

SMM

Подготовила Колмогорцева А.А.
для Арена Центр



О преподавателе

Колмогорцева Алиса

- Интернет-маркетолог
- В профессии с 2013г., занималась дизайном печатной и интернет-рекламы, созданием и продвижением сайтов, настройкой рекламы, веб-аналитикой, email-маркетингом, контент-маркетингом, ведением социальных сетей

С 2017 года:

- Индивидуальные консультации по продвижению проектов
- Автор курсов и мастер-классов по smm, маркетингу и копирайтингу



Организационные моменты

- 7 занятий
- **Пн, Ср, Пт** 18:10 – 20:50
- К следующему занятию:
- Регистрация личной страницы Вконтакте, Фейсбук
- Вступить в группу <https://vk.com/work.moments>
- Почта гугл (@gmail) зарегистрировать или вспомнить пароль
- Запись на почту, администраторы до 21:00

SMM

(англ. Social Media Marketing)

– комплекс действий,
направленных на
популяризацию продукта
среди целевой аудитории,
проводимый
в социальных сетях.

Направления работы в SMM

- **Контент** – создание текстов, графики, фото и видео;
- **Трафик** – привлечение подписчиков в аккаунт или посетителей на сайт (настройка рекламы, поиск групп/блогеров и т.д.);
- **Вовлечение** – работы по увеличению активности в группе (лайки, комментарии, сохранения, репосты);
- **Стратегия** – постановка целей и отслеживание их достижения, анализ ЦА и конкурентов, планирование дальнейшего развития аккаунта (в том числе выбор способов продвижения и тем для контента);
- **Консультации и продажи** – работа с теми подписчиками, которые выразили желание купить.

«Умная» лента

- Публикации в новостях ранжируются не по хронологии, а по интересности автора для читателя
- Чем чаще подписчик взаимодействует с контентом, тем раньше он увидит новые публикации
- У каждого пользователя своя «умная» лента, построенная на основании его взаимодействия с контентом
- Публикации не скрывают из ленты, а показывают их ниже интересных
- Охват – это количество аккаунтов, которые увидели ваш пост. Просмотры – это количество раз, которые была просмотрена публикация. Например, пользователь X посмотрел пост 10 раз. Охват публикации =1, а количество просмотров = 10

- Публикации никогда не видит 100% подписчиков
- Время публикации не имеет значения
- Ставка в SMM – на вовлечение

Содержание курса

1. Вводная лекция
2. Стратегия, создание сообщества
3. Создание контента: поиск и планирование тем, написание текстов, графика, механики вовлечения
4. Способы продвижения

Компетенции

Качества

- Интерес к профессии
- Умение искать и анализировать информацию
- Системность
- Коммуникабельность
- Эмпатия
- Художественный вкус

- Умение думать, а не делать по шаблону

Навыки

- Сбор информации
- Копирайтинг
- Работа в графических и видео редакторах
- Фотосъёмка
- Настройка рекламы
- Работа с аналитикой (статистика, отчёты, веб-аналитика)
- Поиск блогеров и партнёров

- Классический маркетинг, история рекламы

Уровень SMM-специалиста

Знание интерфейсов

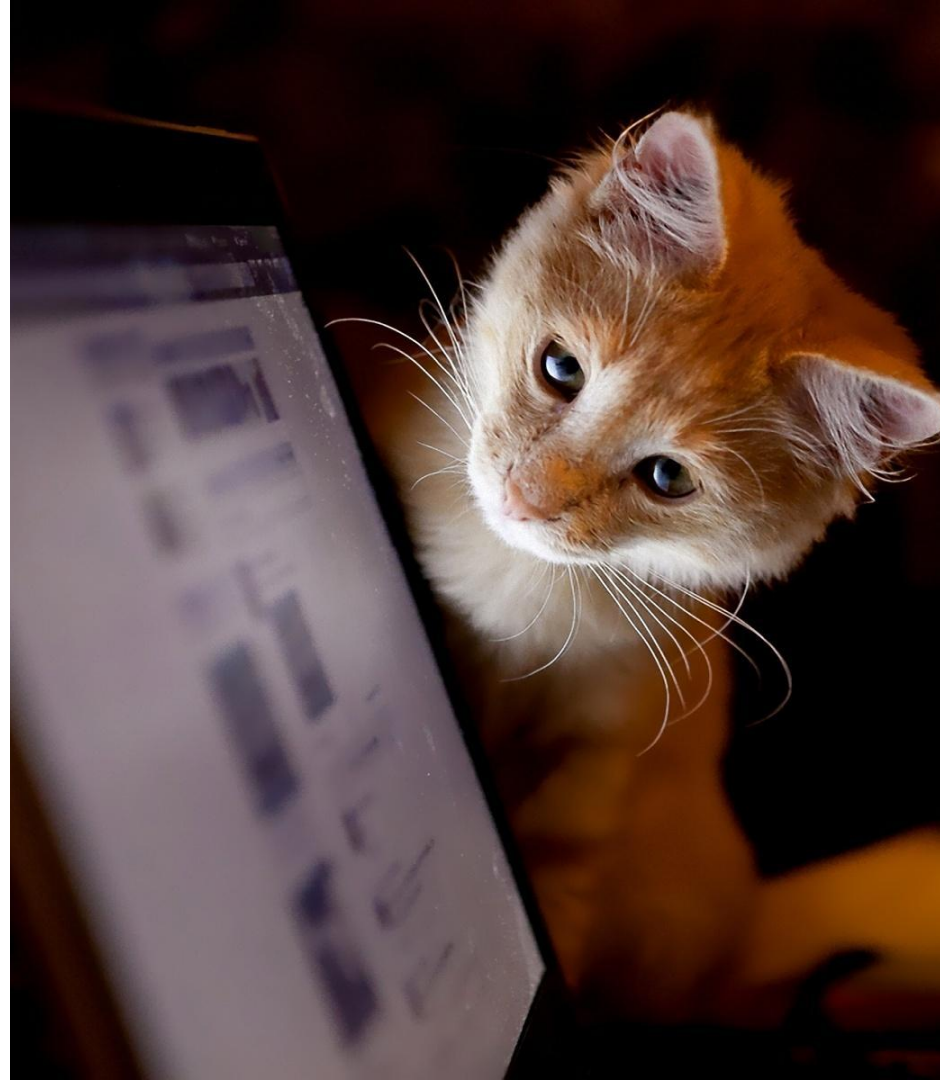
- Соц. сети
- Рекламные кабинеты
- Дополнительные программы
- Веб-аналитика (Яндекс.Метрика)

