



PICHESKY ДЛЯ BMW.RU RUSSIA.
АВГУСТ 2017.



СТАНДАРТЫ БРЕНДА BMW
ДЛЯ СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ VK.

ОГЛАВЛЕНИЕ.

1. Оформление

- Создание страницы, основная информация
- Размеры по оформлению
- Аватар и Фирменный стиль
- Оформление страницы
- Фирменные цвета

2. Контент

- Язык и тональность
- Рубрики
- Фотография и мультимедиа
- Примеры
- Хэштеги

3. Персонализированная коммуникация

- Коммуникация с пользователями
- Антикризисная коммуникация
- Общение брендаBMW с клиентами

ИНТРО.

Основополагающие принципы фирменного стиля BMW прописаны в «Стандартах корпоративного стиля». Эти стандарты устанавливают правила, касающиеся образа BMW в социальных сетях.

- 1** В сфере социальных сетей BMW стремится к общению с клиентами и потенциальными клиентами напрямую и наравне. Аутентичное общение от лица фирмы и внешнее единообразие делают бренд живым.
- 2** Понятные данные и имя отправителя создают единый образ на всех сайтах.
- 3** Для того, чтобы гарантировать оптимальное разрешение и четкую структуру BMW использует короткие функциональные URL и имя пользователя.








- 4** Чтобы отвечать высоким устремлениям бренда, используются только официальные изображения и видео высокого разрешения.
- 5** Мультимедийное наполнение делает контент еще более привлекательным и понятным. Здесь важно не забывать о том, что навигация должна быть простой.
- 6** Аватар – это всегда логотип бренда или дополнительного бренда. Для каждого сайта существуют утвержденные аватары, которые можно скачать.








С удовольствием
за рулем

ПРИСУТСТВИЕ В VK.

1. Поиск: «Официальный дилер BMW»

	BMW в Ульяновске. Официальный дилер AMC-Автолюкс Открытая группа 1 516 участников	Подписаться
	Евросиб BMW Официальные дилеры BMW в СПб Открытая группа 1 018 участников	Подписаться
	Официальный дилер BMW в Николаеве - Н Авто. Открытая группа 435 участников	Подписаться
	"М-СЕРВИС" официальный дилер BMW Открытая группа 108 участников	Подписаться
	Байерн-Кар Авто официальный дилер BMW в Кемерово Открытая группа 68 участников	Подписаться
	Алдис официальный дилер BMW в Тольятти Закрытая группа 33 участника	
	Байерн-Кар Авто официальный дилер BMW в Кемерово Открытая группа 34 участника	Подписаться

	BMW в Ульяновске. Официальный дилер AMC-Автолюкс Открытая группа 1 516 участников	Подписаться
	Евросиб BMW Официальные дилеры BMW в СПб Открытая группа 1 018 участников	Подписаться
	Официальный дилер BMW в Николаеве - Н Авто. Открытая группа 435 участников	Подписаться
	"М-СЕРВИС" официальный дилер BMW Открытая группа 108 участников	Подписаться
	Байерн-Кар Авто официальный дилер BMW в Кемерово Открытая группа 68 участников	Подписаться

2. Поиск: «Дилер BMW»

Комментарии:

Отсутствие соблюдения стандартов корпоративного стиля BMW для оформления страниц и записей в социальных сетях:

- Название группы
- Лого группы
- Ведение и наполнение групп

СОЗДАНИЕ НОВОЙ СТРАНИЦЫ И ПЕРВИЧНОЕ НАПОЛНЕНИЕ.

Название страницы – [Название дилера] официальный дилер BMW в городе [название города].

Город в названии прописывать при актуальности.

Название ссылки – BMWdealersname (как в ссылка официального сайта, но без дефиса).

Пример: сайт <http://bmw-primemotors.ru>

Ссылка: vk.com/bmwprimemotors

Дефис не используется.

Обязательная информация:

Адрес;

Часы работы;

Официальный сайт;

2

Создание нового сообщества

Название
Прайм Моторс официальный дилер BMW в Нижнем Новго...

