

MEDIA

1 0 8

Особенности работы с социальными сетями в сфере недвижимости

Дмитрий Пушилин

Product Director, Media 108

3 аспекта



Лояльность



Репутация



Лидогенерация

Лояльность

ПРОБЛЕМЫ НА СТАРТЕ РАБОТ

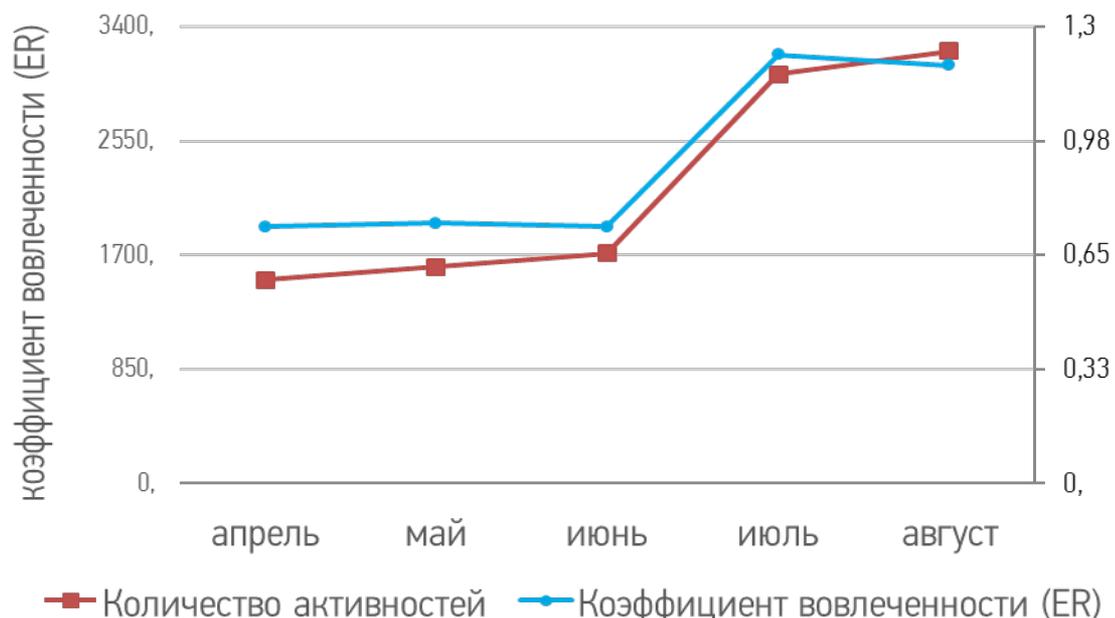
- Наличие сообществ под объект и группу компаний, но с минимальной контентной составляющей.
- В сообществах публиковались только фотоотчеты о ходе строительства.
- Отсутствовала оперативная информация о событиях на стройке и территории жилых комплексов
- Отсутствовала обратная связь на комментарии и личные просьбы аудитории.

Часть комментариев удалялась.

КАК СЛЕДСТВИЕ:

- Аудитория создала отдельные сообщества для общения и обсуждения жилых комплексов
- Аудитория переходила на независимые форумы и вела дискуссии на сторонних площадках

