



Продвижение в сфере недвижимости: SMM не работает!

Алена Пяткова, контент-стратег

Проблемы

- SMM оторван от общей маркетинговой стратегии, существует сам по себе
- В разных регионах от 40 до 70% застройщиков* не поддерживает коммуникацию в соцсетях
- Таргетированная реклама не дает желаемого эффекта, периодически сливаются бюджеты
- Внятная обратная связь потребителям отсутствует

*Среди тех, кто в принципе ведет соцсети

Продвижение недвижимости — одна из самых сложных тематик: высокий средний чек, длинный цикл сделки.

Цена

Качество

Ассортимент

Рентабельность

Доля рынка

Производительность

Ипотечные условия

ДругоеДругоеДругое

Мнения

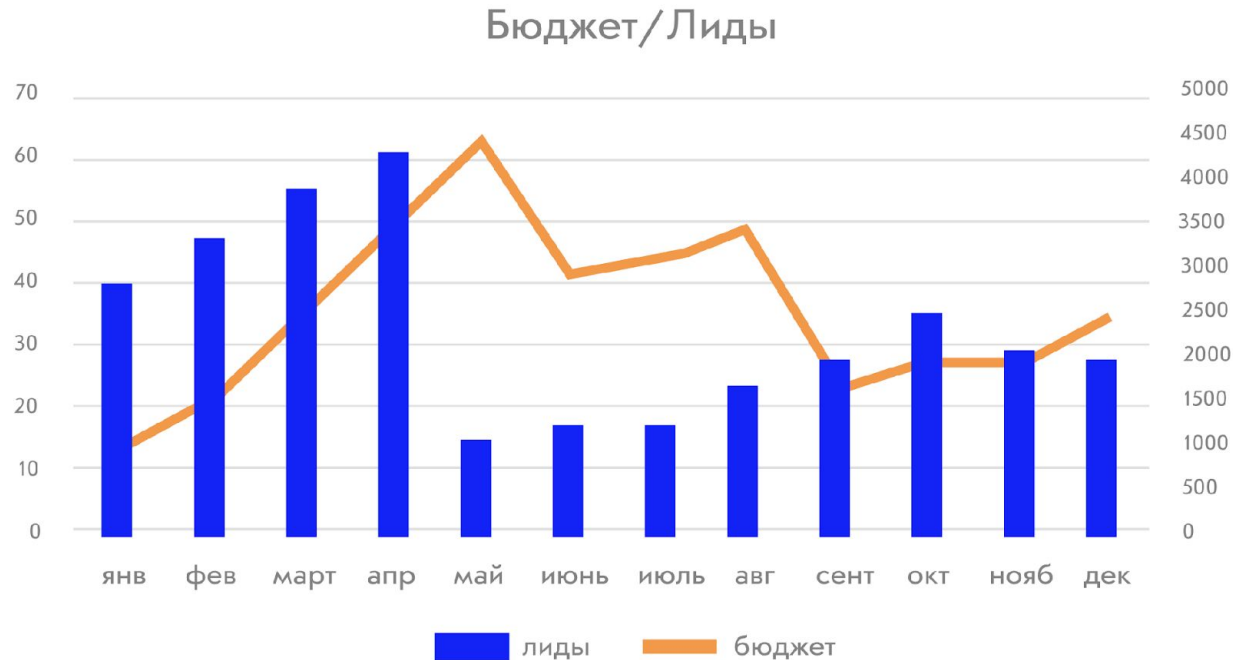
Отзывы

Новости

Упоминания

Комментарии

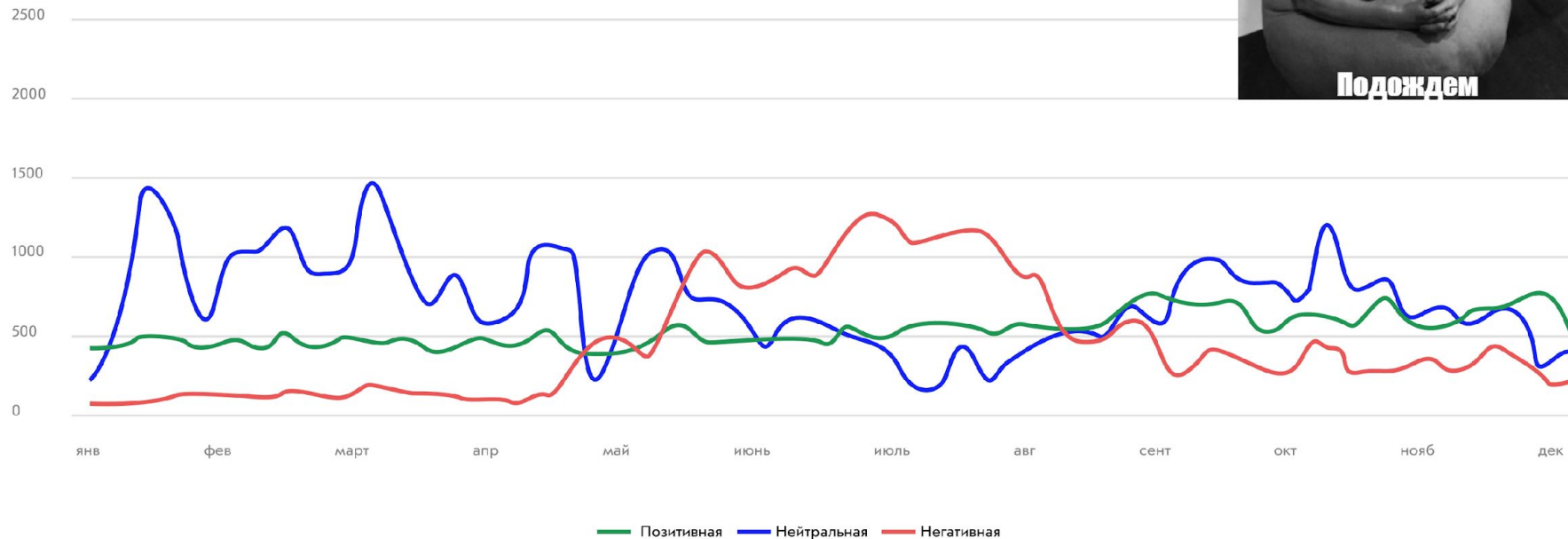
Тот самый момент, когда SMM перестал работать



Просто таргетолог плохо работает!



Тональность по времени



Настройте нормально рекламу!

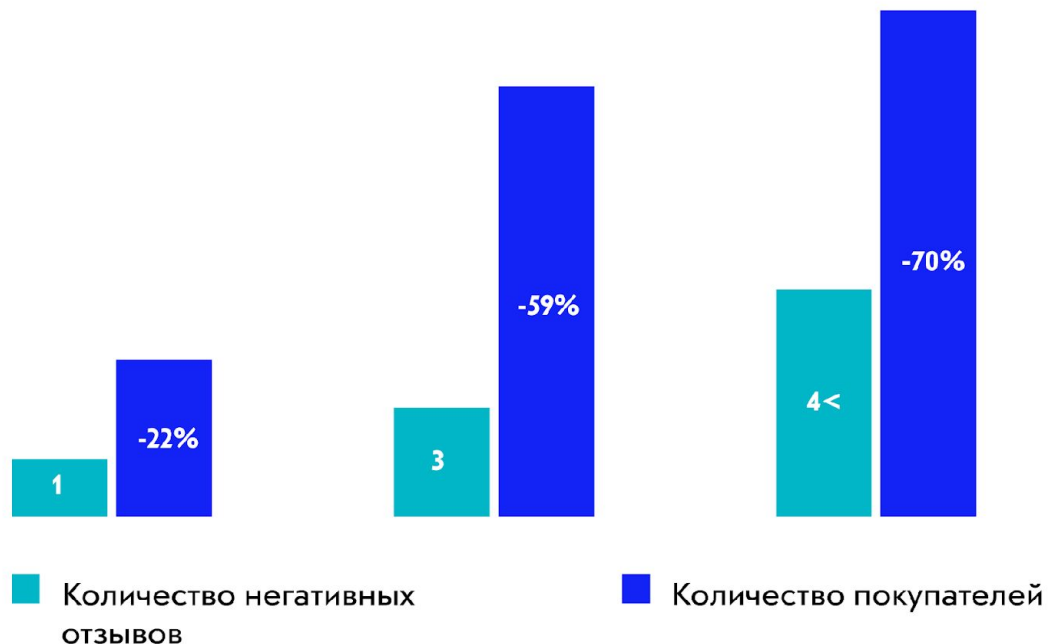
Топ источников НЕГАТИВА 1.05.18 - 1.09.18

