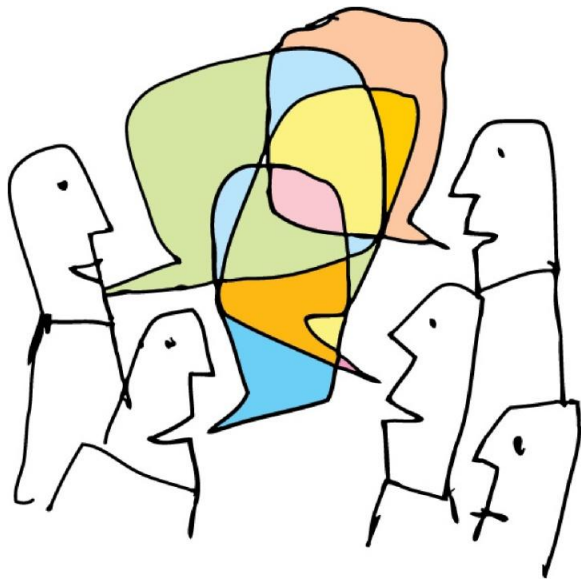


Социальные медиа

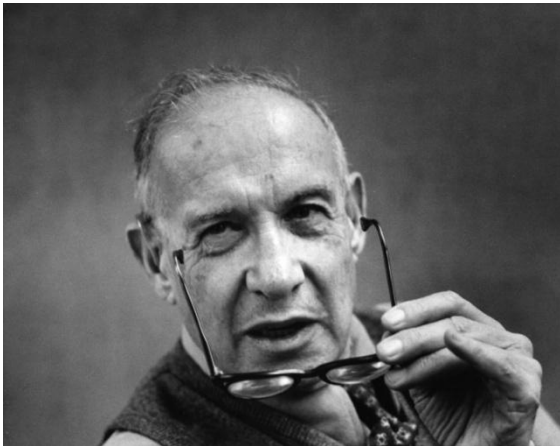


*Или где и как
ловить клиентов
в эпоху WEB 2.0*

Виталий Меркулов

XX

ВЕК



**"Цель бизнеса –
создать
потребителя"**
- Питер Друкер

XXI век

**Цель бизнеса –
создать