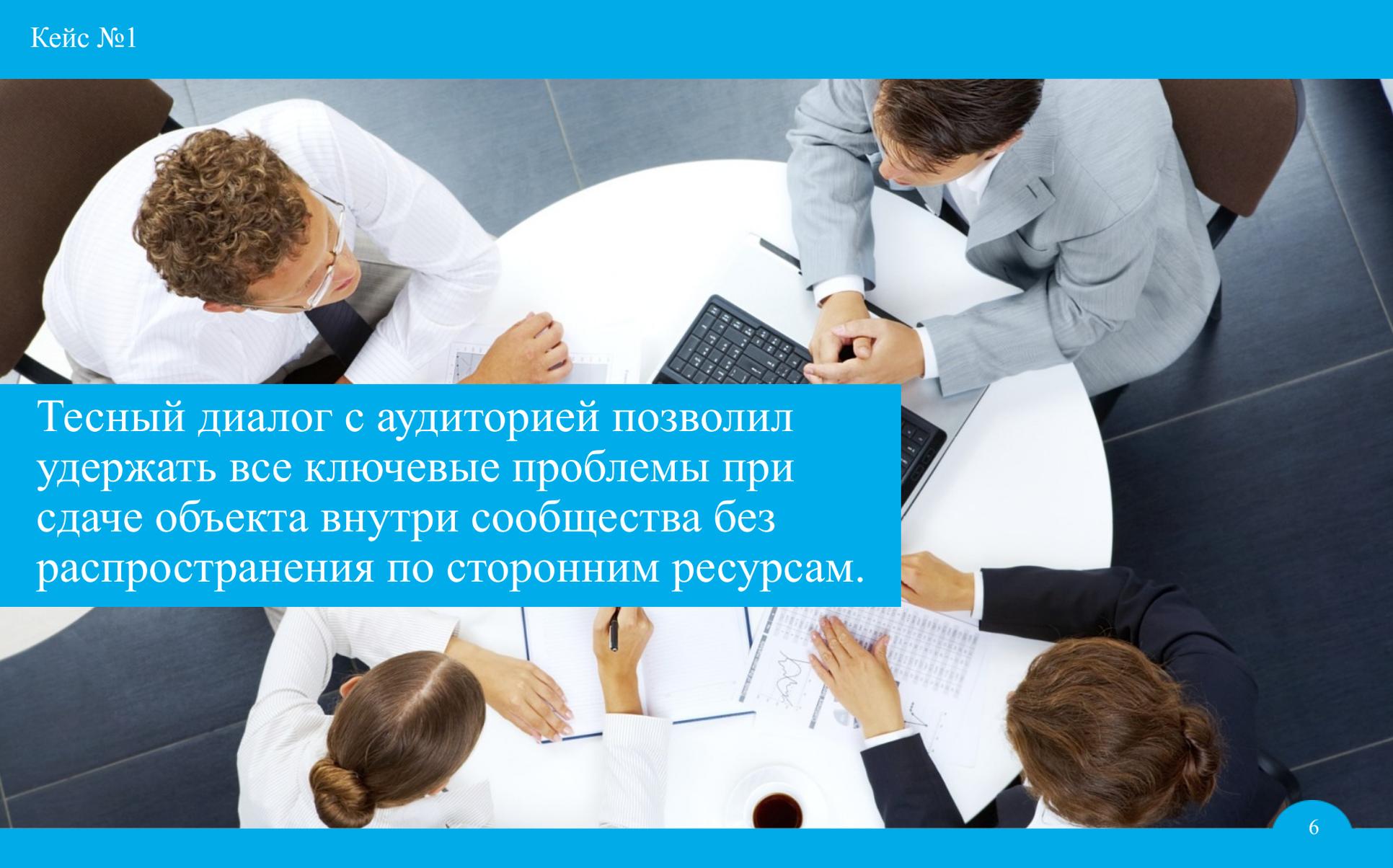
ENGAGEMENT RATE И КОЛИЧЕСТВО АКТИВНОСТЕЙ



Коэффициент вовлеченности аудитории вырос на **80%**

Количество активностей пользователей в сообществе выросло с **1600 до 3000**.

Скорость реакции на комментарии и обращения пользователей составляет **20-30 минут**.

An overhead photograph of four business professionals (two men and two women) seated around a white circular table in a meeting. They are dressed in business attire. One man is using a laptop, and another is pointing at a document. The scene is brightly lit, and the background is a dark grey floor.

Тесный диалог с аудиторией позволил удержать все ключевые проблемы при сдаче объекта внутри сообщества без распространения по сторонним ресурсам.