Понимание профессии

- Умение видеть продукт и ситуацию, понимать ЦА
- Выбор правильного алгоритма работы
- Умение сочетать разные направления работы
- Умение оценивать эффективность и делать выводы

Обзор
СОЦИАЛЬНЫХ
сетей

br-analytics.ru



Инстаграм

Подходит:

- Для B2C или B2B, где ЛПР готовы воспринимать инстаграм, как площадку для заключения сделок
- Тем, у кого красивый или интересный продукт
- Тем, кто работает по всей России
- Тем, кто готов показывать личность или команду

Плохо подходит:

- Для товаров, где ЛПР – мужчины старшего возраста
- Для дешевых неэксклюзивных товаров
- Для B2B



B2C – покупки для личного пользования

B2B – продажи для нужд бизнеса

ЛПР – лицо, принимающее решение о покупке

Пример B2B, которому подходит инстаграм:

Материалы и оборудование для маникюрных салонов

Пример B2B, которому не подходит: производство подшипников

Фейсбук

Подходит:

- Для B2B
- Для международных проектов
- Для личных брендов

Не подходит:

- Для бесплатного продвижения
- Для B2C?



Вконтакте

- + Можно найти почти любую аудиторию
 - + Реклама без НДС
 - + Принадлежит мэйл.ру (Россия)
 - + Таргетинг по ключевым фразам
-
- Низкая активность аудитории по сравнению с инстаграмом

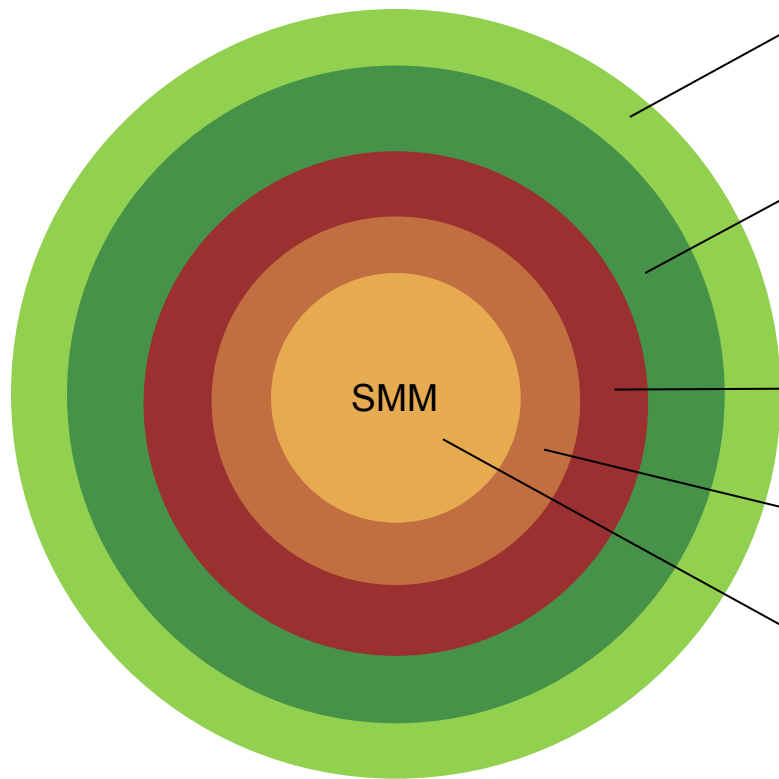


SMM

для разных задач



Стратегия



Пример

- **Бизнес-стратегия.** Каких результатов нужно добиться для бизнеса.
- **Маркетинговая стратегия.** Анализ продукта, ЦА и конкурентов; в результате сформировать видение, как к этой ЦА подойти, что будет им интересно.
- **Коммуникационная стратегия.** Название, фирменный стиль. Создание конкретных материалов (текстов, видео, картинок) для выбранных каналов продвижения.
- **Медиастратегия.** Выбор каналов продвижения: оффлайн-каналы, интернет (контекстная реклама, социальные сети, seo и т.д.)
- **Саб-канальная стратегия.** План продвижения в конкретном канале: Вконтакте, Ютуб, Инстаграм.

