



Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»

setevie.com



Репутационный маркетинг в digital-пространстве для компании-девелопера

Диана Каюмова — руководитель отдела интернет-маркетинга



Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»
setevie.com

Репутационный маркетинг в digital*-пространстве это —

комплекс мероприятий и инструментов, направленный на привлечение и удержание клиентов, посредством формирования положительной онлайн-репутации компании.

Мониторинг
и реагирование

Создание благоприятного
информационного фона
в онлайн-среде

Предупреждение
кризисных ситуаций

* digital — цифровая среда, совокупность различных форм цифровых каналов: web-сайты, поисковые системы, социальные сети, мобильные и ТВ-приложения, видеохостинги, интерактивные инсталляции (экраны, терминалы), онлайн-игры.



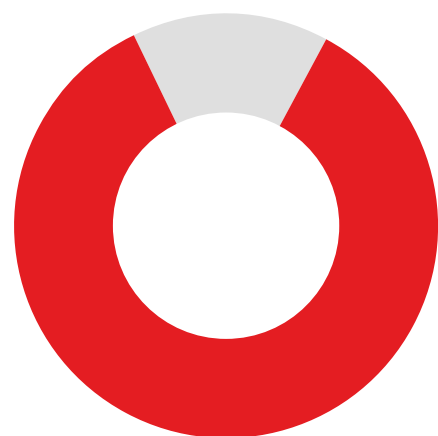
Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»
setevie.com



**А вы знаете, что пишут
о вашей компании в сети Интернет?**

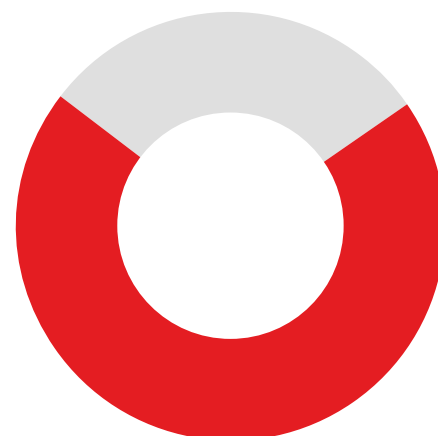


Цифры и факты о цифровой репутации



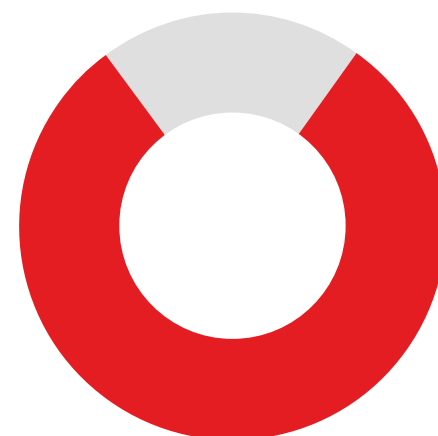
85%

потенциальных клиентов
перед покупкой читают
отзывы в сети*



70%

из них доверяют
онлайн-отзывам



80%

отзывов
в интернет имеют
негативную окраску



65%

клиентов отказываются
от услуг компании,
найдя в сети негативную
информацию



от **10%** до **80%**

составляют
потери продаж
при негативной
выдаче поисковиков

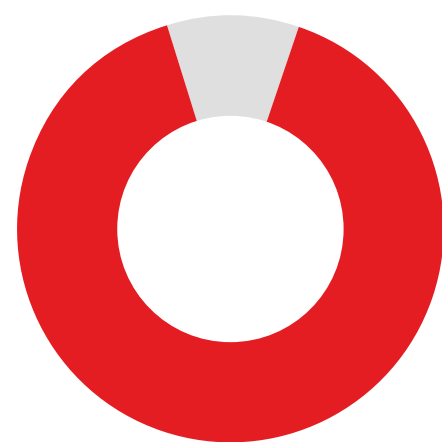
Уменьшение
на **2%**
объема негативных
упоминаний ведет
к росту продаж
на **1%**

* По данным исследований компаний BrightLocal, Deloitte & Touche Agency, Nielsen (2012 год, исследование «Изучение доверия к рекламе и отзывам о товарах»), London School and Economics Study



Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»
setevie.com

Зачем эти цифры?



