

# Маркетинговые ВОЗМОЖНОСТИ

The image shows the word "twitter" in a light blue, rounded, bubbly font with a white outline. The letters are lowercase and have a soft, glowing appearance. The logo is positioned in the lower half of the slide, centered horizontally. A thin white horizontal line is visible below the logo, extending across the width of the slide.

twitter

# Маркетинг в Твиттере

## Что мы о нем знаем?



# ЦА Твиттера в Украине (основные группы):

По оценкам специалистов большая часть пользователей Твиттера — наиболее прогрессивные представители различных групп и сообществ. Они не боятся нового, осваивают современные технологии, открыты к общению.

Аудитория твиттера:

- гики
- программисты
- маркетологи и специалисты PR, Интернет-маркетологи
- журналисты
- активные пользователи Интернета (представители разных групп)

и прочее.

# Задачи маркетинга, реализуемые с помощью Твиттера:

- Позиционирование товара на рынке
- Стимулирование сбыта
- Реализация маркетинговых мероприятий
- Брендинг
- Коммуникация
- Информирование

и прочее

# Возможности (часть 1)

- быстрый обмен сообщениями с субъектами маркетинга
- сбор данных для изучения рынка
- установление обратной связи
- возможность строить отношения с субъектами, равнодушными к вашей компании (клиенты, поставщики, партнеры, фанаты и т.п.)
- поиск упоминаний о вас или вашем бренде, компании (<http://search.twitter.com/>)
- доверительный характер общения
- создание опросов
- получении быстрого отклика от пользователей
- точное попадание в ЦА

# Возможности (часть 2)

- информирование
- обслуживание клиентов (например, Comcast)
- вирусный маркетинг
- фокус-группы
- коммуникация
- управление ожиданиями
- подбор персонала
- разрешение конфликтов
- сбор средств, благотворительность
- переманивание клиентов
- получение траффика
- персональный брендинг
- нетворкинг (расширение круга знакомств и общения)

и т.д.,

список можно продолжать до бесконечности.

# Коммуникация

- с потребителем
- поставщиком или производителем (например, Crowdspring)
- журналистами и СМИ
- потенциальными сотрудниками
- партнерами

Реагирование на упоминания о компании и ее продуктах, об аналогичных продуктах



**RENAULT Z.E.**  
ЕЛЕКТРОМОБІЛІ ДОСТУПНІ ДЛЯ ВСІХ

DRIVE THE CHANGE

RENAULT.COM    RENAULT ECO2    RENAULT.TV



ЕЛЕКТРОМОБІЛЬ

ГОЛОВНА СТОРІНКА

ВСТУП

ЦІНА

ВІЩЕ ПРАЦЮЄ?

ГАМА

УЧАСНИКИ

ОБГ



## RENAULT Z.E. ВІДКРИВАЄ ЛІНІЙКУ КОНЦЕПТ-КАРІВ

Відкрийте для себе 4 прототипи Renault Z.E. з електроприводом та нульовим рівнем шкідливих викидів.



ОБГОВОРТИ



ПОДІЇ НА САЛОНІ У ФРАНКФУРТІ

Renault Z.E. презентує 4 на 100% електричних концепт-кара ...

**БЛОГ**

→ всі події

► FR    ► EN

ЗАЛИШИЛОСЬ

0800

DAYS

06

HOURS

48

MINUTES

13

SECONDS



# Пример коммуникации (MTV Украина)

**twitter** Home Profile Find People Settings Help Sign out

**MTV**  
MUSIC TELEVISION®  
www.mtv.ua

**mtvua**  
ДИВИСЬ!

✓ Following

Наш білборд "Дивись MTV"  
<http://twitpic.com/yn8v7>  
about 23 hours ago from TweetDeck

Оновлен чарт MTV Top 20 <http://ow.ly/XD2t>  
12:27 PM Jan 18th from HootSuite

А на цьому тижні в п'ятницю о 23.40 MTV Worldstage Tokio Hotel /cc @tokiohotelua  
11:42 AM Jan 18th from HootSuite

