

**РАБОТАЕМ ИЗ  
ДОМА**

**SMM**



# **SMM – ЧТО ЭТО?**

***Social Media Marketing* –**

**продвижение товаров и**

**услуг в социальных сетях**




# **ОСНОВНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ**

- **ВКонтакте**
  - **Одноклассники**
  - **Twitter**
  - **Instagram**
  - **Facebook**
- 

**Люди живут в соцсетях.  
Соответственно,  
соцсети – это площадка,  
которая позволяет нам  
захватывать клиентов и  
делать это очень  
эффективно!**


**Уже не вы влияете на  
ваших клиентов, а они  
воздействуют на вас.  
Люди, общаясь между  
собой в соцсетях,  
создают ваш бренд!**




# **ЧЕГО ХОТЯТ ЛЮДИ?**

- Узнать что-то новенькое**
- Развлечься**
- Повысить свой статус**

**Контент – самое главное  
не только в SMM,  
но и в Интернете в  
целом. Контент должен  
быть качественным!**



**Вам нужно  
самостоятельно  
решить, какие соцсети  
подходят именно вам,  
найти свою  
целевую аудиторию**






**Соцсети –  
великолепный инструмент  
«сарафанного радио»**




# **ЗАДАЧИ**

- **Привлечение клиентов**
  - **Уменьшение оттока клиентов за счёт обратной связи**
  - **Прямые продажи**
  - **Тестирования и опросы**
  - **Информирование клиентов**
- 

# **ПРИНЦИПЫ ПРОДВИЖЕНИЯ**

- Достоверность**
- Контакты**
- Интересный контент**


# 2 X 2 X 2

- **2 серьёзные новости по теме вашего бизнеса**
  - **2 новости – рекомендации по внедрению**
  - **2 новости – ваш личный контент (личные фото, видео и т.д.)**
- 

# ТРИ ФУНКЦИИ КОНТЕНТА

- **1/3 обучение**
  - **1/3 развлечение**
  - **1/3 общение**
- 

# **ОБЩАЯ МОДЕЛЬ ПРОДАЖ**

- **Лидген – генерация потенциальных клиентов**
  - **Lead Conversion – конверсия потенциальных клиентов в реальные**
  - **Account Management – работа с текущими клиентами**
- 

# **ВИДЫ ЛИДГЕНОВ**


- **Активный – требует постоянных усилий (реклама, принцип сообществ, добавление в друзья)**

# **ВИДЫ ЛИДГЕНОВ**

- **Пассивный – разовая настройка сайта (экспертный контент, проявление экспертности, кросспостинг, SEO – оптимизация)**




# LEAD CONVERSION

- **Лента новостей**
  - **Отзывы клиентов**
  - **Тест-драйвы**
  - **Конкурсы**
  - **Флешмобы**
  - **Стимулирование сотрудников**
- 

# **СОПРОВОЖДЕНИЕ КЛИЕНТОВ**

- Ответы на вопросы**
- Отзывы о продукте**
- Устранение негатива**

# **ОФОРМЛЕНИЕ СТРАНИЦЫ В КОНТАКТЕ**

- Чёткий и цепляющий заголовок
  - Основная статья в закрепе
  - Алгоритм продвижения
  - Интересный контент
  - Реклама в группах
  - Картинки
  - Опросы, тесты, задания, конкурсы
- 

# 14 ПРАВИЛ SMM

1. **Подготовьтесь!**
2. **Выбирайте картинки!**
3. **Постите то, что читают и когда читают!**
4. **Не трите комментарии!**
5. **Считайте показатели и проверяйте механики!**
6. **Пишите конкретно!**
7. **Аккуратнее с хэштегами!**
8. **Создавайте правила!**
9. **Планируйте публикации!**
10. **Приносите пользу!**
11. **Рассказывайте интересные истории!**
12. **Помните про мобилку!**
13. **Настройте приложения!**
14. **Будьте человечнее!**

# ВОРОНКА ПРОДАЖ ЧЕРЕЗ СОЦСЕТИ



# Цикл клиента и 7 шагов маркетинга

## Клиент

Не знает о вас

Увидел, изучает

Думает, сравнивает

Покупает

Радуется покупке

Покупает еще

Рассказывает другим



## Компания

Охватить

Захватить

Утеплить

Договориться

Удержать

Допродать

Получить рекомендацию

# Инструменты соцсетей

## Задачи

Охватить  
Захватить  
Утеплить  
Договориться  
Удержать  
Допродать  
Получить рекомендацию