Репутация



Источники негативного окружения

- Жильцы
- Потенциальные клиенты
- Сотрудники
- Конкуренты

Ключевые темы

- Перенос срока сдачи или задержка строительства;
- Недостатки локации;
- Снижение доверия к застройщику;
- Состояние объекта при сдаче;
- Проблемы на различных стадиях взаимодействия

Недостатки локации



Отправлено: 10 Августа в 06:02:44

Если вас не напрягают линии электропередачи над головой, промзона поблизости, вечные пробки, переполненная электричка, пролетающие птицы и самолеты каждые 15 минут днем и ночью, то WELCOME!

Недостатки локации



Отправлено: 27 Октября в 12:07:45

Здорово. Народ, а я вот что-то не пойму, всех что, устраивает то, что рядом с комплексом находится кладбище? Неужели наши люди уже ко всему привыкли, что покупают себе жильё рядом с таким соседством?

Недостатки локации



Отправлено: 14 сентября в 21:16:32

На месте этого комплекса, по некоторым слухам, проводились массовые расстрелы людей, очень плохая аура должны быть, все равно, что жить на кладбище. А вот по поводу пробок смотрите видео.

Недостатки локации



Отправлено: 19 Октября 2016 в 16:18:13

С южной части МКАДа, над развязкой с Киевской, самолеты разворачиваются и начинают снижение. Дай Бог, не шлепнется, зато вони от керосина и постоянного шума будет много. Удачи!)))



ПРОБЛЕМЫ

В ЯНВАРЕ-ФЕВРАЛЕ 2016 ГОДА ВОЗНИКЛИ СЛЕДУЮЩИЕ КЛЮЧЕВЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- **Появление** большого количества **негатива** на внешних ресурсах
- **Появление конкурентного объекта** на близлежащей территории

Маркеры проблем



Появление запросов
«название ЖК+перенос сроков»