@altruist921 ще й WildBoyz та Viva La Bam, але уночі  
9:34 PM Jan 17th from TweetDeck in reply to altruist921

@Sasha\_KeryA як завжди з 22:00 П'ядений парк, а після нього до 00:00 клім, потім Jackass і Worldstage Green Day  
9:31 PM Jan 17th from TweetDeck in reply to Sasha\_KeryA

@Sasha\_KeryA не всюди все про те ;)  
9:26 PM Jan 17th from TweetDeck in reply to Sasha\_KeryA

@minimail не за що! всі артбрейки класні ) ось ще MTV / Dance x 1000% / Musicbrain <http://bit.ly/6AOJye>

**Name** mtvua  
**Location** Kyiv, Ukraine  
**Web** <http://www.mtv.ua>  
**Bio** Music Television Ukraine, official twitter of MTV Ukraine, MTV Україна

253 following 499 followers 31 listed

**Tweets** 611

**Favorites**

**Lists**  
[@mtvua/mtvua-team](#)  
[@mtvua/ua-music](#)  
[View all](#)

**Actions**  
[message mtvua](#)  
[block mtvua](#)  
[report for spam](#)

**Following**

[RSS feed of mtvua's tweets](#)



## Sasha\_KeryA

Еду домой и задаюсь вопросом что там делать без компа...  
придется привыкать к телевиденид... а там наверно все о том же{

9:23 PM Jan 17th from dabr



ДИВИСЬ!

## mtvua

@Sasha\_KeryA не всюди все про те ;)

9:26 PM Jan 17th from TweetDeck in reply to Sasha\_KeryA

@mtvua У вас сегодня вечером есть какието интересные  
прогрмы/сериалы?

9:28 PM Jan 17th from dabr in reply to mtvua

@Sasha\_KeryA як завжди з 22:00 Південний парк, а після нього  
до 00:00 кліпи, потім Jackass і Worldstage Green Day

9:31 PM Jan 17th from TweetDeck in reply to Sasha\_KeryA

# Информирование

- НОВОСТИ
- акции
- скидки (например, Dell)
- ссылки на отраслевые новости
- сведения из жизни офиса (фотографии офиса и сотрудников, интересные и смешные истории и т.п.)
- проекты, их развитие
- новые продукты и разработки

# Кейсы иностранных компаний

Источник <http://business.twitter.com/twitter101>

**@Teusnerwine: Микроблог вин Teusner.**

Один человек занимается маркетингом и продажами и строит коммуникацию с потребителями в твиттере, т.к. рекламный бюджет компании очень мал.

**@Current: СМИ и Твиттер.**

Отфильтрованные сообщения из твиттера транслировались под видео с дебатами во время президентских выборов в 2008 г. в США

**@coffeegraundz: CoffeeGroundz - техасская кофейня**

Принимает заказы через Твиттер на продукцию, а также резервацию столиков, помещений и т.п.

# **Украинские примеры использования Твиттера**

# Новогодняя акция от nic.ua

<http://rt.nic.ua/> - страничка акции (уже не работает)

С 15.11.2009 по 28.12.2009 регистратор [NIC.UA](http://nic.ua) проводил рекламную кампанию с ежедневным розыгрышем призов среди пользователей социальной сети [Twitter.com](http://twitter.com)

Розыгрыш заключался в том, что все пользователи социальной сети Twitter, отправившие сообщение, содержащее текст с хештегом **#nicua**, ссылку на страничку с акцией **http://rt.nic.ua** или на сам сайт **http://nic.ua** либо процитировавшие пользователя **@nic\_ua** (RT) принимав участие в ежедневном розыгрыше призов.