## Инструменты

Таргет, реклама в сообществе  
СТА в постах, клиентская поддержка  
Ретаргетинг, доверительные рубрики  
Личные сообщения  
Подписка на сообщество, напоминания  
Акции и конкурсы  
Обратная связь от пользователей

# СОЗДАНИЕ СТРАНИЦЫ БИЗНЕСА

The image shows the VK website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Поиск' and a 'Создать сообщество' button highlighted with a white border. Below the search bar, there are navigation links for 'Моя Страница', 'Новости', 'Сообщения', 'Друзья', 'Группы', 'Фотографии', 'Музыка', 'Видео', 'Игры', 'Товары', 'Закладки', 'Документы', 'Реклама', and 'Управление'. The main content area displays a list of communities under the heading 'Все сообщества 31 Управление 22'. The communities listed are:

- VK Admin** (Открытая группа, 43 972 участника)
- VK Pay** (Финансы, 25 772 подписчика)
- VK Testers** (Открытая группа, 62 771 участник)
- Сертификация по рекламе ВКонтакте** (Открытая группа, 9 949 участников)

On the right side, there is a sidebar with links for 'Мои сообщества', 'События', 'Поиск сообществ', and 'Популярные сообщества'.



# ТИП СООБЩЕСТВА

## Сообщество ВКонтакте

Публикуйте материалы разных форматов, общайтесь с читателями, изучайте статистику и подключайте монетизацию. Для начала выберите тип сообщества.



### Бизнес

Кафе, магазин, фитнес-клуб, банк, кинотеатр, мастерская



### Тематическое сообщество

Новости и афиши, развлечения, тематические блоги и СМИ



### Бренд или организация

Товар, фильм, компания, учебное заведение, благотворительный фонд



### Группа по интересам

Учебная группа, тайное общество, объединение по интересам



### Публичная страница

Музыкальный коллектив, общественное движение, блогер, спортивная команда



### Мероприятие

Концерт, день рождения, выставка, вечеринка, мастер-класс, конференция

# ВЫБОР ТЕМАТИКИ



## Бизнес

Найдите новых клиентов с помощью огромной аудитории социальной сети

Название:

Ресторан Ферма

Тематика:

ресто

Веб-сайт:

**Персона**

Критик

**Рестораны**

Кафе, ресторан




Я прочитал и согласен

сообщество

# ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

## Основная информация

 [ВКонтакте для бизнеса](#)  
[вернуться к странице](#)

**Настройки**

- Разделы
- Комментарии
- Ссылки
- Адреса
- Работа с API
- Истории
- Участники
- Сообщения
- Приложения

Название:

Описание сообщества:

Обложка сообщества: [Загрузить](#) · [Удалить](#)

Адрес страницы:

Вы можете создать наклейки для Вашего сообщества [здесь](#).

# ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТОВАРОВ В МАГАЗИН

Товары: Включены

Регионы доставки:

Россия X



Санкт-Петербург X



Комментарии к товарам: Включены

Валюта магазина:

Российский рубль



Контакт для связи:

Сообщения сообщества



Кнопка «Написать продавцу» в карточке товара будет открывать переписку с сообществом или выбранным руководителем сообщества.

Описание магазина: Включено — Условия оплаты и доставки

Приложение «Магазин»

# ПОДКЛЮЧЕНИЕ МАГАЗИНА

Выберите опцию Приложение «Магазин» и нажмите «Сохранить». Затем рядом с приложением появится кнопка «Настроить».

Описание магазина: Включено — Условия оплаты и доставки

Приложение «Магазин» · Настроить

Главный блок: Товары

Второстепенный блок: Не выбрано

Сохранить

# ПРИЁМ ПЛАТЕЖЕЙ

Магазин · Онлайн-диетолог



## Прием платежей

Выберите получателя платежей через VK Pay из администраторов сообщества. Подробнее о VK Pay.

Daria Kostyuk



Получателя платежей можно изменить в настройках приложения в любое время. Для этого зайдите в Настройки Магазина, раздел Платежи → Получатель платежей.

Обратите внимание, что у получателя платежей должна быть пройдена идентификация VK Pay.