Варианты целей

- Краткосрочные продажи
- Удержание существующих клиентов (лояльность)
- Выход на новый сегмент

- Узнаваемость бренда
- Распространение новостей и важной информации о компании
- Привлечение сотрудников/инвесторов

- Формирование сообщества по интересам
- Привлечение внимания людей к определенной проблеме (некоммерческая цель)

Локальный бизнес?

- Кафе, парикмахерские, отели, магазины без доставки по России и т.д.
- Цель?

Локальный бизнес

- **Цель:** краткосрочные продажи
- **Контент:** товары, акции, частые вопросы, отзывы, результаты
- **Продвижение:** таргетированная реклама по гео+интересам/поведению
- **ВК:** <https://vk.com/cafematilda>
<https://vk.com/yogahome>
- **Инстаграм:** <https://www.instagram.com/teddyflowers/>
<https://www.instagram.com/modno96/>

Личный бренд?

- Юрист, психолог, фотограф, риелтор, репетитор, сммщик и т.д.
- Цель?

Личный бренд

- **Цель:** краткосрочные продажи
- **Контент:** результаты, личное профессиональное, полезные посты, общение
- **Продвижение:** таргетированная реклама по интересам, выступления и коллаборации
- **ВК:** <https://vk.com/golovchenkoilya>
<https://vk.com/itmarketer>
- **Инстаграм:** https://www.instagram.com/sveta_profbuf/
<https://www.instagram.com/psixologblag/>

Бренд?

- FMCG, сети и франшизы, бренды одежды, косметики, обуви и т.д.
- Цель?

Бренды

- **Цель:** узнаваемость, формирование образа
- **Контент:** имиджевый контент, развлечения, новости компании, креатив
- **Продвижение:** таргетированная реклама, коллаборации, реклама у блогеров и звёзд, PR, креатив

- ВК: <https://vk.com/burgerking>
- <https://vk.com/yves.rocher.russia>

- Инстаграм: <https://www.instagram.com/ahmadtearussia/>
https://www.instagram.com/mixit_ru/

Тематический блог

- Площадки, посвящённые определённой теме
- Цель?

Сообщества

- **Цель:** формирование сообщества
- **Контент:** полезный и развлекательный контент, UGC
- **Продвижение:** рекомендации и вирусный охват, таргетированная реклама, оптимизация контента под поиск, креатив

- ВК: https://vk.com/te_ekb
<https://vk.com/shrift>

- Инстаграм: <https://www.instagram.com/tinkoffjournal/>
<https://www.instagram.com/ekbmama/>

