

Маркетинг в социальных сетях: «ПОДВОДНЫЕ» камни и возможности



Никита Орфёнов,
ЗАО «Айкумен ИБС», Москва



Ассоциация Коммуникационных Агентств России (АКАР)

21 февраля 2012

Объем рынка рекламы в России, 2010 и 2011 года (млрд. руб. и % изменения)

| | 2010 | 2011 | Изменение |
|---------------------|--------------|--------------|------------|
| Телевидение | 110.8 | 131.0 | 18% |
| Интернет | 26.8 | 41.8 | 56% |
| Наружная реклама | 29.7 | 34.3 | 15% |
| Журналы | 18.3 | 19.8 | 8% |
| Рекламные материалы | 11.4 | 11.8 | 3% |
| Радио | 10.3 | 11.8 | 15% |
| Газеты | 8.2 | 8.8 | 7% |
| Другие СМИ | 3.1 | 4.1 | 32% |
| ВСЕГО | 218.6 | 263.4 | 21% |

Интернет-маркетинг

*Поисковое
продвижение*

*Контекстная
реклама*

Рассылки

*Медийная
реклама*

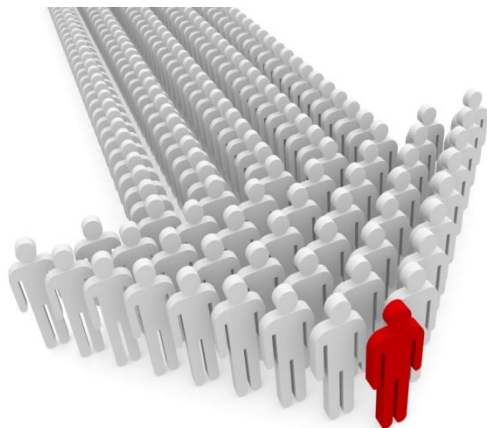
*Вирусный
маркетинг*

SMM

Жизненный цикл социальных медиа



Особенности работы в социальных медиа



- Компания – не центр Вселенной;
- Размер сообщества не важен;
- Неподдельный интерес к людям в соц.медиа;
- НЕТ прямой рекламе;
- Личное вовлечение сотрудников компании;
- Скорость ответа;
- Не ждать мгновенной отдачи;
- Внимание к каждому пользователю

Возможности в социальных медиа

Очевидные

- анализ своей компании
- анализ компаний-конкурентов
- анализ отзывов о компании

Скрытые

- анализ работы подрядчиков
- отношение к топ-менеджерам компании
- поиск клиентов
- переманивание нелояльных клиентов у конкурентов
- выявление площадок, где говорят о бренде или компании
- анализ спроса людей, их скрытых потребностей

Виды негатива

Конструктивный

Импульсивный

Черный PR
от конкурентов

Троллинг

Конструктивный негатив

| | |
|-------------|---|
| Автор | критикует реально существующие проблемы, либо жалуется неоправданно |
| Цель | получить обратную связь с компанией |
| Мотивация | внутренняя – равнодушие к компании |
| Особенность | искренность |

Импульсивный негатив

| | |
|-------------|----------------------------------|
| Автор | просто выплескивает свои эмоции |
| Цель | высказаться, спустить пар |
| Мотивация | внутренняя – сбросить напряжение |
| Особенность | безапелляционность |

Черный PR от конкурентов

| | |
|-------------|---|
| Автор | пишет негативные посты по заказу конкурента |
| Цель | нанесение ущерба репутации компании |
| Мотивация | внешняя - деньги |
| Особенность | беспринципность |

Троллинг

| | |
|-------------|---------------------------------------|
| Автор | провоцирует конфликтную ситуацию |
| Цель | самоутверждение |
| Мотивация | внутренняя – вызвать ответную реакцию |
| Особенность | невменяемость |



www.iqbuzz.ru

Успехов вам!