

Предложение по работе в социальных
медиа бренда и интернет-магазина
«Связной»

Содержание

Анализ ситуации	4
Текущая ситуация	4
Существующие активности	5
Мониторинг дискуссий	13
Дополнительные активности	23
Активности конкурентов	25
Стратегическое видение работы в социальных медиа	30
Тактические решения	34
Предложение по развитию активностей	36
Мониторинг обратной связи	38
Работа с негативом	40
Стоимость	44



СВЯЗНОЙ

REC

ЖИВИ ОБЩЕНИЕМ



Текущая ситуация

- **Связной** — российская компания с 14-ти летней историей
- Формат бизнеса – федеральная розничная сеть, специализирующаяся на продаже услуг сотовых операторов, персональных средств связи, аксессуаров, портативной цифровой аудио- и фототехники
- Компания имеет собственное представительство в сети Интернет – онлайн магазин www.svyaznoy.ru
- Более 2 лет существует программа лояльности для постоянных покупателей – «**Связной Клуб**»
- Основные конкуренты компании – **Евросеть**, а также российские hi-tech Интернет-магазины



A silhouette of a person carrying a surfboard on a beach at sunset. The person is walking from left to right, carrying the surfboard under their arm. The background shows a colorful sunset sky with orange and yellow hues, and waves breaking on the shore. A green rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the text.

Существующие активности

Анализ ситуации по текущим активностям



- **Связной** представлен в 4 самых популярных российских социальных сетях – Вконтакте, МойМир, Livejournal, Twitter
- С помощью виртуальных представительств в социальных медиа компания объединяет более 8000 человек
- В данный момент **Связной** является лидером среди конкурентов по охвату и взаимодействию с аудиторией в социальных сетях



- В существующих представительствах **Связного** в социальных медиа не считается единая концепция присутствия компании в Интернете
- Нет связи между интернет магазином и представительствами в социальных медиа (отсутствуют ссылки на сообщества и блоги на сайте магазина)
- Каналы коммуникации с аудиторией используются неэффективно так как не учитываются особенности поведения пользователей в каждой из социальных сетей
- Слабое вовлечение в коммуникации



Группа Вконтакте / 1

- Самая большая по охвату официальная брендованная площадка - более 7 тыс. участников
- Активное ядро аудитории группы по экспертной оценке не более 50 человек
- Конкурсы проводимые в группе имеют низкий уровень вовлечения:
 - Конкурс для влюбленных – приняло участие 6 человек
 - Зимняя Олимпиада в «Связном» – приняло участие 23 человека
- Низкая вовлеченность аудитории в диалог в рамках группы:
 - Не более 15 комментариев (в среднем) от уникальных пользователей к темам обсуждений
 - Не более 40 комментариев (в общем) от уникальных пользователей к фотографиям в альбомах группы



The screenshot shows the official VK group page for 'СВЯЗНОЙ'. The header includes navigation tabs: 'главная', 'быстрые сообщения', 'группы', 'люди', 'приложения', 'выйти', and a search bar. The group name 'Официальная группа СВЯЗНОЙ' is displayed. The 'Информация' section provides details: 'О группе' (Official group СВЯЗНОЙ, Club, Computer and internet - Mobile technologies), 'Название' (Официальная группа СВЯЗНОЙ), 'Тип' (Клуб), 'Категория' (Компьютер и интернет - Мобильные технологии), and 'Описание' (Only for site residents, we offer discounts, actions, contests, gifts). A promotional text mentions free delivery and 24/7 online stores. 'Контактная информация' includes the website 'http://www.svyaznoy.ru' and location 'Москва, Россия'. A banner on the right says 'Живи общением!' with a group photo. Navigation options include 'Пригласить в группу', 'Вступить в группу', and 'Добавить в закладки'.

The screenshot shows two overlapping windows of group members. The top window, titled 'Участники', shows 'На встречу идут 6 участников.' and lists members: Мария, Игорь, Мария, Наталья. The bottom window, also titled 'Участники', shows 'На встречу идут 23 участника.' and lists members: Антон, Михаил, Aleezz, Макс, Стас, Настёна. Each member has a small profile picture.

Группа Вконтакте / 2

- Большинство вовлеченных пользователей группы – сотрудники компании «Связной»
- Задачи группы четко не сформулированы – размытая функциональность, не разделены: общение сотрудников компании по корпоративным вопросам, сбор обратной связи от клиентов и т.д.
- Обратная связь по запросам клиентов «Связного» выстроена слабо
- Нет четкой механики лидогенерации для интернет-магазина компании через активности в группе
- Виртуальный персонаж компании «Наталья Телефонова» не вызывает доверия и не создает ассоциаций с брендом «Связной»

<p>Связной в масках =) 6 сообщений. Создана 11 ноя 2009 в 6:20</p>	<p>Обновление: сегодня в 21:10 → Автор: Тимур Гуклов.</p>
<p>Вопросы и претензии 11 сообщений. Создана 24 мар 2010 в 11:35</p>	<p>Обновление: вчера в 15:01 → Автор: Владимир Красников.</p>
<p>Работа в Связном 5 сообщений. Создана 28 мар 2010 в 21:24</p>	<p>Обновление: 12 апр 2010 в 14:09 → Автор: Сергей Сорокин.</p>
<p>Признайся в любви к Windows Phone и получи его в подарок! 21 сообщение. Создана 25 мар 2010 в 18:43 Стр. 1 2</p>	<p>Обновление: 12 апр 2010 в 14:06 → Автор: Сергей Сорокин.</p>
<p>Опрос 37 сообщений. Создана 3 ноя 2009 в 11:59 Стр. 1 2</p>	<p>Обновление: 30 мар 2010 в 16:50 → Автор: Наталья Телефонова.</p>
<p>Самый Связной))) 12 сообщений. Создана 12 мар 2010 в 7:13</p>	<p>Обновление: 29 мар 2010 в 23:57 → Автор: Владимир Красников.</p>
<p>помогите с выбором смартфона 14 сообщений. Создана 21 фев 2010 в 16:05</p>	<p>Обновление: 29 мар 2010 в 22:02 → Автор: Александр Шурыков.</p>
<p>Corby 16 сообщений. Создана 21 окт 2009 в 15:17</p>	<p>Обновление: 28 мар 2010 в 19:03 → Автор: Александр Шурыков.</p>

Акции
12 фотографий
Отличные цены и скидки!
http://www.svyaznoy.ru/news/index.php?SECTION_ID=177
Обновлен вчера
Создан 24 ноября 2009

Телефоны
18 фотографий
Яркие и модные модели телефонов
<http://www.svyaznoy.ru/catalog/phone/224>
Обновлен 8 апреля 2010
Создан 9 февраля 2010

Яркие штучки
7 фотографий
От такого подарка никто не откажется!
Обновлен 5 марта 2010
Создан 9 февраля 2010

Ноутбуки
6 фотографий
Для дома, для работы, для игр, компактные, недорогие... Выбери из них ноутбук своей мечты!
<http://www.svyaznoy.ru/catalog/notebook/1738>
Обновлен 5 марта 2010
Создан 11 февраля 2010



Livejournal / svyaznoy_action

- Блог компании расположен на бесплатном аккаунте блогхостинга Livejournal:
 - оформление блога не в фирменном стиле
 - нет идентификации блога с брендом «Связной»
 - сторонняя реклама в блоге – риск рекламы конкурентов на страницах блога
- В данный момент соотношение «Друзья блога»/«В друзьях у блога» - 615/108, что говорит о:
 - слабом интересе к блогу у целевой аудитории – мало людей желающих «подружиться» с блоггом самостоятельно
 - непрофессиональной «раскрутке» блога
- Отсутствие вовлечения в коммуникацию (отсутствие комментариев в блоге):
 - малоинтересный для аудитории контент

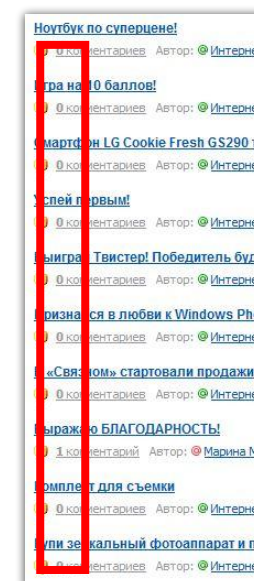
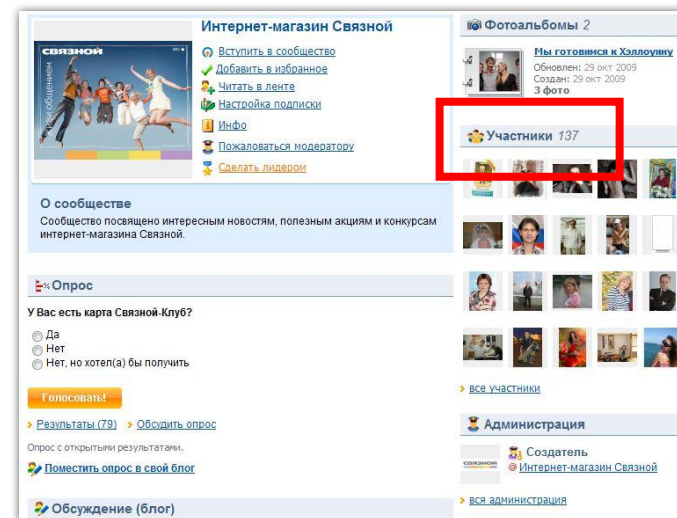
The image shows a screenshot of a Livejournal profile page for the user 'svyaznoy_action'. The page is divided into several sections:

- Header:** 'Друзья [Читать записи]' (Friends [Read posts]).
- Friend Count:** 'Друзья: Этот пользователь читает 615 друзей сообществ и трансляций (показать список)' (Friends: This user reads 615 friends of communities and broadcasts (show list)).
- Friends List:** 'В друзьях у (108):' (Friends of (108):). A list of usernames is shown, including 'nana_s', 'ahtyrko', 'al_lexx', 'albalonga', 'anastasiavz', 'angel_yes', 'atlan', 'dedsms', 'derkemaev', 'dono', 'fellowmx', 'fontan', 'footballonline', 'fox_rulezzz', 'fudjiblues', 'fundin_of_mo', 'jenya_topol', 'katerinochka', 'kazarinov', 'kda0207', 'konstpaus', 'kornew', 'me1o', 'michailspb', 'mister_el', 'mtkai', 'mtrubachev', 'nadmih', 'natulek', 'na', 'pink_panther007', 'quasiquasi', 'roby_cruzo', 'rogozin', 'ryabush', 'sashulev', 'yavbloge', 'zahar_kokorin', 'zasursky', 'ziminson', 'zu_zu'.
- Advertisement:** A vertical advertisement for 'Купи зеркальце' (Buy a mirror) featuring a black bag and a price tag of '7 990 рублей'.
- Calendar:** A calendar for April 2010.
- Profile:** A small profile picture and the name 'svyaznoy_action'.
- Recent Entries:** A list of recent posts, including one titled 'Ноутбук по суперцене!' (Laptop at a super price!) dated April 13th, 2010. The post content mentions a Lenovo ThinkPad Edge NUF29RT laptop for 22,290 rubles.
- Advertisement (Bottom Left):** A horizontal advertisement for 'Wings' featuring a group of people and the text 'В моде практичность' (Practicality is in fashion).



МойМир / Интернет-магазин Связной

- При входе в сообщество создается впечатление заброшенного сообщества, что создает риск отказа посетителей присоединиться к сообществу
- Сообщество «Интернет-магазин Связной» малоинтересно целевой аудитории:
 - Малый охват – 141 участник сообщества (ежедневно социальную сеть Мой Мир посещают более 400 тыс. посетителей)
 - Слабое вовлечение аудитории в диалог в сообществе – всего лишь 1 комментарий на все обсуждения за время существования сообщества
 - Пользователи сообщества не создают собственный контент, что не позволяет вовлечь их в жизнь сообщества
- Активное ядро аудитории – отсутствует



Twitter @svyaznoy_ru / 1

- Существующий twitter-аккаунт @svyaznoy_ru выполняет функции дополнительного канала трансляции официальных новостей Связного. Визуально перенасыщен брендингом, ведется от лица бренда, без личностных материалов
- Охват аудитории - более 800 подписчиков
- Вовлеченная аудитория по экспертной оценке* – не более 25 человек
- Reply (ответы подписчикам) составляет 30% от общего числа сообщений – хороший результат для позиции «живой» аккаунт, каким не является @svyaznoy_ru
- Соотношение following/followers – 0,4, что является отталкивающим фактором при принятии решения о добавления аккаунта в following и говорит о некачественной раскрутке



Name Svyaznoy
Location Russia
Web <http://www.svyaznoy.ru>
Bio Интернет-магазин Связной: лучшие предложения для Твиттерян

1,984 following 835 followers 58 listed

Tweets 135

Купи приставку Sony PSP GO и получи в 10 раз больше баллов!!! <http://www.svyaznoy.ru/news/index.php?ID=711036>

5:18 PM Apr 9th via web

Смартфон LG Cookie Fresh GS290 только в «Связном»!
<http://svyaznoy-action.livejournal.com/19287.html#cutid1>

2:52 PM Apr 8th via Splitweet

Купи ноутбук, напиши о своей покупке в блоге и получи бесплатно проф. версию Windows 7!

<http://www.svyaznoy.ru/news/index.php?ID=704798>

2:06 PM Apr 6th via Splitweet

Расскажи веселую историю, получи Твистер в подарок!
<http://www.svyaznoy.ru/news/index.php?ID=702497>

10:05 AM Apr 2nd via Splitweet

* По данным сервиса Tweetstats.com

Twitter @svyaznoy_ru / 2

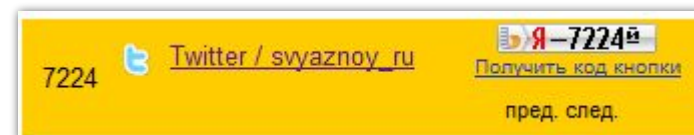
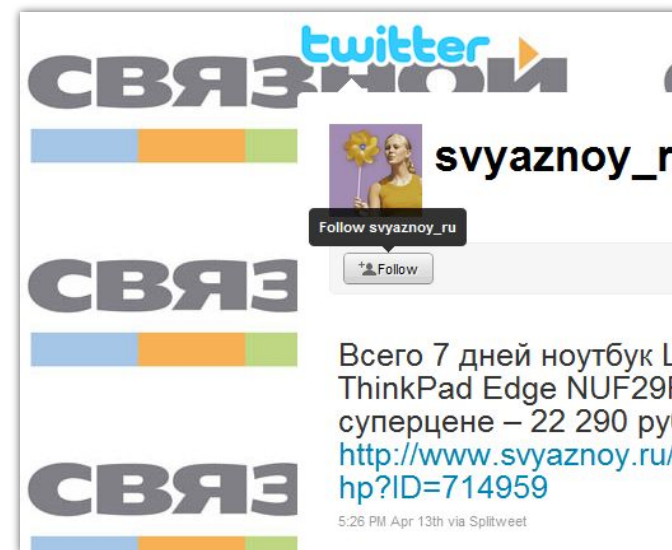
- Яндекс оценивает @svyaznoy_ru, как неавторитетный микроблог, за счет малого числа Reply и RT от сторонних пользователей Twitter
- Микроблог не соответствует описанию в bio «лучшие предложения для Твиттерян», так как размещенные материалы не являются кастомизированными для пользователей сервиса Twitter
- Контент микроблога не обладает вирусным потенциалом, поэтому слабо распространяется с помощью аудитории – нет ни одного RT сообщений блога у сторонних пользователей Twitter
- Оформление аккаунта:

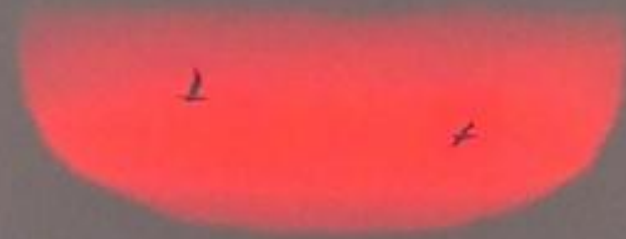


– Аватар аккаунта не создает ассоциативной связи с брендом «Связной»

– Дизайн background аккаунта отталкивает пользователей

* По данным сервиса www.tweetstats.com



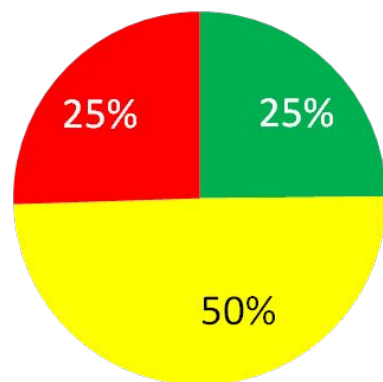
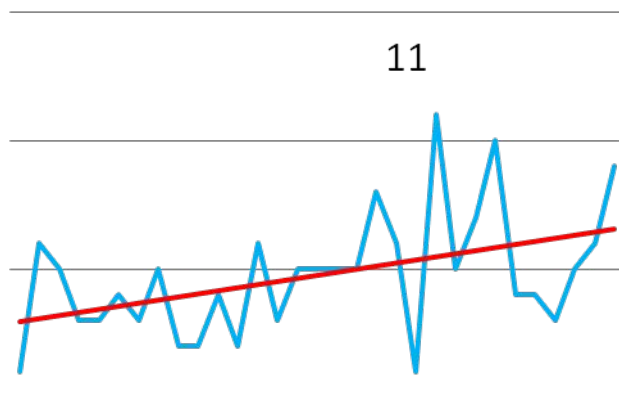


