



Практический консалтинг по продвижению в социальных сетях

В2В продажи в соцсетях

Managing Partner
SMM Group | Business People
Вита Кравчук

SMMGroup 2011

Знакомство:)



2



Как продаете сейчас?

3

- информационные и бизнес-порталы;
- открытые презентации;
- **Networking**: выставки, конференции, семинары, круглые столы;
- рассылки по базам клиентов.
- что-то еще?
- Пробовали **соцсети**?



В2В продажи: специфика



4

Главное понять кто на самом деле принимает решение в компании и что для него важно:)



Цели: зачем идем в соцсети

5

- узнаваемость?
- лояльность?
- повышение продаж?
- повышение кол-ва повторных покупок? Как часто обычно покупают?
- продажи новых услуг постоянным клиентам? Или еще
- поиск новых клиентов?
- удержание постоянных?

Кто ЦА в соцсетях:

- кто принимает решение о покупке?
- нам нужны компании или отдельные люди?
- кто может нас рекомендовать?

Люди в бизнесе — не рядовые потребители.

6

1. На работе люди принимают решения иначе.

+соцсетей: много времени проводят в соцсетях

Facebook: ежедневно, минимум 3-4 часа

LinkedIn: 1-2 раза в неделю с профессиональной целью

2. Надо не просто принять верное решение, важно еще и не совершить ошибки.

+соцсетей: много читают и советуются с другими пользователями

3. Серьезность - юмор и легкомыслие неуместны в B2B.

яркий пример — разница коммуникаций в соцсетях
facebook|linkedin

4. Конечная цель приобретения — увеличение прибыли/
эффективности.

Люди в бизнесе — не рядовые потребители.

5. Решения о закупке в сегменте B2B принимаются группой людей.

LinkedIn: можно посмотреть кто и на какой должности работает

6. Процесс занимает больше времени, чем на потребительском рынке. Каждый член этой группы имеет свои интересы.

Соцсети дают возможность посмотреть чем человек интересуется, где проводит свое свободное время и на какие события ходит

7. Нужно готовить обращения ко всем участникам процесса: директорам, менеджерам, рядовым исполнителям.

Главное для B2B продаж в соцсетях — Ваш профиль и этика:)

8

- заполняйте Ваш профиль и следите за заполнением всех профилей сотрудников
- профили — для корпоративного общения:)
- стильные фото профилей и описание компании
- в **facebook** — добавляйте ссылки на корпоративные страницы и публикуйте на Ваших стенах от имени странички
- в **linkedin** — добавляйте презентацию своей компании и описание компании

Стадии B2B продаж — что делать?

9

Главная задача – найти контакт и "вступить в связь" с ЦА для формирования отношений и презентации услуг.

Главная потребность B2B покупателя — понять Ваши преимущества и выбрать «лучшего» поставщика

Возможности социальных сетей:

Facebook: зная ЦА можете посмотреть их друзей и добавить к себе в друзья, либо посмотреть их сообщества

LinkedIn: выборка «потенциальных клиентов»

