



**Управление  
репутацией в SMM как  
способ поднять  
продажи и создать  
ИМИДЖ**

**Александр Бенедичук**

руководитель направление социальных  
медиа компании UpSale

# Провокация

## Управление репутацией



**Повышение продаж**



**Формирование  
имиджа**

[www.upsale.com.ua](http://www.upsale.com.ua)  
[www.upsale.ru](http://www.upsale.ru)  
[www.upsale.by](http://www.upsale.by)

**UpSale**  
повышаем продажи



# Повышение продаж

**Продажи – это комплексная цель, достижение которой возможно только при достижении промежуточных целей.**

Используя «управление репутацией» (SMM) можно достичь промежуточных целей.

[www.upsale.com.ua](http://www.upsale.com.ua)  
[www.upsale.ru](http://www.upsale.ru)  
[www.upsale.by](http://www.upsale.by)

**UpSale**  
повышаем продажи

# Пример: почему упали продажи?

## kryptonite lock 1

3nf33t Количество видео: 3



гружено пользователем t33nf33t, дата: 17.01.2007

kryptonite lock gets picked

122720

51 понравилось, 9 не

### Похожие видео



**How To Unlock a Kryptonite Lock With a Bic Pen**

от пользователя dowzit  
Просмотров: 178514



**kryptonite lock 2**

от пользователя t33nf33t  
Просмотров: 57667



**Upgrading the Kryptonite Combination Lock**

от пользователя opposit225  
Просмотров: 33017



**Kryptonite Lock Mayhem**

от пользователя benaylswort  
Просмотров: 207967



**Kryptonite Bike Lock Pick**

от пользователя skippidyricki  
Просмотров: 65359

www.upsale.com.ua  
www.upsale.ru  
www.upsale.by

**UpSale**  
повышаем продажи

# Формирование имиджа



Необходимо  
использовать разные  
каналы

Онлайн репутация:

- Социальные медиа
- Поисковая выдача
- Электронные СМИ

[www.upsale.com.ua](http://www.upsale.com.ua)  
[www.upsale.ru](http://www.upsale.ru)  
[www.upsale.by](http://www.upsale.by)

**UpSale**  
повышаем продажи



«Еще один день  
в ЭТОМ  
дурдоме...»

Пример: был ли  
ущерб репутации?



[www.upsale.com.ua](http://www.upsale.com.ua)  
[www.upsale.ru](http://www.upsale.ru)  
[www.upsale.by](http://www.upsale.by)

**UpSale**  
повышаем продажи

# Необходим: мониторинг, анализ и влияние

Интернет – это специфическая среда.

Одно неверное движение... и



**Пшик!**  
**Строить заново нужно  
будет на руинах!**

# Почему нужно заниматься управлением репутацией? Немного цифр.



- 2/3 мировой интернет аудитории пользуются социальными сетями
- ¼ поисковой выдачи по крупнейшим брендам – UGC
- 74% пользователей социальных медиа доверяют рекомендациям других пользователей
- 34 % блоггеров дают оценки товарам и услугам





Какая тенденция дает  
ВОЗМОЖНОСТЬ компаниям  
влиять?

Больше доверия –  
ВОЗМОЖНОСТЬ  
предлагать и влиять

**Анонимность? Куда ты ушла?**

[www.upsale.com.ua](http://www.upsale.com.ua)  
[www.upsale.ru](http://www.upsale.ru)  
[www.upsale.by](http://www.upsale.by)

**UpSale**  
повышаем продажи

# Пример 1:

**КНИГА  
ПОХВАЛ**

29.05.11 22:55  
Comment ID: **31051**

---

**Человек :**

Худшего оператора, пожалуй, в данный момент на рынке сотовой связи нету.  
У меня друг работает в лайфе, так у них отдел, который занимается качеством обслуживания клиентов - пишет сюда позитивные отзывы и я узнав это, принципиально зашёл добавить негативный отзыв, потому что более говняного оператора нету в Украине.  
Отзывы 90% моих друзей тоже негативные.

---

[\[Ответить\]](#)

[\[Это полезный отзыв! Голосов:0 \]](#)

**КНИГА  
ПОХВАЛ**

15.05.11 17:37  
Comment ID: **30352**

---

**Татьяна :**

отстой!!!

---

[\[Ответить\]](#)

[\[Это полезный отзыв! Голосов:1 \]](#)

# Пример 2:



**Руслан Лозко**

Киевстаром пользуюсь 4 года, сеть-супер, в том числе и в метро, ниодному оператору это неподсилу!  
Плату за соединение нужно убрать и тогда Киевстару цены не будет!

20 фев 2009 в 12:50 | Это спам | Ответить



**Сашенька Киреева**

мне очень нра связь Киевстар,я всем довольна)))

20 фев 2009 в 13:31 | Это спам | Ответить



**Костик Серый**

Я помню была такая акция на Киевстаре "1001 хвилина" Вот обольше бы таких! Я помню тогда просто наслаждался телефонной связью! Телефон не успевал заряжаться! Вообще Киевстар это сила!  
Действительно убрать плату за соединение и все конкуренты сразу выпадут в осадок!

20 фев 2009 в 15:05 | Это спам | Ответить



**Алексей Мороз**

Все устраивает, только кроме того что с телефона в асе не посидишь, вырубает чуть ли не каждые 3 минуты:( а раньше нормально всё было

Online

21 фев 2009 в 16:25 | Это спам | Ответить



# Важно помнить

Мнения пользователей  
нельзя игнорировать! Их  
мнения могут повлиять на  
продажи.

**Необходимо: нивелировать негатив,  
формировать позитив,  
рекомендовать, становиться лучше.**

# Управление репутацией онлайн



Интернет – среда, в которой проще всего и быстрее всего можно влиять на общественное мнение и мнение о продукте, или компании.

..... можно постоянно  
отслеживать, формировать и  
развивать.  
Управление репутацией это постоянная  
работа.



Руководитель направления социальных медиа  
Компании UpSale

## Александр Бенедичук

mail: [ab@upsale.ru](mailto:ab@upsale.ru)  
skype: ab.upsale  
ICQ: 639734376

Россия  
[www.upsale.ru](http://www.upsale.ru)  
+7 (495) 721-88-98

Украина  
[www.upsale.com.ua](http://www.upsale.com.ua)  
+38 (057) 780-18-65

Беларусь  
[www.upsale.by](http://www.upsale.by)  
+375 (17) 290-40-00