



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

Другое^еДругое^еДругое^е

Мнения

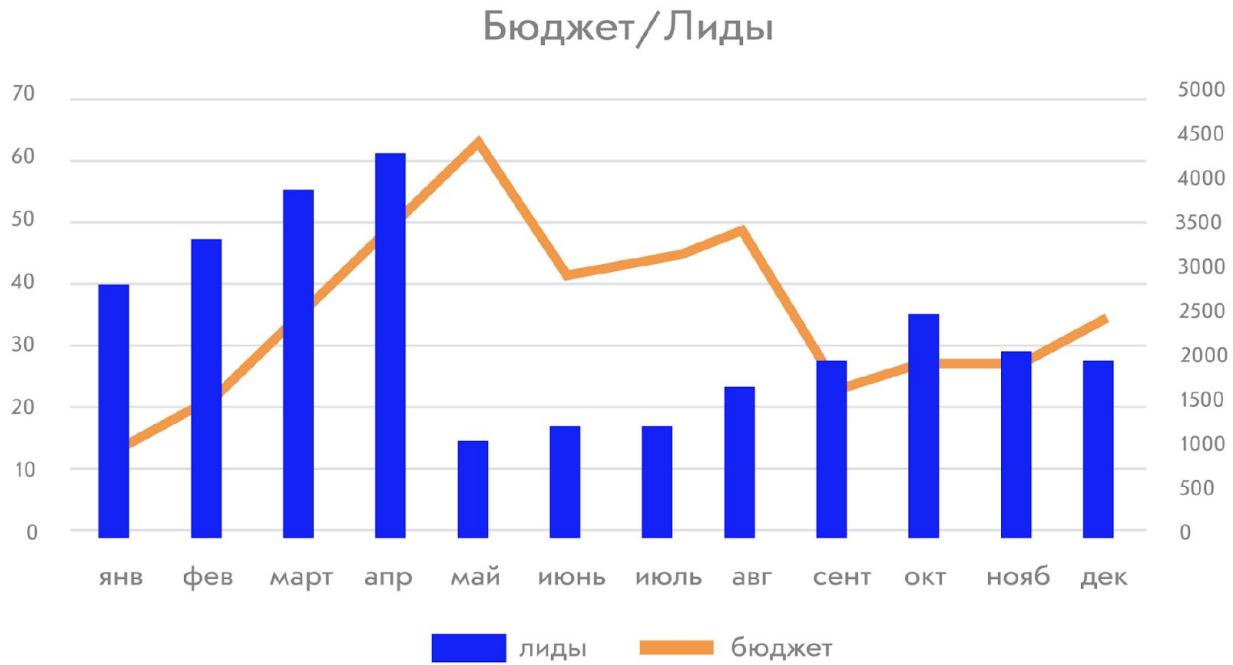
Отзывы

Новости

Упоминания

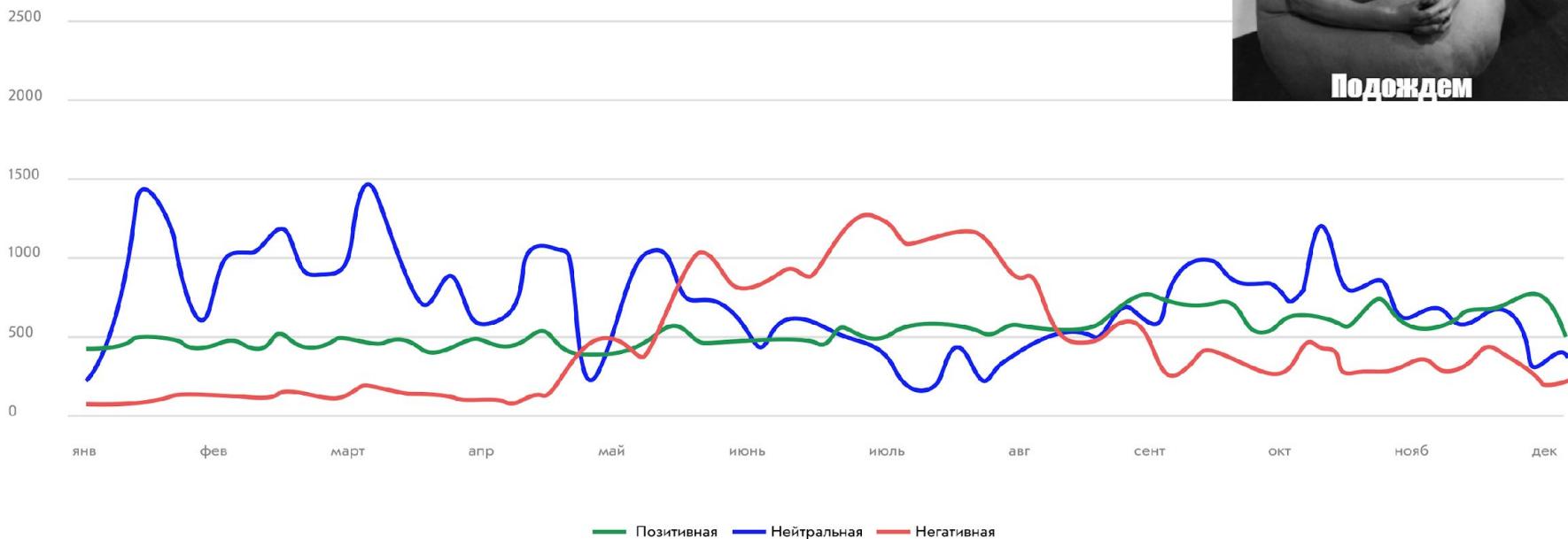
Комментарии

Тот самый момент, когда SMM перестал работать



Просто таргетолог плохо работает!

Тональность по времени



Подождем

Настройте нормально рекламу!