Например:

RT [@nic\\_ua](http://twitter.com/nic_ua) Я хочу выиграть Нетбук, потому что домены регистрирую на nic.ua! **#nicua** <http://rt.nic.ua>

Обязательным условием была подписка на блог в твитере

[http://twitter.com/nic\\_ua](http://twitter.com/nic_ua)

# Новогодняя акция от nic.ua (итоги)

Было разыграно:

65 бесплатных регистраций и продлений доменов

653 пользователя получили от нас скидку 30% на услуги хостинга,

более 1200 подарочных сертификатов для пополнения лицевого счета

общий призовой фонд акции составил более 15000 гривен

<http://nic.ua/rus/news.html?i=77>

Главным призом стал нетбук «Lenovo»

nic nic\_ua

Follow

NIC.UA незаметно перешагнул  
отметку в 75000 заказов и сейчас  
уже активно более 76000 заказов.  
[#nicua](#)

1:17 PM Jan 16th from web

Сегодня всем пользователям, которые в декабре  
регистрировали и продлевали домены, обновили тарифные  
пакеты. Проверяйте :) [#nicua](#)

9:11 PM Jan 13th from web

Обладатель нетбука от NIC.UA и фотоотчет розыгрыша:  
<http://bit.ly/4VvBrRD> [#nicua](#)

11:25 AM Jan 12th from HoodSuite

Да, наша открытка была успешной :) RT [@aviator\\_ua](#):  
Плагиаторы не спят: <http://twitpic.com/xilyz> [#nicua](#)

3:29 PM Jan 10th from HoodSuite

Спасибо! RT: [@wdevelop](#): Спасибо организаторам акции они  
подшли к организации грамотно и честно, впрочем так-же как  
и ведут свой бизнес!

1:11 PM Jan 10th from Echolon

Name NIC.UA  
Web <http://nic.ua>

1,206 following 1,074 followers 71 listed

Tweets 252

Favorites

Actions

[block nic\\_ua](#)  
[report for spam](#)

Following



[View all...](#)

[RSS feed of nic\\_ua's tweets](#)

0-900-111-222

круглосуточная поддержка,  
стоимость: 204 грн/минута

[support@nic.ua](mailto:support@nic.ua)

телефонная поддержка  
с 10 до 19 в будние дни

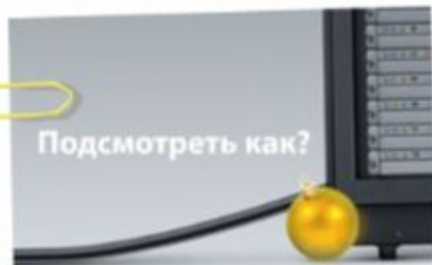
[info@nic.ua](mailto:info@nic.ua)

вопросы к администрации





## Регистрируем доменные имена Круглосуточно! 24x7



### С чего начать?



[Зарегистрировать новое доменное имя](#)



[Перенести домен от другого регистратора](#)



[Заказать регистрацию торговой марки](#)



[Ознакомиться с ценами и всем нашим сервисом](#)

Для поиска свободного домена, введите имя без www, без точек, затем выберите зону и нажмите кнопку Проверить!

какое имя?  где?

акция скидки бесплатные домены

- Получи миллион! Регистрируй или переноси домены на nic.ua и получи миллион баннерных показов! [подробности](#)
- Переноси .OD.UA! При переносе домена OD.UA (ODESSA.UA) на nic.ua, стоимость продления составит всего 5.6 у.е. Спешите!

### Новости

12.01.2010

[Обладатель нетбука от NIC.UA и фотоотчет розыгрыша](#)

В субботу, 9 января в г. Киеве, в ресторане «Терраса» отеля «Воздвиженский» прошел розыгрыш нетбука от регистратора NIC.UA, в ходе которого, наконец, стало известно имя победителя акции.

31.12.2009

[Итоги розыгрыша Нетбука от NIC.UA](#)

Начиная с середины ноября NIC.UA каждый день дарил подарки. Мы подарили вам 65 бесплатных регистраций и продлений доменов, 653 пользователя получили от нас скидку 30% на услуги регистратора, а мы ourselves более 1200 подарочных...

### ВХОД ДЛЯ КЛИЕНТОВ

[вход для клиентов](#)

имя:

пароль:

[напомнить пароль](#)

### ЗАДАТЬ ВОПРОС

поддержка по e-mail  
с 10 до 19 в будние дни

0-900-111-222

круглосуточная поддержка,  
стоимость: 2,04 гривны/минута  
стандартная тарификация:  
2,04 гривны с НДС  
мобильные МТС 5,36 гривны  
с НДС без НДС. Поддержка АА  
N720050 от 05.03.2004, АБ  
N5222943 от 22.12.2005.



