



# Продвижение в сфере недвижимости: SMM не работает!

Алена Пяткова, контент-стратег

# Проблемы

- SMM оторван от общей маркетинговой стратегии, существует сам по себе
- В разных регионах от 40 до 70% застройщиков\* не поддерживает коммуникацию в соцсетях
- Таргетированная реклама не дает желаемого эффекта, периодически сливаются бюджеты
- Внятная обратная связь потребителям отсутствует

\*Среди тех, кто в принципе ведет соцсети

# Продвижение недвижимости – одна из самых сложных тематик: высокий средний чек, длинный цикл сделки.

Цена

Качество

Ассортимент

Рентабельность

Доля рынка

Производительность

Ипотечные условия

Другое Другое Другое

**Мнения**

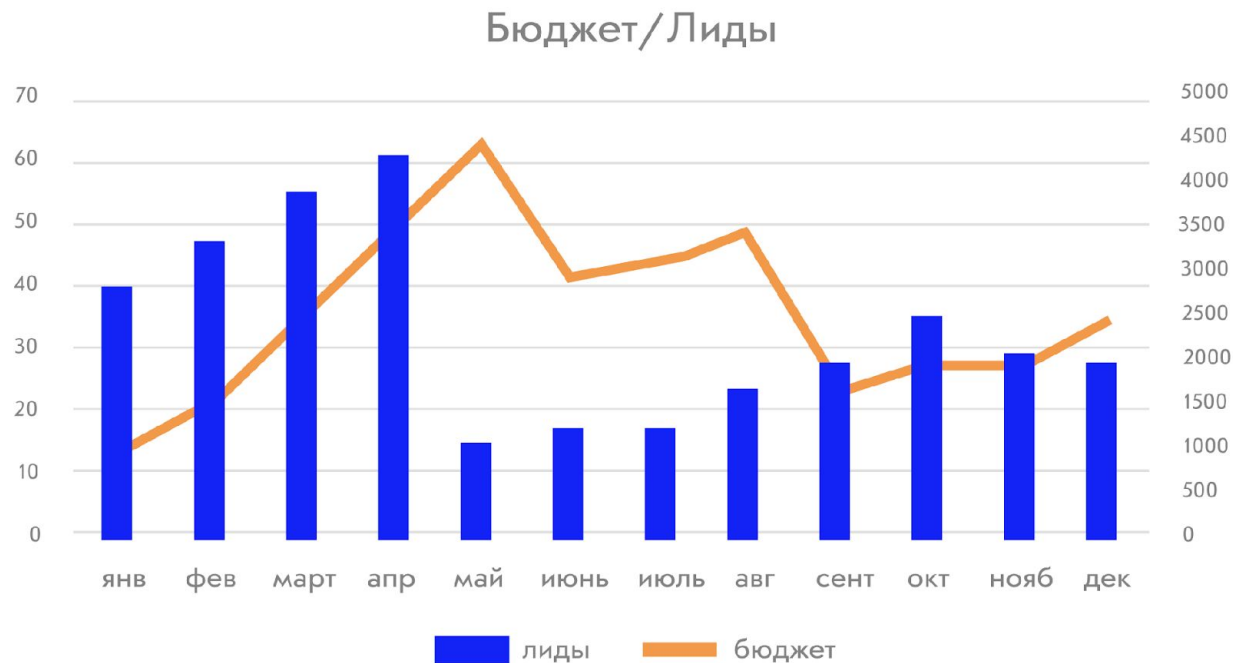
**Отзывы**

**Новости**

**Упоминания**

**Комментарии**

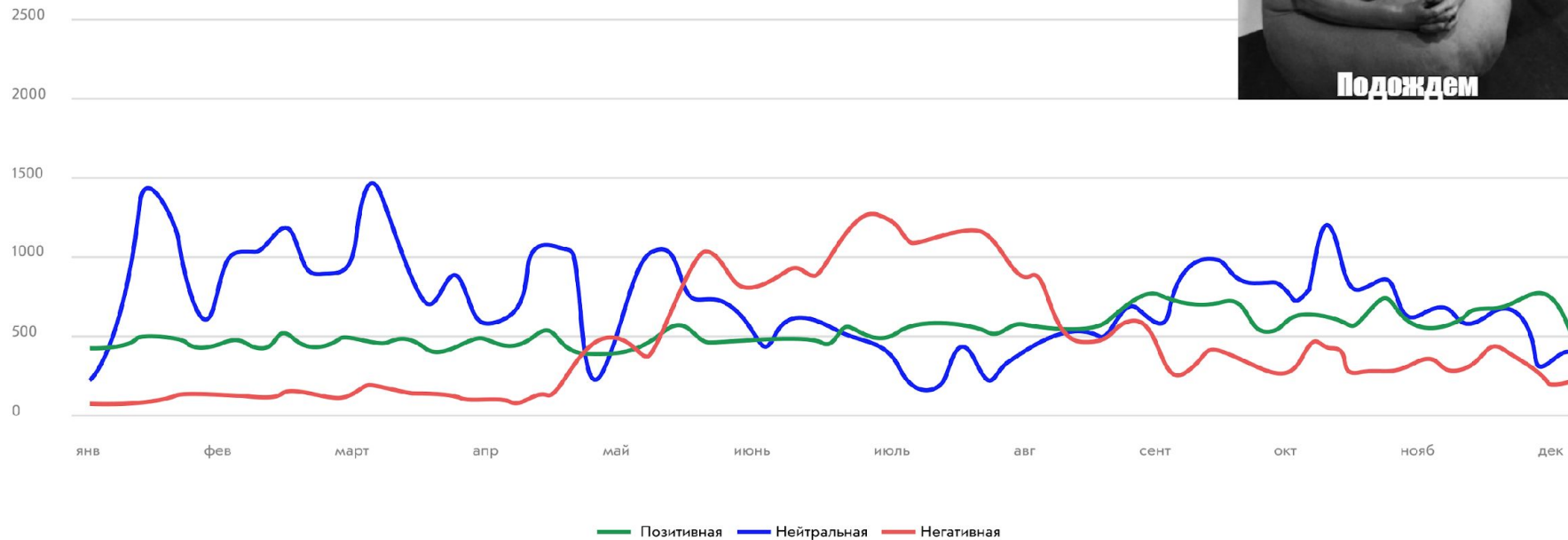
# Тот самый момент, когда SMM перестал работать



# Просто таргетолог плохо работает!






















Тональность по времени



# Настройте нормально рекламу!

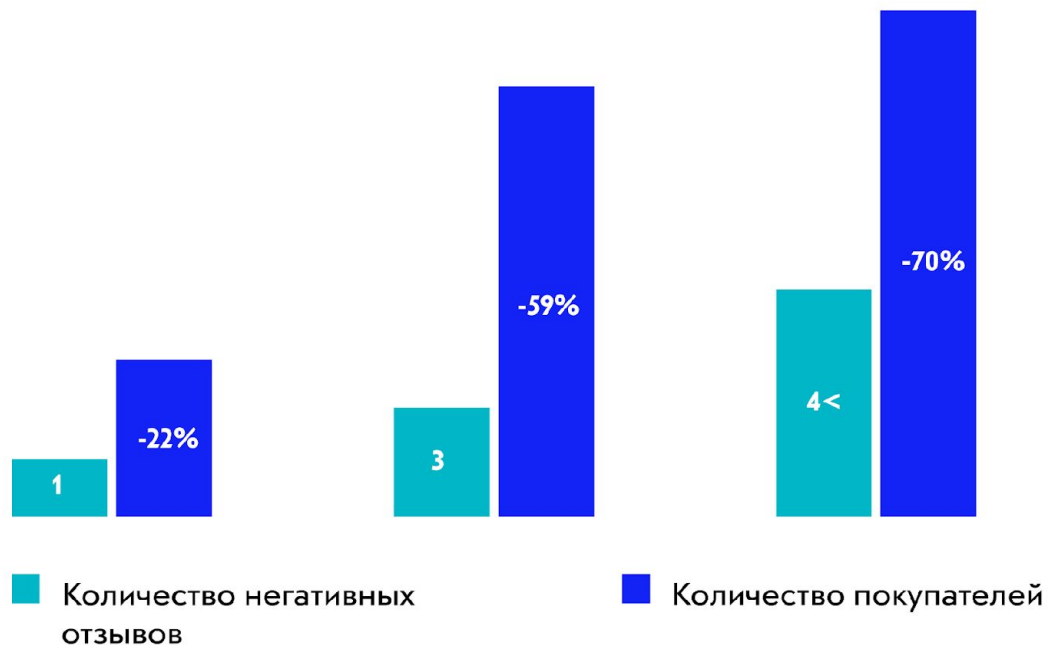
Топ источников НЕГАТИВА 1.05.18 - 1.09.18