Топ источников НЕГАТИВА 1.05.18 - 1.09.18

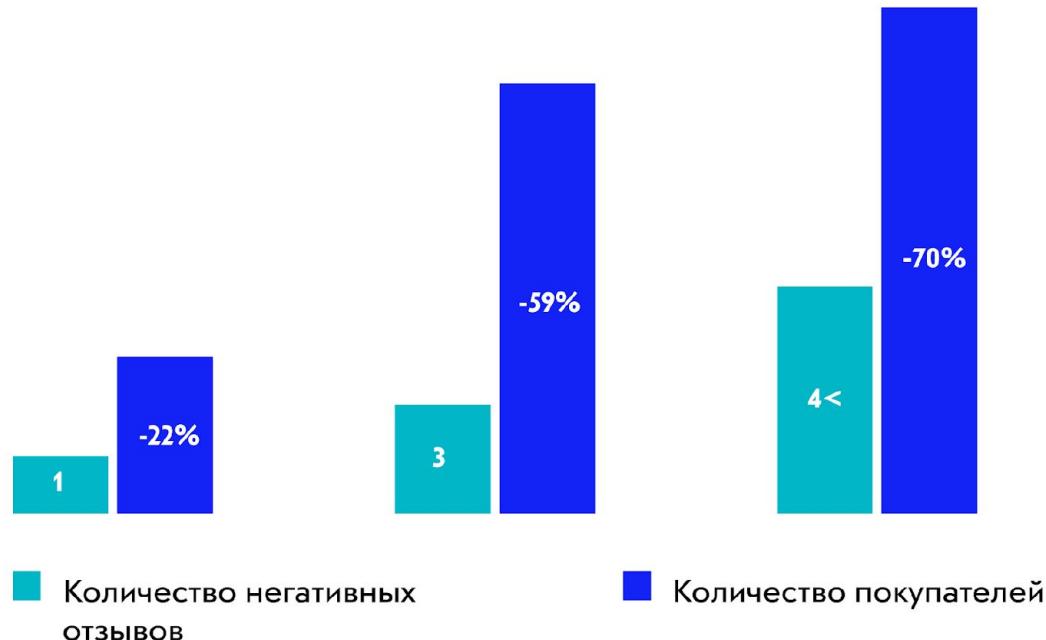
1.	vk.com	50 050	62%	
2.	instagram.com	8 137	10%	
3.	facebook.com	5 898	7%	
4.	ok.ru	3 521	4%	
5.	telegram.me	2 695	3%	
6.	twitter.com	2 024	3%	
7.	pikabu.ru	1 566	2%	
8.	otzovik.com	955	1%	
9.	irecommend.ru	571	1%	
10.	flamp.ru	446	1%	

Может ещё подождём?



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

Socialmention

Alerts

YouScan

Google

HowSociable

SmiMonitor

SemanticForce

BrandSpotter

ПрессИндекс

Яндекс.Блоги

IQBuzz

StarComment

Analytics

The screenshot displays the YouScan platform's interface for monitoring mentions. On the left, a sidebar menu includes sections like 'Аналитика', 'Упоминания' (selected), 'Необработанные', 'Обработанные', 'Избранные', 'Назначенные мне', 'Слам', 'Удаленные', 'Отчеты', 'Создание тем', 'Авторы', 'Источники', and 'Настройки'. The main content area shows a list of mentions for the brand 'Uber'. The first mention is from Anastasia Makarycheva and Ekaterina Skul'skaya on Facebook, dated 28 February 2017, at 23:59, from the USA. The second mention is from Marina Amrhan on youtube.com, dated 28 February 2017, at 23:59. The third mention is from Igor Brovko on facebook.com, dated 28 February 2017, at 23:59, from Ukraine, Kiev. To the right of the mentions is a sidebar titled 'Мария YouScan Аккаунт...' with a date range from 01.10.2016 to 28.02.2017. Below the sidebar is a 'Поиск' (Search) bar and a list of search terms with their counts: 'uber' (111 275), 'убер' (93 803), 'такси' (90 079), 'поездка' (89 892), 'водитель' (87 186), 'который' (83 157), 'компания' (80 075), 'МОЧЬ' (79 488), 'свой' (78 795), 'машина' (76 057), 'приложение' (76 191), 'сервис' (76 108), 'год' (73 997), 'ужий' (73 181), 'новый' (74 448), 'работать' (73 607), 'простой' (73 901), and 'один' (73 369). At the bottom of the sidebar, there is a link to 'YouScan Аккаунт...'.

Digital-инструменты для обработки упоминаний

UseDesk

StarComment

Открытые линии

Chotam

LiveDune

Carrot

Quest

Битрикс24

IQsocial

The screenshot displays the UseDesk digital tool interface, specifically the ticket management module. On the left, a sidebar features a navigation menu with icons for Home, Tickets, Requests, and Support. Below this is a list of saved filters:

- Пропущенные чаты (0)
- Продажи — на удержании (3)
- На удержании — поддержка (20)
- Новые тикеты (1)
- Ждут ответа — поддержка (2)
- Регистрация (442)
- Регистрация новые (0)

The main area shows a search bar at the top with dropdown filters for Создан, Клиент, Компания, Категория, and Подкатегория. Below is a table listing tickets:

Статус	Клиент	Тема	SLA	Агент	Создан	Обновлен
Новый	Monika Polaska	automation - problem 📈 Hello! I have another question. https://nm.usedesk.ru/tickets/111054 - auto...	1ч 58м		15:31	15:31
Открыт	Нигара Камердинова	Странный SLA Жаль :(а перевод работает, спасибо большое :)С уважением,Нигара Камердинова ...	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...	1ч 58м	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

Технические

Описание

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: «Нашиими 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 Фэктари», 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