потребителя,
который создаёт
других потребителей**

Диктатура масс-медиа **ЗАКОНЧИЛАСЬ!**



55% жителей
крупных
городов

в России пользуются
интернетом хотя бы
раз в неделю*

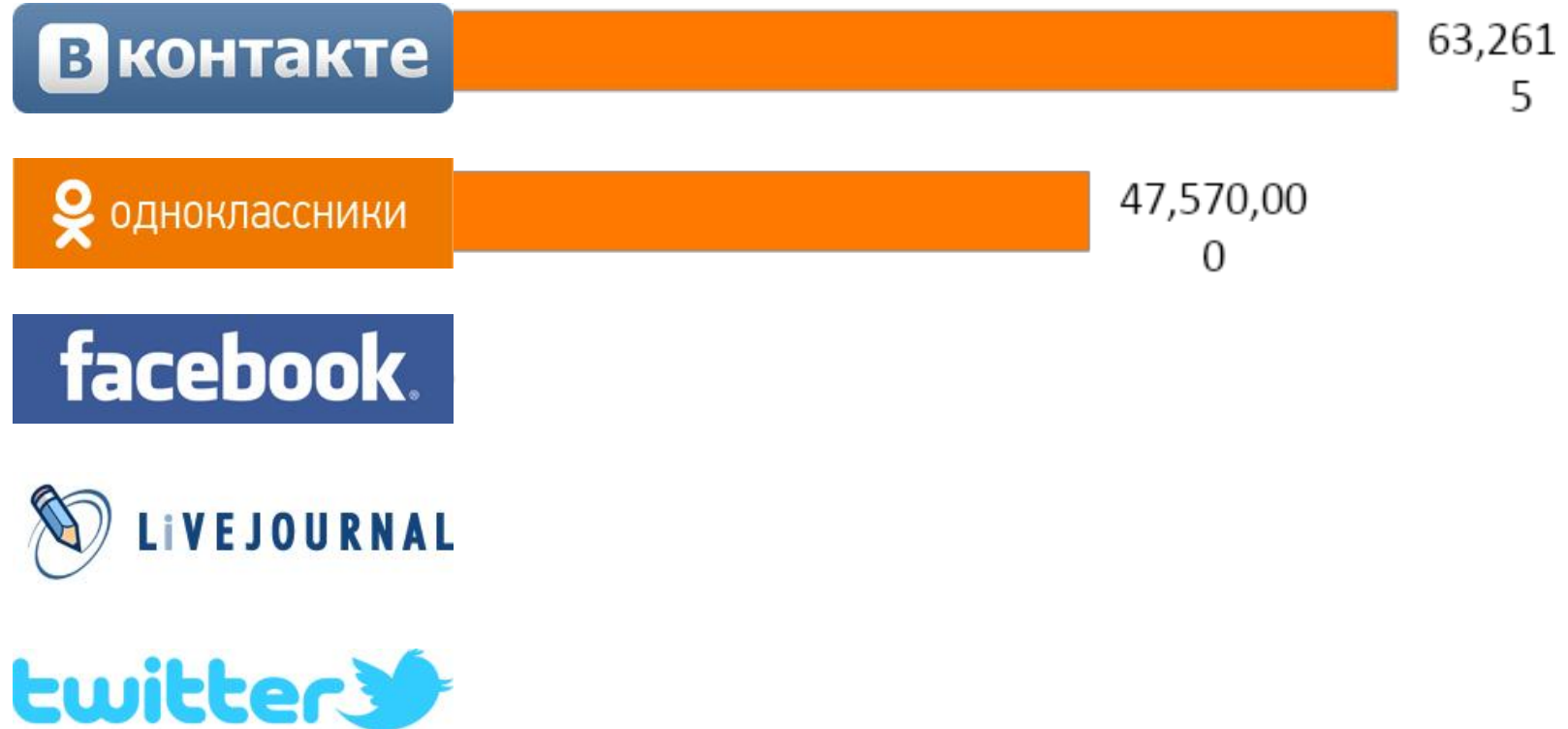
**По данным TNS Media Research, июнь 2011*