Далее

Оставить заявку на подключение VK Pay для юридического лица

# НАСТРОЙКА МАГАЗИНА

Магазин · Страница бизнеса 1 из 2

Заказы · Форма · Свойства товаров · Промокоды · Корзины Настройки

---

**Сообщение**

Ваш заказ успешно оформлен, номер заказа {order.number}

Сообщение будет отправлено автоматически, когда пользователь оформит заказ. Используйте ключ {order.number} чтобы вставить номер заказа, ключ {order.total\_price} чтобы вставить стоимость заказа и ключ {user.first\_name} чтобы вставить имя пользователя.

**Оповещать администраторов о новых заказах**

Светлана Трифонова × Саша Шлехтик × Ссылка на страницу

Можно добавить ещё 5 пользователей.

**Минимальная сумма заказа**

100 ₽

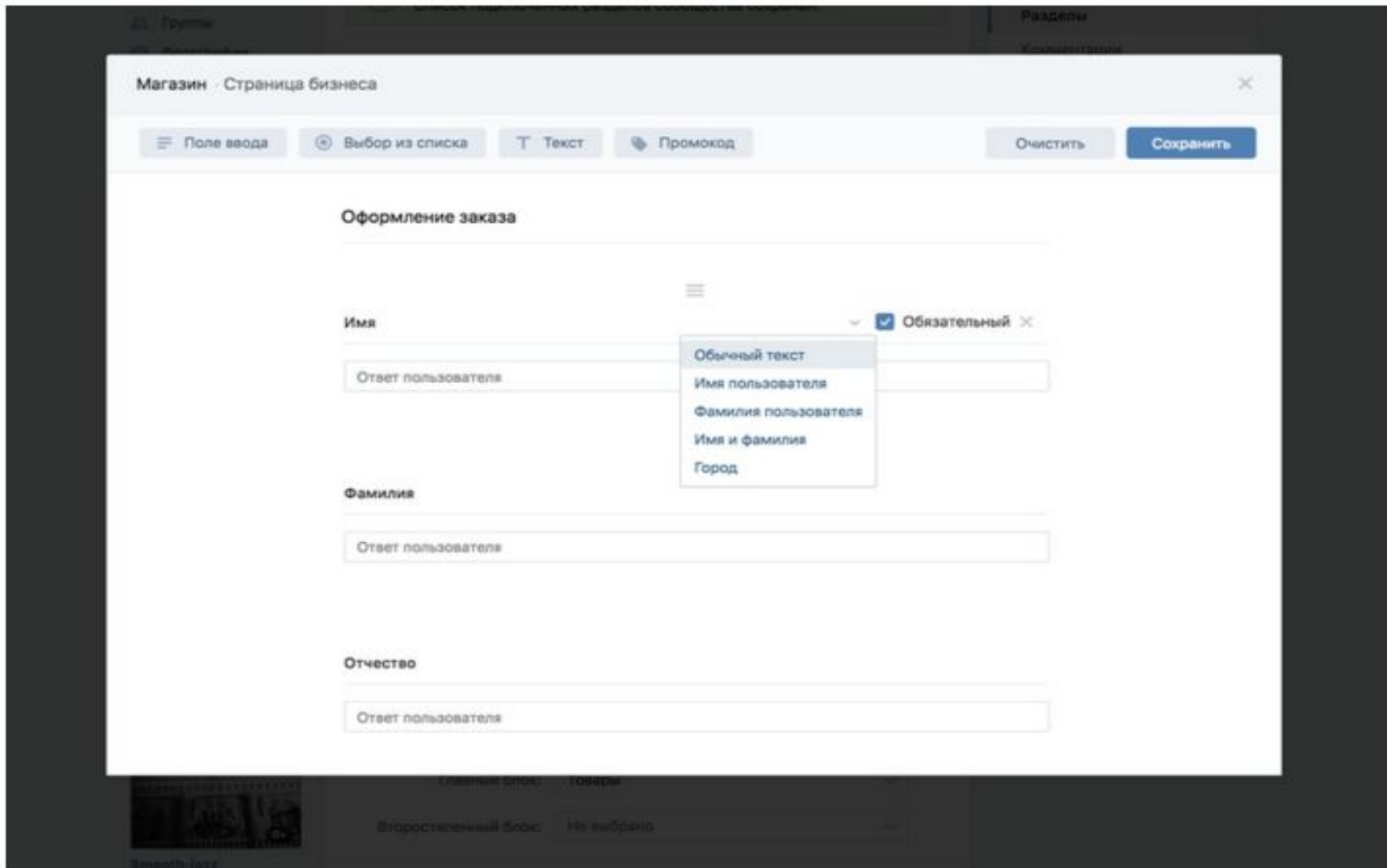
---

▶ Платежи

---

[Сохранить](#)