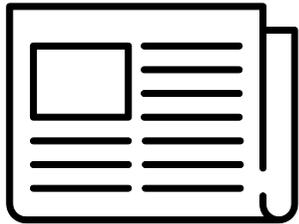


Уточнения при продажах

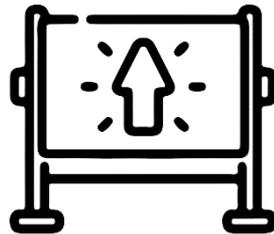


Увеличение количества
сервисных звонков
от текущих клиентов

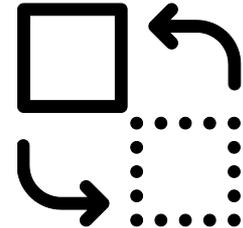
Инструменты SERM



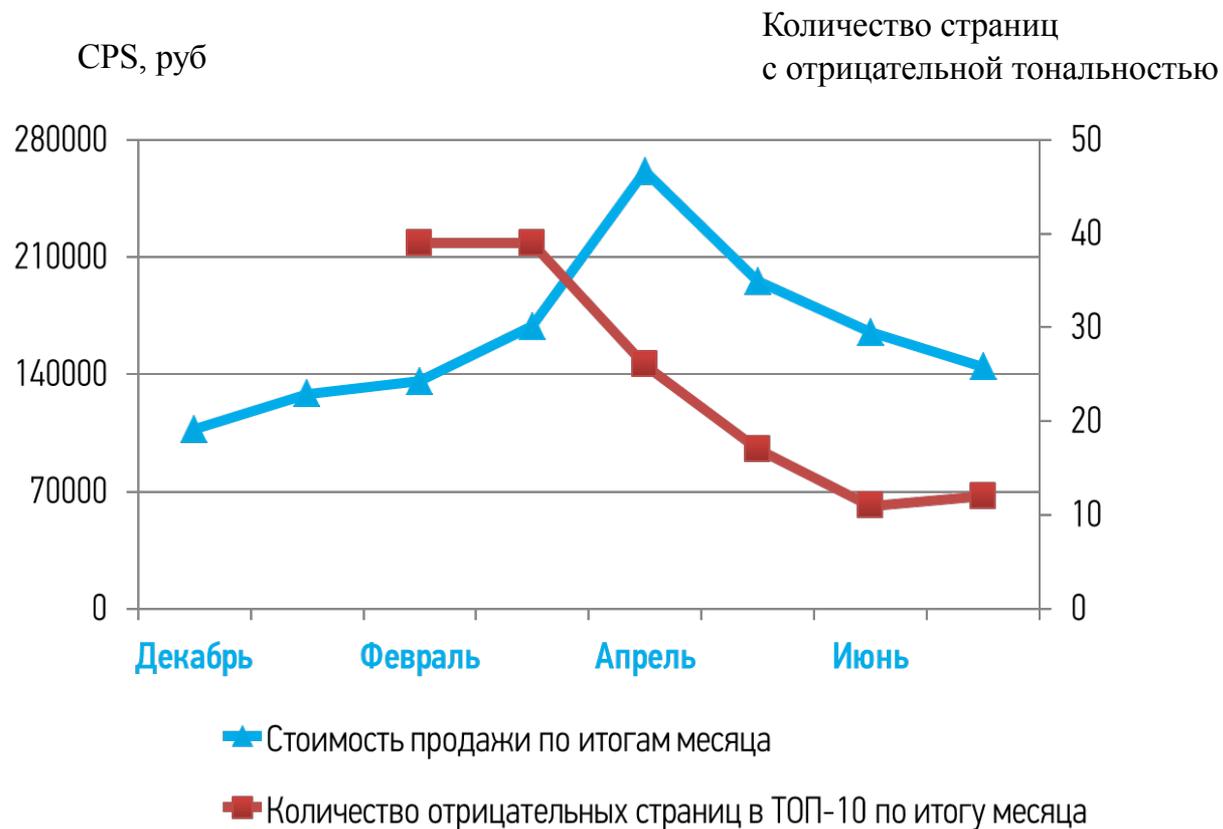
Размещение статей
и пресс-релизов



Поисковое продвижение
положительных и нейтральных
страниц в ТОП-10;



Смена релевантной
в рамках одного ресурса



ВЫВОДЫ



Сообщество – способ общения с аудиторией и удержания проблем внутри контролируемого инструмента;

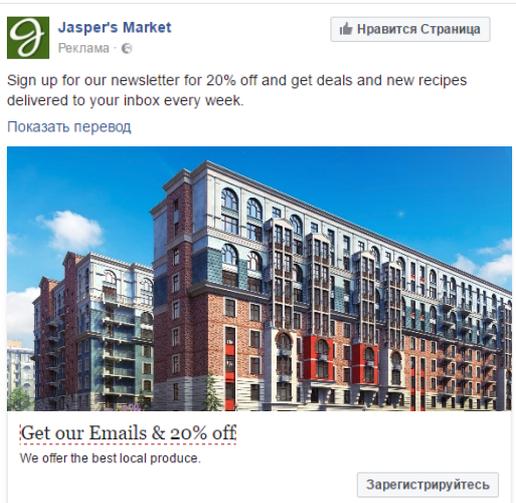
Отсутствие мер на проблемы с репутацией ведет к снижению

Лидогенерация

Механика формата

ШАГ 1

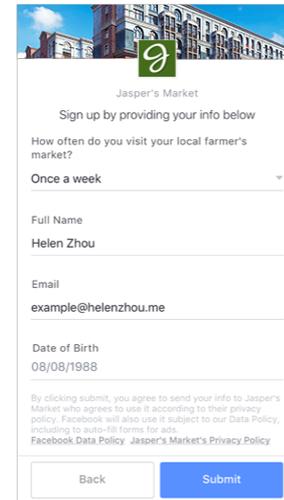
Рекламное объявление появляется в ленте новостей Facebook