Мониторинг дискуссий



Количество упоминаний

149



■ Позитив ■ Нейтрал ■ Негатив

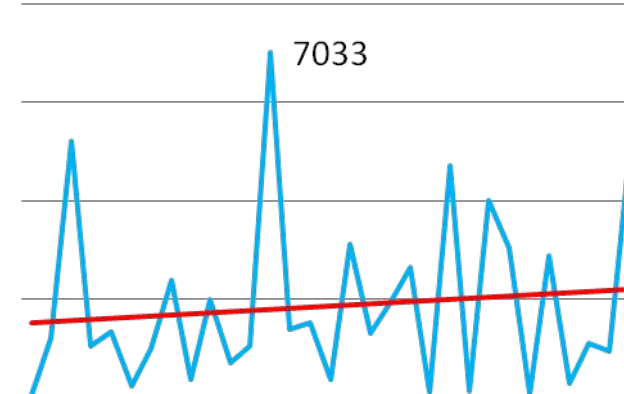
ТОП 10 Позитив / негатив

Цитата / ссылка	Reach
- предприимчивая компания называется "связной"	3808
у этих *** опять чтото там *** сломалось, и платежи не работают	1428
доверия к конторе больше нет, интернет-магазин отвратительный	1000
фирма "Связной" -***!	1000
Плохой магазин не самый лучший выбор	1000
+ Я пару лет назад через связной покупал - дешевле, не вопрос.	3065
через терминалы связной удобнее всего	2076
кстати, у Связного сейчас акция - если покупаешь новую сим-карту и кладёшь на неё 350 рублей, то можно купить простенький телефон	1591
Вот в Связном есть вроде неплохие.	1460
Покупал в Связном, за 999 рублей	1000

🚩 - Необходима реакция компании

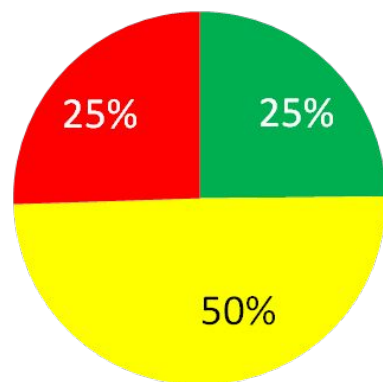
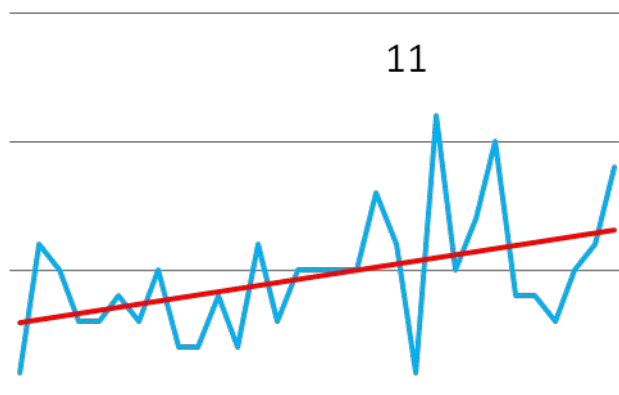
Reach

57 978



Количество упоминаний

149



■ Позитив ■ Нейтрал ■ Негатив

ТОП 10 Позитив / негатив

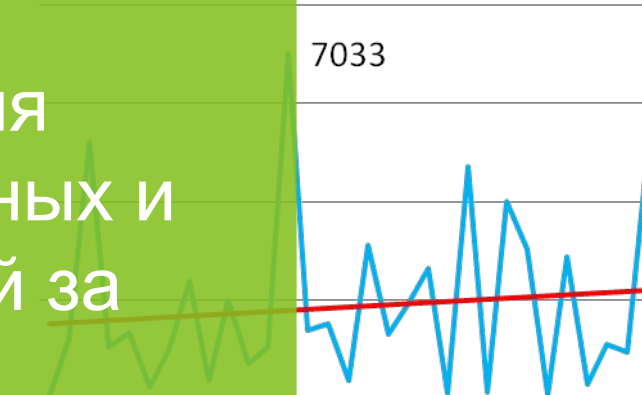
- Количество упоминаний бренда Связной
- Динамика их изменения
- Соотношение позитивных и негативных упоминаний за указанный период в социальных медиа

Цитата / ссылка	Reach
...удобная компания называется	1428
...этих *** опять что-то с *** сломалось	1000
...верия к конторе больше нет, интернет-	1000
...форма "Связной" -***!	1000
...Плохой магазин не самый лучший выбор	1000
+ ...Я пару лет назад через связной покупал - дешевле, не вопрос.	3065
...через терминалы связной удобнее всего	2076
кстати, у Связного сейчас акция - если покупаешь новую сим-карту и кладёшь на неё 350 рублей, то можно купить простенький телефон	1591
Вот в Связном есть вроде неплохие.	1460
Покупал в Связном, за 999 рублей	1000

🚩 - Необходима реакция компании

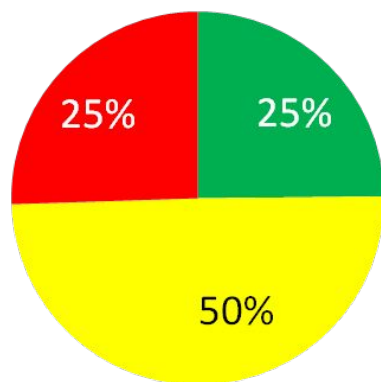
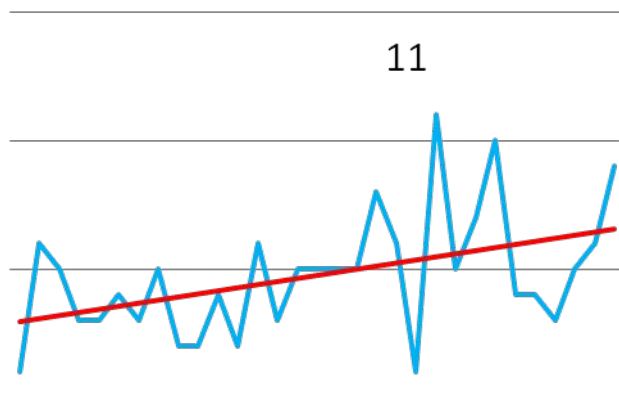
Reach

57 978



Количество упоминаний

149



■ Позитив ■ Нейтрал ■ Негатив

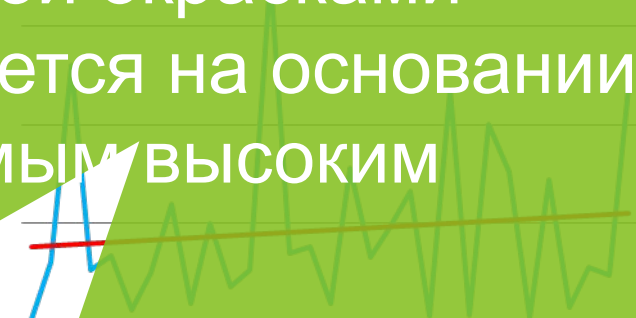
ТОП 10 Позитив / негатив

Цитата / ссылка	Count
- предприимчивая компания называется "связной"	3808
- у этих *** опять чтото там *** сломалось и платежи не работают	1428
- доверия к конторе больше нет. интернет магазин отвратительный	1000
- фирма "Связной" -***!	900
- Плохой магазин не самый лучший выбор	800
+ Я пару лет назад через связной покупал - дешевле, не вопрос.	3065
+ через терминалы связной удобнее всего	2076
+ кстати, у Связного сейчас акция - если покупаешь новую сим-карту и кладёшь на неё 350 рублей, то можно купить простенький телефон	1591
+ Вот в Связном есть вроде неплохие.	1460
+ Покупал в Связном, за 999 рублей	1000

🚩 - Необходима реакция компании

Reach

ТОП 10 самых популярных тем с негативной и позитивной окрасками формируется на основании тем с самым высоким охватом



Количество упоминаний

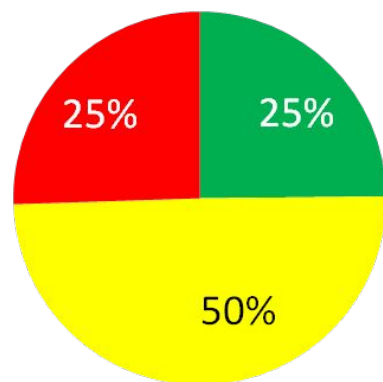
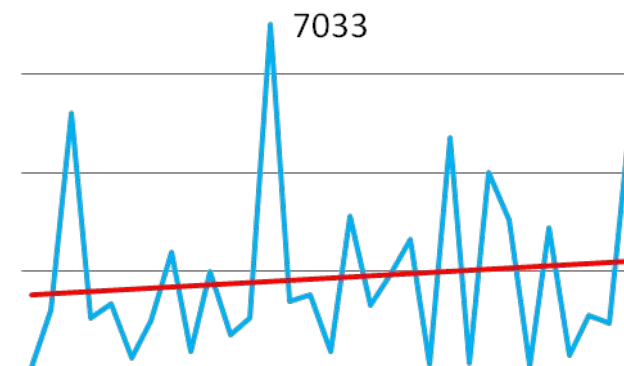
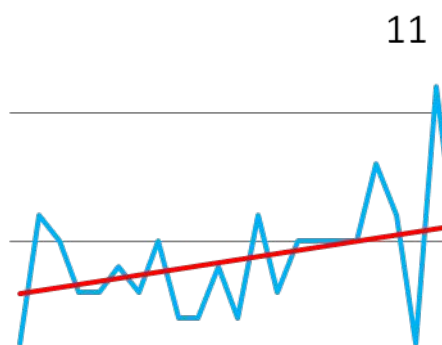
ТОП 10 Позитив / негатив