1.	 vk.com	↑ 50 050	62%	
2.	 instagram.com	↑ 8 137	10%	
3.	 facebook.com	↑ 5 898	7%	
4.	 ok.ru	↑ 3 521	4%	
5.	 telegram.me	↑ 2 695	3%	
6.	 twitter.com	↓ 2 024	3%	
7.	 pikabu.ru	↑ 1 566	2%	
8.	 otzovik.com	↑ 955	1%	
9.	 irecommend.ru	↑ 571	1%	
10.	 flamp.ru	↑ 446	1%	



# 77 293 669 запросов «ОТЗЫВЫ» В МЕСЯЦ

Влияние негативных отзывов на количество покупателей



86% людей сомневаются в совершении покупки у бизнеса, у которого есть отрицательные онлайн-отзывы.  
Данные опубликованы RUSABILITY.RU в 2017 году.

**Так как же «включить» SMM?**



# Это не работа с обратной связью!

- «Мы отвечаем на отзывы на флампе»
- Тонны фальшивых отзывов
- Субъективность, попытки защитить бренд во что бы то ни стало

# Digital-инструменты измерения репутационного фона

Hootsuite

YouScan

SmiMonitor

ПрессИндекс

IQBuzz

Socialmention

Google

SemanticForce

StarComment

Alerts

HowSociable

BrandSpotter

Яндекс.Блоги

Analytics

The screenshot displays the YouScan web interface for monitoring mentions of 'Uber'. The main content area shows a list of social media posts mentioning the brand. The first post is from Anastasia Makaricheva, dated February 28, 2017, at 23:59 from the USA. The text of the post reads: 'Вот послушайте, что вчера у меня произошло. Еду в колледж на занятие в шести, Убер задержался, водитель объяснил... Екатерина, да я в знакомых местах тоже. Но тогда что-то на меня нашло)'. Below the text are options to 'Добавить тег' and social media sharing icons. The second post is from Marina Amihan, dated February 28, 2017, at 23:59, with the text: '11 Rare калсул! 2 UBER!!! (Battle Cats MEGA КОТОФОН) Он имба против металла'. The third post is from Игорь Бровко, dated February 28, 2017, at 23:59 from Ukraine, Kiev, with the text: 'Uber - такси нового поколения, говорили нам. UBER ждали как манну небесную все, кому надлежи вонючие прокуренные салоны... у меня вот до сих пор тоже ни одной проблемы не было, и тут что-то сломалось в технологии, не знаю почему, и будь скорость ответа у них чуть побыстрее чем трое суток, то я бы и не дергался'. On the right side of the interface, there is a sidebar with a search bar and a list of related terms with their respective counts: uber (111 276), uber (45 803), такси (38 079), поездка (29 852), водитель (27 196), который (25 137), компания (20 125), мочь (18 488), свой (18 396), машина (16 817), приложение (16 191), сервис (16 108), год (13 997), узкий (13 181), новый (14 448), работать (13 817), простой (13 801), один (13 588).

# Digital-инструменты для обработки упоминаний

UseDesk

StarComment

Открытые линии

Chotam

LiveDune

Carrot

Quest

Битрикс24

IQsocial

Запросы

Создать

Сохраненные фильтры:

- Пропущенные чаты 0
- Продажи — на удержании 3
- На удержании — поддержка 20
- Новые тикеты 1
- Ждут ответа — поддержка 2
- Регистрация 442
- Регистрация новые 0

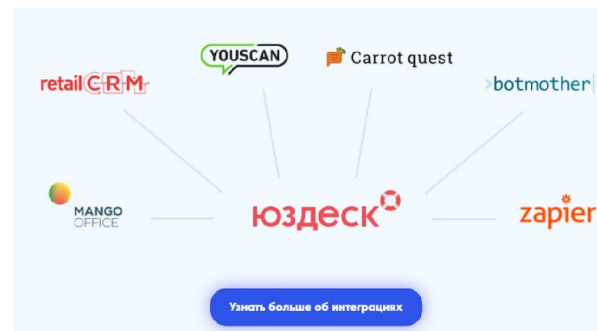
Все Канал Исполнитель Статус Тип Приоритет Вложения Теги SLA Обновлен