The screenshot shows a Facebook advertisement for Jasper's Market. At the top left is the logo and name "Jasper's Market" with "Реклама · €" below it. To the right is a button that says "Нравится Страница". The main text reads: "Sign up for our newsletter for 20% off and get deals and new recipes delivered to your inbox every week." Below this is a link "Показать перевод". The central image is a large, multi-story brick building with many windows. At the bottom left, there is a text overlay: "Get our Emails & 20% off" followed by "We offer the best local produce." At the bottom right is a button that says "Зарегистрируйтесь".

ШАГ 2

Потенциальный клиент заполняет форму обратной связи в интерфейсе Facebook



The screenshot shows the sign-up form for Jasper's Market. At the top is the logo and name "Jasper's Market". Below it is the text "Sign up by providing your info below". The first question is "How often do you visit your local farmer's market?" with a dropdown menu set to "Once a week". Below this are input fields for "Full Name" (filled with "Helen Zhou"), "Email" (filled with "example@helenzhou.me"), and "Date of Birth" (filled with "08/08/1988"). At the bottom, there is a small disclaimer: "By clicking submit, you agree to send your info to Jasper's Market who agrees to use it according to their privacy policy. Facebook will also use it subject to our Data Policy, including to auto-fill forms for ads. Facebook Data Policy Jasper's Market's Privacy Policy". At the very bottom are two buttons: "Back" and "Submit".

