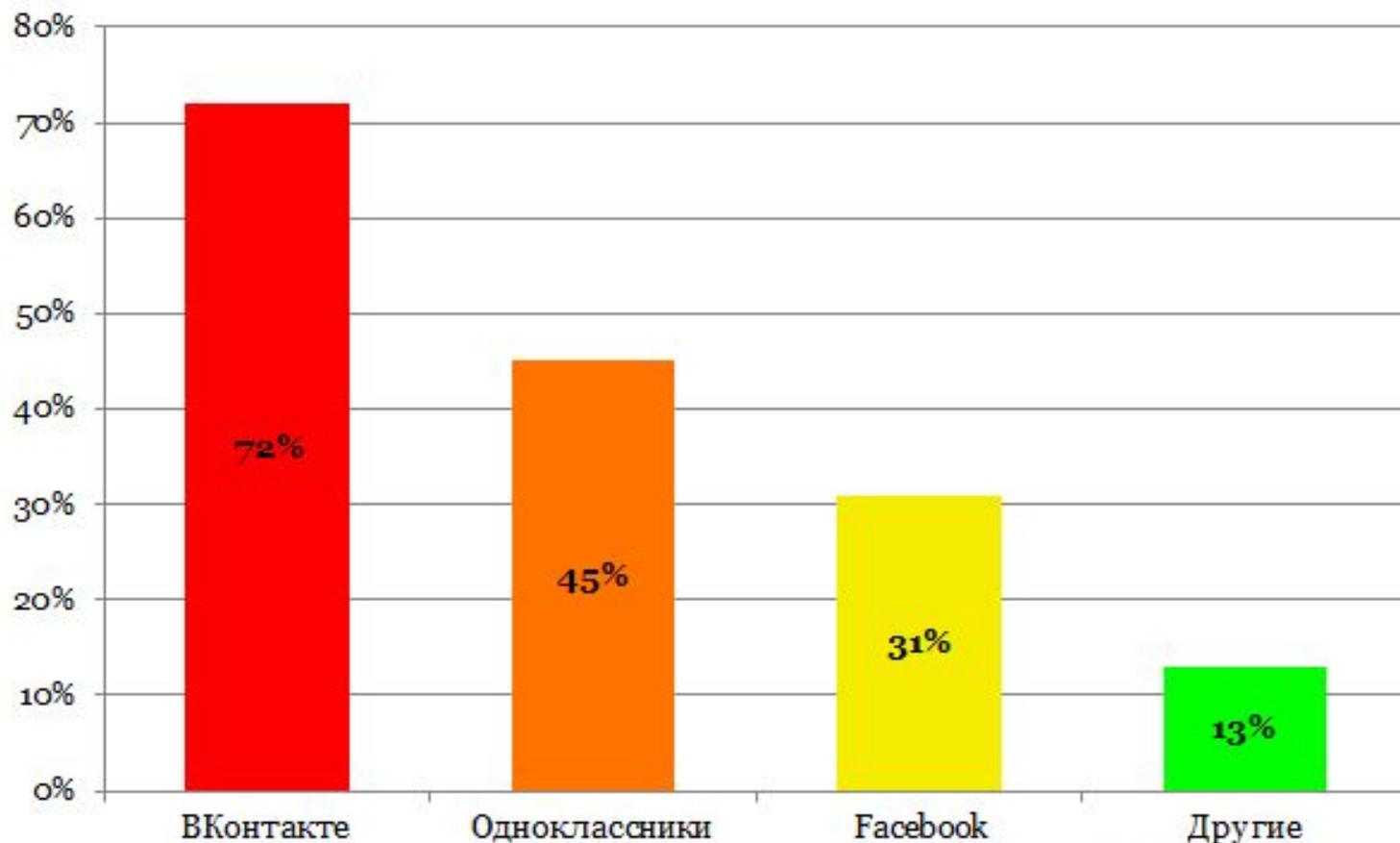
43 000 000 пользователей

Рунета



Люди социализируются

Аккаунты в каких социальных сетях у вас есть?