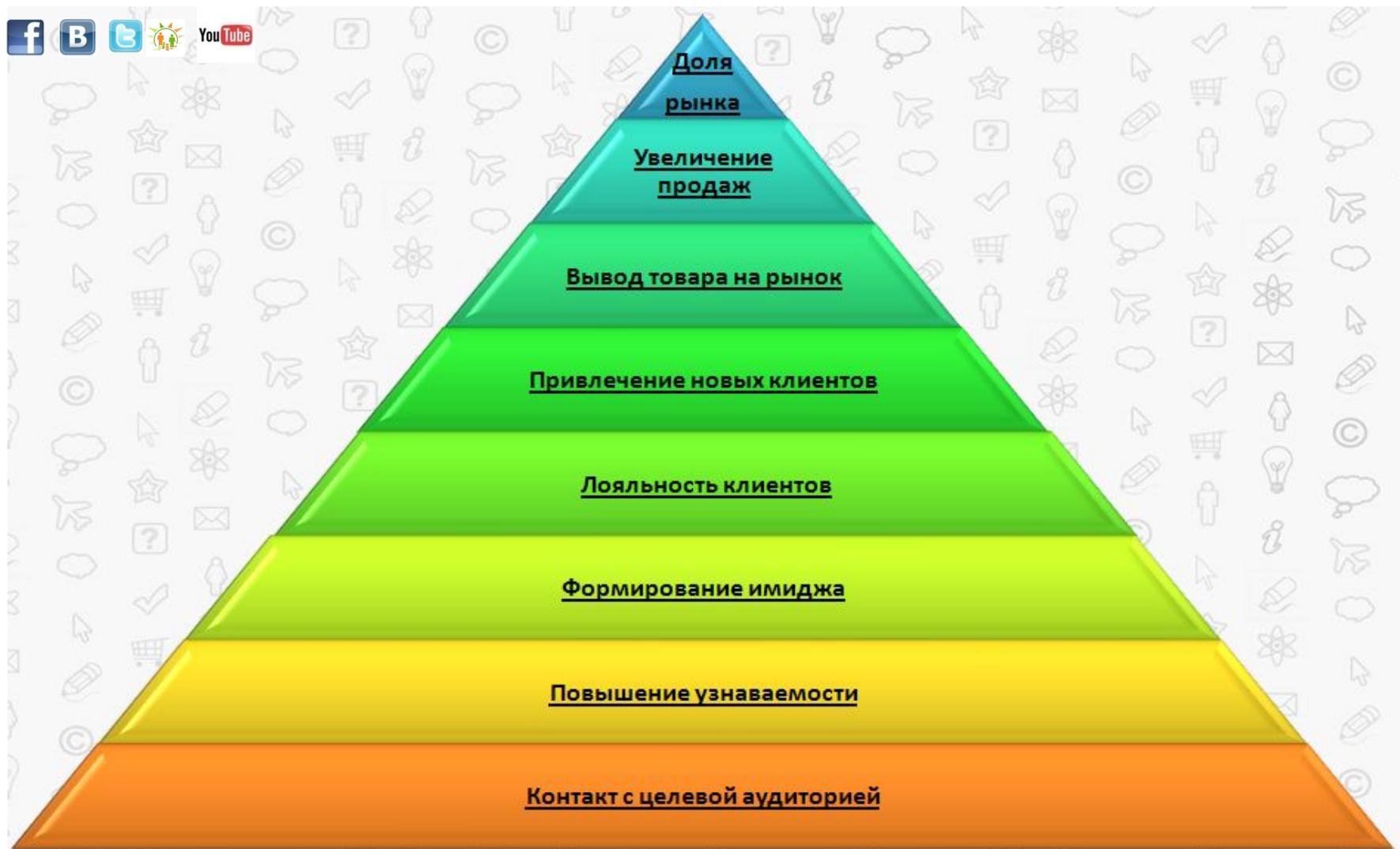
- вступление в группы / сообщества
- создание профессиональных групп

Facebook+ linkedin привлечение внимания к компании и к экспертам



Продажи: полный цикл:)

10





Как выбрать площадку?