Способы обработки заявок



Google Docs

CRM

CRM

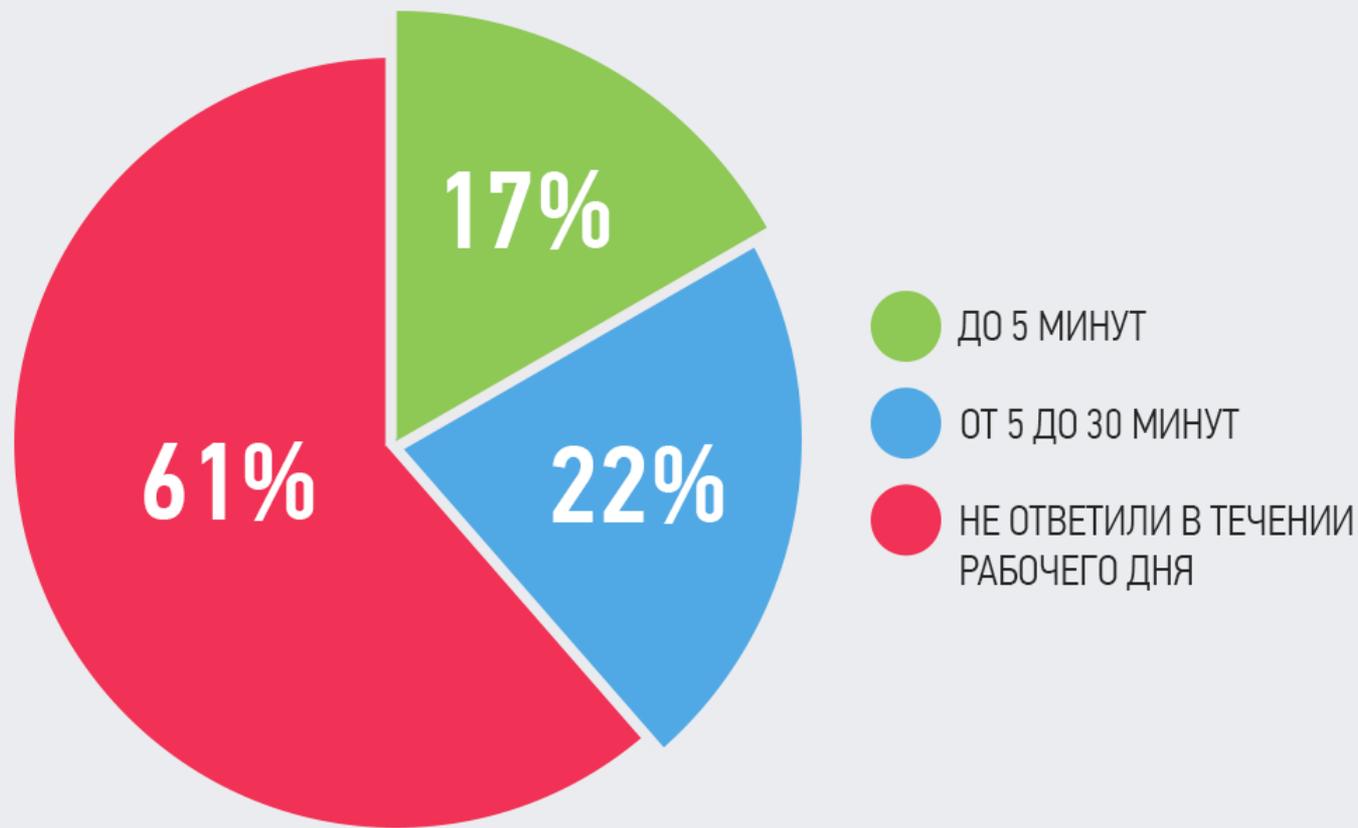


Почта



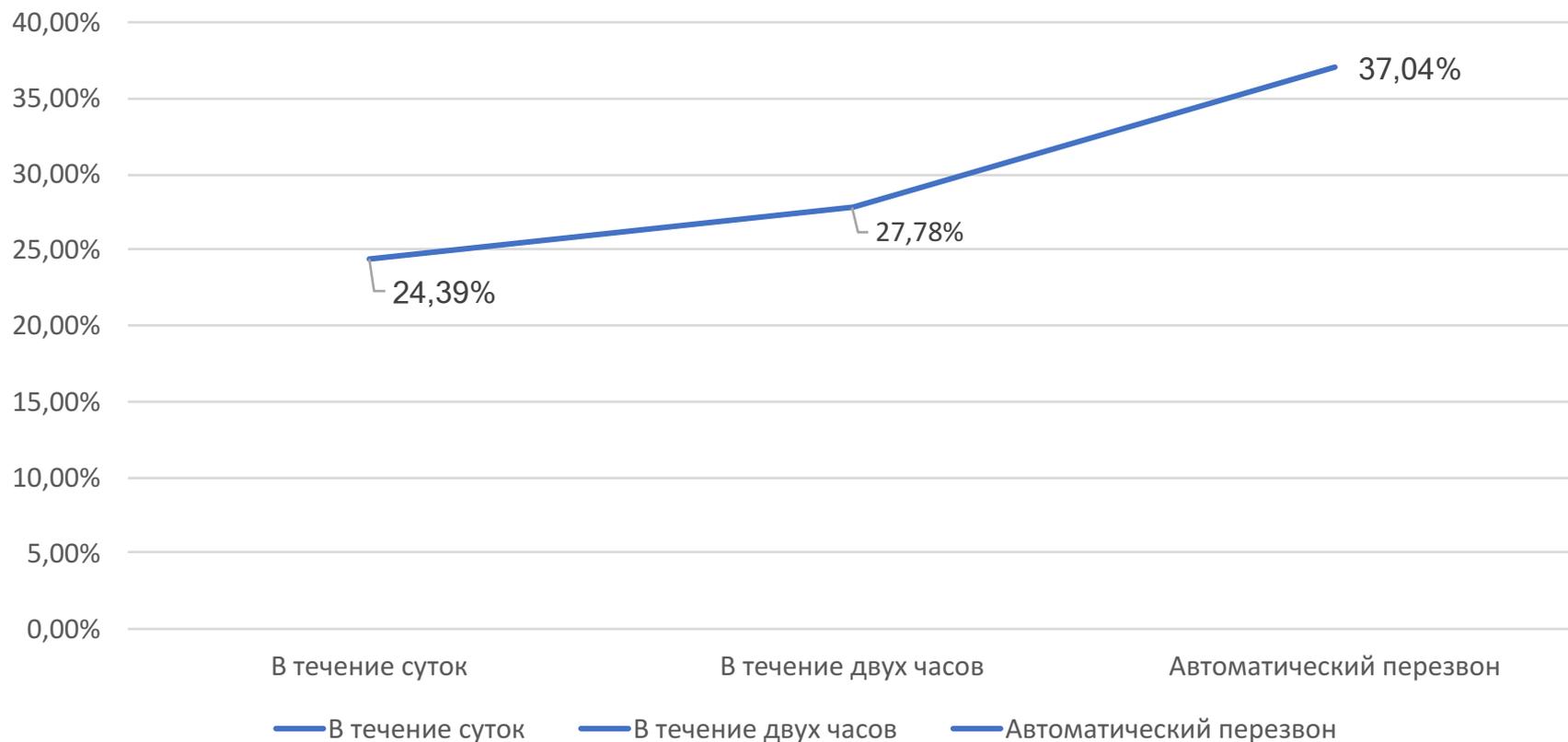
Автоматический
перезвон

СКОРОСТЬ РЕАКЦИИ НА ЗАЯВКУ В FACEBOOK LEADS



Конверсия в целевые обращения в зависимости от скорости ответа на заявку

Конверсия в целевую заявку



Недостатки канала

- Процент нецелевых заявок или несуществующих номеров выше, чем в других каналах;

Недостатки канала

- Процент нецелевых заявок или несуществующих номеров выше, чем в других каналах;
- Отсутствие контакта пользователя с сайтом объекта;

Недостатки канала

- Процент нецелевых заявок или несуществующих номеров выше, чем в других каналах;
- Отсутствие контакта пользователя с сайтом объекта;
- Более холодные обращения, чем с контекстной рекламы.

Преимущества канала



- Дополнительная емкость обращений;

Преимущества канала



- Дополнительная емкость обращений;
- Сопоставимая стоимость целевого обращения с другими каналами;

Преимущества канала



- Дополнительная емкость обращений;
- Сопоставимая стоимость целевого обращения с другими каналами;
- % успешного повторного дозвона до абонентов (целевых обращений) сопоставима с контекстной рекламой (70-75%)

Рекомендации

Оперативная реакция на заявки

