



Как использовать социальные медиа для прямого контакта с клиентами компании с целью поддержания репутации



Анна Козлова

Руководитель проекта продвижения
компании в социальных медиа

РОСГОССТРАХ

Мир потребителя

Интернет берёт верх



Вчера

Реклама на ТВ, радио и в
печатных СМИ

«Наружка»

BTL

Акции

Советы знакомых

Опыт и имидж

Сегодня

Отзывы и
рекомендации в
Интернете

Customer experience



Финансовый рынок в России

Особенности, проблемы



- Слабая степень доверия людей к компаниям финансового сектора
- Невыраженное желание общаться со страховым брендом
- Невысокий уровень страховой культуры у потребителя
- Большое количество отзывов в соц.медиа и рекомендательных площадках
- Преобладание негатива над позитивом
- **РОСГОССТРАХ** – один из лидеров по числу упоминаний в соц.медиа среди страховщиков.

РОСГОССТРАХ

В среднем за день 20

Максимум 80

13–14 ноября 2011

Ингосстрах

В среднем за день 12

Максимум 98

7–8 ноября 2011

РОСНО

В среднем за день 23

Максимум 91

7–8 ноября 2011

Основные составляющие репутации

Что влияет на позитивное восприятие бренда?



Полномасштабное присутствие в соц.медиа – для чего?

- 1. Имидж.** Формирование образа модного позитивного бренда.
- 2. Лояльность.** Присутствие там, где удобно и привычно клиенту.
- 3. Репутация.** Выявление негатива, работа с репутационными рисками.
- 4. Обратная связь.** Выявление потребностей клиентов и внедрение позитивных изменений.
- 5. Help desk.** Консультации, помощь в процессе взаимодействия.

**Акцент
на лояльность
клиента,
а не на
рост продаж**

С чего мы начали?

«Домашняя работа»



Сайт

Разработка новой версии



Блогосфера

Создание представительств компании на основных социальных площадках: [LiveJournal](#) Создание представительств компании на основных социальных площадках: LiveJournal, [Twitter](#) Создание представительств компании на основных социальных площадках: LiveJournal, Twitter, [Facebook](#) Создание представительств компании на основных социальных площадках: LiveJournal, Twitter, Facebook, [YouTube](#)

Регулярное размещение контента, потенциально

Как работаем сейчас?

Схема коммуникаций с потребителем



Коммуникации в блогосфере

Активная коммуникация

RGSblog.ru



Вынесенная коммуникация



Релевантные площадки

Иницирование
дискус-
сий

Пассивная
коммуникация

Мониторинг SMM, отслеживание
упоминаний бренда

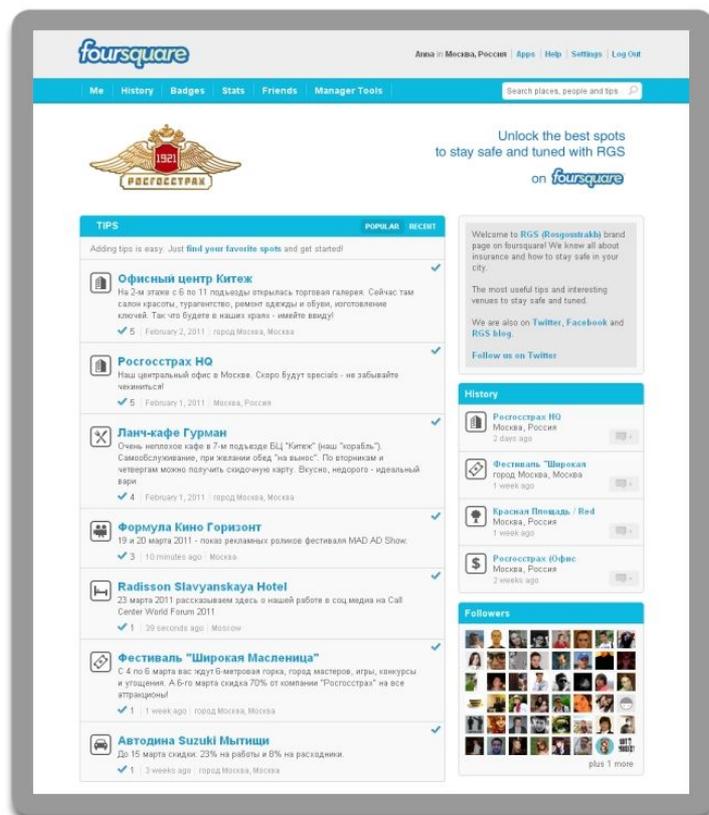


Реагирование в найденных
дискуссиях

ИМИДЖ РОСГОССТРАХ на Foursquare.com



foursquare



- РОСГОССТРАХ и МТС – первые российские бренды, создавшие свои страницы на Foursquare
- РОСГОССТРАХ в числе первых брендов, предложивших своим пользователям Mayor Special на Foursquare