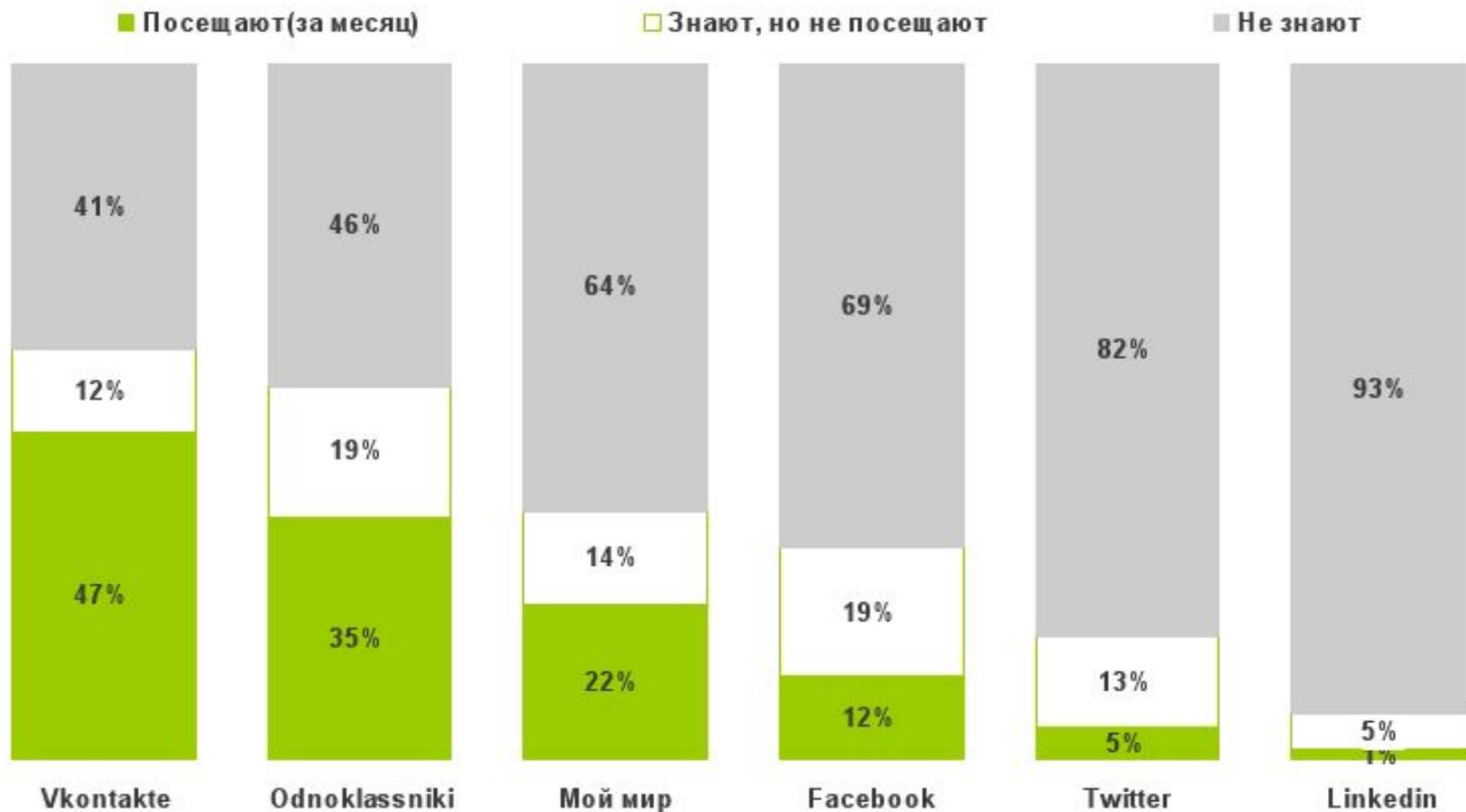
Знание / посещение социальных сетей

МММ Украина'2010/4

База: регулярные пользователи Интернет



12



Демографический профиль пользователей сайтов

MMI Украина'2010/3+4

База: население 12-65 лет, жители городов 50000+

Среднесуточная аудитория сайтов

В КОНТАКТЕ

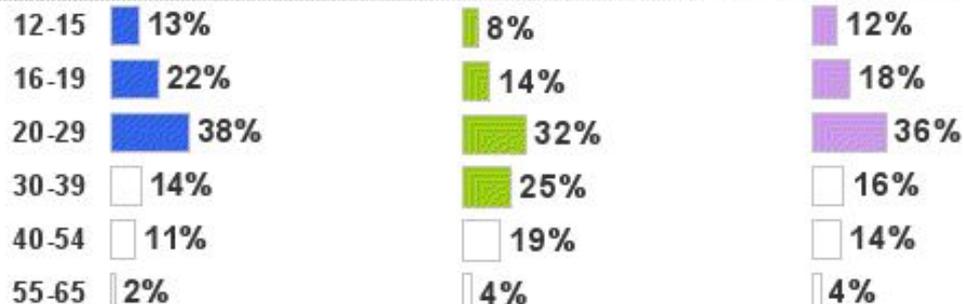


facebook

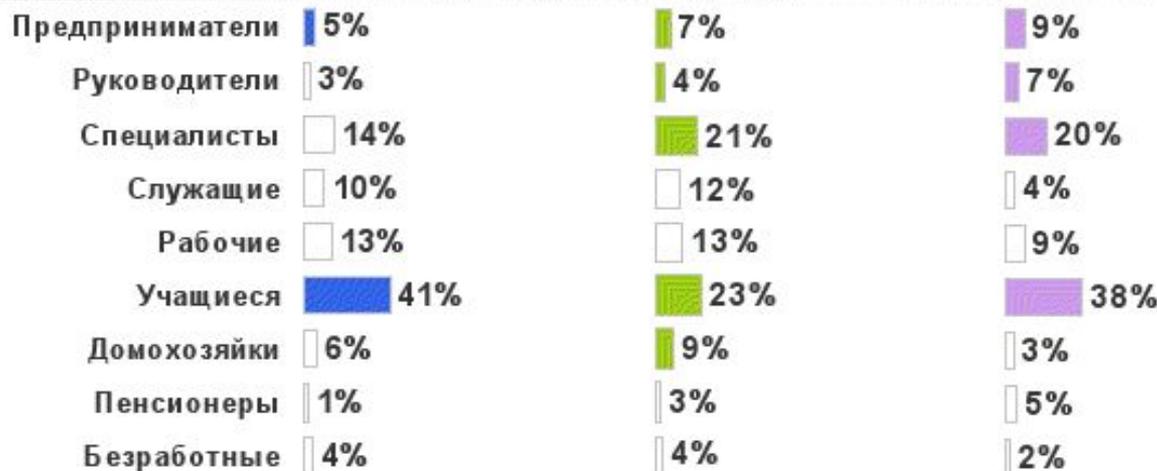
ПОЛ



ВОЗРАСТ



РОД ЗАНЯТИЙ



1 Facebook: СПАМ-СЕТЬ?

- 4
- много приглашений на события
 - много рекламы, пользователи уже не видят
 - много людей добавляются в друзья
 - «насильное» добавление в группы

Задачи:

- создавать интересный контент
- стать экспертом и писать:)
- быть агрегатором новостей по одной теме

1 Facebook: ИНСТРУМЕНТЫ B2B

5

- найти тематические сообщества и группы
- прописать корпоративную политику:
как компания и ее сотрудники ведут себя в соцсетях?
что можно писать и кто может отвечать на запросы?
- создать корпоративную страничку /
профессиональное сообщество и разместить виджет
на Вашем сайте и ссылку в подписи в эл. почте
- создавать эмоциональное содержимое: картинки-
мотиваторы, фотографии
- сложный поиск людей и сообществ
- поддержка в офф-лайне

Business. People.

все на **Smm**
camp#2

12 ноября 2011 БЦ Парус

Стена

Скрытые публикации

- Информация
- Действия друзей
- Фотографии
- Видео
- Ссылки
- Мероприятия
- Заметки

РЕДАКТИРОВАТЬ

О нас Редактировать

Всеукраинская социальная сеть
для людей бизнеса в Украине

1 366

пользователям это
понравилось

175

это обсуждают

Business. People. Ukraine | Professional network

Консалтинг/Бизнес-услуги · Киев · Редактировать



Стена

Business. People. Ukraine... · Everyone (Most Recent) ▾

Публикуйте: Запись Фотографии Ссылка

Напишите что-нибудь...