Reach

149

Reach (охват) – это количество людей, которые потенциально могут увидеть запись и динамика изменения этого показателя

57 978



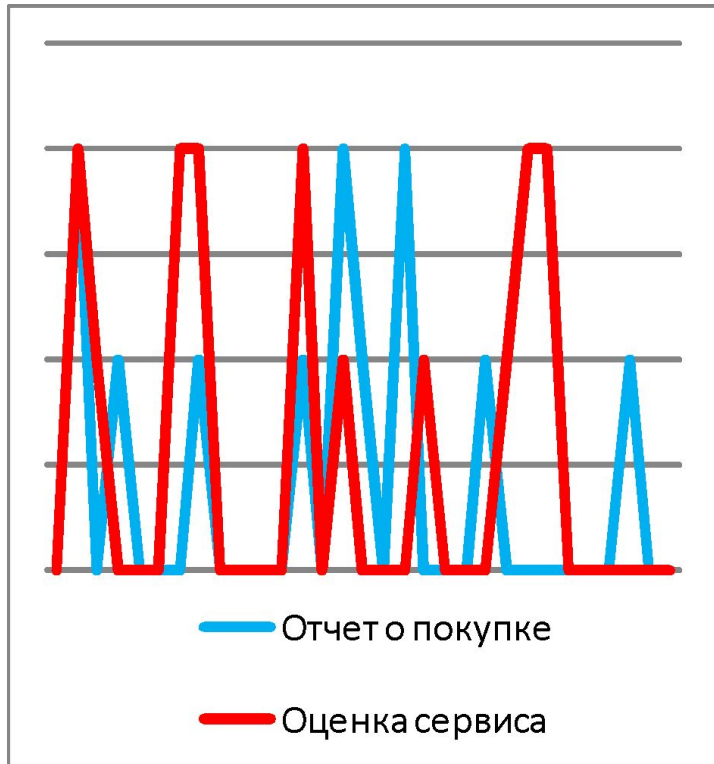
■ Позитив ■ Нейтрал ■ Негатив

+	Я пару лет назад через связной покупал - дешевле, не вопрос.	3065	🚩
	через терминалы связной удобнее всего	2076	
	кстати, у Связного сейчас акция - если покупаешь новую сим-карту и кладёшь на неё 350 рублей, то можно купить простенький телефон	1591	
	Вот в Связном есть вроде неплохие.	1460	
	Покупал в Связном, за 999 рублей	1000	