до 90%
бюджетов на digital
ориентированы
на корпоративные
веб-сайты



При этом только
1 из 10
потенциальных клиентов
ищет информацию
только там



В период кризиса:

1.
Клиенты больше задумываются
от потенциальных рисках
2.
Растет недоверие
к рынку в целом
3.
Идет борьба
за каждого клиента



На первый план выходят:

1.
Позитивный информационный
фон вокруг компании
2.
Отсутствие большого
количества недовольных
клиентов
3.
Известность
и порядочность компании



Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»

setevie.com

Поисковые
системы

Яндекс Google

dp.ru REGNUM

фонтанка КП КРСУ

47news.ru САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Онлайн
СМИ

Социальные
сети



СПБГУРУ
Новостройки Санкт-Петербурга и области

Littleone

НОВОСТРОЙ.СПБ
поисквик по новостройкам

NOVOSTROY.SU
НОВОСТРОЙКИ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА И ОБЛАСТИ

ДОМ КОНТРОЛЬ

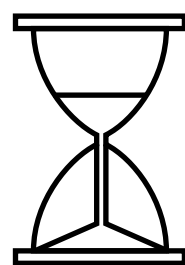
Тематические сайты
и форумы

**Digital-
репутация
компании-
девелопера**



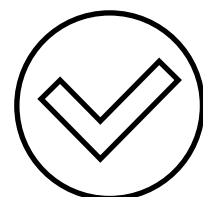
Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»
setevie.com

Основные темы негативных упоминаний у застройщиков



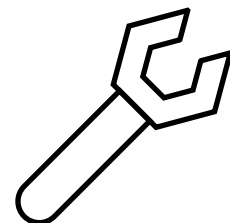
1.

Задержка
сроков сдачи



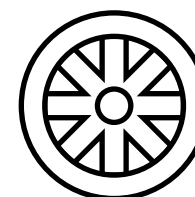
2.

Качество
строительства



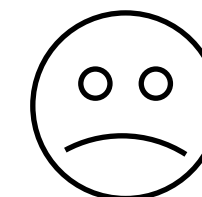
3.

Обслуживание
в компании



4.

Социальная
и транспортная
инфраструктура



5.

Претензии
к УК застройщика



Причины негативных упоминаний у застройщиков



1.

Недостаточная информированность дольщиков



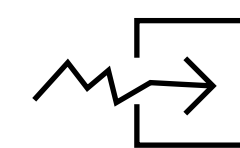
2.

Незнание законодательства РФ (214-ФЗ, нормы и правила сферы ЖКХ)



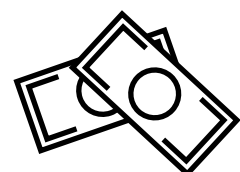
3.

Завышенные ожидания и требования покупателей (эконом-комфорт-бизнес)



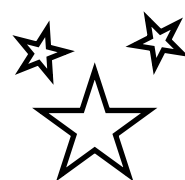
4.

Направленные действия конкурентов



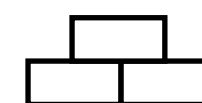
5.

Продажа услуг (юридических, консультативных, по приемке квартир)



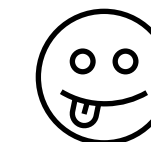
6.

Мошенники (бизнес продажи квартир по договору цессии и др.)



7.

Объективные причины (кризисы, стоимость материалов, недобросовестность подрядчиков, административные препятствия, условия инвестиционного договора и т.п.)



8.

Эмоции, троллинг



Как анализировать?



Ручной мониторинг

Поисковые системы, Яндекс.Блоги, Яндекс Новости, Оповещения Google Alerts, внутренний поиск соцсетей

- ⊕ Привычная форма результатов (таблицы Excel или Google)
- ⊕ Высокая точность и охват
- ⊕ Оперативность (не ждать индексации)
- ⊕ Мониторинг закрытых площадок
- ⊕ Возможность реагирования «на месте»
- ⊖ Затраты на временные и трудовые ресурсы (человек/час)
- ⊖ Сложность анализа, нет наглядности



Автоматические системы

Iqbuzz, Крибрум, Babkee, YouScan, Wobot и другие

- ⊕ Красивые отчеты и выборки
- ⊖ Это стоит денег
- ⊖ Сложность в управлении, понимании,
- ⊖ Необходимо обучение
- ⊖ Как правило, не индексируются узкотематические сайты
- ⊖ Не индексируются закрытые группы в соцсетях
- ⊖ Не учитываются сообщения без упоминания бренда (например, в тематических ветках)



Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»
setevie.com

Кейс «Нейтрализация негатива и формирование положительного имиджа компании-застройщика жилой недвижимости»

Клиент:

один
из крупнейших
девелоперов
СПб

Проблемы:

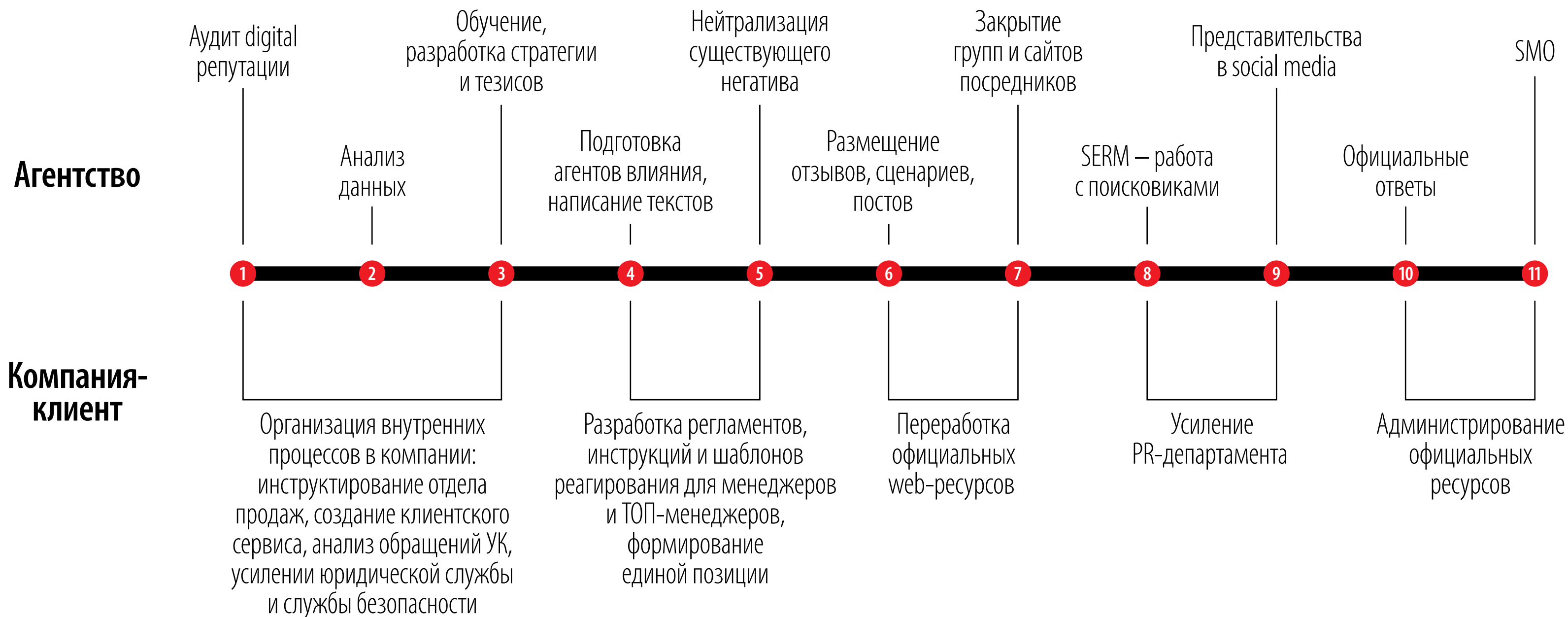
62%
негатива
о компании
на отраслевых
порталах

41 негативная ветка
в выдаче поисковых
систем по запросам
потенциальных
покупателей

Более 50 групп
объектов
в социальных сетях,
созданных дольщикам
и агентами –
посредники
дезинформируют
потенциальных
клиентов



Основные шаги:





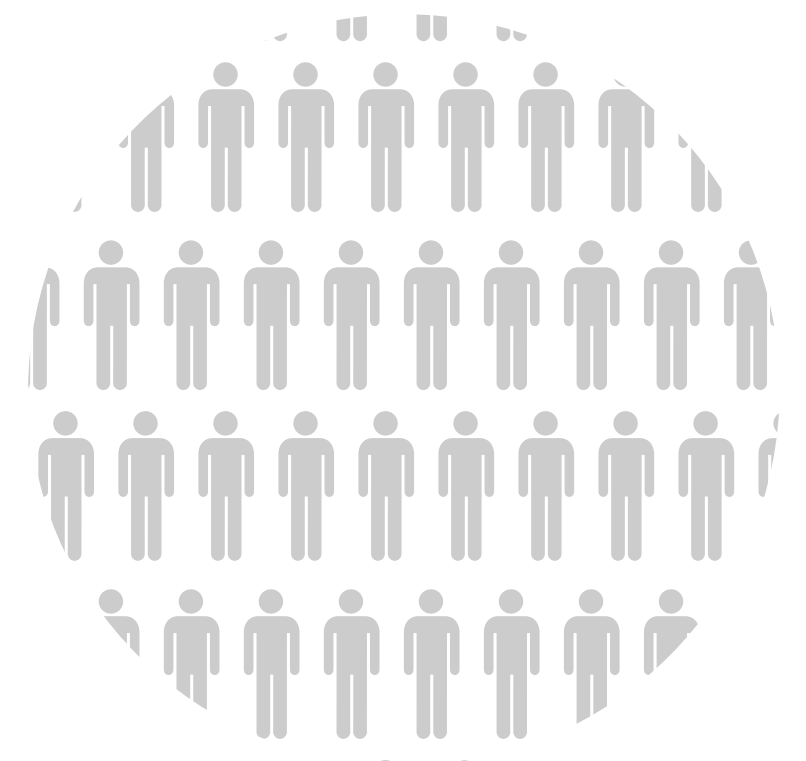
Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»
setevie.com

Кампания (6 месяцев)

50+
площадок и веток

4
официальные площадки

450 тыс. человек
охват кампании





Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»
setevie.com

Результаты:

В 5 раз

снизился
процент негатива
на отраслевых
площадках

10 471 участников

среди лояльной
аудитории
аккумулировано
в social media

100 очагов

негатива
нивелировано

200

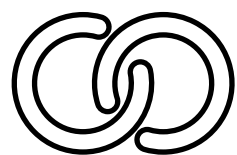
позитивных
сообщений
от реальных
пользователей

и тем не менее... работа продолжается 24/7





Советы и «лайфхаки» по управлению онлайн репутацией



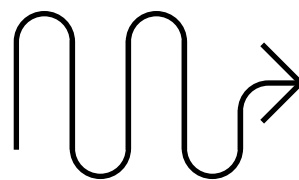
1.

Всегда оставайтесь
на связи со своей
аудиторией



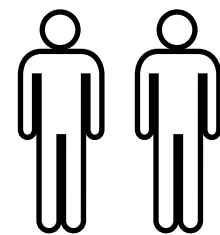
2.

Оценивайте
«вирусность»
негатива



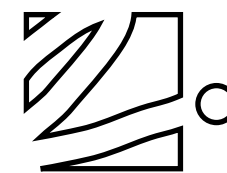
3.

Отвечать
оперативно —
это не всегда хорошо



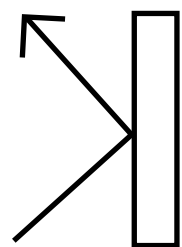
4.

Переносите
общение
в офлайн



5.

Иногда негатив все же
можно просто удалить
(Статья 152. Защита чести,
достоинства и деловой репутации)



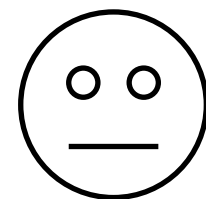
6.

Предсказывайте негатив,
заранее готовьтесь
к его отражению



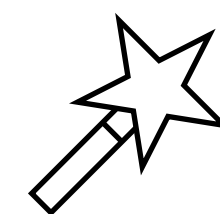
7.

В кризисной ситуации
главное: искренность,
честность, извинения



8.

Сдерживайте
эмоции



9.

Становитесь
лучше
и добрее



Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»
setevie.com

Репутация —
странный
предмет



сейчас она есть,
а завтра её нет



Рекламное агентство
«Сетевые коммуникации»

setevie.com

**Спасибо
за внимание!
Есть вопросы?**



Диана Каюмова
Руководитель отдела
интернет-маркетинга
РА «Сетевые коммуникации»

web@setevie.com
(812) 987-66-33
setevie.com
f dkayumova