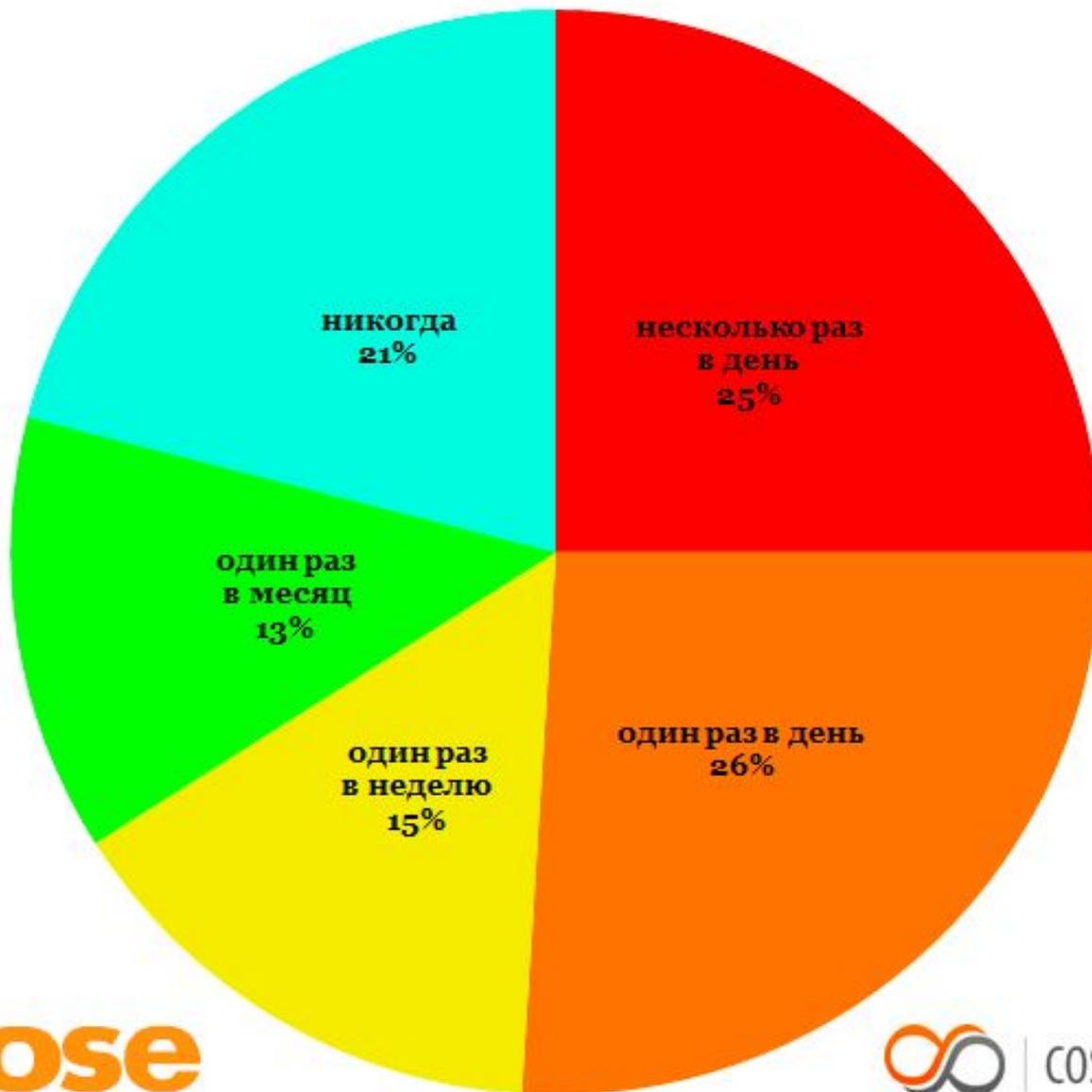


Цифры



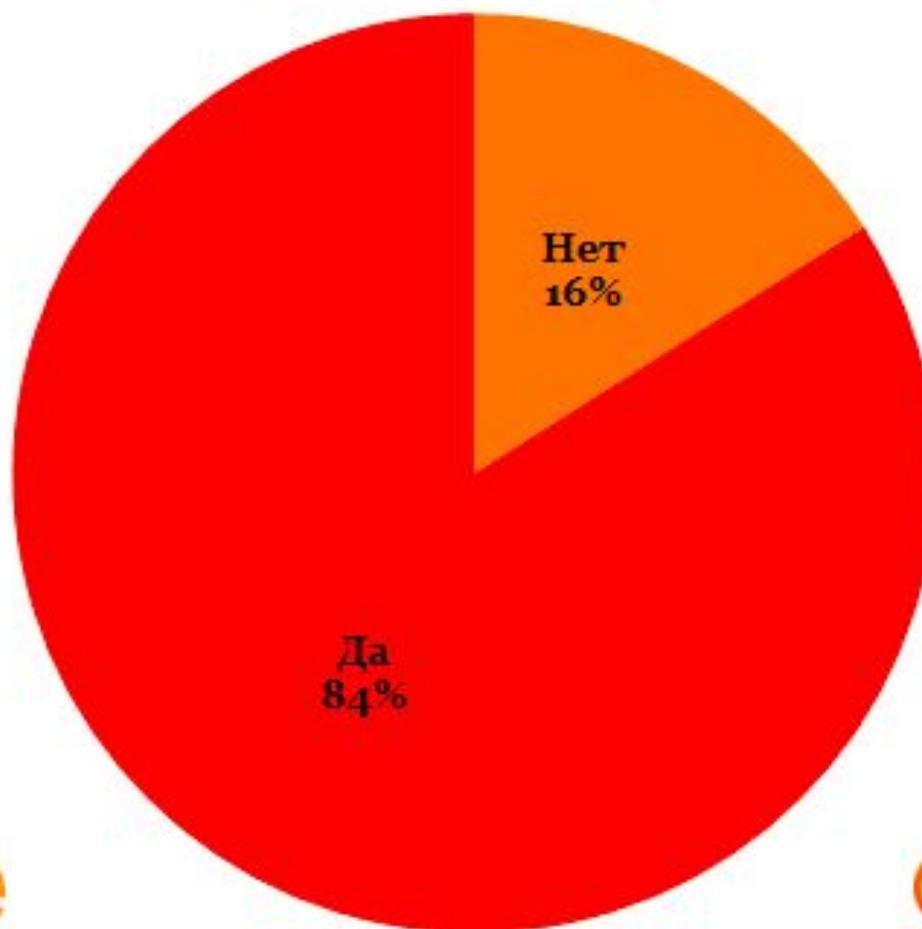
Блоги

Как часто вы посещаете блоги?