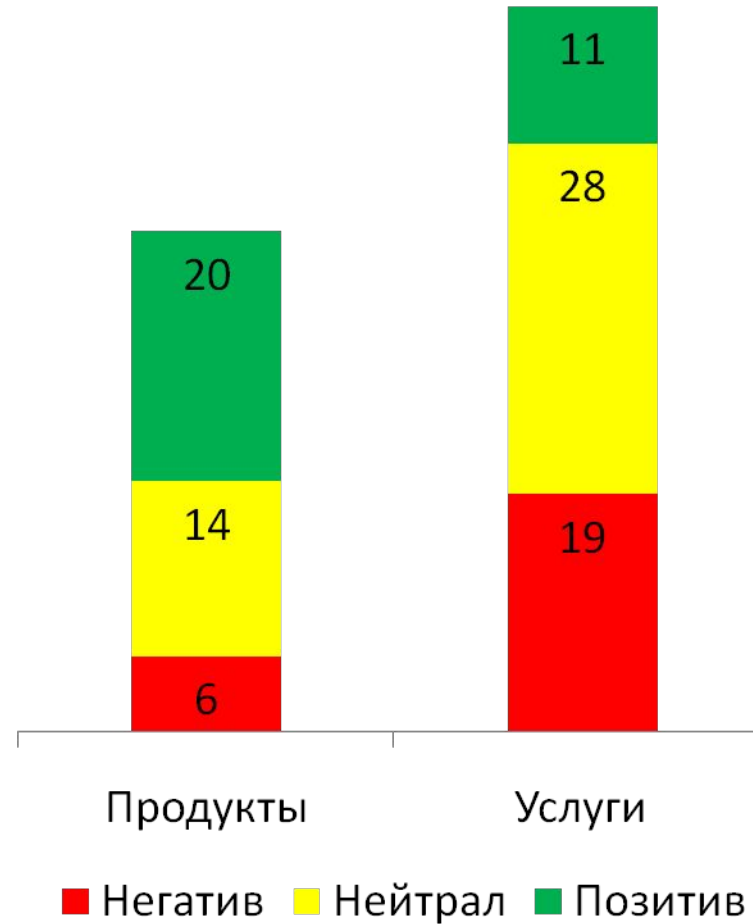
🚩 - Необходима реакция компании

Тренды

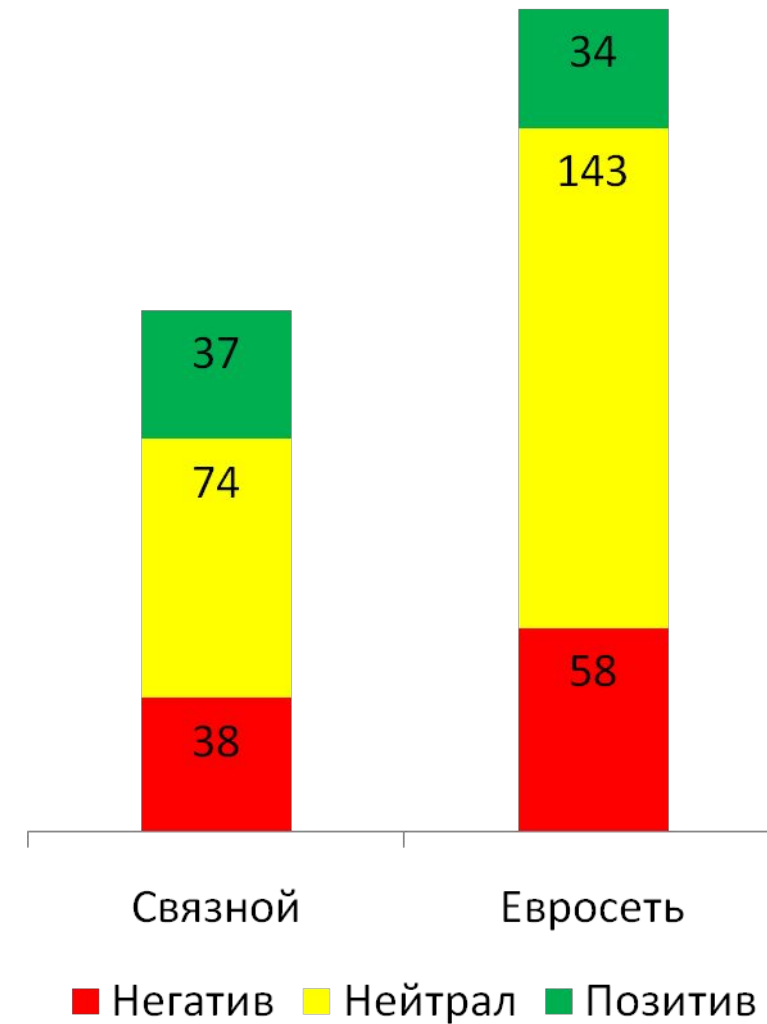
Самые популярные темы



Позитив / негатив – Продукты / Услуги



Позиция по сравнению с конкурентами



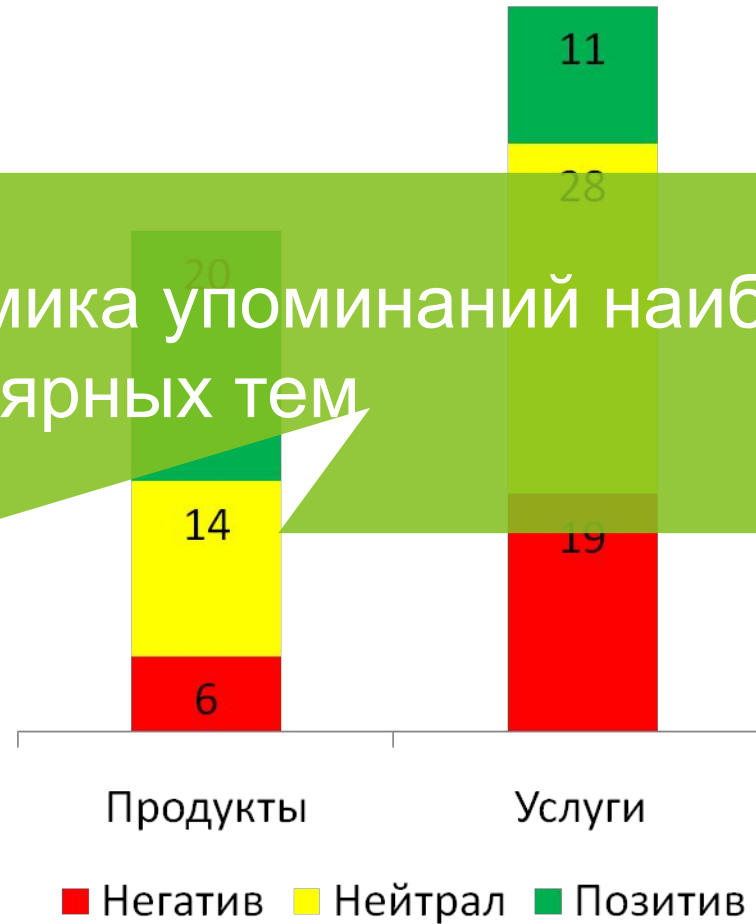
Тренды

Самые популярные темы

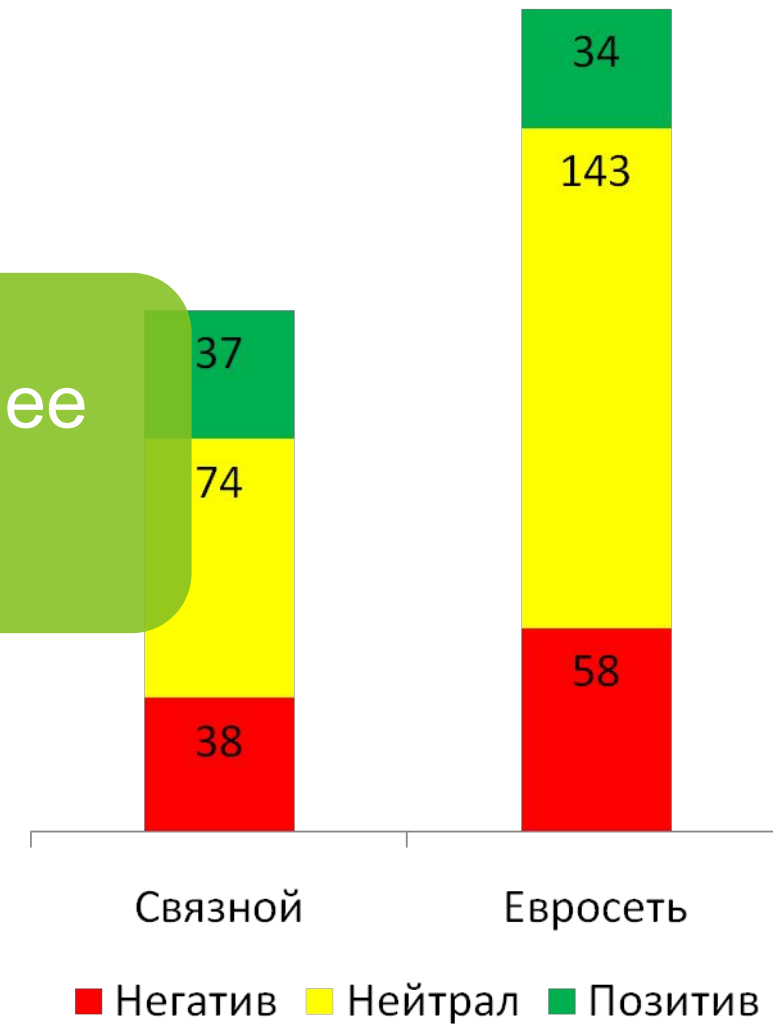


Динамика упоминаний наиболее популярных тем

Позитив / негатив – Продукты / Услуги



Позиция по сравнению с конкурентами

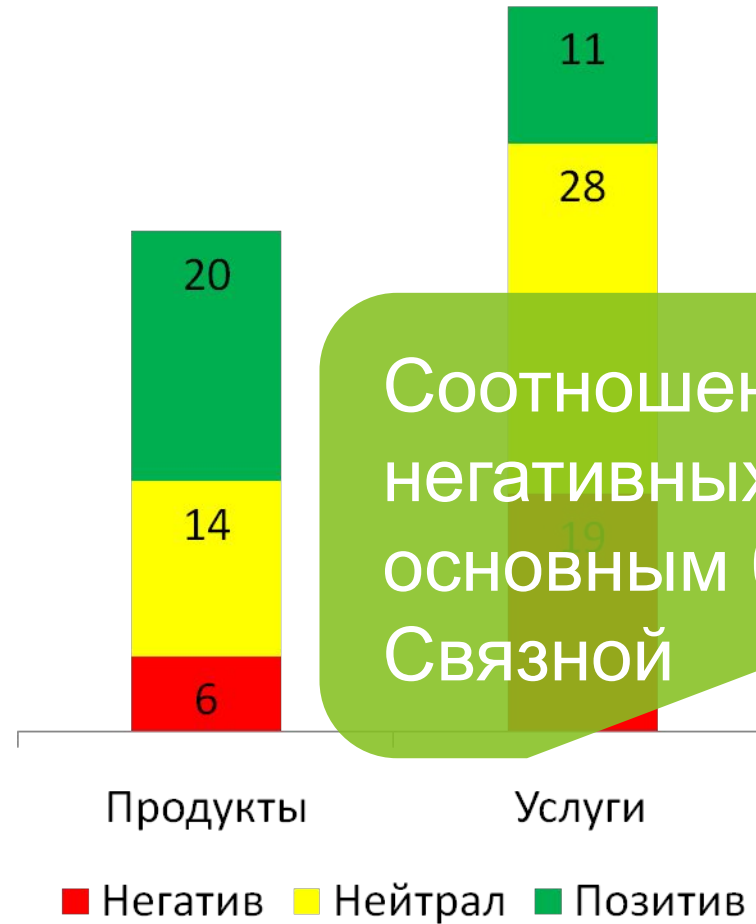


Тренды

Самые популярные темы



Позитив / негатив – Продукты / Услуги



Соотношение позитивных и негативных отзывов по основным бизнесам компании СВЯЗНОЙ

Позиция по сравнению с конкурентами



Тренды

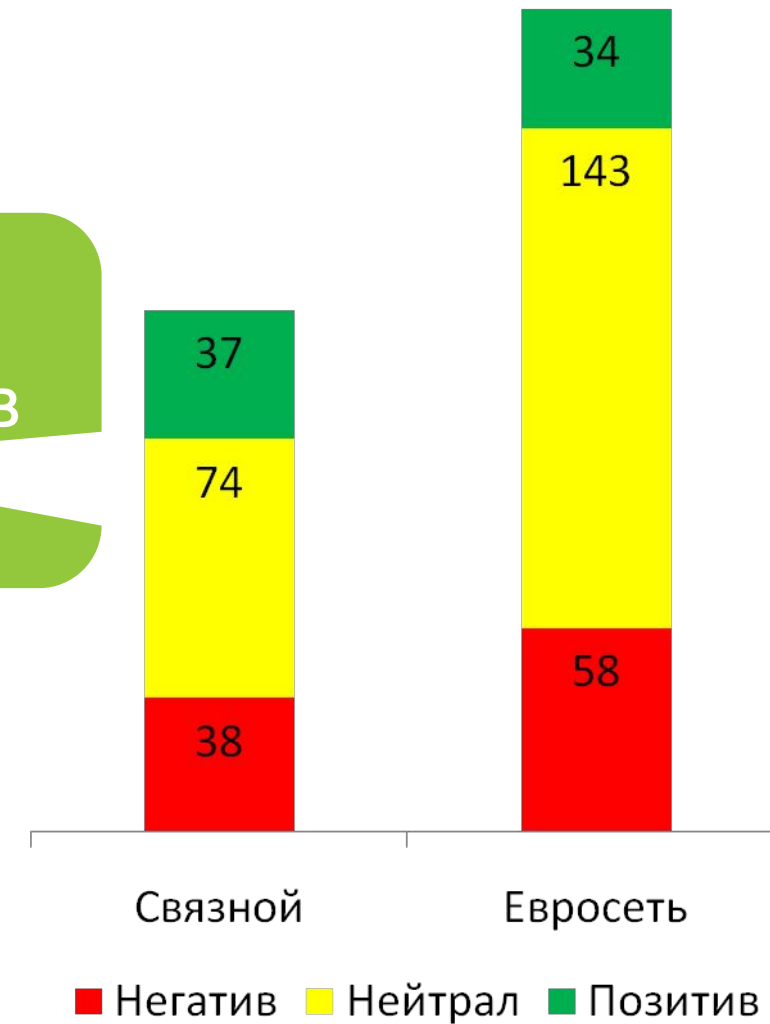
Самые популярные темы



Позитив / негатив – Продукты / Услуги



Позиция по сравнению с конкурентами



Выводы по мониторингу

- Динамика количества упоминаний и Reach показывает рост, что свидетельствует об увеличении интереса к компании в социальных медиа
- Каждый четвертый отзыв о компании Связной – негативный, что говорит о высоком уровне неудовлетворенности клиентов
- Распределение на позитивные и негативные отзывы между продуктами и услугами показывает, что отрицательные эмоции в большей степени касаются обслуживания (сервис, компетентность продавца, гарантийное обслуживание), чем качества купленных продуктов



Дополнительные активности / 1

- Существует более 20 неофициальных представительств **Связной** в социальных медиа (Vkontakte, Livejournal, Liveinternet, МойМир)
- Данные активности не контролируются компанией
- Аудитория представительств (более 4000 человек) – сотрудники компании из регионов России, клиенты компании и Интернет-магазина
- Около 30% представительств «заброшены» и не поддерживают активность
- Существует риск хаотичного формирования репутации компании в неофициальных представительствах в сети

Дополнительные активности / 2

- [Вся связь в Связном!](#) – группа по общим вопросам, 1 659 участников
- [ЗАО "Связной КЗН" В контакте](#) – группа сотрудников компании, 413 участника
- [Центр Мобильной Связи - СВЯЗНОЙ!](#) – фан-клуб компании, 846 участников
- [Связной](#) – группа акции «Ipad за поцелуй», 960 участников

The image shows a collage of social media content related to the 'Связной' brand. It includes:

- Group Information:**
 - Имя группы: СВЯЗНОЙ
 - Тип: Клуб
 - Веб-сайт: http://www.svyaznoy.ru/
 - Город: Москва, Россия
- Activity Banner:**

ИПад за поцелуй

ВСТУПАЙТЕ В ГРУППУ, ЧТОБЫ НЕ ПРОПУСТИТЬ САМЫЕ ПОСЛЕДНИЕ АКЦИИ ОТ СВЯЗНОГО!