Создан Клиент Компания Категория Подкатегория

Поиск

<input type="checkbox"/>	Статус	Клиент	Тема	SLA	Агент	Создан	Обновлен
<input type="checkbox"/>	Новый	Monika Polaska	automation - problem Hello! I have another question. <a href="https://mm.usedesk.ru/tickets/111054">https://mm.usedesk.ru/tickets/111054</a> - auto... Категория:Поддержка	1ч 59м		15:31	15:31
<input type="checkbox"/>	Открыт	Нигара Камердинова	Странный SLA Жаль :(а перевод работает, спасибо большое :)С уважением,Нигара Камердинова   ... Категория:Поддержка автоответ	2ч 34м	Регина Ибрагимова	11:27	15:07
<input type="checkbox"/>	Открыт	Monika Polaska	Automation-request for help Hello Is there something already known? I have a few more examples when the aut... Категория:Поддержка Тема обращен...	1ч 59м	Регина Ибрагимова	03 сентября в 16:46	14:40

# YouScan + LiveDune + UseDesk



# Распределение по точкам контакта



Менеджер 1



Менеджер 2

**Ручной мониторинг**

**Автоматический мониторинг**

**Ручной мониторинг**

**Автоматический мониторинг**

Личные сообщения ВК и ФБ

Комментарии ВК и ФБ

Личные сообщения ИГ, ТВ, ОК

Упоминания ИГ, ТВ, ОК, ЮТ

Сайты с отзывами  
(ручной поиск по сайтам)

Упоминания ВК и ФБ

Хештеги ВК и ФБ

Комментарии ИГ, ТВ, ОК, ЮТ

Почта пресс-центра

Информация от руководства

Хештеги ВК и ФБ

Упоминания на форумах,  
блогах

Сайты с отзывами  
(мониторинг и передача)



**Отчет**

# Портреты ЦА

№1

Виктор, 28 лет, свой бизнес по доставке подарков, заказывает товары из Китая, не женат, живёт в СПб. Интересы: интернет-маркетинг, бизнес.

## Потребности

## Описание

Технические

Нужна доставка груза из Китая.  
Это долго, дорого, много рисков.

Влияние на финансы

Потеря вложенных средств и прибыли из-за порчи/утери товара, обмана или срывов сроков доставки.

Личный интерес

Не хочется влезать в долги.  
Не хочется снова начинать бизнес с нуля.  
Усталость от постоянного стресса.

# Триггеры\*

**Мужчины 25–34 лет**  
**Поколение Y**

Триггер 1.1 «Упускаемая выгода»

Пример: «Скидка 60%, **при оформлении заказа сегодня**»

Триггер 1.2 «Принадлежность к большинству»

Пример: «Нашими услугами **воспользовались 5 000 000 человек**»

**Женщины 35–45 лет**  
**Поколение X**

Триггер 2.1 «Сделаем за вас»

Пример: «Проведите выходной день так, как вам хочется! А **уборку за вас сделаем мы** — клининг-сервис Аква»

Триггер 2.2 «Доверие»

Пример: «Девочки, **я очень привередлива в вопросе выбора детской одежды** — для меня важно чтобы ткани были натуральными, шовчики ровные, чтобы все красиво при этом и **многие компании меня расстраивали**. Недавно заказала комбез у «Тедди Фэктори», жду посылочку. **Поделюсь с вами впечатлениями, когда дойдёт**» ... «Девочки, я в восторге...»

Триггер — близкий клиенту посыл, который побуждает его совершить требуемое действие. С английского переводится как «спусковой крючок».

# Работа с триггерами

Нам доставили посылку в очень помятом виде, несмотря на то, что внутри все было тщательно обернуто и упаковано, все 4 кружки разбиты. **Вот уже час не можем дозвониться до менеджера\*** и **выяснить, за что именно мы заплатили\*\*** и **в чем суть страхования груза\*\*\***.

**нет**

Добрый день!  
Нам очень жаль, что у Вас сложилась такая ситуация при работе с нашей компанией. Сообщите нам номер накладной. Будем разбираться!  
Приносим извинения за сложившуюся ситуацию.

**триггеры в отзыве**

- \* триггер «спешка»
- \*\* триггер «страх»
- \*\*\* триггер «гарантии»

**да**

Здравствуйте!  
\* Пожалуйста, сообщите номер вашей накладной и **мы сами вам позвоним**.  
\*\* **Я помогу разобраться в проблеме** и мы вернем вам деньги, если услуга оказана некачественно.  
\*\*\* **Страховка груза обеспечивает** то и это, мы **разберем вашу ситуацию детальнее и примем решение** при личном общении.



## Что спасет вас?

- ✔ Digital-инструменты
- ✔ Схема по обработке отзывов внутри компании
- ✔ Система проработанных целевых портретов
- ✔ Система триггеров и контент-поддержка работы

**Стратегия - всему голова**



**Промокод: SMMSIBERIA**

Алена Пяткова, контент-стратег

8 913 956 5067

inst: [@cosmosweb](#)