# НАСТРОЙКА МАГАЗИНА





# ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ СТРАНИЦ

## Приложения сообщества



Заявки

[Узнать подробнее ↗](#)

[Перейти к настройкам в приложении >](#)

[Изменить](#)



Отзывы

[Открыть приложение ↗](#)

[Перейти к настройкам в приложении >](#)

[Изменить](#)

Приложения  
для любых задач

[Перейти в каталог >](#)



Страница бизнеса  
[вернуться к странице](#)

[Настройки](#)

[Участники](#)

[Сообщения](#)

**[Приложения](#)**

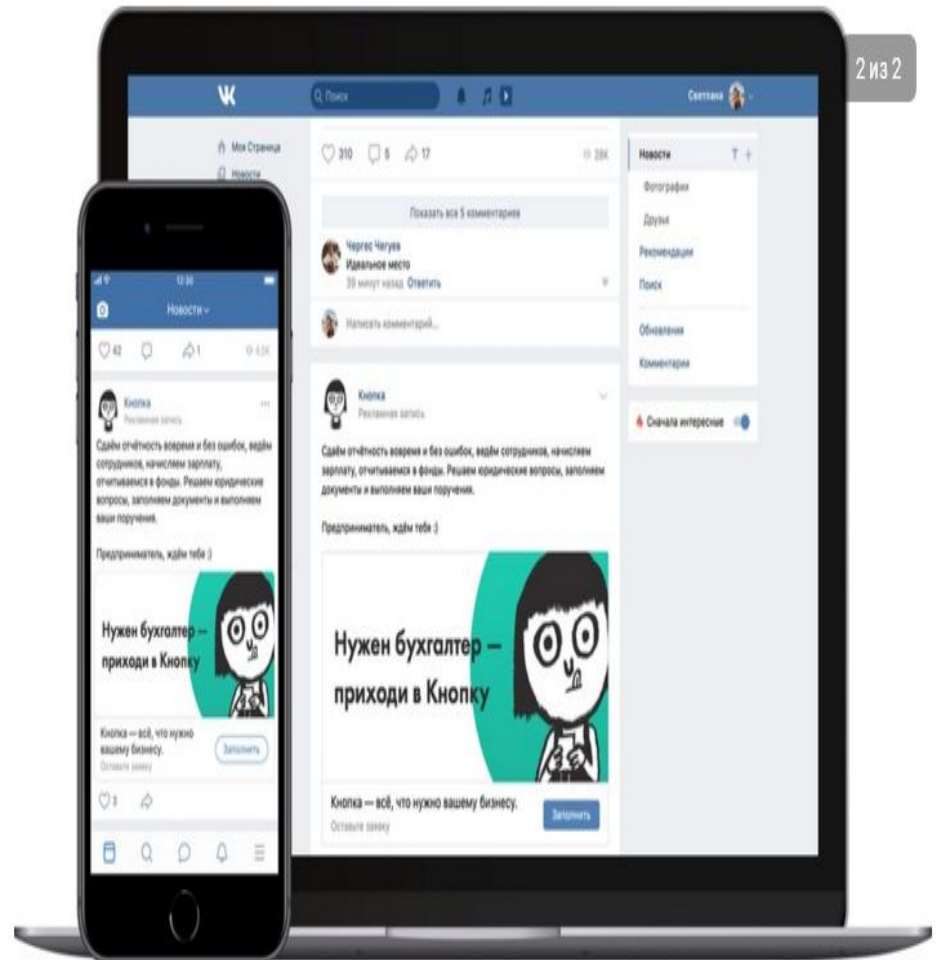
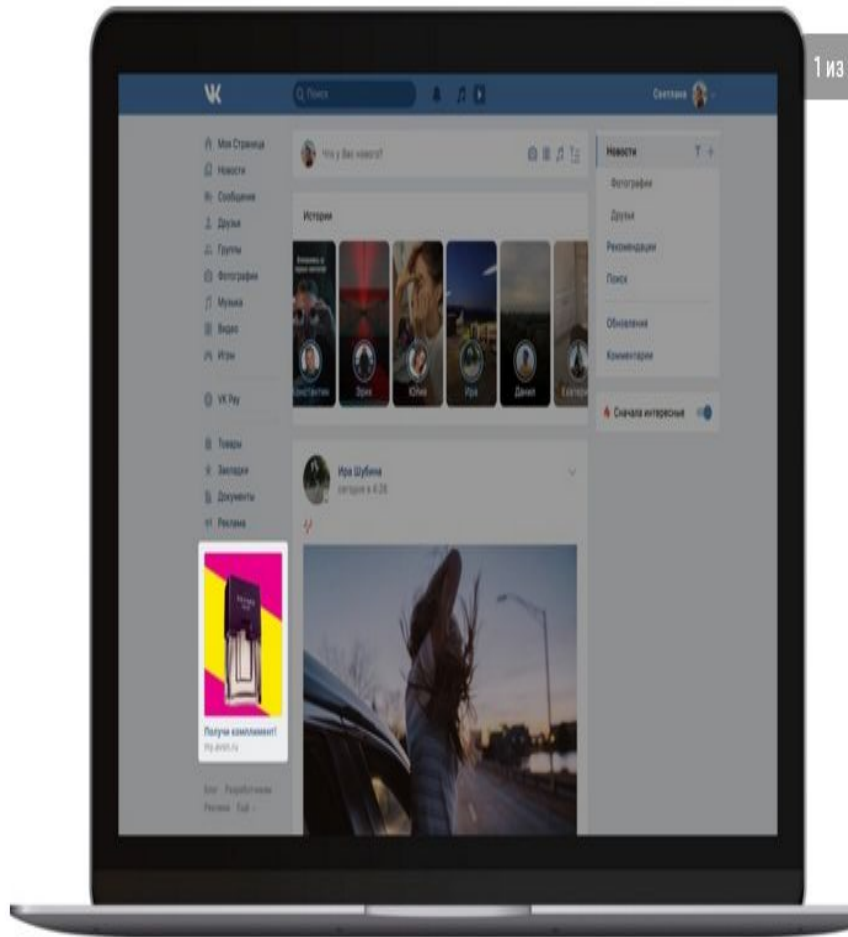
[Денежные переводы](#)