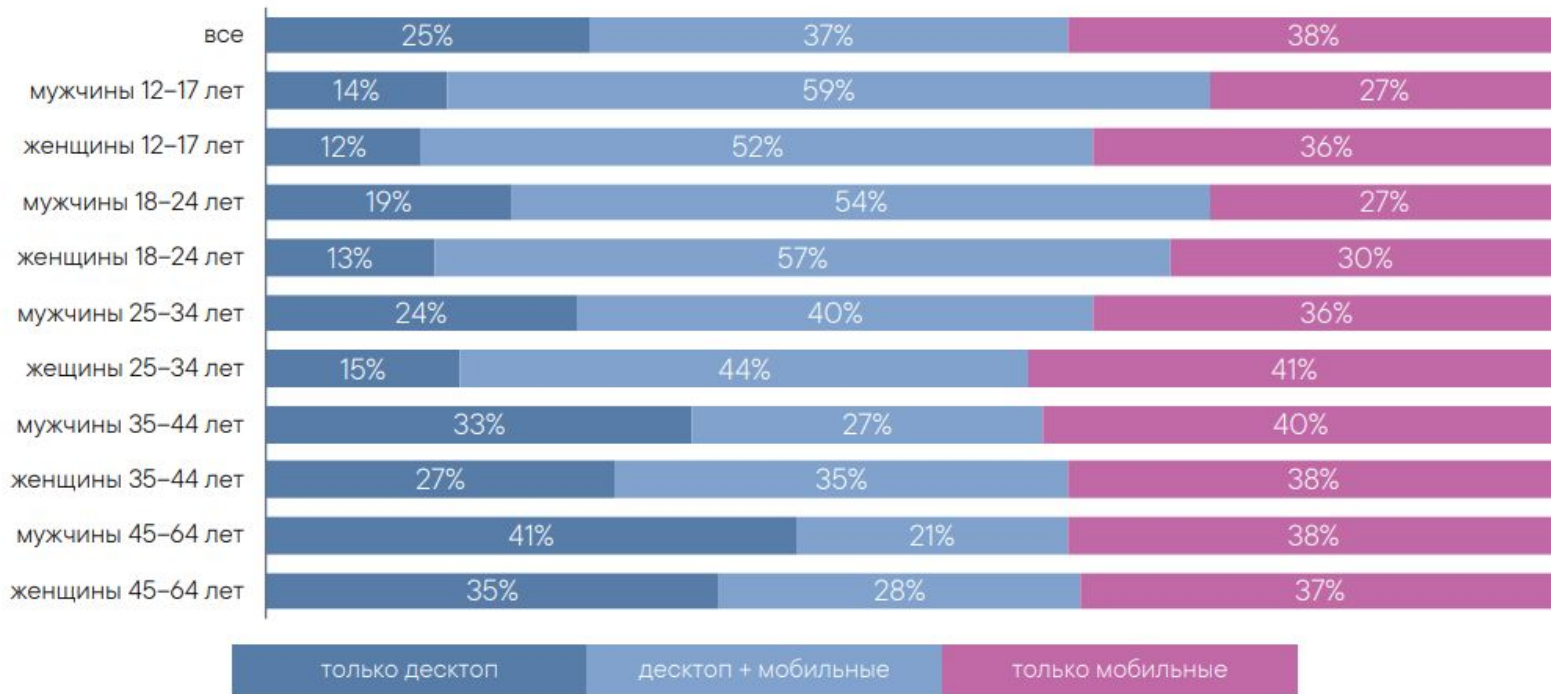
B2B

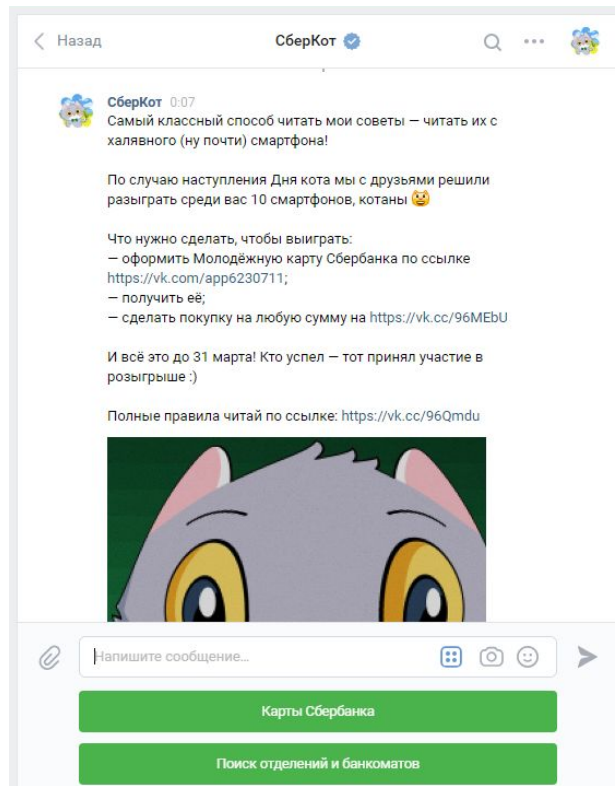
- **Цель:** соц. сети как имиджевый инструмент / для привлечения клиентов / для поиска сотрудников / для формирования профессионального сообщества
- **Контент:** сильно зависит от цели, ЦА, специфики рынка и продукта
- **Продвижение:** сильно зависит от цели, ЦА, специфики рынка и продукта
- Вконтакте: <https://vk.com/simaland>
- Инстаграм: <https://www.instagram.com/setters.me/>
- Фейсбук: <https://www.facebook.com/centerkaizen/>