**Каждый
второй из них**

**зарегистрирован
в социальных
сетях***

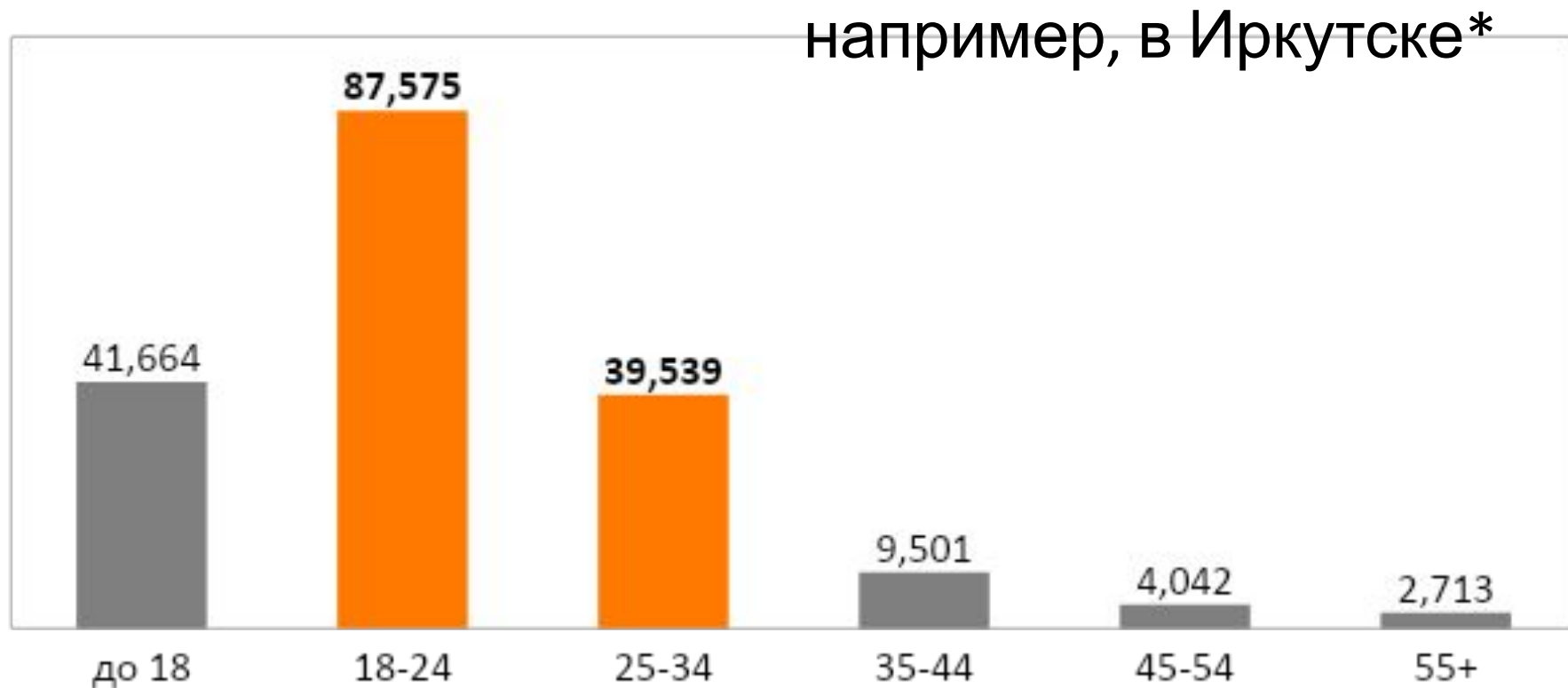
**По данным ВЦИОМ*

Сколько их всего?