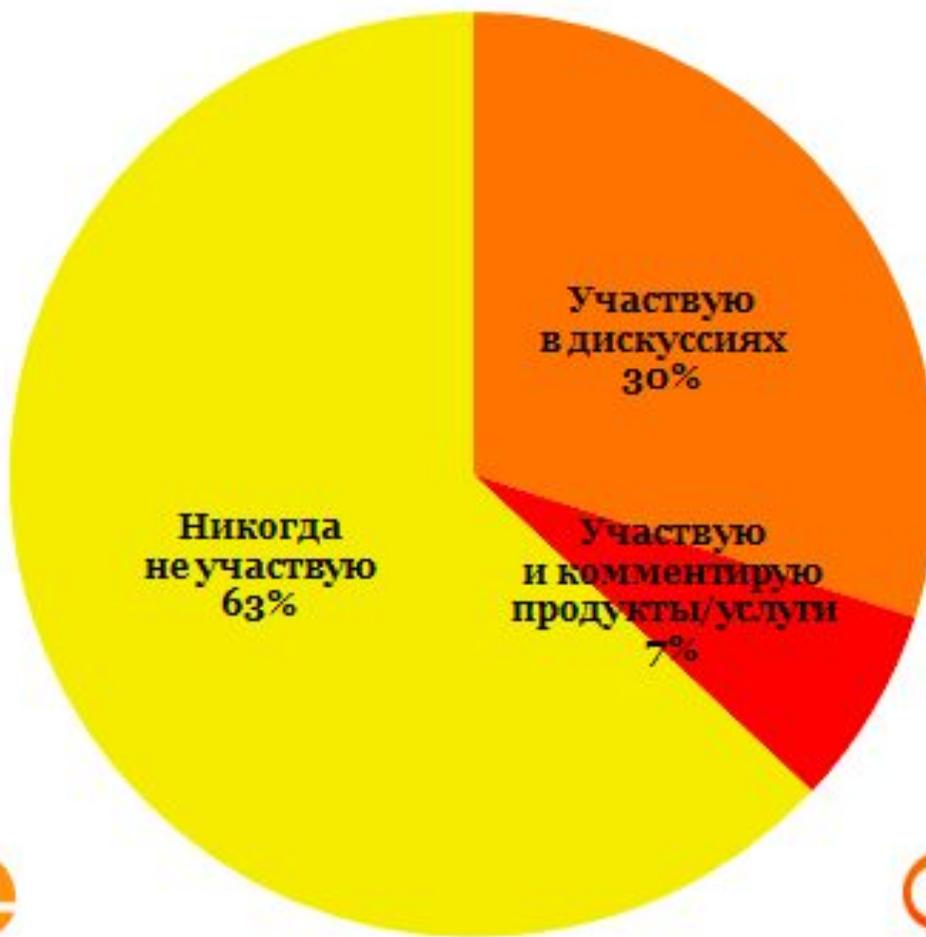
Социальные медиа и бренды

Подписаны ли вы на страницы или сообщества брендов в социальных сетях?



Люди говорят

Участвуете ли вы в обсуждении продуктов/услуг в социальных сетях?



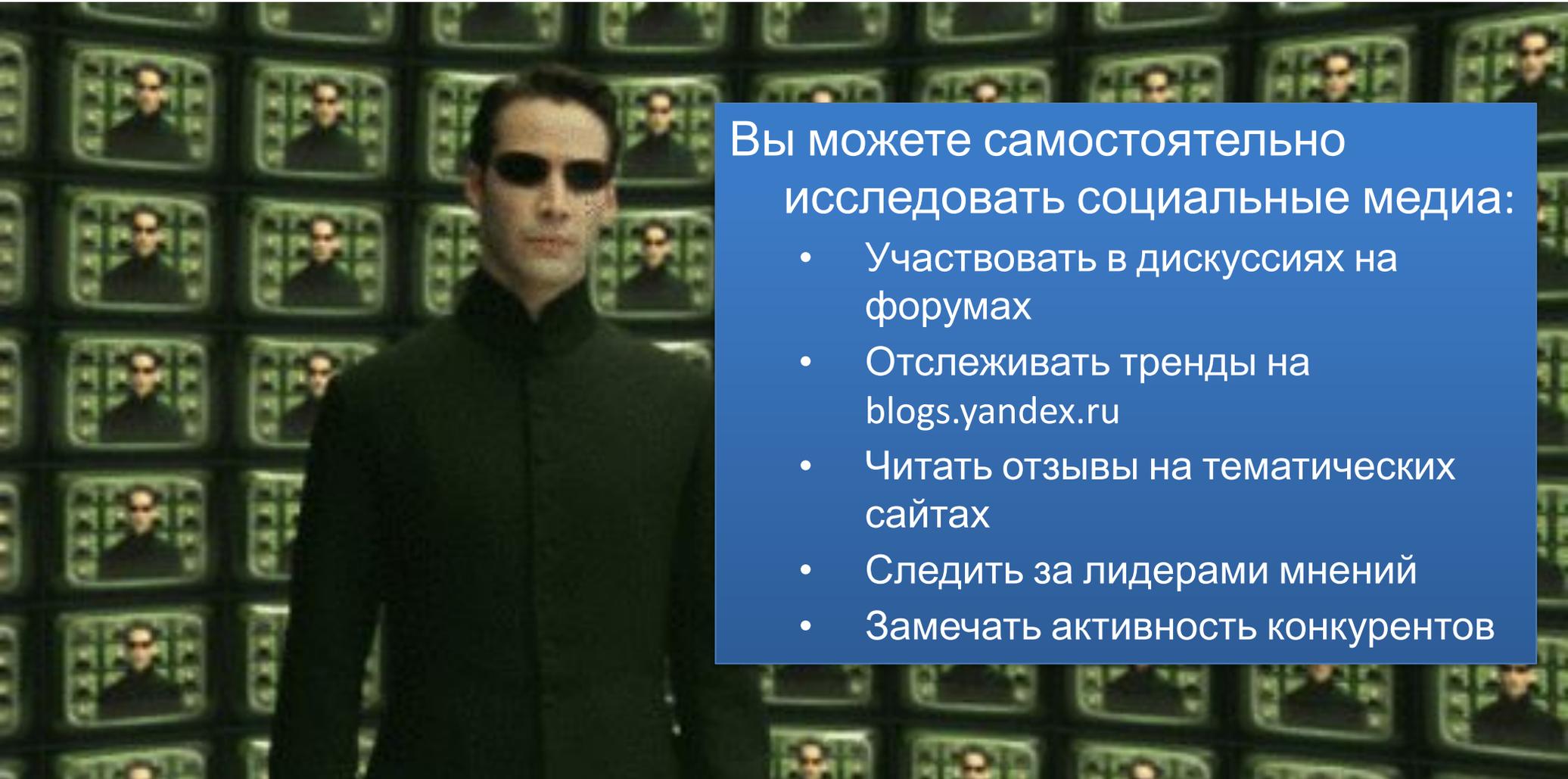
Выводы...