Важно
УЧИТЫВАТЬ

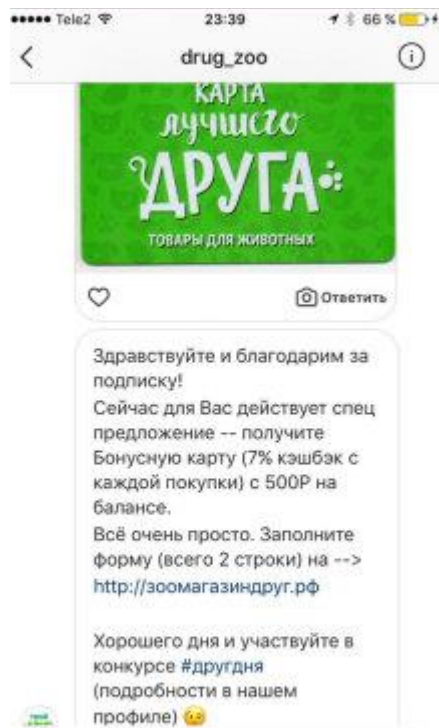


Мобильный трафик

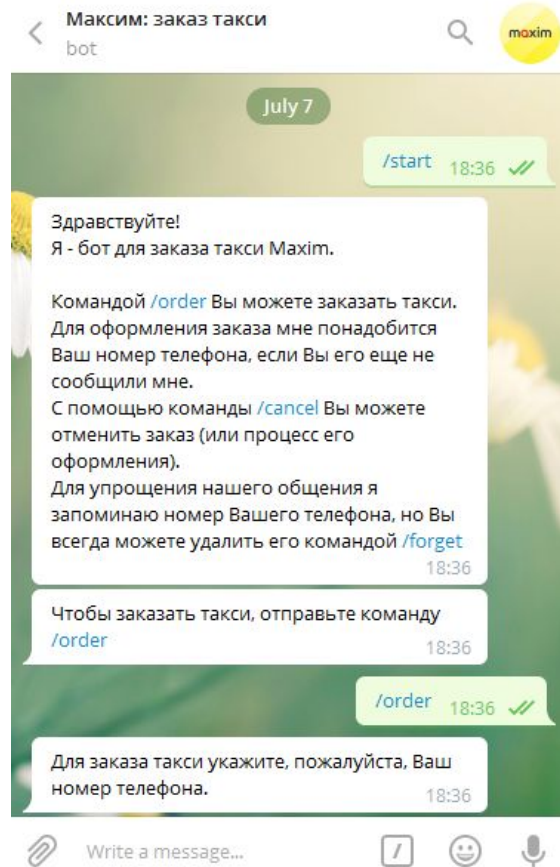




Рассылки в лс



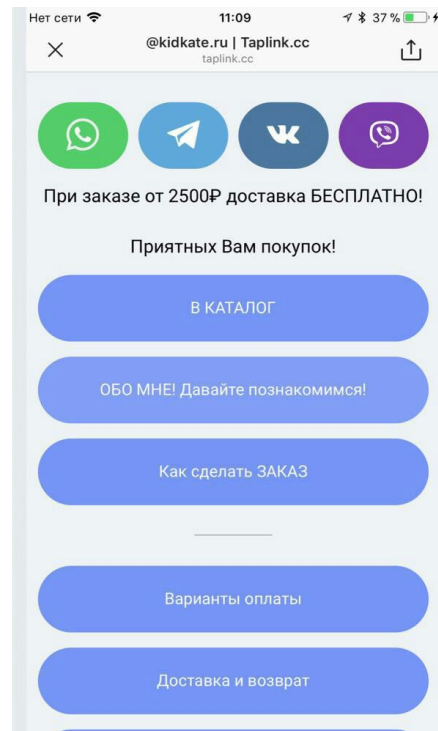
Автоответы



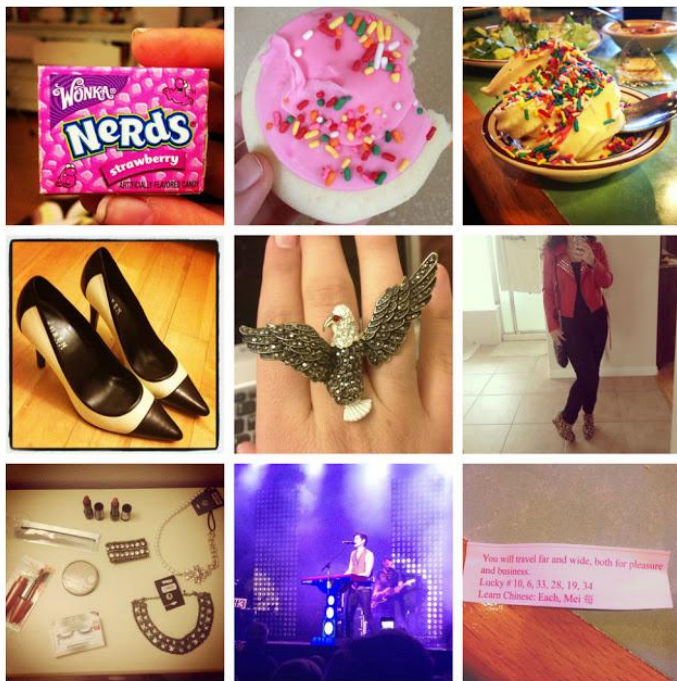
Чат-боты

Коммуникация в мессенджерах

- wa.me/79234567890 – WhatsApp
- vk.me/ekbmirra – vk
- m.me/ekbmirra.ru – фейсбук



Профессиональный контент



2013



2018

UGC-контент

- User generated content
- Контент, который создали сами пользователи



<https://www.instagram.com/mamsmakanamaka/>

<https://www.instagram.com/apple/>

- Скрытие лайков
- Омниканальность
- Активная монетизация соц. сетей

Яндекс

Поиск Картинки Видео Карты Маркет Новости Эфир Коллекции Знайки Ещё

Сбербанк России
 sberbank.ru • 🇷🇺 🇵🇷
 Предоставление банковских услуг частным и корпоративным клиентам: кредитование, депозиты, валютные операции, денежные переводы и т.д. Тарифы. Онлайн-банкнинг.

📍 Адреса на карте

Кредиты
 Выберите категорию, для того, чтобы уточнить предложения для вас.

Сбербанк Подарки для всех
 Персональные предложения от Сбербанка.

Малому бизнесу
 Банковские услуги малому бизнесу. Создай свой бизнес - кредиты...

Информация о Банке
 В отделениях Сбербанка почти ничего не напоминает о сберегательных...

Сбербанк Онлайн
 круглосуточный контактный центр. Подтверждение ввода...

Обратная связь
 Виды операций с наличкой валюты и способы ее обмена.

Курсы иностранных валют
 Валюта всех 15 вводов в наличной форме доступна только в Центрах...

Калькулятор
 Для бесплатных звонков с мобильных на территории РФ.

Сбербанк Онлайн
 Помощь События
 online.sberbank.ru • 🇷🇺
 Сбербанк Онлайн никогда не запрашивает номер паспорта при подтверждении операций и входе на сайт... Вы повторно зарегистрировались в Сбербанк Онлайн. Выберите один идентификатор (логин), который будет в... Читать ещё >

Сбербанк — ВКонтакте
 vk.com > sberbank •
 Перейдите на страницу пользователя, чтобы посмотреть публикации или отправить сообщение.