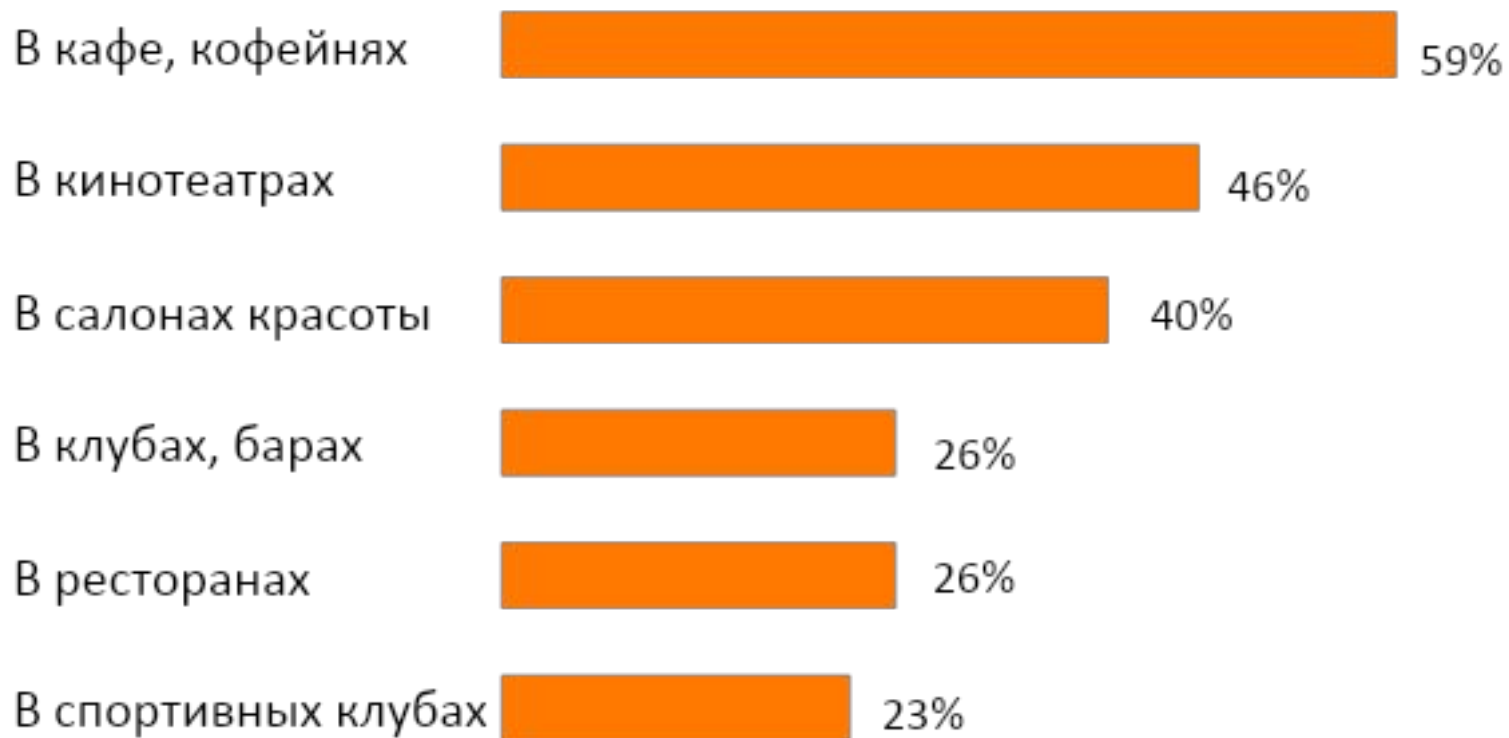
**По данным ВЦИОМ*

Сколько им лет?



**Аудитория «Вконтакте» по данным системы таргетированной рекламы*

Где они проводят время?



**По данным TNS Media Research, июнь 2011*

Это ваши потенциальные клиенты



НО

они не читают газет,
не смотрят телевизор,

**они производят
Информацию сами!**



36 408 042 сообщения
от 18 545
пользователей*

** Статистика форума tata38.ru на 18.08.2011*

Пришла эпоха НОВЫХ МЕДИА*

** Да, в предыдущем слайде были миллионы :)*



SMM?

ТО, ЧТО
ДОКТОР
ПРОПИСА
Л



Social

*Ваш бизнес должен
быть открыт для диалога
и готов к переменам.*

Media

*Ваше единственное
оружие – информация.
Вам есть, что сказать?*

Marketing

*Эта работа, требующая
серьёзных ресурсов,
а не развлечение.*

WEB 2.0

Социальные
сети,
блоги, форумы,
видео и
фотохостинги...



Никогда раньше не было так легко

обме
инфс



Online

Виталий Меркулов → Байкальский Интернет Форум 2011

Digital-центрированные коммуникации, в отличие от просто интернет- или просто digital-рекламы, предполагают подход от целей бизнеса и маркетинга, а не от инструментов.

Подробнее - на мастер-классе Ильи Петрова!

<http://bif2011.ru/masterclass/878>




5 авг в 18:06 | [Комментировать](#)

♥ 3

Дайте **им** такую ВОЗМОЖНОСТЬ!

 [Комментировать](#)

 [Я рекомендую](#)

 Кто-то уже рекомендует это друзьям. Станьте первым из своих друзей.