О КОМПАНИИ | НАШИ НОВОСТИ

СВЯЗНОЙ

Совсем скоро уже День Влюбленных, а мы как раз открываем новый магазин

Чтобы отпраздновать оба этих замечательных события, мы объявляем акцию iPad за поцелуй!
- Poll:**

Из какого вы города?

Москва	108 (15.1%)
Санкт-Петербург	193 (27%)
Пермь	15 (2.1%)
- Other Elements:**
 - СВЯЗНОЙ официальная группа
 - Пригласить в группу
 - Покинуть группу
 - Добавить в закладки
 - Альбомы: В группе 7 альбомов.
 - Список групп: "СВЯЗНОЙ ДВ", "Связной!" ЦОВ, Центр Мобильной Связи - СВЯЗНОЙ!, "Связной", Связной 195, СВЯЗНОЙ, ОАО "Связной Юг", Связной склад СПб.



A vibrant blue ocean with two dolphins leaping from the water, creating white splashes. The dolphins are dark grey and are captured mid-air, with their bodies curved as they move. The water is a deep blue, and the sky is not visible. The overall scene is dynamic and energetic.

Активности конкурентов

Группы Вконтакте / Евросеть

- Компания **Евросеть** представлена двумя крупными неофициальными группами с общим охватом более 5500 участников
- Четко обозначены цели данных групп:
 1. Объединение людей для общения на тему Евросети
 2. Объединение сотрудников компании
- Большая часть активной аудитории группы – существующие и бывшие сотрудники компании Евросеть
- Высокое вовлечение аудитории в диалог – среднее количество комментариев к теме или альбому превышает 50 и 200 соответственно



Twitter @euroset_company

- Охват аудитории @euroset_company – более 750 участников
- Поведение в сети – позиционирование, как официального аккаунта компании
- Reply (общение с аудиторией) составляет 13% от общего числа сообщений – адекватный результат для позиции корпоративный аккаунт
- Background оформления аккаунта используется для промоушена новой продукции компании
- Яндекс оценивает аккаунт @euroset_company как авторитетный по сравнению с @svyaznoy_ru не смотря на меньшее количество followers



Евросеть
Интернет-магазин

Заказ по телефону в Москве круглосуточно (495) 771-73-12

twitter

Get short, timely messages from Компания Евросеть. Twitter is a rich source of instantly updated information. It's easy to find an incredibly wide variety of topics. [Join today](#) and [follow @euroset_company](#).

[Join Today >](#)

Get updates via SMS by texting [follow euroset](#)

euroset_company

LG GD910 Black

29 990 Р [Новинка](#)

Тур в Хорватию из Евросети! Истрия, 4*, с 1 мая на 8 дней, отпр. из Москвы, полн.пансион, 25 772 руб. за чел! <http://bit.ly/dAabrF>
about 4 hours ago via web

Тур в Черногорию из Евросети! Будва, 3*, с 8 мая на 8 дней, без пит., отпр. Из Москвы, 16 080руб. за чел. <http://bit.ly/c2MA9n>
about 4 hours ago via web

Тур в Доминикану из Евросети! Пунта Кана 5* с 22 апр/на 11

4850 [Twitter / euroset_company](#) [Получить код кнопки](#)
пред. след.

↓51 1909 770

Группа Вконтакте / АльтТелеком

- Компания **АльтТелеком** представлена одной группой с охватом – 296 человек
- Аудитория на 100% состоит из сотрудников компании АльтТелеком
- Группа используется для обмена опытом между сотрудниками, а также общения во вне рабочее время. Цель – работа с покупателями и генерирование лидов - перед группой не ставилась
- В данный момент в группе выявлена слабая активность – с марта 2008 года (дата основания группы) появилось всего 2 темы и 61 сообщение

The screenshot shows the VKontakte group page for 'АльтТелеком'. The page is divided into several sections:

- Информация:** Название: АльтТелеком, Тип: Клуб, Категория: Общие интересы - Друзья, Описание: АльтТелеком группа.
- Контактная информация:** Веб-сайт: <http://rabotnikalta.msk.ru/>, Город: Москва, Россия.
- Свежие новости:** <http://rabotnikalta.msk.ru/>
сайт работников АльтТелеком.
Пока находиться в стадии глубокой разработки.
Если есть интересные идеи и мысли что там можно сделать пишите, будем рады
- Обсуждения:** В группе 2 темы. **Кто в каком городе и на какой ТТ работает** (39 сообщений, Автор Александр Кириллов, 10 апр 2010 в 13:23) and **Добро пожаловать** (22 сообщения, Автор Анастасия Турцева, 1 мар 2010 в 1:26).
- Альбомы:** В группе 2 альбома.
- Видео:** 2 видеозаписи из трёх.


The 'Обсуждения' section is highlighted with a red border in the original image.



Выводы / Рекомендации

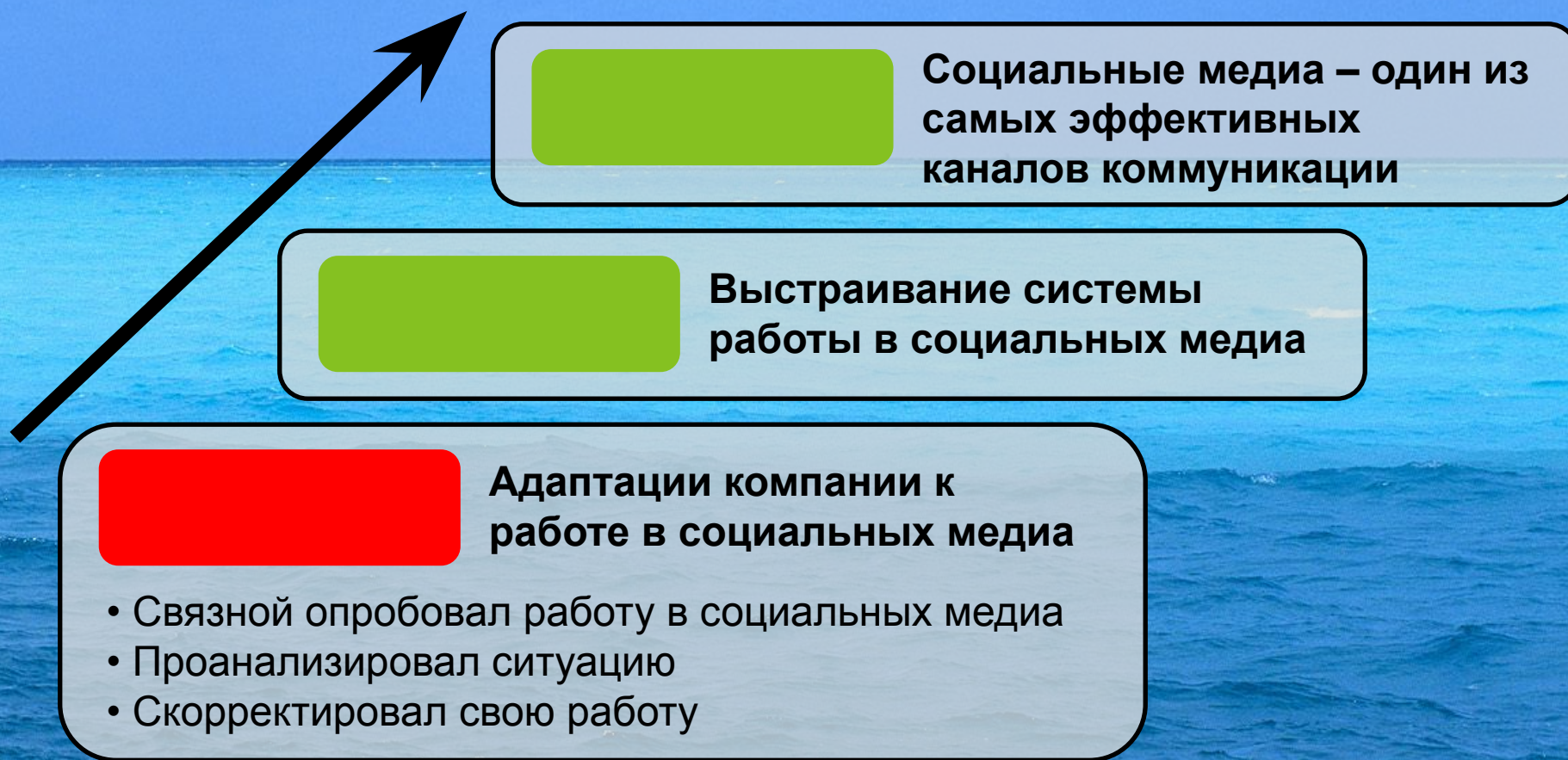
- Нет лидера по работе в социальных медиа
- Основная цель существующих сообществ – объединение существующих и бывших сотрудников компании
- Цель продаж для Интернет-магазинов и работа с обратной связью реализована слабо
- Существует опасность усиления активности конкурентов и захвата целевой аудитории
- Необходим мониторинг активностей конкурента
- Необходим план экстренного реагирования в кризисных ситуациях