Сбербанк
 sberbank.com • 🇷🇺 🇵🇷
 О Группе Сбербанк: история создания, ключевые ценности, международная сеть... Новости и свежая информация о Группе Сбербанк. Читать ещё >

📍 Россия, Санкт-Петербург, Ланской шоссе, 47 - м. Чёрная река - ☎ (800) 555-55-50

Сбербанк в Екатеринбурге - отзывы, фото, телефоны,...
 Яндекс.Карты > Сбербанк •
 Сбербанк в Екатеринбурге - отзывы, фото, телефоны, адреса с рейтингом, отзывами и фотографиями. Адреса, телефоны, часы работы, схема проезда.

Сбербанк России — Википедия
 ru.wikipedia.org > Сбербанк России •
 Публичное акционерное общество «Сбербанк России» — российский финансовый холдинг: крупнейший транснациональный и универсальный банк России... Читать ещё >

Сбербанк | OK.RU
 ok.ru > sberbank •
 Группа Сбербанк в Одноклассниках. Добро пожаловать в официальное сообщество Сбербанка в ОК... отзывы, фото, истории, отзывы, отзывы, отзывы, отзывы.

Сбербанк в Екатеринбурге
 Яндекс.Карты

Рядом со мной W-Fi Есть сайт Парковка С фото

На большую карту

Сбербанк России ул. Белынского, 171, Екатеринбург...
 ● Ботаническая
 ☎ до 19:30
 ☎ (800) 555-55-50
 sberbank.ru
 ★★★★★ 3,7 из 5 3 отзыва

Сбербанк России ул. Академика Шевцова, 14, Ека...
 ● Ботаническая
 ☎ до 19:30
 ☎ (800) 555-55-50
 sberbank.ru
 ★★★★★ 2,9 из 5 2 отзыва

Сбербанк ул. Щорса, 2
 ● Чкаловская
 ☎ до 19:37
 ☎ (800) 555-55-50
 sberbank.ru
 ★★★★★ 3

Масштаб Панорама

Реклама в Карты Яндекс.Карты

Нашлось 172 млн результатов
 27 млн показов в месяц
[Дать объявление](#)

Подготовка
к созданию страницы



alisa.obr.svyaz@gmail.com

Цель вашего продвижения?

- Краткосрочные продажи
- Удержание существующих клиентов (лояльность)
- Выход на новый сегмент

- Узнаваемость бренда
- Распространение новостей и важной информации о компании
- Привлечение сотрудников/инвесторов

- Формирование сообщества по интересам
- Привлечение внимания людей к определенной проблеме (некоммерческая цель)

Продукт

- Что продвигаете?
- Класс (эконом, средний, люкс)
- Как происходит покупка?
- Преимущества вашего предложения?
- Какие есть заменители: *как можно закрыть ту же потребность, не обращая к вам или конкурентам?*



Анализ ЦА

- Демография: пол, возраст, сфера деятельности, доход, семейный статус и т.д.
- Ситуации, в которых нужен продукт
- Почему и зачем покупают именно это?
- Какие есть страхи и возражения?

- Портрет
- Интересы
- Общие наблюдения

Клининг | Ситуации

- Прибраться перед значимым событием
- Просто нет времени/желания на уборку
- Постоянная поддержка чистоты (уборка по подписке)
- Уборка перед сдачей квартиры в аренду/после жильцов
- Уборка после длительного отсутствия дома / при заезде в новое помещение
- Уборка после ремонта
- Страшно мыть окна
- Нужно удалить сложные загрязнения

Потребности

Ситуация	Нет времени/желания	Уборка до/после сдачи в аренду	Удалить сложные загрязнения
Потребности (Почему и зачем покупают именно это?)	Жить в чистой квартире Сэкономить время Избежать неприятной работы Порадовать себя	Выгоднее сдать квартиру Сохранить свежесть ремонта Брезгают убирать сами Сэкономить время	Пятно портит общее впечатление и расстраивает Всё перепробовали, не могут справиться сами

Страхи и возражения

- Стыдно показывать грязную квартиру
- Не хочется пускать в личную жизнь посторонних людей
- Лучше меня никто не приберет
- Клининг - это для богатых (и другие возражения, суть которых - человек не воспринимает клининг, как услугу, подходящую для него)
- Вдруг сделают не так, как надо / некачественно (услуга окажется выбросом денег)
- Вдруг что-нибудь сломают, разобьют, украдут и т.д.
- Непонятно, как это будет / некомфортно находиться дома с посторонними людьми
- Сама за, но муж против

Портрет



Просмотры: 189

irinainuk Перед Вами дипломированный имиджмейкер 😊 - стилист . Наконец-то я дала своей страсти к моде легальный и правильный выход 😊

[Посмотреть все комментарии \(3\)](#)



Нравится: 178

yasna_blik МОЙ БИЗНЕС И ПРОВАЛ. КАК ЭТО БЫЛО.

В октябре 2018 нам с Олегом пришла в... ещё

[Посмотреть все комментарии \(60\)](#)

romanegorovast Афигеть, сколько опыта в своем бизнесе



Нравится: 140

mmalikovaa #nxsnowfest

Утро после корпоратива должно проходить именно так 😊 я могу каждый день говорить насколько я люблю свою работу !