... очевидны.
Маркетинг
неполноценен без
работы в социальных
сетях



IT'S
OBVIOUS
CAPT. OBVIOUS.

Проникаем в социальное пространство

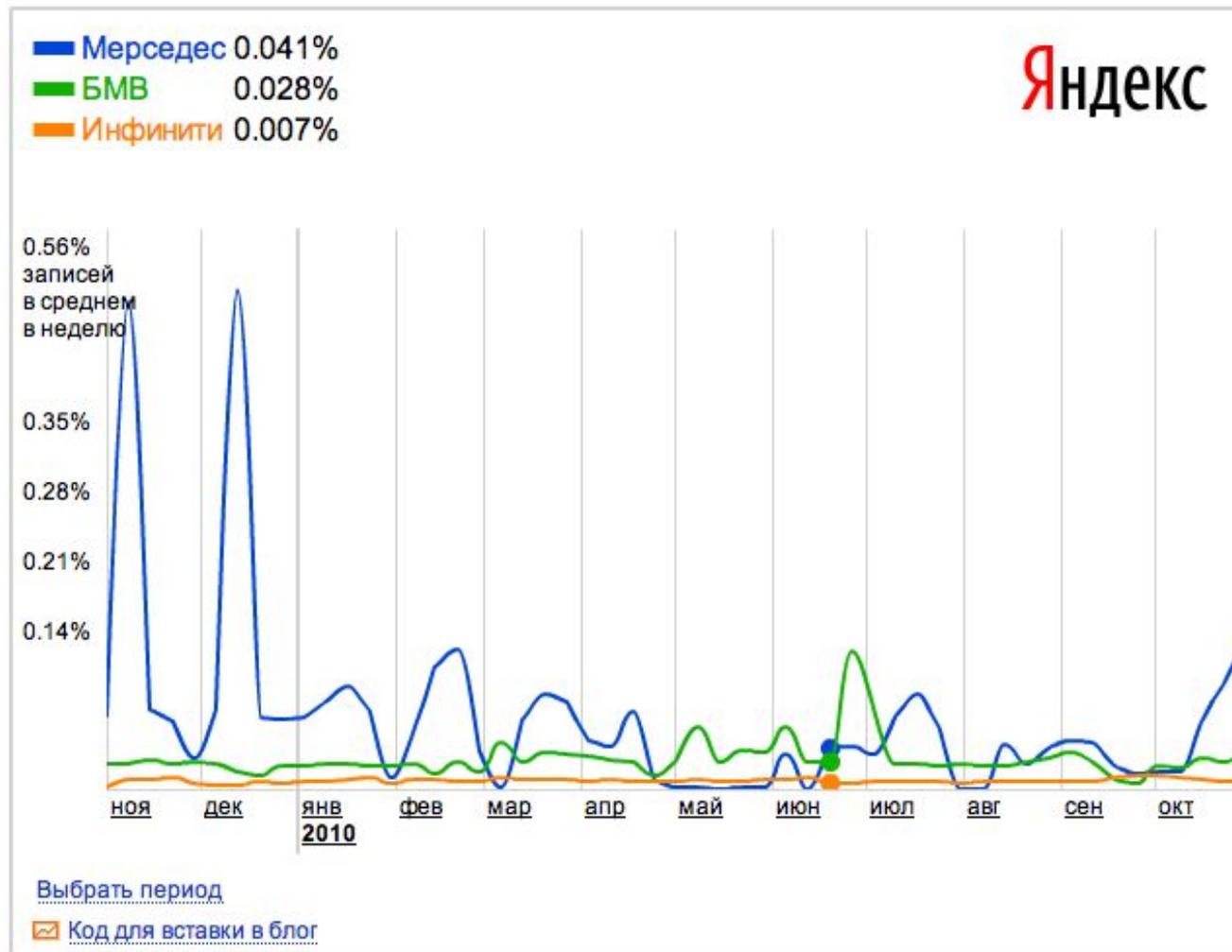


Вы можете самостоятельно исследовать социальные медиа:

- Участвовать в дискуссиях на форумах
- Отслеживать тренды на blogs.yandex.ru
- Читать отзывы на тематических сайтах
- Следить за лидерами мнений
- Замечать активность конкурентов

Вы можете сгенерировать красивые

Пульс блогосферы — Мерседес, БМВ и Инфинити



Что из этого получится

- Вы узнаете что-то новое о своем бренде
- Вы измените мнение о своей ЦА
- Возможно, вы станете больше знать о конкурентах
- Вы потратите **ОЧЕНЬ** много времени

ВАЖНО:

- Вы не сможете систематизировать полученные данные
- А это значит, что ваши исследования не дадут никакой качественной аналитики

Нужно найти кого-нибудь, кто бы
сделал всю эту работу...



... или автоматизировать
процесс

«СОЦИОМЕТР» — система мониторинга социальных медиа

Уникальный инструмент для работы с потребителями

Социометр — это...