Вид сообщества

Группа
Подходит для дискуссий и обмена мнениями

Публичная страница
Идеально для распространения новостей и информации

Мероприятие
Удобно для организации концертов и вечеринок

Выберите тематику

Страница компании, магазина, персо... ▾

Товары, магазины ▾

Автотовары ▾

Отмена Создать сообщество

Основная информация

Прайм Моторс официа...
вернуться к странице

Настройки

Разделы

Комментарии

Ссылки

Работа с API

Участники

Сообщения

Приложения

Название: Прайм Моторс официальный дилер B...

Описание сообщества: Прайм Моторс - официальный дилер BMW Нижний Новгород Контактная информация: 8 (831) 2-000-700 Адрес: Часы работы:

Обложка сообщества: Загрузить

Адрес страницы: <https://vk.com/bmwprimemotors>

Вы можете создать наклейки для Вашего сообщества, добавив странице короткий адрес.

Сохранить

Дополнительная информация

Тематика сообщества: Страница компании, магазина, перс... ▾

Товары, магазины ▾

Автотовары ▾

Указать возрастные ограничения

Веб-сайт: <http://bmw-primemotors.ru>

Дата основания: День: ▾ Месяц: ▾ Год: ▾

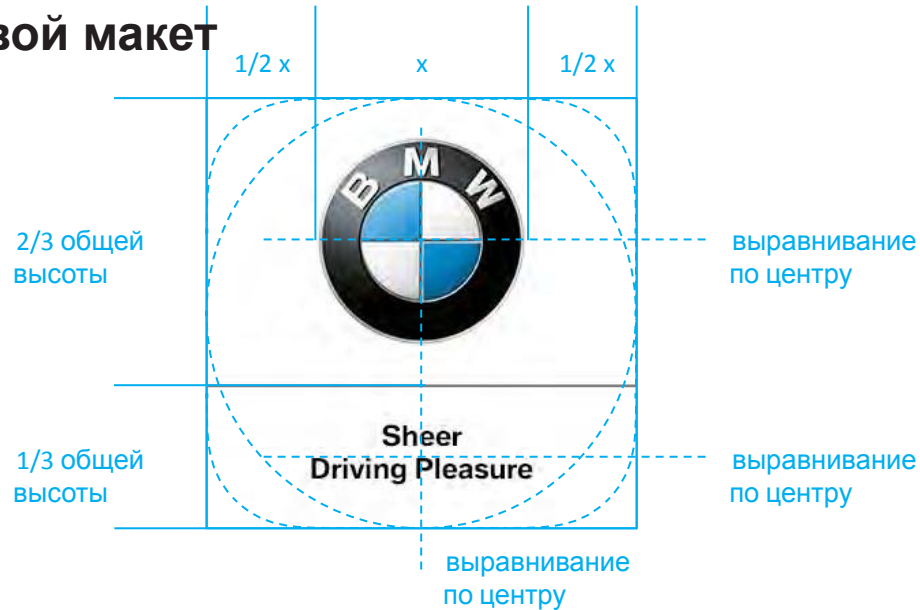
Комната в Snapster: Выбрать

Экспорт в Twitter: Настроить

Пример создания страницы для дилера Прайм Моторс в Нижнем Новгороде

Имя отправителя.

Типовой макет



Пример



Sheer
Driving Pleasure

Квадратный аватар



Круглый аватар

Правила оформления:



С удовольствием
за рулем

В качестве аватара могут быть использованы только шаблоны (можно скачать с BMW Group Identity Net).

Важно: Особые случаи всегда нужно согласовывать с бренд-менеджментом и соответствующими отделами по кодексу поведения.