[Посмотреть все комментарии \(4\)](#)

Интересы

- шопинг, косметика, уход за собой, стиль и имидж
- финансы, предпринимательство, карьера, фриланс, маркетинг
- обустройство дома, ремонт, дизайн интерьера, сканди, эко
- любовь и отношения, материнство, психология, саморазвитие
- спорт, фитнес, ПП, рецепты, йога, нутрицевтика
- селебрити и лайфстайл

Общие наблюдения

- Много закрытых профилей
- В постах больше акцента делают на работе
- Почти не пишут тексты
- Путешествуют по Европе
- Есть домашние животные

Конкуренты

- **Заброшенные страницы не анализируем!**
- Понятно ли, на какую ЦА рассчитаны страницы?
- Аватар, юзернейм, блок с информацией
- Контент: о чём пишут, как оформляют
- Какие темы востребованы у людей
- Цены, системы лояльности, скидки
- Где продвигается
<https://publer.pro/>

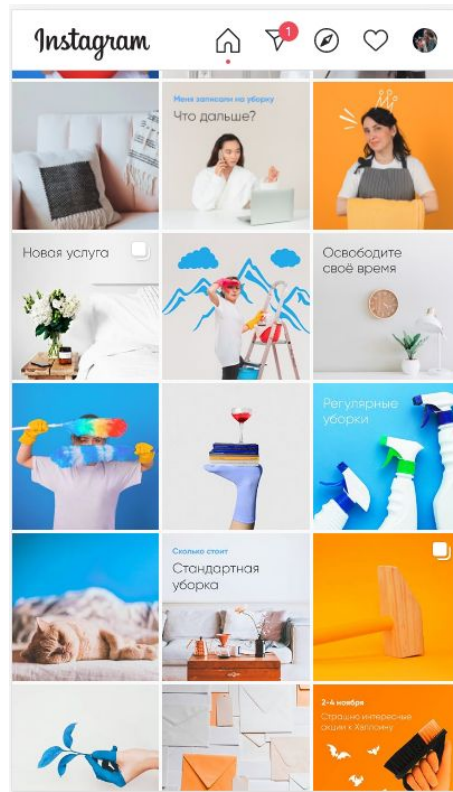


Референсы

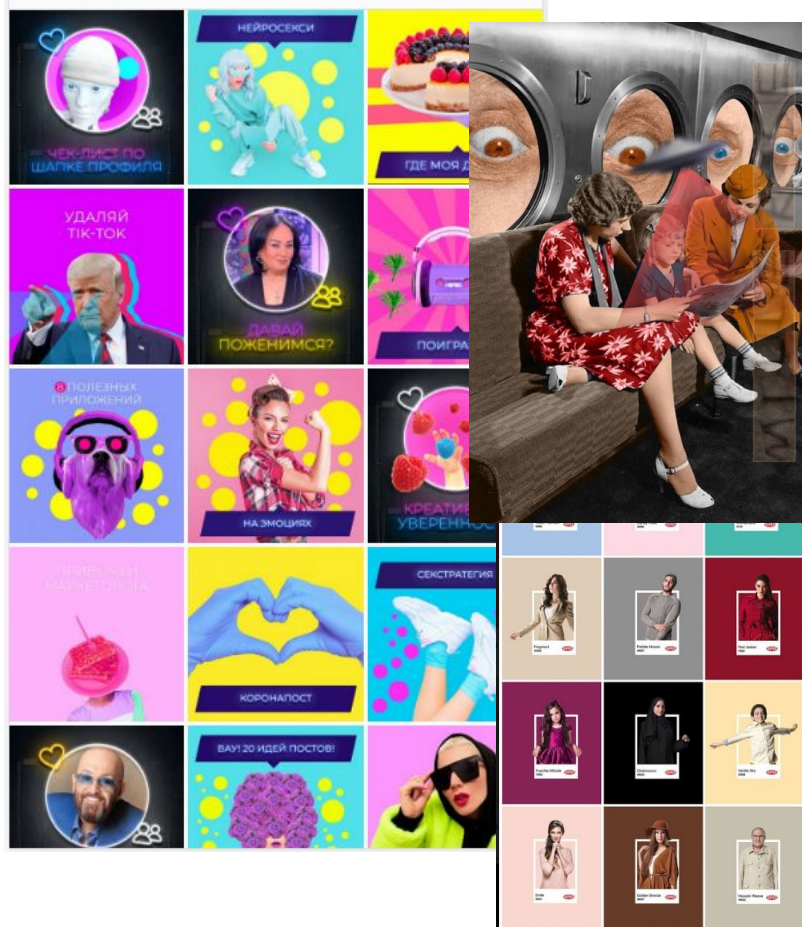
- Если нужна фотосессия: примеры кадров, ракурсов, стилей и планов
- Если нужна графика: примеры сеток и шаблонов обложек
- Для поиска: pinterest, соц. сети, любые картинки
- **Референсы нужны для вдохновения и облегчения коммуникации с исполнителями, их нельзя публиковать у себя!**