# Новогодняя акция от [bodo.com.ua](http://bodo.com.ua) "Впечатление в подарок"

Страничка с акцией - <http://bodo.com.ua/newyear/>

**Сроки проведения:**

с 17 декабря 2009 г. по 28 декабря 2009 г.

**Условия акции:** зарегистрироваться в приведенной ниже форме, получить уникальную ссылку и попросить как можно больше друзей проголосовать за тебя!

**Призы:**

1. ЗОЛОТО: среди ТОП-5 разыгрывался главный супер-приз: подарок-впечатление стоимостью 1200грн.
2. СЕРЕБРО: среди ТОП 6-25 разыгрался супер-приз: подарок-впечатление стоимостью 1000грн.
3. БРОНЗА: среди остальных участников, которые преодолели барьер в 5 голосов, разыгрывалось 5 поощрительных призов, подарков-впечатлений стоимостью 800грн.

# Новогодняя акция от [bodo.com.ua](http://bodo.com.ua) "Впечатление в подарок"

## Результаты:

Приняло участие: 350 человек, наблюдалась высокая активность в твиттере

## Пример сообщений в твиттере:

[@bodocomua](https://twitter.com/bodocomua) картинг - шо це? подарите, хоть узнаю шо оно такое [#bodo](https://twitter.com/bodocomua)



Twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out



**bodocomua**

Follow

Скидка 20% всем на подарки при заказе 29 и самовывозе 30 декабря по паролю newyear 2010 plz RT #bodo

6:26 PM Dec 29th, 2009 from web

Победителем Акции от bodo стала @bosovy4! Ее поддержали RT @paragvaj @amprotopopov @deepsstereo\_1 #bodo Поздравляем. Детали напишем в DM.

9:56 PM Dec 27th, 2009 from web

@max0n все это в рамках нашей новогодней акции, итоги которой подводим завтра вечером! #bodo

6:22 PM Dec 26th, 2009 from web

@max0n да, он ваш. Если наше сообщение о желании подарить подарок, вам и @advertka получит больше 5ти ретвитов, вручим вам его в пн. #bodo

6:20 PM Dec 26th, 2009 from web in reply to max0n

@paragvaj RT @bosovy4: @bosovy4 Хочу Жемчужное SPA @bodocomua потому что люблю массаж при "мягком сиянии свеч" #bodo

10:10 PM Dec 25th, 2009 from Chromevity in reply to bosovy4

Name Vitaly Bodo

Location Kyiv

Web <http://www.bodo.com.ua>

Виз Новогодняя акция: Подарок-впечатление за 1 текст каждый день!

281 following 307 followers 18 listed

Tweets 177

Favorites

Actions

[block bodocomua](#)

[report for spam](#)

Following



[View all](#)

[RSS feed of bodocomua's tweets](#)





КАЛЕЙДОСКОП ВПЕЧАТЛЕНИЙ

Найти

[зробити](#), [записати онлайн](#)



044 393 07 14

ПН–ПТ 9:00–19:00

СБ, ВС - виходні

бонус-код 19837890

- ▶ [Как это работает?](#)
- ▶ [Почему bodo?](#)
- ▶ [Перезвоните мне](#)

Онлайн чат

Нажмите, чтобы спросить



Корзина

0 товара ([оформить](#))

[Каталог подарков](#)

[Что внутри подарков?](#)

[Билеты на впечатления](#)

[Оплата и доставка](#)

[Активировать подарок](#)

[Наши контакты](#)

## Новогодняя акция от bodo

Спасибо всем участникам акции, сегодня 28.12 в 18:00 мы остановили голосование, и приступили к подведению итогов акции и определения победителей!

Немного статистики: всего в новогодней акции «Впечатление в подарок» приняло участие более 350 человек, а 124 из них преодолели барьер в 5 голосов и примут участие в розыгрыше призов от оператора впечатлений bodo!