[Жалобы на контент](#)

# РЕКЛАМА В КОНТАКТЕ

## Блок слева

## Новость в ленте новостей



# ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Географик:  Города и регионы  Выбрать на карте

Страна:

Города и регионы:

За исключением:

Географик:  Города и регионы  Выбрать на карте

Тип мест:

Места:

Введите адрес или название места



Добавить несколько мест

Пол:  Любой  Мужской  Женский

Возраст:

День рождения:  Сегодня  Завтра  В течение недели

Семейное положение:

- Не женат
- Есть подруга
- Помолвлен
- Женат
- В гражданском браке
- Влюблен
- Всё сложно
- В активном поиске

## Интересы

Интересы, поведение, сообщества, приложения

Интересы и поведение:

Сообщества:

За исключением:

# ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Интересы и поведение:

- Покупает онлайн X
- Авто/мото
- Активный отдых
- Безопасность
- Бизнес
- Дизайн и графика
- Дом и семья
- Домашние животные
- Здоровье

Сообщества:

- ВКонтакте для бизнеса X
- ВКонтакте с авторами X
- VK Shop X

За исключением:

- Введите название сообщества
- VK Mobile  
Группа, 160 000 участников
- VK Designers  
Публичная страница, 81 000 подписчиков
- Истории и маски ВКонтакте  
Публичная страница, 100 000 подписчиков
- VK Illustrators  
Публичная страница, 11 000 подписчиков
- Сертификация по рекламе ВКонтакте  
Группа, 6 400 участников

## Дополнительные параметры

Аудитории ретаргетинга, устройства, браузеры

Аудитории ретаргетинга:

Выберите аудиторию ретаргетинга

За исключением:

- Любители поесть на ночь  
80000 человек
- Любители побегать с утра  
595000 человек
- Любители ВКонтакте  
671000 человек

Устройства:

- Выберите устройство
- Все смартфоны
- Все планшеты
- Все мобильные телефоны
- Android (бюджетные)
- Android (средняя цена)
- Android (высокая цена)
- iPhone X
- iPhone 8

# ОПЛАТА РЕКЛАМЫ

## Какие особенности при оплате за переходы?

При оплате за переходы (CPC) нужно учитывать, что сначала объявление участвует в аукционе со средним показателем кликабельности (CTR). Через некоторое время (не больше часа), когда рекламу уже увидят пользователи, аукцион начнет учитывать накопленный CTR объявления.

### CTR (показатель кликабельности)



вы начнете переплачивать за переход.