 [Это интересно](#) 2

 [Tweet](#) 3

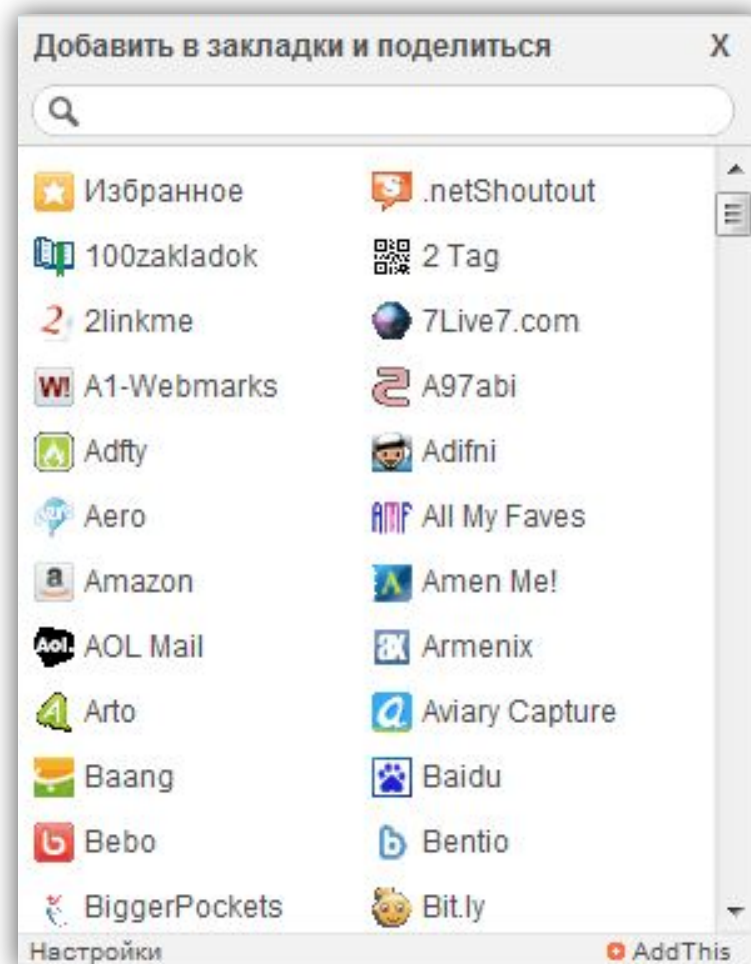
 [Поделиться](#) 0

 [Рекомендую](#)

 [LIVEJOURNAL](#)

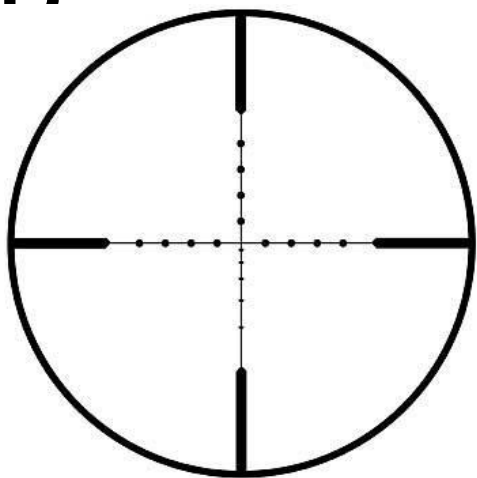
Social Media Optimization

Только не увлекайтесь!



Революция
свершилас

ь!



Коммуникации
стали
таргетированными

Просто возьмите снайперскую винтовку



- ✓ Место проживания
- ✓ Пол
- ✓ Возраст
- ✓ Семейное положение
- ✓ Интересы
- ✓ ...

Рецепт

1. *Много разных объявлений*
2. *Ежедневный мониторинг*
3. *Ретаргетинг*
4. *Выбраковка*
5. *Снижение ставок*



**Наконец-то
маркетологи могут**

**узнать свою целевую
аудиторию в лицо**

Но не всегда у них это получается

Муфтовые арматурные соединения...



Самый передовой метод стыковки арматуры при возведении зданий и сооружений любого типа - муфтовые соединения арматуры GRAST д.12-40 мм

👍 Мне нравится · Юрий Кошелев это нравится.

**Люди говорят о вас,
прислушайтесь!**



Инструменты мониторинга



Умеют:

- Отслеживать упоминания
- Систематизировать данные
- Определять тональность
- Строить отчёты

Но лучше
ручками

Яндекс + Google

Как использовать данные мониторинга?*

1. Стратегическое SMM-планирование
2. Контент-менеджмент
3. Анализ удовлетворенности клиентов
4. Поиск лидеров мнений
5. Анализ эффективности SMM-кампаний
6. Анализ ключевых проблем



Они
говорят –
умеете
слушать

67% откажутся
от покупки

если прочитают
3 отрицательных отзыва
в Интернете*

**По данным Lightspeed Research*

Лидеры мнений и адвокаты бренда

Выявлять

Выращивать

Пощрять

Лучшие адвокаты бренда –

В контакте

Моя Страница ред.
Мои Друзья
Мои Фотографии
Мои Видеозаписи
Мои Аудиозаписи
Мои Сообщения
Мои Заметки
Мои Группы
Мои Встречи
Мои Новости
Мои Закладки
Мои Настройки