1.	 vk.com	↑ 50 050	62%	
2.	 instagram.com	↑ 8 137	10%	
3.	 facebook.com	↑ 5 898	7%	
4.	 ok.ru	↑ 3 521	4%	
5.	 telegram.me	↑ 2 695	3%	
6.	 twitter.com	↓ 2 024	3%	
7.	 pikabu.ru	↑ 1 566	2%	
8.	 otzovik.com	↑ 955	1%	
9.	 irecommend.ru	↑ 571	1%	
10.	 flamp.ru	↑ 446	1%	



77 293 669 запросов «отзывы» в месяц

Влияние негативных отзывов на количество покупателей



86% людей сомневаются в совершении покупки у бизнеса, у которого есть отрицательные онлайн-отзывы.
Данные опубликованы RUSABILITY.RU в 2017 году.

Так как же «включить» SMM?

Это не работа с обратной связью!

- «Мы отвечаем на отзывы на флампе»
- Тонны фальшивых отзывов
- Субъективность, попытки защитить бренд во что бы то ни стало

Digital-инструменты измерения репутационного фона

Hootsuite

YouScan

SmiMonitor

ПрессИндекс

IQBuzz

Socialmention

Google

SemanticForce

StarComment

Alerts

HowSociable

BrandSpotter

Яндекс.Блоги

Analytics

The screenshot displays the YouScan web application interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Аналитика, Упоминания, Необработанные, Обработанные, Избранные, Назначение мне, Спам, Удаленные, Отчеты, Сравнение тем, Авторы, Источники, and Настройки. The main content area is titled 'Упоминания' (Mentions) and shows a list of social media posts mentioning 'Uber'. The first post is from Анастасия Макарычева on Facebook, dated February 28, 2017, at 23:59 from the USA, discussing a college experience. The second post is from Marina Amirhan on YouTube, dated February 28, 2017, at 23:59, mentioning '11 Rare каллс! 2 UBER!!! (Battle Cats MEGA КОТОФОН)'. The third post is from Игорь Бровко on Facebook, dated February 28, 2017, at 23:59 from Ukraine, discussing Uber as a new generation. On the right side of the interface, there is a search bar and a table titled 'Объединить дубли' (Merge duplicates) showing a list of terms and their counts: uber (111,276), uber (45,803), такси (39,079), поездка (39,042), водитель (27,196), который (25,137), компания (20,125), мочь (19,488), свой (18,786), машина (16,617), приложение (16,181), сервис (16,108), год (15,997), узкий (15,181), новый (14,448), работать (13,617), простой (13,601), один (13,588).

Digital-инструменты для обработки упоминаний

UseDesk

StarComment

Открытые линии

Chotam

LiveDune

Carrot

Quest

Битрикс24

IQsocial

The screenshot displays the UseDesk web interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons. The main area has a top bar with a 'Запросы' (Requests) tab and a 'Создать' (Create) button. Below this are filter tabs for 'Все', 'Канал', 'Исполнитель', 'Статус', 'Тип', 'Приоритет', 'Вложения', 'Теги', 'SLA', and 'Обновлен'. A search bar is present. The central part of the screen shows a table of tickets with columns for 'Статус', 'Клиент', 'Тема', 'SLA', 'Агент', 'Создан', and 'Обновлен'. Three tickets are visible, with the first two having status labels 'Новый' and 'Открыт' respectively. The bottom right corner features a red lifebuoy icon.