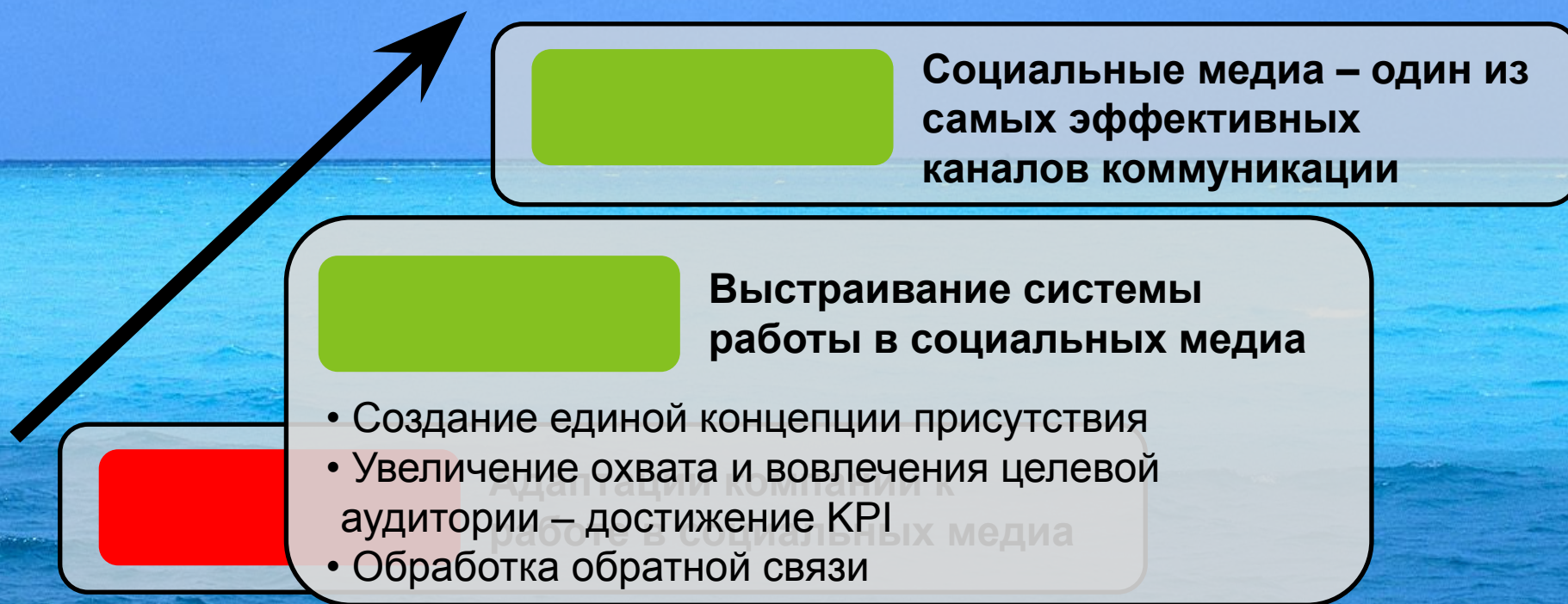
The background of the slide features a vibrant blue sky with light, wispy clouds at the top, transitioning into a clear, bright blue ocean with gentle waves in the foreground. A solid green rectangular box is positioned horizontally across the middle of the image, containing white text.

Стратегическое видение работы в социальных медиа бренда Связной

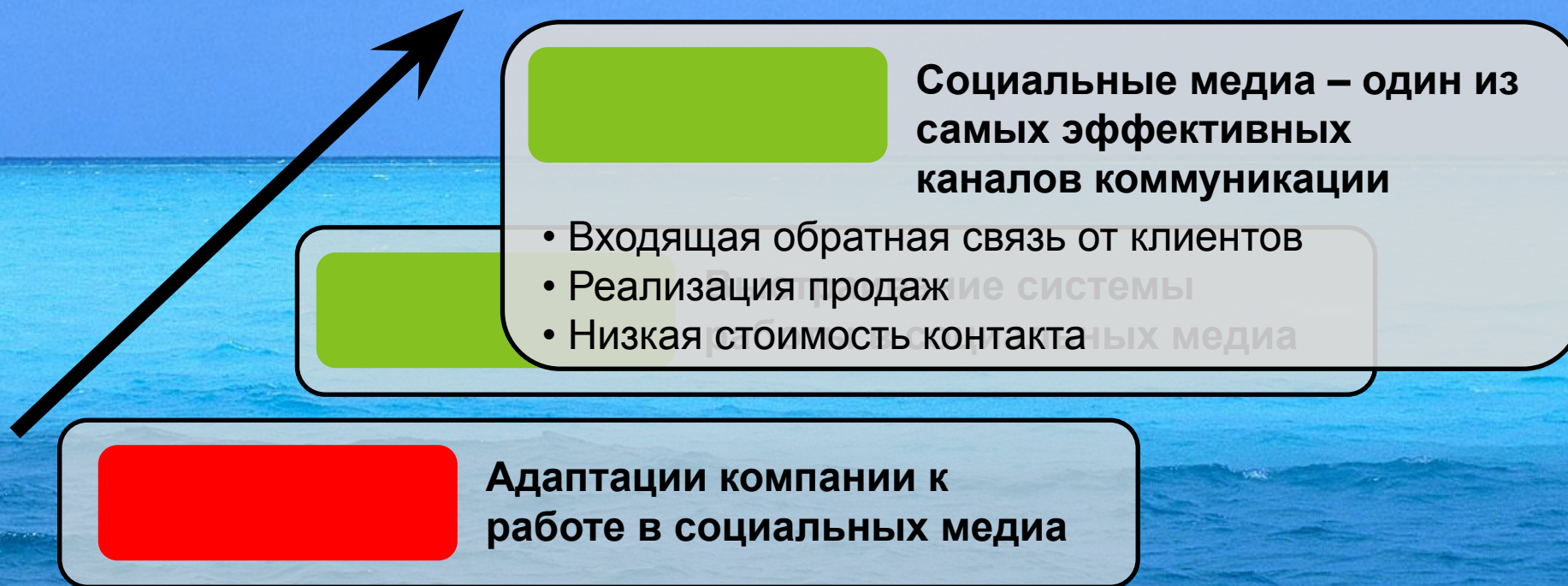
Стратегическое видение работы



Стратегическое видение работы



Стратегическое видение работы



A photograph of a surfer riding a large, curling wave. The surfer is positioned near the base of the wave's face. A semi-transparent green rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the text 'Тактические решения' in white. The background shows the ocean and a clear sky.