Business People. Business. People. Ukraine | Professional network

Ну что? Вы еще думаете идти или нет на Business.People Party#7 - 26 октября? — с SMMGroup и еще еще 15.



Business.People Party#6 [HQ].

Продолжительность: 4:41

1 455 просмотров · Отзывы 1,58%

Больше не нравится · Комментировать · Поделиться · 15 ч. назад

Вам, Денис Бердник, Olena Pravylo, Lyudmila Rudenko и 11 другим это нравится.

Просмотреть все комментарии (8)



Brzak Aleksandra ShowBoutique выражает благодарность

режиссеру

Никонорову Вячеславу .

Никоноров Вячеслав - один из ярчайших режиссеров и актеров



Vita Kravchuk

✓ Друзья

✓ Подпис

Managing Partner в Business, People, Ukraine | Professional network Изучает Executive MBA в Kyiv Business School Живет в городе Киев Знает Немецкий язык, Английский язык, Французский язык, Русский язык, Українська Из Киев День рождения: 27 Июль 1981 г.



Создать сообщение

Добавить фотографию/видео

Напишите что-нибудь...

Стена

- Информация
- Фотографии (595)
- Подписчики (117)

Сенья



Aleksej Leonov
Брат

Страницы

Business People. Ukraine | Professional

SMM Group



Vita Kravchuk

Любите и будьте любимыми:) ищите любовь.... моя любимая песня этой недели



Влад Дарвин & Alyosha - Ти найкраща
www.youtube.com

Подпишись на новые клипы - <http://bit.ly/Podpiska>
ELLO вКонтакте <http://vkontakte.ru/ElloTV> ELLO
вFacebook <http://www.facebook.com/ElloMusic> (c)
2011 Влад Да...

Мне нравится · Комментировать · Поделиться · 14 ч. назад

Tatyana Petrukha, Irina Chumachenko, Тамара Омелянчук-Коханец и 13 другим это нравится.

Публикации: 5

Оставить комментарий...



Vita Kravchuk

Ну что? Вы еще думаете идти или нет на Business.People Party#7 26

1 8 LinkedIn

- Социальная сеть LinkedIn была основана Рэйдом Хоффманом в декабре 2002, запущена в мае 2003
- 85 миллионов пользователей
- Каждую секунду в ней регистрируется новый аккаунт
- LinkedIn - сеть профессионалов (руководители, владельцы)
- «Качественная» аудитория
- LinkedIn - ресурс для общения с хорошо знакомыми людьми. Очень часто круг общения пользователя LinkedIn состоит из людей одной с ним профессии

www.linkedin.com

1 9 LinkedIn: ИНСТРУМЕНТЫ B2B

- **после появления русской версии** — больше пользователей
- **доверие и высокое качество пользователей:** нет ботов, невозможность спама, ограничение рекламы и ограничение добавления в друзья
- возможность найти человека по должности и компании
- linkedin рейтингует всех пользователей по кол-ву друзей и позволяет добавлять не всех:
 - Контакты 1-го уровня — Ваши друзья
 - Контакты 2-го уровня — друзья друзей
 - Контакты 3-го уровня — друзья друзей друзей
- Люди находящиеся в одной группе



Редактировать

Vita Kravchuk [Редактировать](#)

Managing partner Business People | SMM Group | HR. Ukraine

Украина | Консалтинг в области управления

Разместить обновление

Текущая
должность

Управляющий партнер в организации **Business. People** [Редактировать](#)

Управляющий партнер в организации **SMMGroup** [Редактировать](#)

Managing partner в организации **HR. Ukraine | Professional network** [Редактировать](#)

+ Добавить текущую должность

Прежняя
должность

+ Добавить должность, занимаемую ранее

Образование

Kyiv Business School

Рекомендации

1 рекомендация [Редактировать](#)

Контакты

500+ контакта

Веб-сайты

Business. People [Редактировать](#)

SMMGroup [Редактировать](#)

Twitter

vitakravchuk [Редактировать](#)

Общедоступный
профиль

<http://ua.linkedin.com/in/vitakravchuk> [Редактировать](#)

Профиль завершен на 80%

Завершите свой профиль, не затрачивая на это много времени



Импортируйте свое резюме, чтобы завершить профиль за несколько минут.