Референсы



Свой профиль



Референсы



Профиль

Постановка цели - SMART

- Specific. **Конкретная**
- Measurable. **Измеримая**
- Achievable. **Достижимая**
- Relevant. **Актуальная**
- Time-bound. **Ограничена сроком**

- ***НЕТ:** Продвинуть группу вконтакте и получить оттуда первых клиентов*

- ***ДА:***
- *Привлечь на страницу 500 подписчиков до 1 апреля.*
- *Собрать из вк 20 заявок на консультацию до 28 мая.*

Что важно понять по итогу:

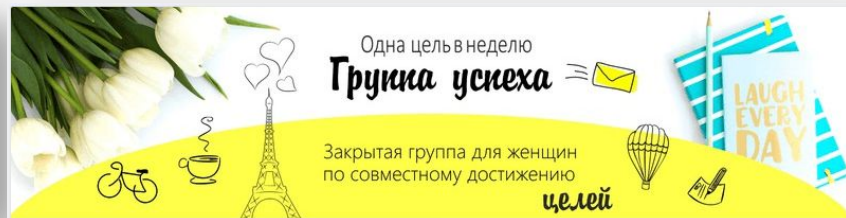
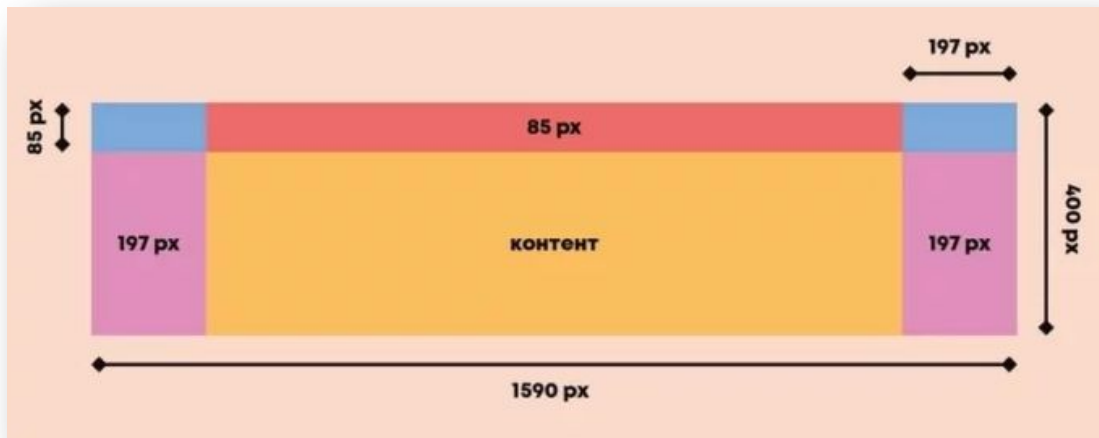
- Зачем вы идёте в соц. сети (продажи, лояльность)?
Чётко выдерживать эту линию
- Что аудитории полезно/интересно знать о вашем предложении?
- Какие интересы есть у аудитории? Где можно их найти?
- Какие тексты и оформление лучше подойдут?
- Цель для каждой соц. сети по SMART (ориентир)

Создание страницы

<https://vk.com/biz/edu>



Обложка



НОУТБУКИ | КОМПЬЮТЕРЫ | ТЕХНИКА APPLE | СМАРТФОНЫ | ПЛАНШЕТЫ | ЖКИ МОНИТОРЫ



Первый СЕРВИС
Сервисный центр торговой марки «Территория Техники»

☎ (033) 333-55-66 МТС (+Viber)
💰 1 сервис
г. Минск, ул. Мележа, 1
[Бизнес-центр "Парус", офис 1232
[12 этаж]

Подписчикам группы скидка **7%**

СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР
по ремонту техники и электроники







Название

- Информативное
- Уникальное

*2-4 слова описания
деятельности +
Название вашей
компании / имя
эксперта*

Сообщества > Расширенный поиск 94

Q кафе Екатеринбург X

	Рестораны, кафе, бары Екатеринбурга Открытая группа 7 593 участника	Подписаться
	Кафе "РАДА" Екатеринбург Открытая группа 6 151 участник	Подписаться
	Давайте Проверим. Кафе Рестораны Екатеринбург Кулинария, рецепты 6 970 подписчиков	Подписаться
	Бар, кафе, кальянная в Екатеринбурге ПЯТЬ ШАРОВ Открытая группа 7 224 участника	Подписаться
	Кафе Московское Екатеринбург Открытая группа 3 493 участника	Подписаться
	Семейное кафе-пекарня "Матильда" Екатеринбург	Подписаться

Аватар

- Даёт понять, чему посвящена группа
- Работает на узнаваемость

- Логотип
- Изображение продукта
- Фото эксперта



Кафе "РАДА" Екатеринбург

Открытая группа

6 151 участник



Давайте Проверим. Кафе Рестораны Екатеринбург

Кулинария, рецепты

6 970 подписчиков



Бар, кафе, кальянная в Екатеринбурге ПЯТЬ ШАРОВ

Открытая группа

7 224 участника



Кафе Московское Екатеринбург

Открытая группа

3 493 участника



Семейное кафе-пекарня "Матильда" Екатеринбург

Открытая группа

3 799 участников



Кафе «Коттедж» (Екатеринбург)

Открытая группа

2 131 участник