1. ЗОЛОТО среди ТОП-5 мы разыграем Главный супер-приз: подарок-впечатление стоимостью 1200грн.
2. СЕРЕБРО среди ТОП 6-25 мы разыграем Супер-приз: подарок-впечатление стоимостью 1000грн.
3. БРОНЗУ среди остальных участников, которые преодолели барьер в 5 голосов, мы разыграем 5 поощрительных призов, подарков-впечатлений стоимостью 800грн.

Завтра, 29.12.2009 г. на нашем сайте, а также в социальных сетях ([вКонтакте](#), [Facebook](#) и [Twitter](#)) мы огласим список золотых, серебряных и бронзовых призеров!

Вы сможете увидеть видео и фото-отчеты розыгрыша!

## Мини инструкция

- ▶ [Победители акции](#)
- ▶ [Призы](#)
- ▶ [Условия акции](#)
- ▶ [Посмотреть результаты](#)
- ▶ [Смотреть свои результаты](#)



Призы от оператора впечатлений не простые! Представь, красочную коробку размером с энциклопедию, а в ней набор ярких впечатлений на выбор. Например, полет на мотодельтаплане, фото-сессия или прогулка на лошади на двоих. Какие впечатления попадут в коробку - решаешь ты!

**Главный супер-приз:** Подарок-впечатление стоимостью 1200грн!\* Выбери: запись песни в профессиональной студии, фото-сессия у прекрасного фотографа, плавание с дельфинами, мастер-класс по стрельбе, экстремальное вождение... Вот полный список

**Супер-приз:** Подарок-впечатление стоимостью 1000грн!\* Выбери: гавайский массаж, полет на мотодельтаплане, стоунтерапия, спао массаж, Вот полный список

**Пять поощрительных призов:** Подарки-впечатления стоимостью 800грн!\* Собери свой букет впечатлений! Вариантов много: прогулка на лошади для двоих, солнечный маникюр и педикюр, фруктовое зра, мастер-класс фотосъемки, экстрим на квадроциклах для двоих, гонка на багги для двоих... Вот полный список

Какие впечатления будут в твоей коробке bodo - решать тебе!

Важно помнить - подарки-впечатления от bodo не пылятся на полке! Активировать выигранное впечатление на сайте [bodo.com.ua](http://bodo.com.ua) до 31.05.2010.

### Условия акции

Все что нужно сделать - зарегистрироваться в приведенной ниже форме, получить уникальную ссылку и попросить как можно больше друзей проголосовать за тебя!\*

Переход твоего друга по уникальной ссылке - один голос. Чем больше друзей проголосует - тем больше шансов выиграть!

**Главный супер-приз:** будет разыгран между пятью участниками, которые набрали наибольшее количество голосов! Следи за количеством набранных голосов, борись за место в ТОП-5 рейтинга!

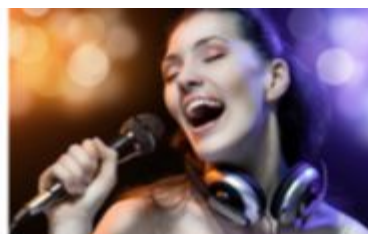
**Супер-приз:** будет разыгран между участниками, которые вошли в ТОП-6-25 по результатам голосования! Следи за количеством набранных голосов, борись за место в ТОП-25 рейтинга!

**Пять поощрительных призов:** будут разыграны между всеми участниками акции, которые набрали больше 5 (пяти) голосов!

Видишь как просто стать обладателем подарка-впечатления. Вперед к впечатлениям!

Акция стартует 17 декабря 2009 в 18:00 и заканчивается 28 декабря 2009 в 09:00. Победители акции будут оглашены 29 декабря 2009г. Фотографии вручения подарков появятся на странице акции до Нового года! **Внимание! Акция продлена до 18:00 28/12/2009г.!**

\* Для получения приза и суперприза необходимо набрать минимум 1000 голосов. Призы будут разыграны только среди тех участников, достигших 10-очка.