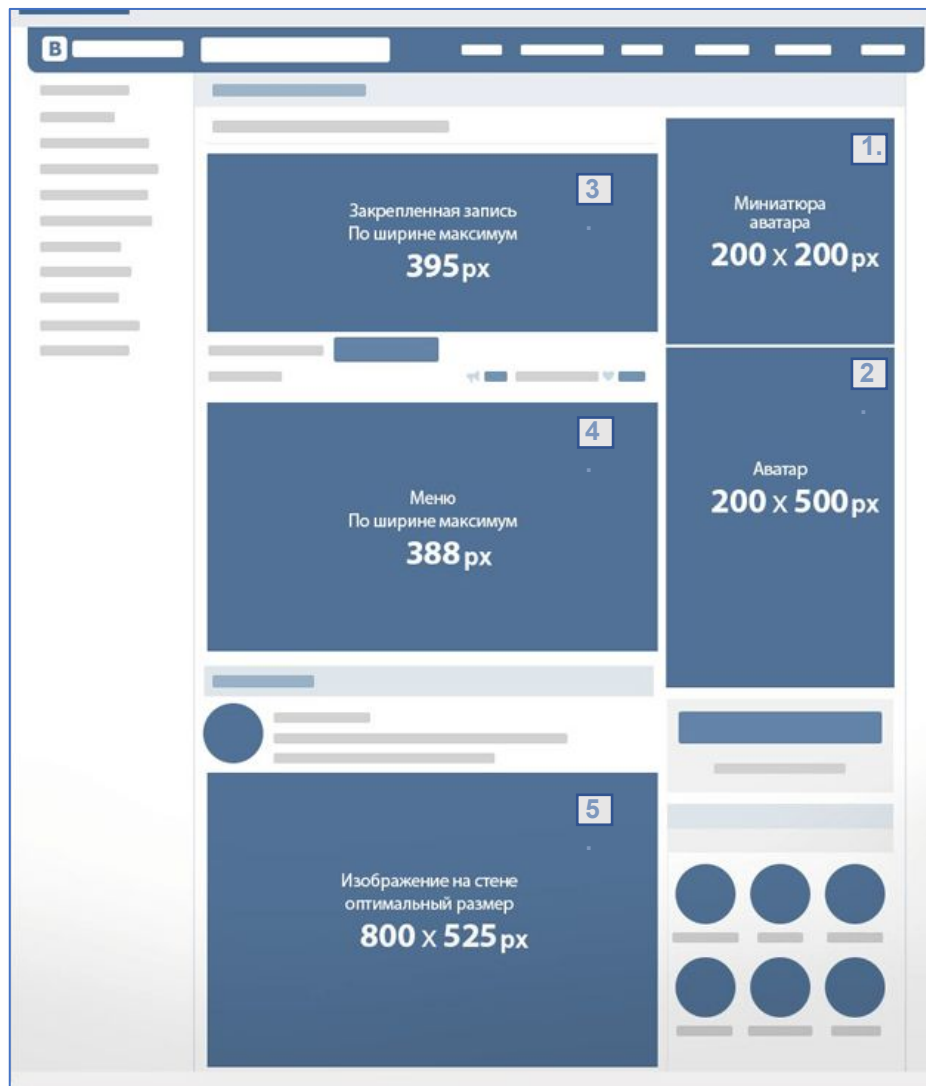
— Аватар, на котором четко изображены символ и слоган – это наиболее приемлемое имя отправителя



Оформление страницы.



С удовольствием
за рулем



Правила оформления:

1. Лого – размер: 200x200px;
2. Баннер динамический – размер: 200x500px (не обязательно);
3. Обложка сообщества – размер 795x200px или 1590x400px для экранов повышенной чёткости;
4. Первый баннер станицы запись – размер: 388px по ширине(не обязательно);
5. Ежедневный контент – размер 800x525px.

Фирменные цвета.



С удовольствием
за рулем



Серый 1
#e6e6e6
например,
разделительные линии
в таблице, особый
текст.



Серый 4
#f2f2f2
например,
резервные
куки



Антрацит
#262626
цвет
текста

Правила оформления:

– В социальных сетях используется урезанная цветовая гамма BMW, что позволяет адаптировать цвета для определенных элементов страницы профиля.

– Стандартный цвет копии тела страницы - антрацит (#262626). BMW Синий 1 (#1c69d4) может использоваться для выделения хештегов или гиперссылок.



Серый 2
#666666
например,
дополнительная
кнопка по
умолчанию,
командные
ссылки

Серый 5
#4d4d4d
например,
дополнительная
кнопка при
наведении

Серый 3
#bbbbbb
неактивные
состояния,
например,
текст
навигации,
флажки, радио

Серый 6
#8e8e8e
например,
футер
навигации

Синий 1
#1c69d4
Основная
кнопка по
умолчанию

Синий 2
#0653B6
Основная
кнопка при
наведении

Оранжевый
#ffad1f
предложения

Красный
#d20000
ошибка

Зеленый
#3db014
подтверждение
(«Разрешено»,
«ОК», «Верно»)

Язык и тональность.



