

# Как вырастить КОММЬЮНИТИ

Александра Рудаковская, Flamp



# Кому нужен PR в интернете?

- Интернет – не канал и не СМИ
- Основные digital каналы
- Ловим доярок на «Почте России»!
- Создаем коммьюнити



# Кто такой КОММЬЮНИТИ- менеджер?

- Немного истории
- Особые приметы



# Маршрутка Т171



# факторы,

влияющие  
на принятие  
решения  
о покупке

Взаимодействие  
с продавцом

Предыдущий  
опыт общения  
с брендом/продуктом

Потребительский  
маркетинг

- ⊙ Сарафанное радио
- ⊙ Онлайн-поиск
- ⊙ Обзоры в печати

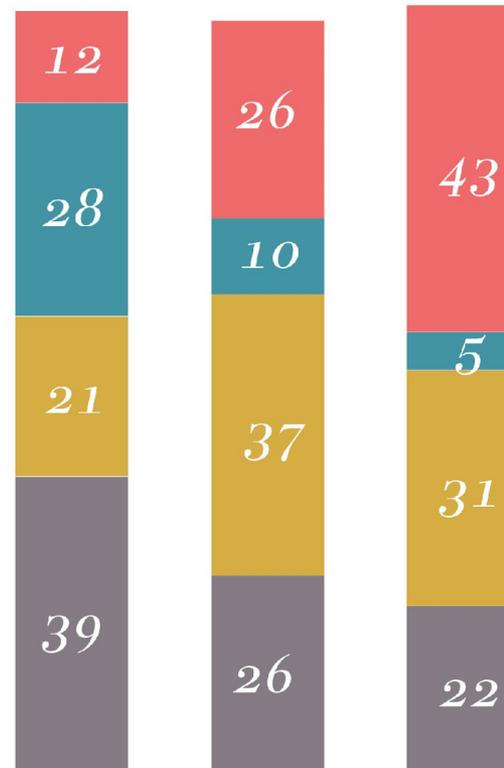
Маркетинг бренда

- ⊙ Традиционная реклама
- ⊙ Директ-маркетинг
- ⊙ Спонсорство
- ⊙ Реклама в местах продаж