Приложения
Документы
Объявления
Реклама

Александр Ялин



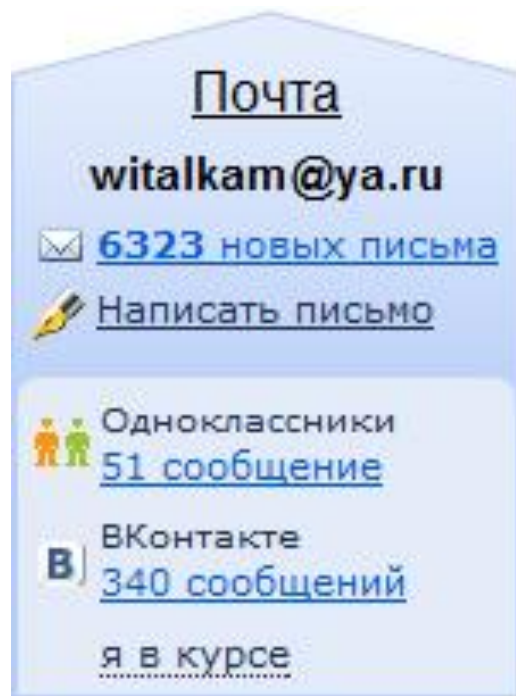
 **freshforex**
действительно удобно!

**СОТРУДНИКИ
КОМПАНИИ**

Давайте пригласим **ИХ** в группу



На войне все средства хороши?



- приглашения в группы и на встречи
- личные сообщения рекламного характера
- посты на стенах пользователей
- **кросспостинг ...**

«Спамить»

МОЖНО

**ТОЛЬКО
уникальные
и креативные
послания**

**...НО ОСТОРОЖНО
:)**

**Есть ли у вас план,
мистер Фикс?**



6 правил работы

Хорошего менеджера SMM

1. Ставить реальные цели



КРІ, которые можно посчитать:

- общий охват аудитории,
- количество подписчиков,
- положительные отклики,
- цена за подписчика...

2. БЫТЬ



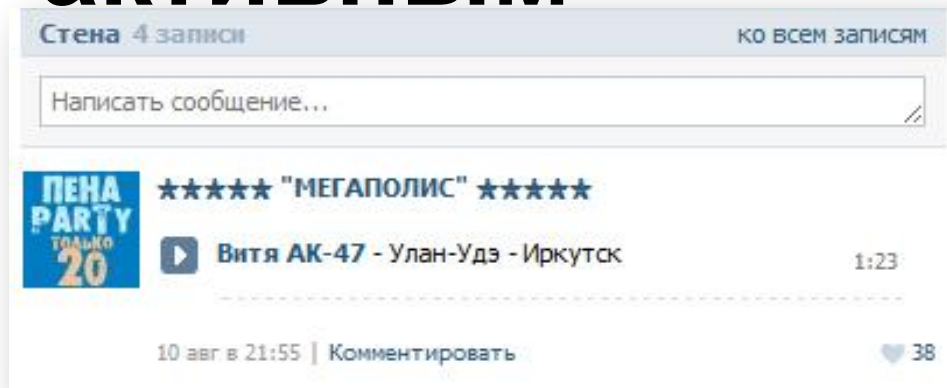
ЩИМ

Армия виртуальных личностей не заменит одного живого человека в социальных сетях.

Особенно, если это директор компании.