С удовольствием
за рулем

Язык BMW точный:

Контент четко структурирован и точно передан. Никаких «взрывов общения».

Язык BMW заслуживает доверия:

Правдоподобное использование фактов вызывает доверие. Никаких преувеличений.

Язык BMW на высоком уровне:

Сообщения всегда разумные и по существу. Никакого плоского юмора.

Язык BMW живой:

Язык подчеркивает преимущества клиента. Главный акцент – на впечатлении клиента от бренда и продукта. Никаких абстрактных описаний.

Язык BMW выступает в роли партнера:

Общение выстраивается в виде диалога на равных. К целевой группе нужно обращаться вежливо. Никакого покровительственного тона или «ложной фамильярности».

Если существуют ограничения со стороны социальных сетей, например, ограничение количество символов в сообщении, стиль языка меняется, чтобы соответствовать стилю общения, который уместен для данного канала.



С удовольствием
за рулем

Рубрики

Максимальный размер текста любой записи на стене — 16384 знаков. **Для лучшего восприятия рекомендуется делать записи не длиннее 280 знаков.** Если запись будет больше, часть её скроется под кнопкой «Показать полностью...». Встроенный алгоритм пытается сделать это так, чтобы не обрывать слова, предложения или абзацы.

Рекомендуемые темы для публикаций:

1. Рассматривать функции и отличительные особенности BMW, обзор автомобилей;
2. Положительный опыт пользователей о покупке или технического обслуживании;
3. Специальные предложения;
4. Истории поклонников BMW: надежные, вдохновляющие, от таких людей, как вы;
5. Анонсы о мероприятиях;
6. Фотоотчеты после спонсорских мероприятий, выставок и презентаций,

Фотография и мультимедиа.



С удовольствием
за рулем

Фирменный стиль

Каждое предложение и каждый аудиовизуальный элемент создают впечатление от бренда. Тексты необходимо писать и публиковать очень внимательно, чтобы оправдать высокие ожидания BMW.

Мероприятия

В сообщениях, связанных с конкретными мероприятиями, используются снимки этого события. Эти изображения могут немного отличаться от требований к фирменному стилю и дизайну. При выборе изображений нужно следить за тем, чтобы они были самого высокого качества и в самом высоком разрешении.



Примеры постов



С удовольствием
за рулем

BMW в Ульяновске. Официальный дилер AMC-Автолюкс
9 апр 2015

Весенняя сервисная акция: замена моторного масла с пользой.

При замене моторного масла вместе с воздушным фильтром Вы получите щетки стеклоочистителя.

Подробная информация по телефону 43 94 43 и на сайте <http://bmw-ams.ru/node/338>



ОРИГИНАЛЬНАЯ ФОРМУЛА СКОРОСТИ.




Специальные предложения

Евросиб BMW | Официальные дилеры BMW в СПб
12 апр в 10:24

Благодарим команду Black & White Customs за проведенный тест-драйв и оставленный отзыв:

"BMW ЕВРОСИБ спасибо за эмоции на сегодняшний день! Машина превзошла ожидания, а именно в рулежке. Ваши слова оправданы!"





Благодарность за тест-драйв

BMW в Ульяновске. Официальный дилер AMC-Автолюкс
22 апр 2015

Снижаем процентные ставки по кредитной программе "Весенний Drive" для BMW 3 серии и BMW 5 серии.

Теперь от 6,90% годовых!

Подробнее <http://bmw-ams.ru/node/336>



BMW 3 серии и BMW 5 серии «Весенний Drive» | BMW AMC-...
bmw-ams.ru

Хорошие условия по кредитованию

BMW в Ульяновске. Официальный дилер AMC-Автолюкс
12 янв 2015

Друзья, спешим сообщить важную новость!

С 8 января 2015 года официальный дилер BMW AMC-Автолюкс находится по новому адресу - г. Ульяновск, ул. Урицкого 100 (в 100 метрах через дорогу от предыдущего месторасположения).


И отдел продаж автомобилей и станция технического обслуживания работают по новому адресу. Телефон остался прежним: (8422) 43 94 43.