Советы по завершению профиля [\(Зачем?\)](#)

- + Добавьте общие сведения (+5%)
- + Добавьте специализацию (+5%)
- + Запросите еще одну рекомендацию (+5%)

LinkedIn Функция

Импорт веб-почты

Как удвоить количество контактов за 30 секунд?

[Проверить](#)

Посмотрите, кого Вы уже знаете в LinkedIn



Кто просматривал Ваш профиль?



Опубликовать обновление

Приложить ссылку



Опубликовать

Все обновления * Коллеги из компании SMMGroup * Еще ? Поиск в обновлениях

Показать более поздние обновления 2...



Andreas Umland

CfP: Higher Education in Ukraine, Kyiv 20.-21.4.12 (Deadline 15.10.11)
educationconferenceua2012.org.ua

The international conference "Higher Education in Ukraine: Internationalization, Reform, Innovation" will take place in Kyiv, Ukraine, on April 20-21, 2012.

Нравится * Комментировать * Отправить сообщение * Опубликовать * 6 минут назад



Victoria Bondar через Twitter

viki_tiki_tavi I'm at #campLviv w/ @rchayka @mrpetruccio
<http://t.co/JqzfaSjd>

Ретвитнуть * Понравившееся обновление * Ответить | Нравится *

Люди

Поиск...



Расширенный поиск

Люди, которых Вы можете знать



Volodymyr Menzyuk, Head of Logistics and Procurement

Установить контакт



Nadejda Chebanova, marketing director at Arber Group

Установить контакт



Fyodor Bagnenko, Senior Associate, International Sales at

Установить контакт

См. еще »

LinkedIn Функция

Ответы экспертов

Задайте вопрос или дайте ответ!



2 LinkedIn + B2B = успех?

- 2 - добавляя человека в друзья пишите что Вы еще не знакомы и пишите цель дружбы
- найдите и присоединитесь к группам профессионалов
- публикуйте в группах статьи
- добавляйте свои презентации с slideshare



Топ-7 решений по работе в социальных медиа – рекомендации от компаний Fortune1000:

2

3

1. **Создайте интернет-сообщество любителей бренда** и принимайте во внимание их идеи (узнать мнение членов сообщества легче всего через опрос);
2. **Избегайте рекламы ради рекламы и не пиартесь намеренно**: лучше размещайте важные сведения на своем интернет-ресурсе;
3. Сделайте работу с социальными СМИ частью стратегии; всегда помните о целях компании;
4. Добавьте **мониторинг соцсетей** к существующим процессам мониторинга – это поможет быстро узнавать об изменениях в репутации вашей компании;
5. Создайте службу внутреннего общения с пользователями и подготовьте ответы на самые распространённые вопросы прежде, чем вступите в диалог с пользователями соцсетей;
6. Выступайте «адвокатом» онлайн-пользователей при разговоре с руководством вашей организации, не ведите себя как «посол бренда» в интерактивном общении с пользователями;
7. Если это возможно, устраните необходимость в корпоративном одобрении социального медиа-контента, чтобы вы могли более **оперативно реагировать** на ситуации.



2

SMM Group

4

HR. Ukraine

www.hrukraine.ning.com

Business. People

www.businessua.ning.com

Спасибо за внимание!

25



*Мы, с удовольствием, ответим на все Ваши
вопросы*



Вита Кравчук

Managing partner

SMM Group | Business People

093 520 82 56

kravchuk@businessua.net



YouTube