3. БЫТЬ

АКТИВНЫМ

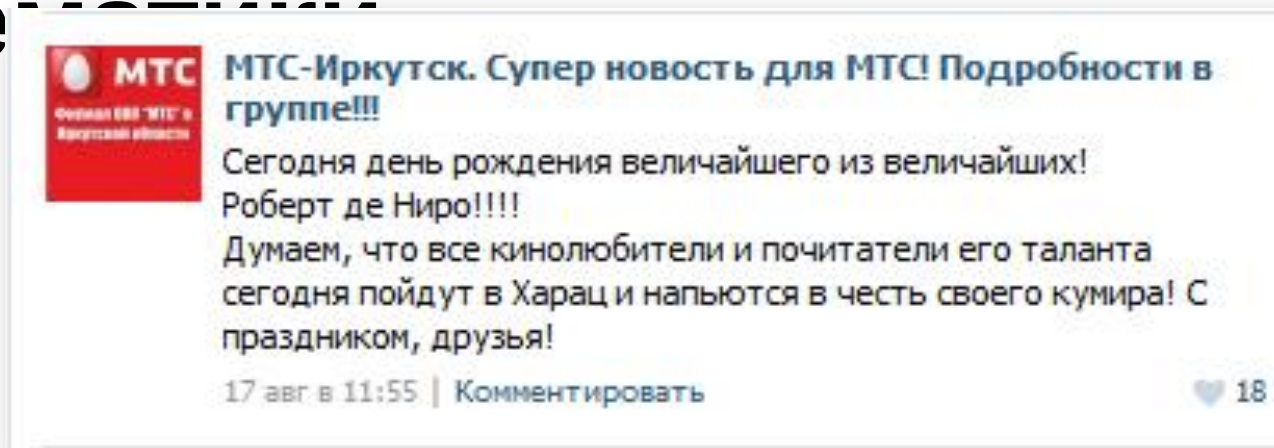


Мало создать группу в социальной сети.

Нужно поддерживать в ней активность.

4. Придерживаться

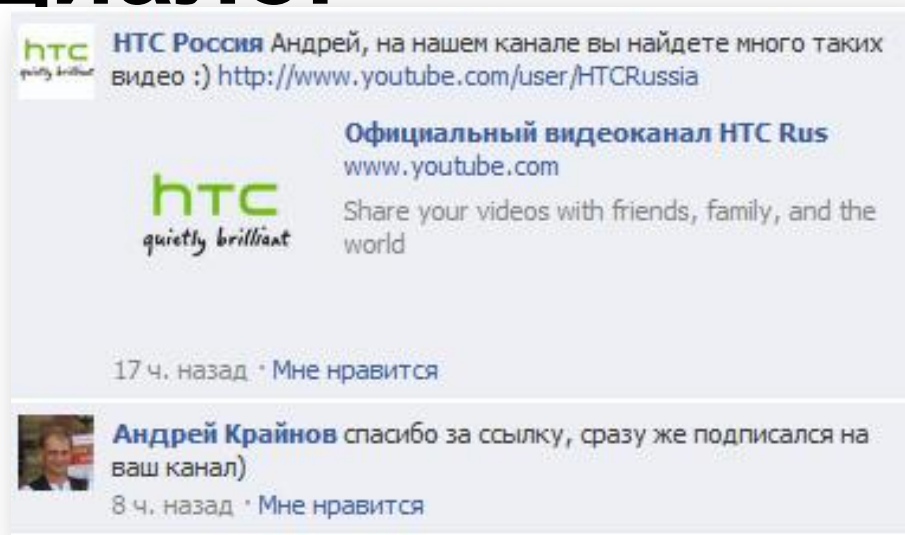
те...



Развлекательный контент
хорошо распространяется,
но он не приносит продажи.

5. Поощрять

диалог



Люди пользуются социальными сетями для общения.

Спрашивайте и отвечайте.

6. Измерять успех

	Источник	Посещения ↓
<input type="checkbox"/>	1. vkontakte.ru	1 154
<input type="checkbox"/>	2. irk.ru	394
<input type="checkbox"/>	3. facebook.com	188
<input type="checkbox"/>	4. twitter.com	186
<input type="checkbox"/>	5. e.mail.ru	149
<input type="checkbox"/>	6. irksib.ru	136