Статус	Клиент	Тема	SLA	Агент	Создан	Обновлен
Новый	Monika Polaska	automation - problem Hello! I have another question. https://mm.usdesk.ru/tickets/111054 - auto... Категория:Поддержка	1ч 59м		15:31	15:31
Открыт	Нигара Камердинова	Странный SLA Жаль :(а перевод работает, спасибо большое :)С уважением,Нигара Камердинова ... Категория:Поддержка автоответ	2ч 34м	Регина Ибрагимова	11:27	15:07
Открыт	Monika Polaska	Automation-request for help Hello Is there something already known? I have a few more examples when the aut... Категория:Поддержка Тема обращен...	1ч 59м	Регина Ибрагимова	03 сентября в 16:46	14:40

YouScan + LiveDune + UseDesk



Распределение по точкам контакта



Менеджер 1



Менеджер 2

Ручной мониторинг

Автоматический мониторинг

Ручной мониторинг

Автоматический мониторинг

Личные сообщения ВК и ФБ

Сайты с отзывами
(ручной поиск по сайтам)

Почта пресс-центра

Информация от руководства

Хештеги ВК и ФБ

Комментарии ВК и ФБ

Упоминания ВК и ФБ

Личные сообщения ИГ, ТВ, ОК

Хештеги ВК и ФБ

Упоминания ИГ, ТВ, ОК, ЮТ

Комментарии ИГ, ТВ, ОК, ЮТ

Упоминания на форумах, блогах

Сайты с отзывами
(мониторинг и передача)



Отчет

Портреты ЦА

№1

Виктор, 28 лет, свой бизнес по доставке подарков, заказывает товары из Китая, не женат, живёт в СПб. Интересы: интернет-маркетинг, бизнес.

Потребности

Описание

Технические

Нужна доставка груза из Китая.
Это долго, дорого, много рисков.

Влияние на финансы

Потеря вложенных средств и прибыли из-за порчи/утери товара, обмана или срывов сроков доставки.

Личный интерес

Не хочется влезать в долги.
Не хочется снова начинать бизнес с нуля.
Усталость от постоянного стресса.

Триггеры*

Мужчины 25–34 лет
Поколение Y

Триггер 1.1 «Упускаемая выгода»

Пример: «Скидка 60%, **при оформлении заказа сегодня**»

Триггер 1.2 «Принадлежность к большинству»

Пример: «Нашими услугами **воспользовались 5 000 000 человек**»

Женщины 35–45 лет
Поколение X

Триггер 2.1 «Сделаем за вас»

Пример: «Проведите выходной день так, как вам хочется! А **уборку за вас сделаем мы** — клининг-сервис Аква»

Триггер 2.2 «Доверие»

Пример: «Девочки, **я очень привередлива в вопросе выбора детской одежды** — для меня важно чтобы ткани были натуральными, шовчики ровные, чтобы все красиво при этом и **многие компании меня расстраивали**. Недавно заказала комбез у «Тедди Фэктори», жду посылочку. **Поделюсь с вами впечатлениями, когда дойдёт**» ... «Девочки, я в восторге...»

Триггер — близкий клиенту посыл, который побуждает его совершить требуемое действие. С английского переводится как «спусковой крючок».

Работа с триггерами

Нам доставили посылку в очень помятом виде, несмотря на то, что внутри все было тщательно обернуто и упаковано, все 4 кружки разбиты. **Вот уже час не можем дозвониться до менеджера*** и **выяснить, за что именно мы заплатили**** и в чем суть страхования груза***.

нет

Добрый день!
Нам очень жаль, что у Вас сложилась такая ситуация при работе с нашей компанией. Сообщите нам номер накладной. Будем разбираться!
Приносим извинения за сложившуюся ситуацию.

триггеры в отзыве

- * триггер «спешка»
- ** триггер «страх»
- *** триггер «гарантии»

да

Здравствуйте!
* Пожалуйста, сообщите номер вашей накладной и **мы сами вам позвоним.**
** **Я помогу разобраться в проблеме** и мы вернем вам деньги, если услуга оказана некачественно.
*** **Страховка груза обеспечивает** то и это, мы **разберем вашу ситуацию детальнее и примем решение** при личном общении.

Что спасет вас?

- ✓ Digital-инструменты
- ✓ Схема по обработке отзывов внутри компании
- ✓ Система проработанных целевых портретов
- ✓ Система триггеров и контент-поддержка работы

Стратегия - всему голова



Промокод: SMMSIBERIA

Алена Пяткова, контент-стратег

8 913 956 5067

inst: [@cosmosweb](#)