Мощная
техническая
платформа для
мониторинга,
используемая в
Америке и Европе

Команда
профессиональных
лингвистов для
семантического
анализа

Из мониторинга вы узнаете

Кого выбирают клиенты?

Почему выбирают конкурентов?

Почему уходят от вас?

Как меняется ситуация на рынке?

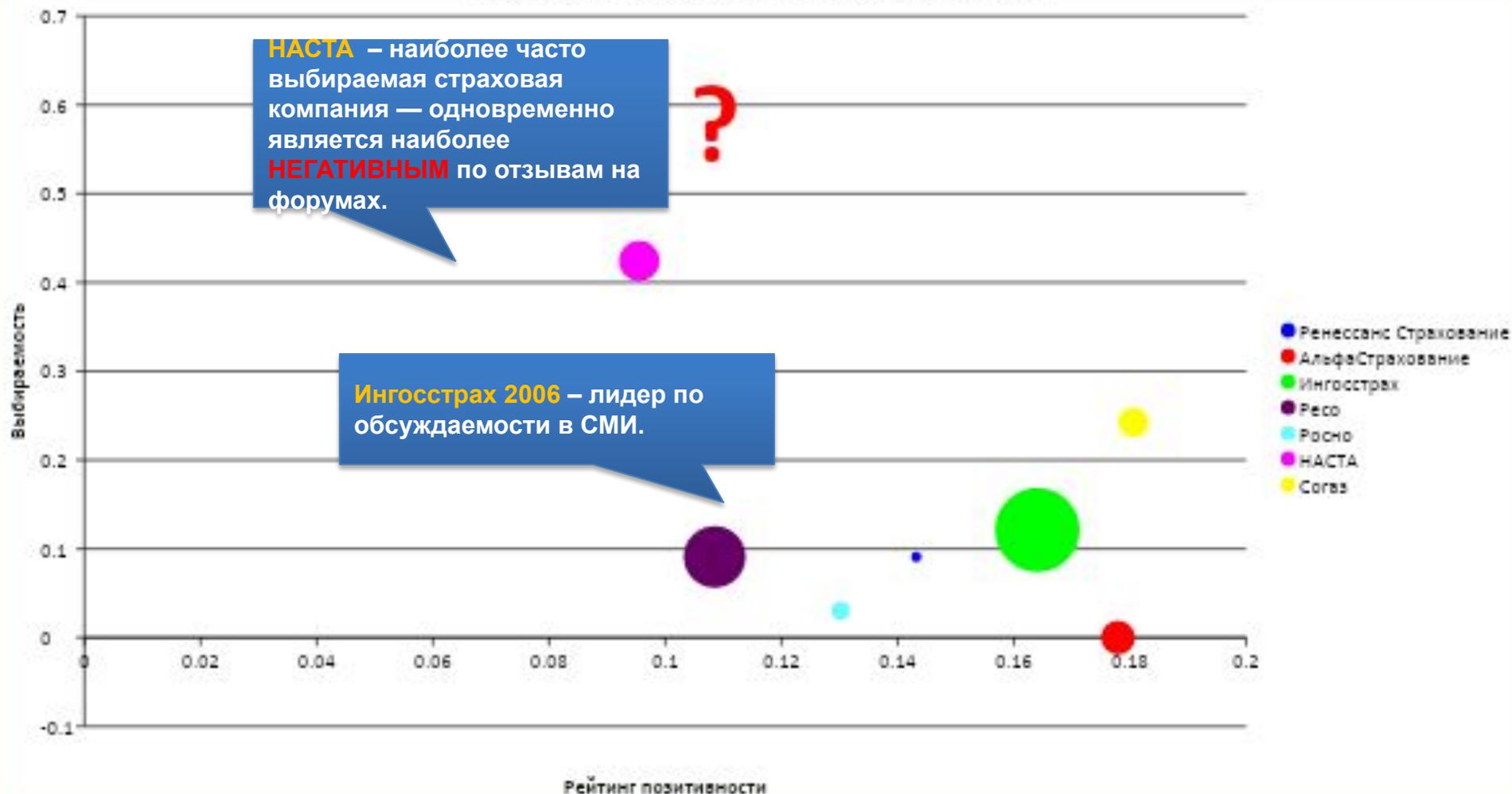
Какие проблемы обсуждают клиенты?

Как работают ваши стратегии и стратегии конкурентов?