Режим работы отдела продаж и сервиса остались без изменений:

Отдел продаж:
Понедельник - пятница: 8:30 - 19:00
Суббота - воскресенье: 8:30 - 16:00

Сервис:
Понедельник - пятница: 8:30 - 18:00
Суббота - воскресенье: выходные дни.

Будем рады видеть Вас в нашем новом автосалоне.



Важная контактная информация, новость закреплена в топе (наверху страницы)




С удовольствием
за рулем

Примеры постов


Евросиб BMW | Официальные дилеры BMW в СПб
сегодня в 10:32

Лето у Ксении в самом разгаре. Ведь, она стала обладателем нового яркого BMW X4 🎉.
Центральный салон BMW "ЕВРОСИБ", в лице продавца отдела продаж Ярослава Жаркова, поздравляет Ксению 🥰, с отличным выбором и желает незабываемых эмоций и настоящего удовольствия за рулём.

Всегда рады видеть Вас у нас в гостях.



Покупка нового BMW X4



offm4n
АВИЛОН Mer... Подписаться

offm4n Закончил работу с левой фарой, где отполировал стекло с обеих сторон, очистил все от грязи, отремонтировал корпус, чтобы не было запотевания и установил новые световые компоненты. Также сегодня заканчивают работы с жестяными деталями и передают малыша в руки маляров, которые уже готовят машину и загрунтуют. Четыре дня он простоят в грунте, а в пятницу приступят к окрасу кузова. Соскучился неимоверно. #россия #москва #авилон #машина #кузов #ремонт #бмв #скучаю #russia #moscow #avilon #car #repair #body #bmw #x1 #xseries #e84
mebel_deko_ У нас вы найдете мебель по доступным ценам.
dreams_auto.ru Великолепно!
vosuketokunaaa (100%) /

116 отметок «Нравится»
4 ИЮНЯ

Радуются ремонту, выкладывают процесс в сеть

Опрос [перейти к теме](#)

Оцените, пожалуйста, работу дилерских центров Евросиб Сервис и Евросиб Лахта по 5-ти балльной шкале, где 1 - совсем не понравилось, 5 - всё понравилось.

★★★★★	60	70.6%
★★★★	6	7.1%
★★★	6	7.1%
★★	3	3.5%
★	10	11.8%

Обсуждения 3

Опрос | Отзывы и пожелания
9 сообщений · Последнее от Arsenii Klementjev 11 июл в 14:25

Опрос | Какое качество дилерского центра Вы цените превыше всего?
5 сообщений · Последнее от Анастасии Вишневской 31 окт 2016

Мой первый автомобиль...
3 сообщения · Последнее от Светланы Бровиной 13 мар 2016

Активация пользователей к обсуждениям и опрос мнения о работе дилера

ХЭШТЕГИ.



С удовольствием
за рулем

Хештеги – это эффективный метод связать и классифицировать информацию с помощью специальных ключевых слов. Нужно внимательно следить за тем, чтобы хештег и публикуемая информация имели реальную связь. Количество хештегов не должно превышать длину текста.

Правильно Неправильно



Выборочные хештеги, которые связаны с темой



Хаотичные хештеги без всякой связи



С удовольствием
за рулем

Коммуникация с пользователями.

В настройках включить и настроить функцию «отправлять сообщения»

Общение с клиентами и пользователями регламентировано и производится по официальным гайдлайнам и скрипту – название документа - BMW CRM Quality criteria catalogue_social media_v4_ru.docx

Документ BMW_Руководство по использованию социальных медиа_Social Media guide_v1 – обязателен для ознакомления менеджеров отвечающих за коммуникацию с клиентами в социальных сетях.

Общение бренда BMW с клиентами

Личное общение

- Внимательно прочитайте сообщение пользователя
- Не делайте предположений – при необходимости уточните вопрос
- Обращайтесь к пользователям по имени и в вежливой форме, принятой в вашей стране.
- Делитесь своими знаниями в форме личных дружеских советов.