Необходимо обеспечить перезвон отдела продаж на оставленную заявку в первые 5 минут, после оставления заявки

Изменение скрипта отдела продаж

Необходимо скорректировать приветствие и последующий диалог с клиентом

Повторный контакт с клиентом в короткий срок

Количество необходимых контактов с клиентом для последующего визита больше, чем с других каналов

Отслеживание комментариев к рекламным объявлениям

700 метров от м. Аэропорт. 1 Гектар закрытой охраняемой территории. Большой благоустроенный двор. Подземный паркинг на 385 мест. Гостевой паркинг без заезда во двор!

Получить предложение

9

Комментарии: 2

Нравится Комментарий

Хронологический порядок

Владимир Шолкунов БЕзнес класса 😄
Нравится · Ответить · 22 июня в 17:38

Михаил Шугаев жилая комплекса безнескласа однако
Нравится · Ответить · 22 июня в 17:50

Написать комментарий...

14 этажей

10

Комментарии: 1

Нравится Комментарий

Поделиться

Хронологический порядок

Sergey Morozoff Боже, какое уродливое здание!!!
Нравится · Ответить · Вчера в 0:11

Написать комментарий...

Планирование с учетом емкости отдела продаж

Наличие нецелевых контактов способствует росту загрузки отдела продаж.

ВАШИ ВОПРОСЫ?



PUSHILIN@MEDIA108.RU



+7-999-987-1236