Первоначальное  
рассмотрение

Активная  
оценка

Момент  
покупки

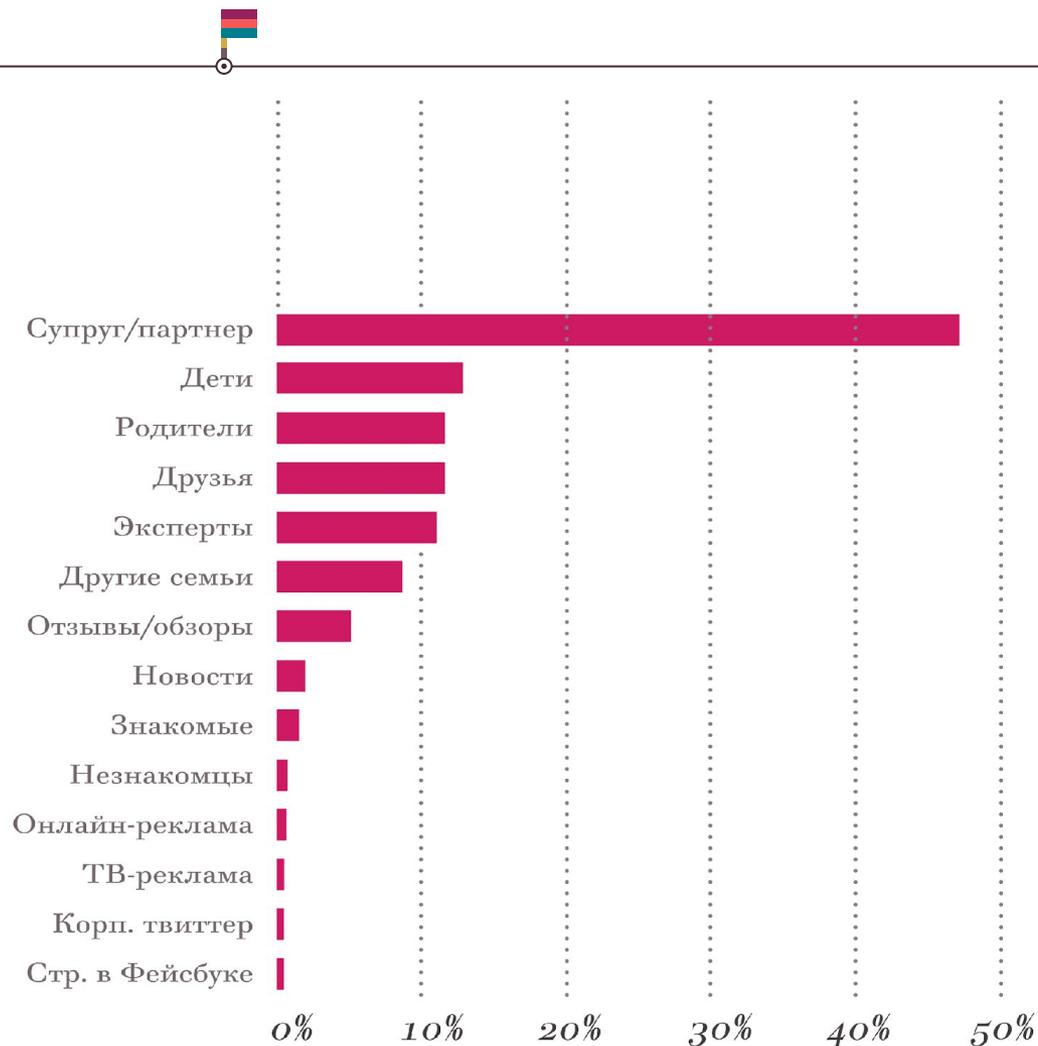


Потребительский  
маркетинг

# факторы,

*влияющие  
на выбор  
компании,  
бренда,  
продукта  
или сервиса*

Многие компании выходят в соц.медиа в надежде обрести новых или удержать старых клиентов. Но, как показывают исследования Гэллоп, соц.медиа, похоже, бесполезны в деле влияния на решения о покупке. Покупатели больше полагаются на персональные рекомендации супругов, близких друзей и семьи при выборе товаров и услуг, нежели доверяют рекламе, страничкам на Фейсбуке или сообщениям в Твиттере.





# Что происходит?

- Замещение опыта впечатлением
- Чистый online уходит
- Сегментация аудитории не по соцдему
- От имиджа – к комьюнити



## Кто здесь?

- Специалист по PR
- Интернет-маркетолог
- SMM-маркетолог
- Коммьюнити-менеджер
- И швец, и жнец, и на дуде игрец



## Вижу цель – иду на сближение

- Используем все каналы, зная их особенности
- От информирования – к вовлечению. Идём в поля
- Ошибочные цели работы с комьюнити: продать, опубликовать, информировать



# Lenta.ru: Смешно о скучном



Дорогая редакция

В Москве сегодня начинается  
отопительный сезон (Аллилуйя). В  
честь этого вот вам моего любимого  
батарейного котика

[img.lenta.ru/news/2009/09/2...](http://img.lenta.ru/news/2009/09/2...)

2 hours ago via web ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Retweeted by [littlethirteen](#) and 19 others





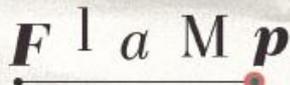
# Негатив идёт на пользу!

- Без него не обойтись
- Работа с репутацией и обработка жалоб
- Роль комьюнити-менеджера
- Слайды!



Войти, используя

запомнить меня     напомнить пароль



Что?   
 Где?

[Оставить отзыв](#)

Всего отзывов: 8 339

Новосибирск

[Компании](#) [Отзывы](#) [Обзоры](#) [Эксперты](#)

*отзыв о компании*

# Сибирский банк Сбербанка России, ОАО

Серебrenниковская, 20

★★★★★ *Лучший отзыв*

Тут оставляю не совсем отзыв, скорее информацию. Я представляю пресс-центр банка, а конкретно - работаю с социальными медиа. В мои обязанности входит сбор информации, претензий клиентов и их обработка (передаю в ЦСКО, отслеживаю ход претензии, даю вам ответ). Так что если вам это интересно, можете жаловаться мне на все проблемы в работе. Положительные отзывы нам тоже очень приятны.

11 спасибо! [ещё](#) 26.07.2011, 16:20



**Volska** 41,7  
7 отзывов 8 читателей



## Комментарии к отзыву

**Volska** 41,7

2

ув. модераторы, удалите, пожалуйста, лишние сообщения, я нечаянно нажала кнопку три раза =)

[ответить](#) 26 июля 2011 16:23

Говорите громче

flamp.ru



# Используйте негатив во благо!

 VanTeY  2,2

12

Здравствуйте, Юлия, меня зовут Тиссен Иван. Я являюсь сотрудником компании Открытые Технологии, в должности старшего менеджера. Для начала хочу поблагодарить Вас за отзыв. Мы полностью разобрали ситуацию, вина целиком наша. Вы как клиент - абсолютно правы во всем. В связи с этим, приношу Вам извинения от лица фирмы. Предлагаю Вам связаться мной, почта 007@opentech.ru, мы бы хотели возместить Вам стоимость данного устройства, иными словами, на данную сумму можете выбрать любой товар из нашего прайс-листа. Огромная просьба связаться со мной хотя бы по почте для дальнейшего разрешения ситуации.

[ответить](#) 1 июня 2011 17:28

 yuliya ru  348

2

Иван! Спасибо за ваш комментарий :) Обязательно свяжусь с вами. Чортвозьми, еще один пример как переговоры и открытый контакт сглаживает неприятные ситуации.

[ответить](#) 1 июня 2011 18:14



# Фламп – это КОММЬЮНИТИ

• <http://www.flamp.ru>





# Советы

- Знайте конкурентов в лицо
- Следите за коллегами
- Не бойтесь работать с репутацией
- Смотрите на примеры других отраслей
- Пробуйте!
- Заручитесь поддержкой сотрудников
- Измеряйте!



Давайте обсудим!

Flamp.ru

twitter.com/alexa\_webzest

alexa@flamp.ru