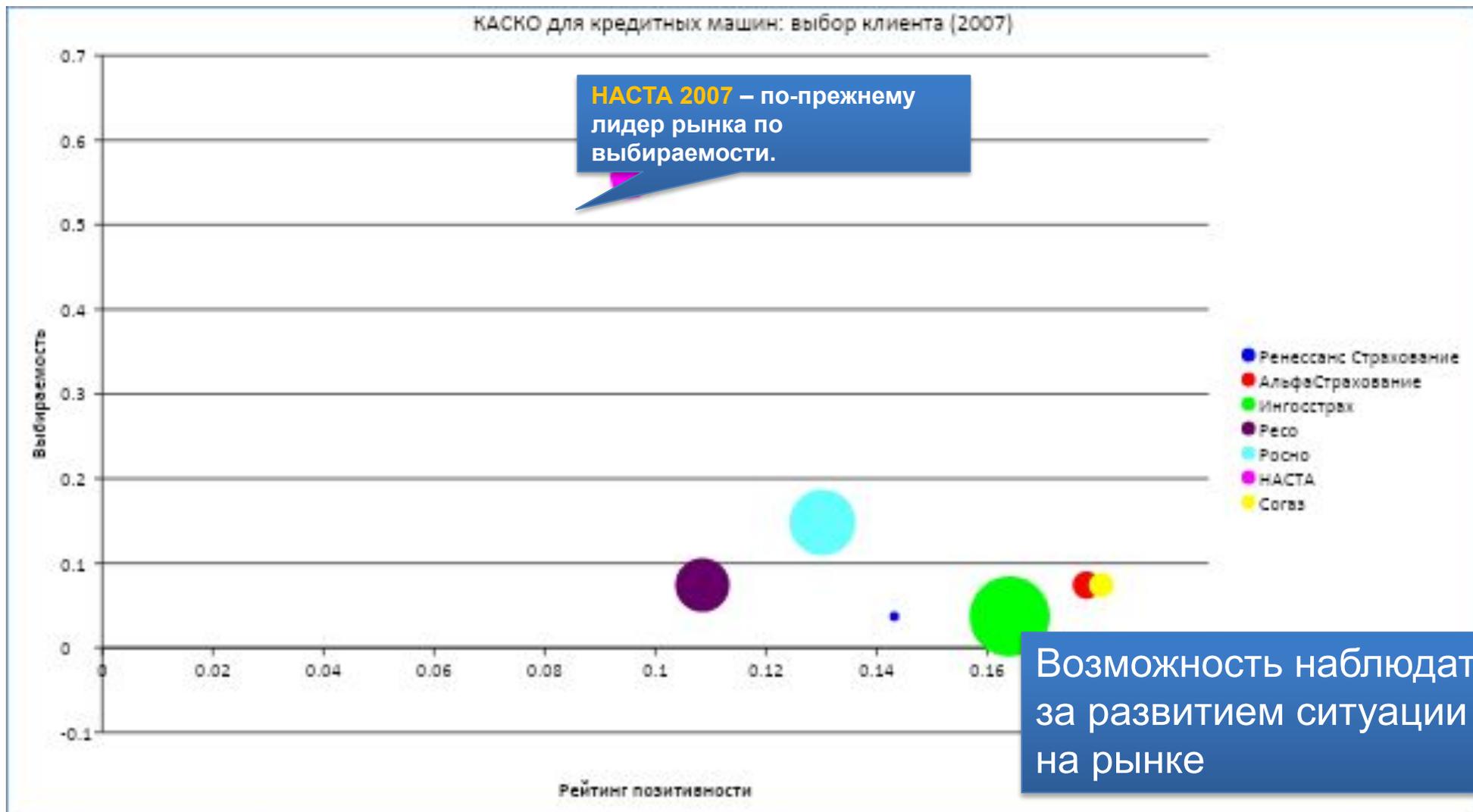
Кого выбирают клиенты?

Совмещается информация из СМИ и из блогов/форумов

КАСКО для машин в кредит : выбор клиента (2006)