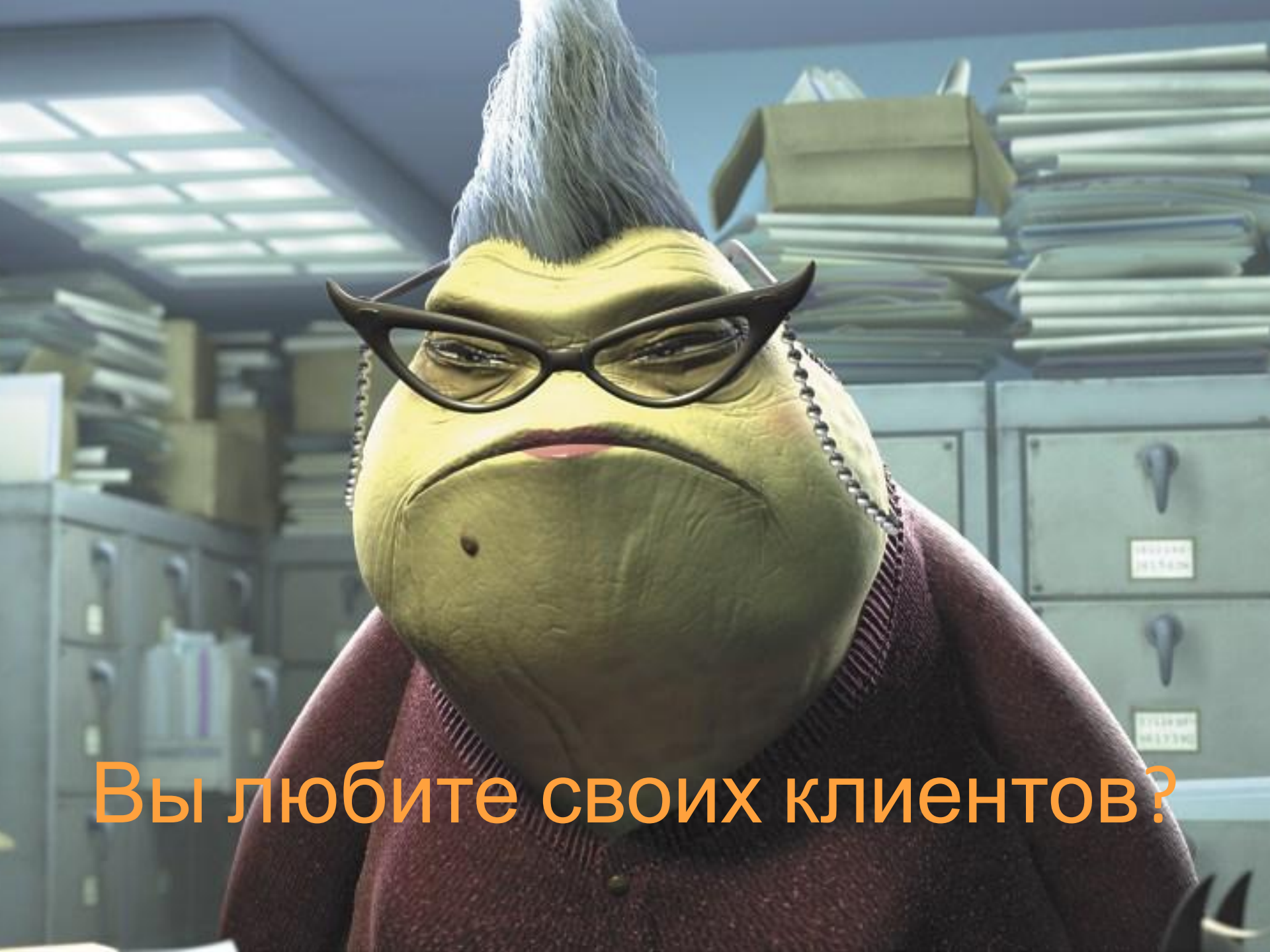
Интернет – богатейший источник статистических данных.

Анализируйте то, что вы делаете.

Ещё

разок

1. Ставить реальные цели
2. Быть настоящим
3. Быть активным
4. Придерживаться
тематики
5. Поощрять диалог
6. Измерять успех



Вы любите своих клиентов?

Пара слов о Социальных CRM

1. Их ещё не изобрели
2. Принято считать:
мониторинг +
проактивные ответы – это
Social CRM
Время покажет...

**Перестаньте играть
в социальных сетях.**

**Заставьте их
работать на себя!**

Виталий
Меркулов

Social media strategist

<http://vkontakte.ru/wirumir>

<http://facebook.com/wirumir>

<http://twitter.com/wirumir>

wirumir@gmail.com