- Результат – качественный PR и лояльность потребителей благодаря бесплатным публикациям на популярных площадках:

- [Хабрахабр](#)
- [The Village](#)
- Упоминание в качестве кейса на профессиональных Интернет-мероприятиях
- Охват – более 1 100 чекинов в 13 официальных venue, более 1 000 просмотров specials, 50 «победных»

Лояльность

Акция для клиентов «Я ДОВОЛЕН»



- Акция проходила с мая по декабрь 2010.
- Каждый клиент, у которого был опыт урегулирования убытка в «Росгосстрахе», мог принять участие в акции.
- Для участия в акции клиент должен был оставить позитивный отклик об опыте взаимодействия с компанией с указанием № убытка.
- Ежемесячно конкурсная комиссия определяла победителей и награждала ценными призами (два iPhone 3GS, один iPod Touch).
- За весь период проведения было получено почти 500 отзывов, разыграно 24 приза.
- Процент негатива на рекомендательных площадках был существенно снижен за счет позитива.



Вот такая моя история....

«... В этот день я освободился чуть пораньше, ехал домой по МКАДу, тоннее говоря, поехал из Красногорска во Фряново. И вот при подъезде к Ярославскому шоссе в левое зеркало прямо мне бьет Камаз! Стою, ну почему не ехавший рядом Мерседес, а именно меня?!... Нам сказали ждать в кэшбэке, пока напечатают протоколы и отдадут документы. Сколько же времени! Длиннissime судились доблестные гаишники? И пусть весь мир подождет?! Я потратил семь часов...

Приезжаю в офис Росгосстраха, очереди нет, вежливая девушка принимает у нас с собой необходимые документы, прямо в офисе выдает банковскую карточку, на которую должны поступить деньги! – зарево!!!»

Никакой магии и волшебства, все качественно и профессионально, а главное быстро! Очень приятно, когда ценят твоё время. Через две недели перевели деньги, мне и обещали. Вспомне название на ремонт, и даже немного осталось для того, чтобы отметить такой благоприятный исход дела. Ребята в Росгосстрахе молодцы, вот бы все страховые так работали!

Сергей



когда не хочется проблем - РГС

«Защищу свои машины только в Росгосстрахе. Уже 12 лет как. Плохие отзывы пишут часто, а вот хорошего про компанию говорят мало, поспею пишу. Я довольна и всем своим друзьям советую Росгосстрах. Да, иногда там дороже чем у многих маленьких компаний, зато я всегда уверена, что у меня не будет проблем ни с ремонтом, ни с решением любого вопроса, недавно ко мне в машину залезли, разбив стекло. На все про все с поездкой в страховую и в автосервис у меня ушел день. В 16.00 я уже ехала на вычищенной машине с новым стеклом по своим делам, да, это здорово, что так все быстро и приятно закончилось, не уверена, что в других компаниях такая оперативность-норма. Всем удачи!...»

Светлана

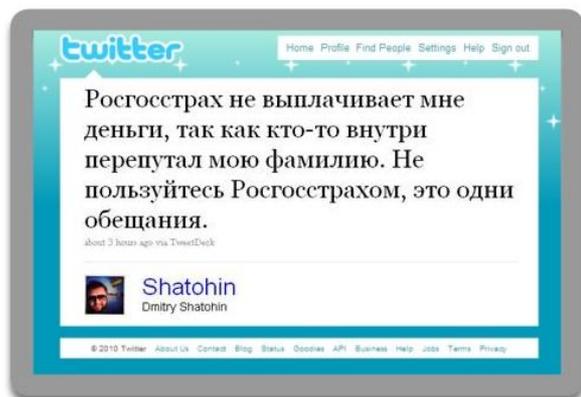


Репутационный менеджмент

Работа с негативными отзывами



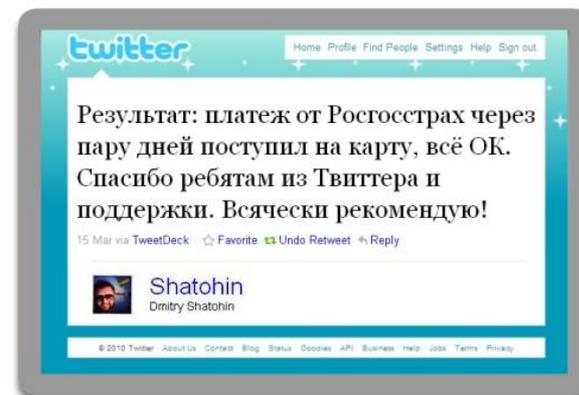
Кейс – переводим негатив в позитив!