Тактические решения

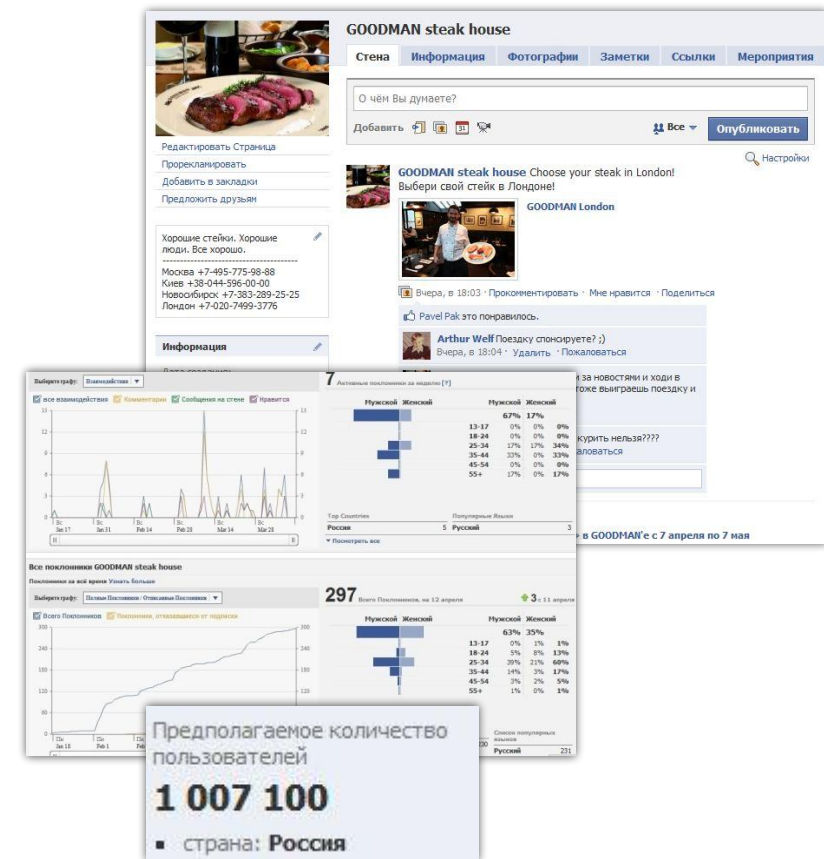
Что мы предлагаем

- Активизировать работу в существующих представительствах компании в социальных медиа, отказаться от неэффективных, запустить новые активности в наиболее перспективных социальных медиа
 - Закрывать сообщество в социальной сети МойМир
 - Создать и развивать коммерческую страницу Facebook
- Сформировать календарно-тематический план с темами и контентом, интересным для целевой аудитории, который касается «Связного»
- Разработать план активностей по вовлечению аудитории в созданные представительства бренда и запустить его реализацию
- Проводить постоянный мониторинг упоминаний бренда, конкурентов и других объектов в социальных медиа для понимания изменения ситуации и возможности реагирования



Коммерческая страница Facebook

- Социальная сеть Facebook благоприятно относится к присутствию страниц коммерческих организаций:
 - Оптимизированные под коммерческое использование страницы Facebook
 - Существует функциональный инструмент статистики для страницы
 - Возможности вирусного распространения информации о странице, а также промоушена (комментарии, отметки на фотографиях и likes)
- Уже более миллиона пользователей в России
- Более доверительное по сравнению с другими социальными сетями отношение пользователей к коммерческой информации
- Портрет аудитории социальной сети – мужчина 25+



План по КРІ через 6 месяцев



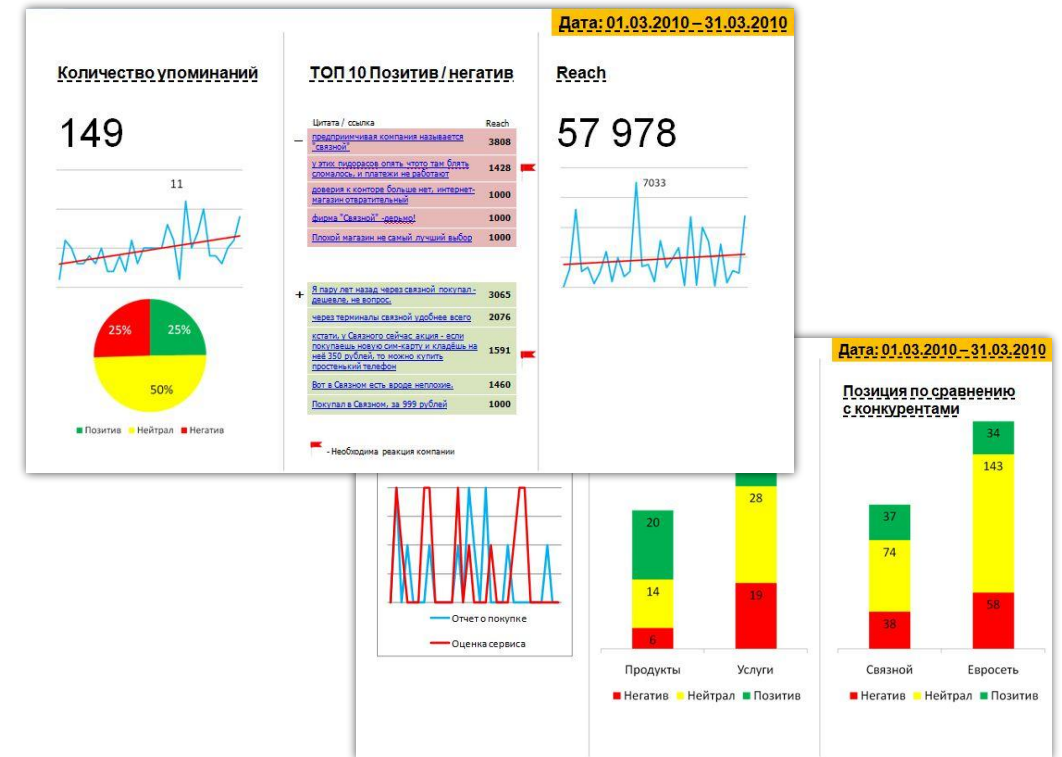
A large, powerful green wave is breaking, creating a massive wall of water. In the foreground, a surfer in a black wetsuit is lying on their stomach on a surfboard, waiting for a wave. In the distance, another surfer is visible riding the crest of the wave. The sky is overcast and grey.

Мониторинг обратной связи

Продукт мониторинг

Эта услуга нужна для:

- Наблюдения за отношением:
 - к бренду «Связной»
 - к конкретным маркам продуктов вендоров
- Реагирования на негативные отзывы
- Формирования понимания оппозиции по сравнению с конкурентами
- Формирование базы бренд-амбассадоров
- Выявления наиболее популярных и наиболее активно растущих темы общения о бренде Связной





Работа с негативом

Система работы с негативом

Для успешного процесса реагирования на негативные отзывы в социальных медиа необходима разработка эффективной для компании бизнес-процедуры. Она будет состоять из:

- определения основных направлений для реагирования:
 - реагируем от лица компании или от агентов влияния
 - при ответе используем скрипты (механики поведения) или общение с ответственным в компании
- разработки скриптов (механики поведения команды реагирования)
- составления Q&A документа для работы без привлечения ответственного в компании



Примеры негативных отзывов / Реакция официального представителя компании



Меня мучает вопрос - в «Связном» что совсем плохи дела с приходом финансового кризиса? Мало того, что там работают скудоумные продавцы, которые не умеют грамотно продемонстрировать товар лицом (но с этим еще можно как-то смириться), так там еще не возвращают тебе деньги на следующий день, когда ты возвращаешь им товар, который оказался некачественным.

Возможен ответ по скрипту. Вариант реакции – просьба сообщить в какой именно торговой точке это произошло

Techno_Jaro



Пришел сегодня в ярость! Внезапно, для оплаты участия в одном мероприятии понадобилось общение с «Яндекс-деньгами» - ранее никогда не пользовался этим сервисом. В интернете-то всё предельно ясно, а вот с занесением живых денег на счет, как и ожидал, возникли проблемы.

На Яндексе были перечислены разные варианты. Все они мне были не знакомы, кроме «Связного», где я пополняю счет на мобильнике. Обрадованный поехал сегодня в ближайший «Связной», но каково же было мое недоумение, когда кассир отказалась переводить деньги, сославшись на то, что это можно сделать только с терминала «Связной», которого у них не было, и в поисках которого надо было ехать куда-то в центр города!

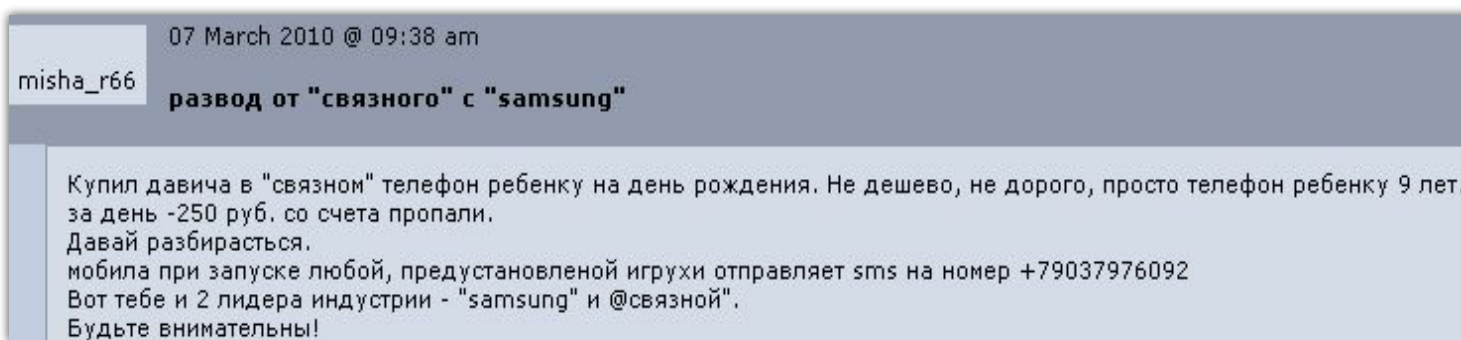
Необходима информация от ответственного в компании, когда будет возможно перечисление денег во всех торговых точках



Примеры негативных отзывов / Реакция виртуального агента влияния



Работа по скрипту.
Выяснение деталей ситуации
и перевод дискуссии в
позитивное русло



Необходима информация от
ответственного в компании,
связано ли это с компанией
«Связной» вообще





Стоимость...
...её здесь нет =)

Вопросы?

Контакты:

em@fistashki.org

+7 916 603 40 36