CTR повлияет на рекомендованную цену — она может измениться как в сторону уменьшения, так и увеличения.

В этот момент важно скорректировать ставку, иначе объявление будет получать все меньше показов, либо, наоборот,

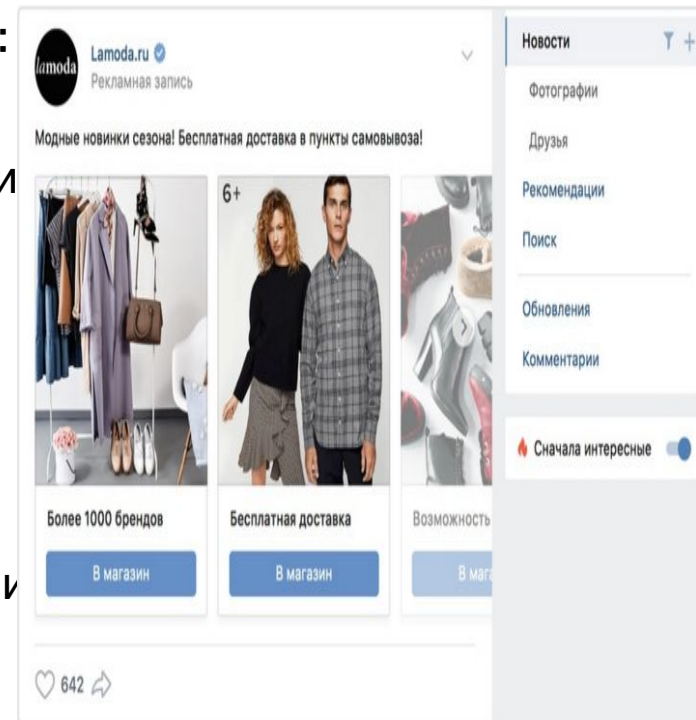
---

Основное правило — держи руку на пульсе.

# ДИНАМИЧЕСКАЯ РЕКЛАМА

Динамические объявления формируются автоматически:

- загружается список товаров или услуг;
- настраиваются условия показа (например, посетители конкретного раздела за последние три дня);
- создаётся шаблонное объявление с текстом и карточками некоторых товаров;
- пользователи заходят на ваш сайт и просматривают его страницы;
- когда эти пользователи зайдут ВКонтакте, они увидят рекламу с подборкой товаров, которые просматривали на сайте (или релевантные им).



# РЕТАРГЕТИНГ

## Ретаргетинг по файлу

Вы можете загрузить файл со списком e-mail адресов, номеров телефонов, ID страниц ваших клиентов или идентификаторами мобильных устройств Apple (IDFA) или Android (GAID).

Если по этим данным найдутся зарегистрированные ВКонтакте пользователи, вы сможете показать им рекламу.

## Ретаргетинг по пикселю

Разместите пиксель ВКонтакте на сайте, он будет автоматически учитывать всех посетителей и, если они авторизованы ВКонтакте в момент посещения сайта, вы сможете показать им вашу рекламу.

## Ретаргетинг взаимодействовавшим с рекламой

Собирайте пользователей, которые видели вашу рекламную запись и **отреагировали** на неё: поставили отметку «Мне нравится», «Поделиться» публикацией с друзьями, посмотрели рекламный ролик и так далее, чтобы показать им рекламу со спецпредложением или скидкой.

## Похожие аудитории

Создайте похожую аудиторию с помощью технологии look-alike. Специальный алгоритм проанализирует вашу исходную базу, и найдет пользователей ВКонтакте, которые прямо сейчас ведут себя похожим образом.

# ДИНАМИЧЕСКИЙ РЕТАРГЕТИНГ

**Показывайте пользователям динамические объявления с теми товарами или услугами, которые они смотрели на вашем сайте или в мобильном приложении. Этот инструмент требует точной настройки, однако с его помощью ваша реклама будет максимально персонализированной, а значит — эффективной.**



# АКАДЕМИЯ ВКОНТАКТЕ

<https://vk.com/biz/articles>

**Евангелист Вконтакте:  
Александра Черкас**



**МЫ  
В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ:**

**ВКонтакте:**

**[vk.com/micpk\\_nn](https://vk.com/micpk_nn)**

**Центр правовой культуры**

**Instagram:**

**[micpk\\_nn](https://www.instagram.com/micpk_nn)**

**Центр правовой культуры**



**Составитель:**

**Маркова Е.В.**