**Шаг на встречу:
разговор,
решение
проблемы**



- **На входе:** разгневанный клиент, в общей сложности более 8 000 «друзей» в социальных сетях. **Серьезная репутационная угроза!**
- **На выходе:** довольный и лояльный клиент, **более 5 ПОЗИТИВНЫХ ПОСТОВ** о компании Росгосстрах в Twitter и Facebook **на более чем 10 000 аудиторию.**



Обратная связь

Слушаем и слышим клиентов



Кейс – становимся лучше благодаря нашим клиентам!

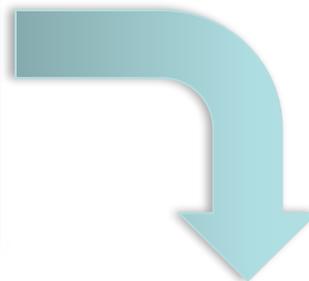


@Lina_ra

Lina Rakhimova

Господи, заел гимн Росгосстраха...

9 Dec via web ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply



страхуюсь в росгосстрахе потому что у них приятная мелодия в режиме ожидания ответа оператора

10:33 AM Dec 17th via vk.com

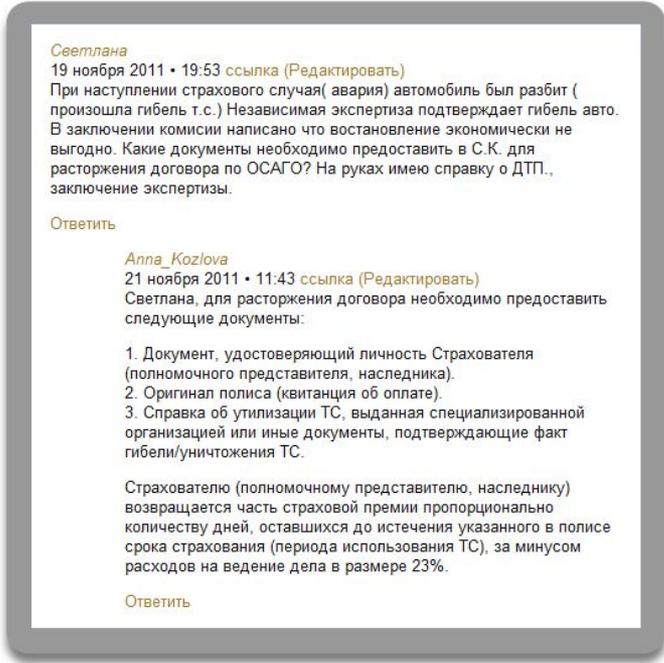


endreev

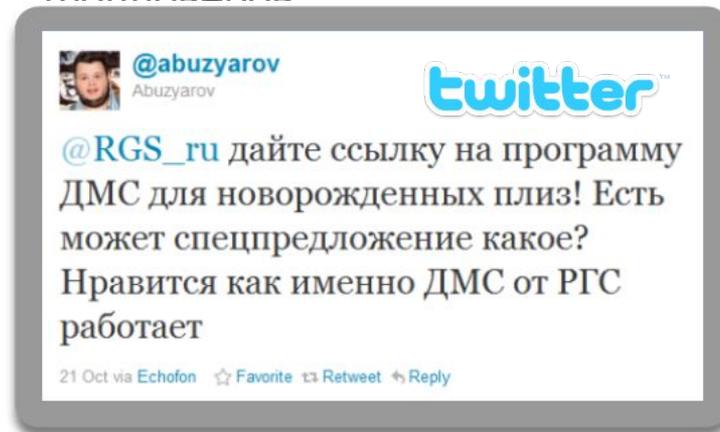
Andreyev Andreyev

Help Desk

Корпоративный блог RGSblog.ru, Twitter



- RGSblog.ru и Twitter – основные каналы консультирования клиентов в соц.медиа.
- Ежедневно обрабатывается до 30 обращений.
- На данный момент 950 фолловеров



Политика поведения в сети

Предотвращение репутационной угрозы изнутри



- В компании разработаны правила и рекомендации по поведению сотрудников компании в соц.медиа.
- Данный документ внедрен приказом, помимо этого все новые сотрудники вместе с кодексом компании будут ознакомлены с политикой.



Политика поведения
сотрудников компании «Росгосстрах»
в сети Интернет



Ноябрь 2011 | Департамент развития и прямого страхования



Л Е Т

www.RGS.ru

Потребитель стал менять свою точку зрения о компании
Страхование и социальные медиа – **совместимы!**

Посмотреть эту и другие презентации компании
РОСГОССТРАХ можно здесь:
<http://www.slideshare.net/ROSGOSSTRAKH/>

© РОСГОССТРАХ, 2011