# Рекомендации

- сделайте брендированной страничку
- не пишите много сообщений за короткий отрезок времени
- общайтесь
- публикуйте действительно эксклюзивные новости
- поддерживайте дружеский тон
- отвечайте на @ и DM как можно быстрее
- не спамте

# Измеряем эффективность

- количество подписчиков
- количество реплаев и ретвитов (@ и RT)
- соотношение негативных и позитивных откликов
- использование купонов при проведении акций и т.п.
- создание целевой страницы
- измерение траффика на сайт
- отслеживание количества кликов по ссылке через сервисы коротких ссылок, например [www.bit.ly](http://www.bit.ly)

и т.п.



# Кейс: Баркемп "Укртвит"

**Задача:** информирование как можно большего количества людей о мероприятии, привлечение участников докладчиков, партнеров и спонсоров. брендинг.

**Инструмент продвижения:** Twitter - официальный микроблог (<http://twitter.com/ukrtweet>), микроблоги организаторов (@karelina, @u02, @Universe2006, @ImarketingUA), сайт <http://ukrtweet.com.ua/>, мероприятие Вконтакте - <http://vkontakte.ru/event13627509>

**Методы:** постинг в официальном блоге, постинг в личных блогах и личное общение, знакомства, конкурс от УкрТвит и Gigahost

**Количество человек в команде по продвижению:** 3

**Период:** 53 дня (учитываем, что большую часть этого периода заняли праздники)

**Затраты на продвижение:** 0 грн.

# Этапы

1. Создание блога в Твиттере - <http://twitter.com/ukrtweet>
2. Брендинг странички (лого и бекграунд)
3. Проверка на занятость и выбор хештега - **#ukrtweet**
4. Добавление новостей в ленту, общение с другими пользователями.



UKR  
TWEET



**ukrtweet**

✓ Following

Your lists: @karelna/zp-ua

Враховуючі численні побажання, транслятувати #ukrtweet будемо на <http://www.ustream.tv>

about 9 hours ago from TweetDeck  
Retweeted by you and 2 others

@solarwing Хм, не первая рекомендація... Спаси́бо, по́пробуем.

about 23 hours ago from TweetDeck in reply to solarwing

@solarwing Предложения поконструктивнее есть?

about 23 hours ago from TweetDeck in reply to solarwing

Доповідані на #ukrtweet <http://bit.ly/4QO7VL>

about 23 hours ago from TweetDeck

Про On-line трансляцію <http://bit.ly/6U6NeH> #ukrtweet

about 23 hours ago from TweetDeck

Retweeted by you

@ХАНАС Один день. Якщо в тебе зручний розклад потягів - бронювати номер тобі, звісно, не треба))

5:17 PM Jan 18th from TweetDeck

@ХАНАС Про бронювання номеру не забув?

5:17 PM Jan 18th from TweetDeck in reply to ХАНАС

**Name** BarCamp UkrTweet

**Location** Запоріжжя

**Web** <http://ukrtweet.c...>

**Bio** 23 січня 2010 року. м. Запоріжжя, бар'ємп UkrTweet. Запрошуємо усіх бажаючих.

4 following 126 followers 29 listed

**Tweets** 136

Favorites

Actions

message ukrtweet  
block ukrtweet  
report for spam

Following



RSS feed of ukrtweet's tweets

# Результаты

**Зарегистрированных участников:** 190 + со всей Украины и даже России

**Докладчиков:** 13

**Партнеры и спонсоры:** ЗНУ, Киевстар, GigaHost, Ukrweb

**Посещаемость сайта:** 5252 уникальных посетителей (за весь период)

**Максимальное посещение в сутки:** 360 ун.посетителей

**Переходов с Твиттера:** 1620

+ около 150 источников переходов, разместивших у себя баннер мероприятия или написавших статью

Многочисленные упоминания в твиттере, блогосфере, новостных ресурсах

**Ключевые слова:**

[ukrtweet](#) - 156 (21600 результатов по Google, 14 000 - по Яндексу)

[укрТВИТ](#) - 51 (426 - Google, 207 - Яндекс)

Данные на 22.01.10

**Спасибо за внимание.  
Задавайте вопросы**

Карелина Дарья  
<http://twitter.com/karelina>