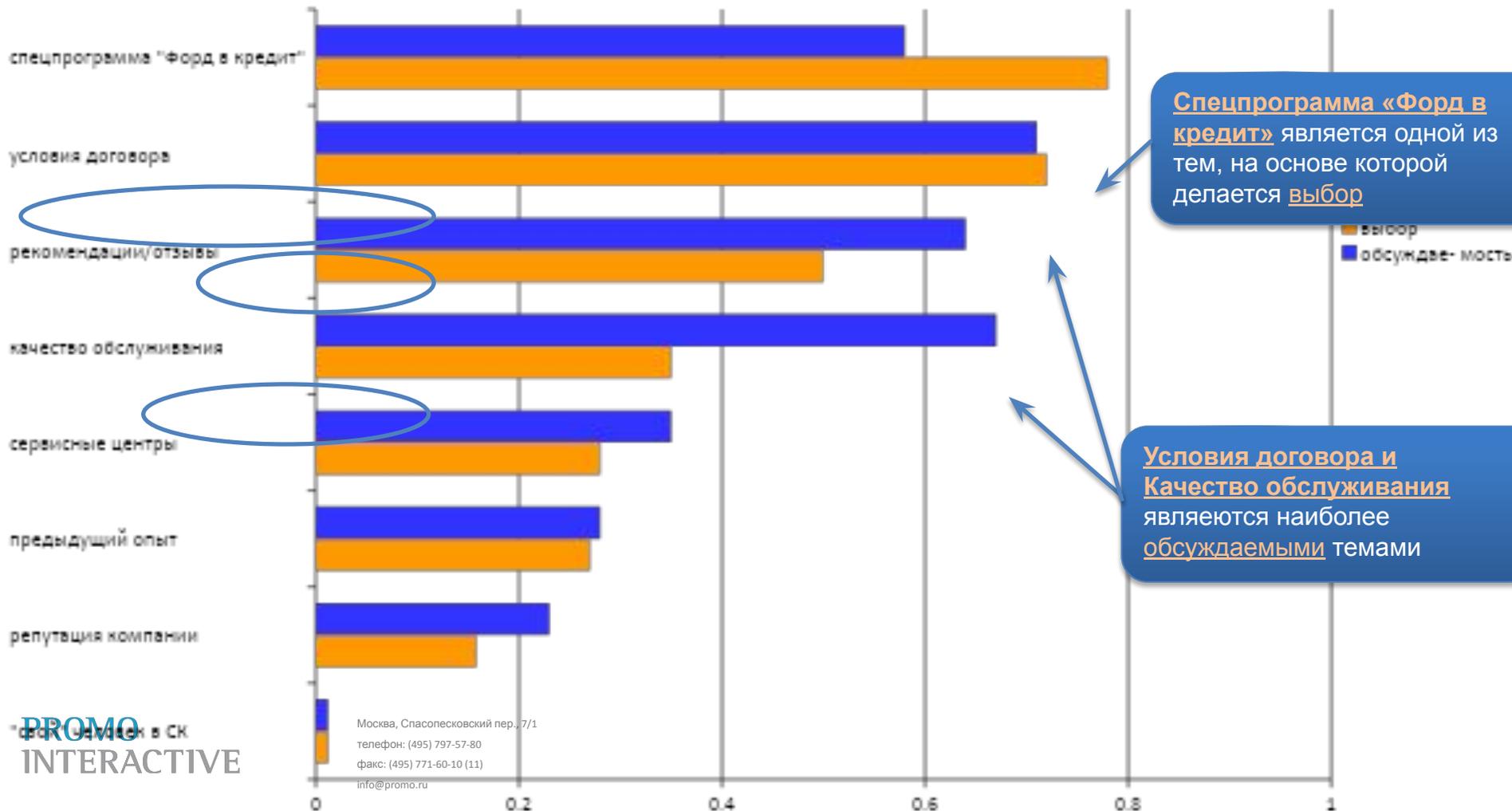


Анализ конкурентной среды (тенденции)



Что больше всего влияет на выбор страховой компании?

Что обсуждают клиенты в социальных медиа и как выбирают страховую компанию при покупке автомобиля в кредит

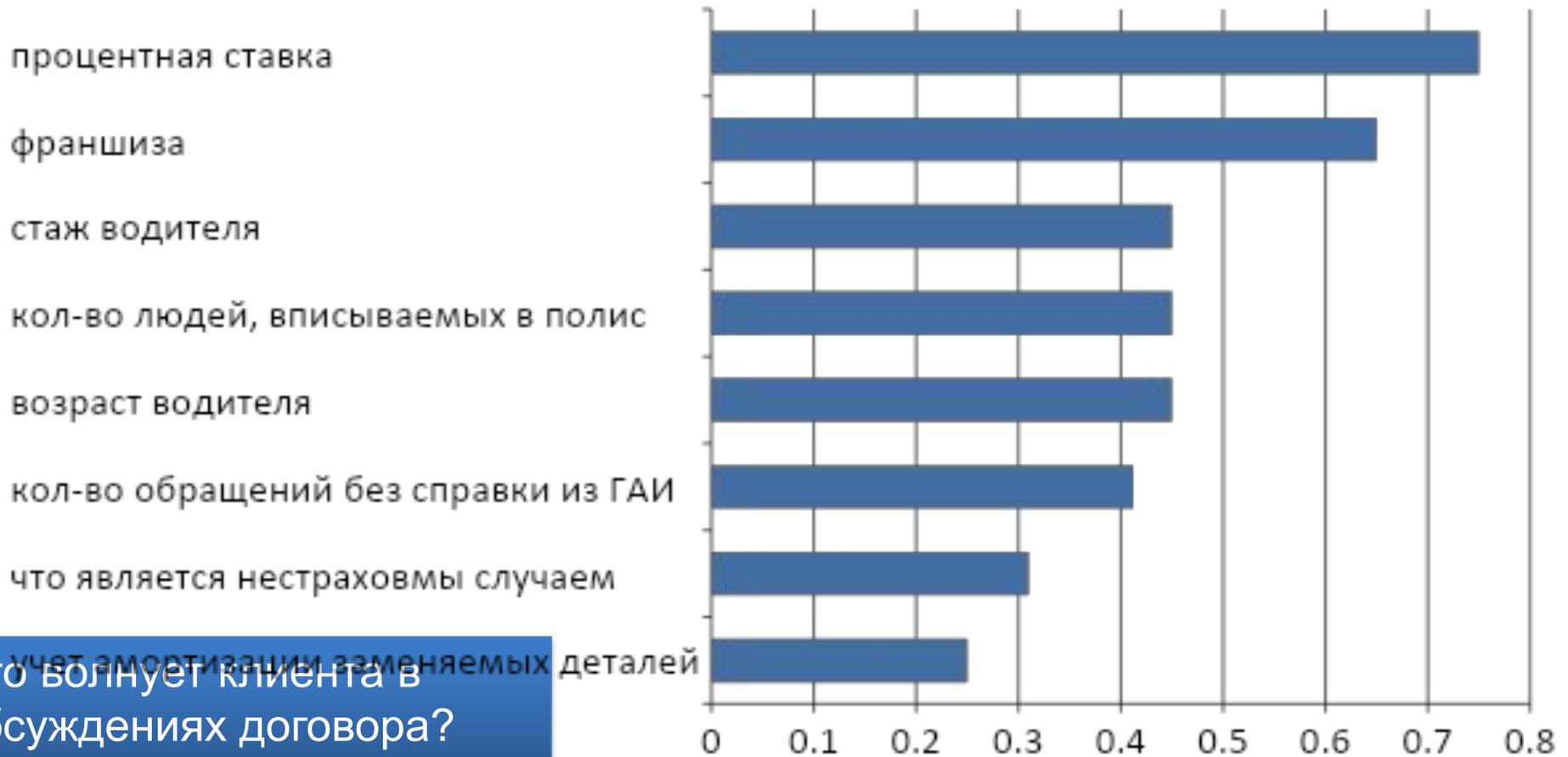


Спецпрограмма «Форд в кредит» является одной из тем, на основе которой делается выбор

Условия договора и Качество обслуживания являются наиболее обсуждаемыми темами

Углублённый анализ по теме «Условия договора»

Обсуждаемость условий договора



Что волнует клиента в
обсуждениях договора?

Анализ влияния причин на отношение клиентов

По каждой категории можно видеть, что даёт негативный вклад

Низкий показатель ПОЗИТИВА означает «плохие» отзывы

Категория  

Подкатегория  

Позитив  

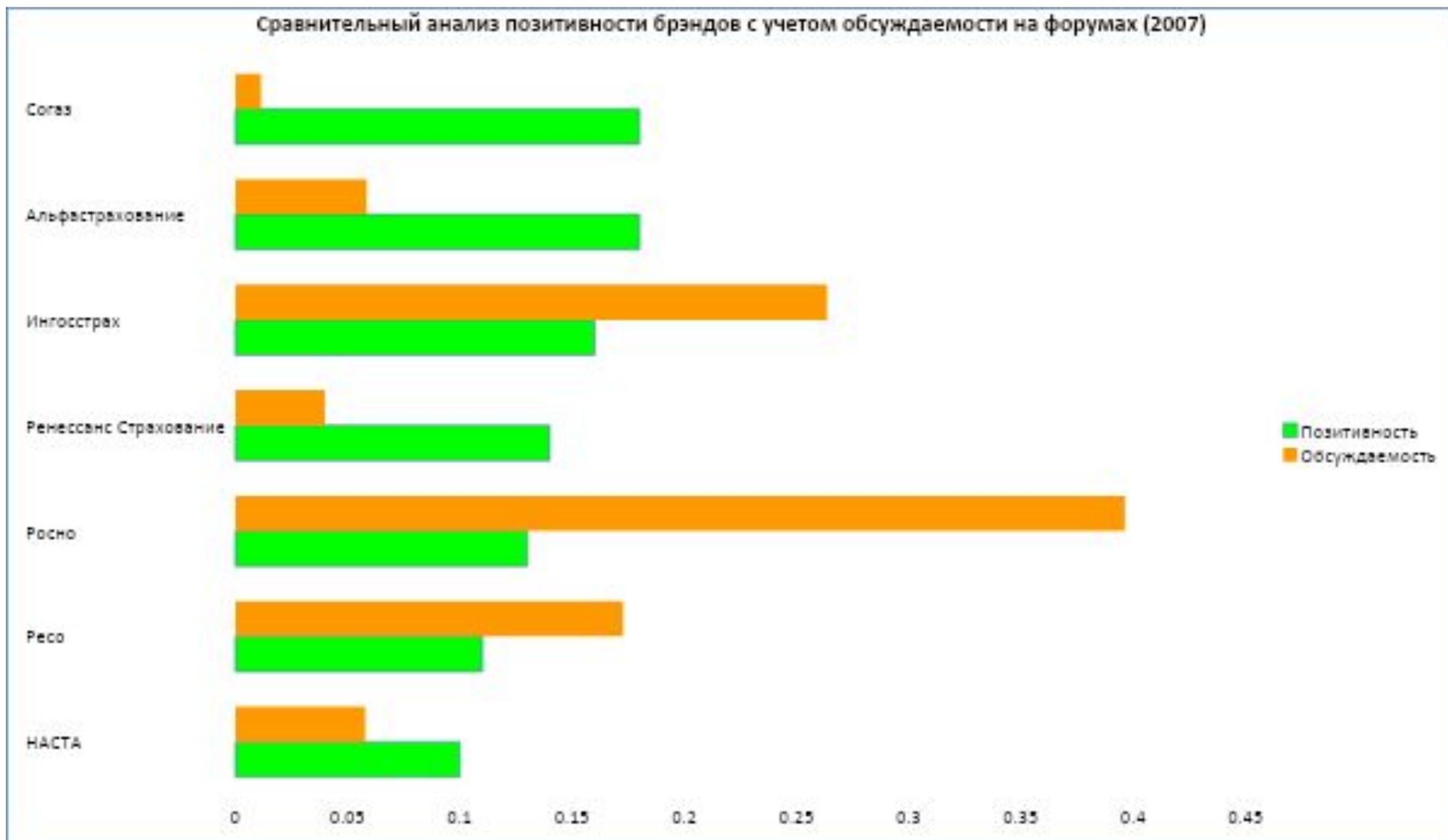
Вес  

Обсуждаемость  

Условия договора

Категория	Подкатегория	Позитив	Вес	Обсуждаемость
	Процентная ставка	0,12	12,3%	26
	Франшиза	0,14	24,3%	32
	Стаж водителя	0,23	13,6%	44
	Количество обращений без справок из ГАИ	0,25	27,1%	68
	Амортизация	0,38	17,2%	28
Качество обслуживания	Персональное общение	0,09	32,2%	168
	Общение по телефону	0,13	12,4%	67
	Скорость обслуживания	0,14	11,1%	23
	Прочее	0,58	38,4%	267

Анализ брендов



Анализ влияния НЕГАТИВНЫХ причин

Подкатегория	Ключевое слово	Позитив	Вес
Спец-программа «Форд в кредит»	Выбор	0,12	34,1%
	Кредит	0.16	17,8%
	Банк	0.21	15,6%

Ситуация, когда ВЫБОР диктуется. Негативность отношения никак не влияет на выбор клиента.

Брэнд	Категория	Ключевое слово	Высказывание
НАСТА	Спец-программа	Выбор	Страховался в "НАСТА". <u>Выбора не было</u> .
НАСТА	Спец-программа	Выбор	Могу подтвердить про НАСТУ... Сам попал к ним, можно сказать, случайно - <u>выбора не было</u> - машина в кредит в рассрочку.
НАСТА	Спец-программа	Выбор	Мне совсем <u>не нравится НАСТА</u> (судя по отзывам), но <u>выбора нет</u> . Машинка кредитная будет, по форд программе. Банк по этой программе предлагает (точнее наверно навязывает) только одну страховую.

Теперь мы знаем всё

- О потребителе, его инсайтах, тачпоинтах и мотивации.
- О конкурентах, их сильных и слабых сторонах.
- Настало время для следующего шага!



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

PROMO
INTERACTIVE