Конструктивность и готовность помочь

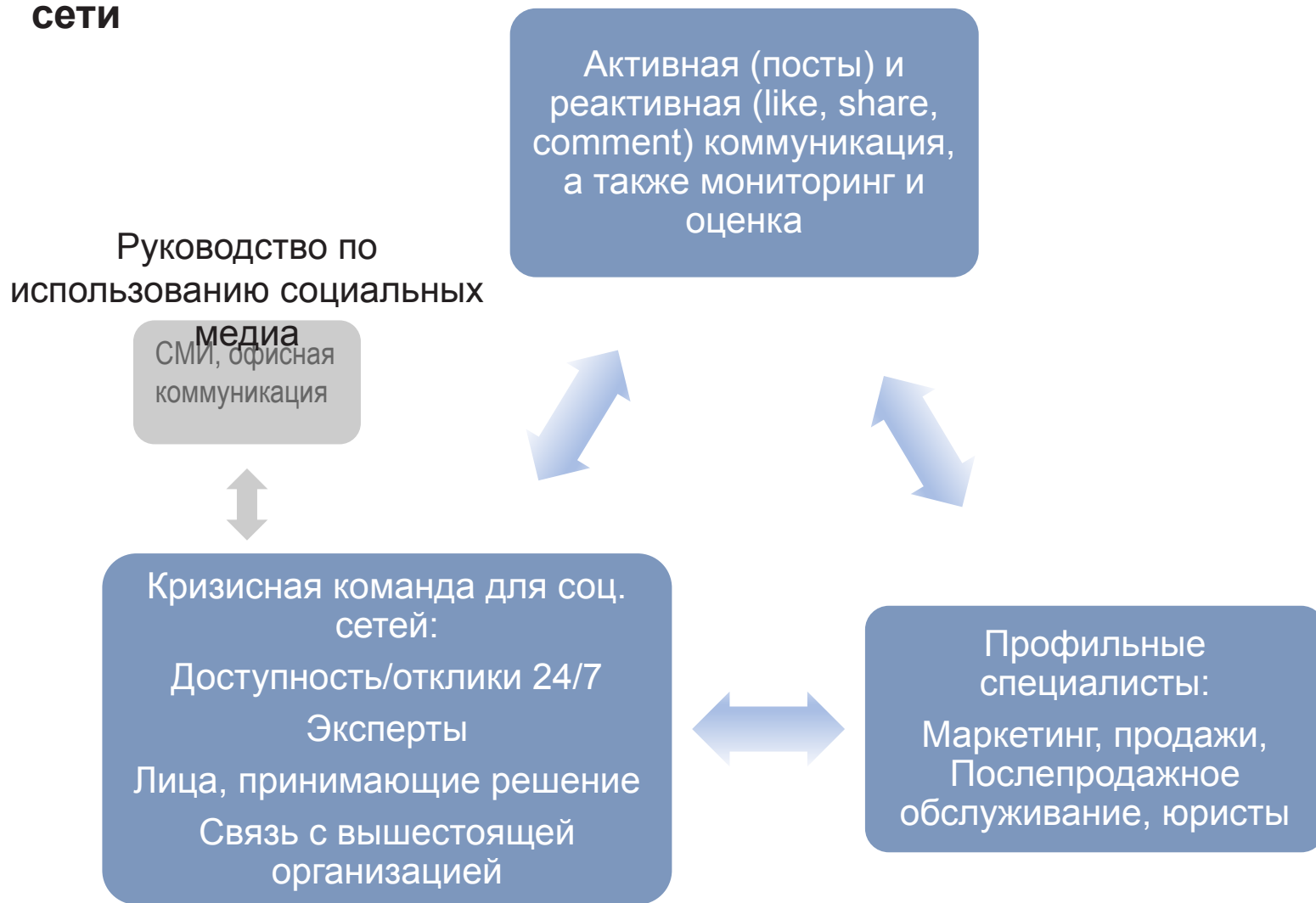
- Всегда сохраняйте спокойствие, не поддавайтесь импульсу или эмоциям.
- Предлагайте конкретные решения конкретных вопросов
- Если невозможно предложить оперативное решение, дайте понять собеседнику, что вы займетесь его проблемой.

Признательность

- Благодарите людей за похвалу.
- Распознавайте критику.
- Поощряйте пользователя в стремлении похвалить вас (например, нажав «like», «мне нравится») или распространить информацию о вас (например, нажав «share», «retweet» или «поделиться»).

Антикризисная коммуникация

Всегда нужно быть готовым к худшему сценарию при мониторинге своей соц. сети



Выводы

- Определите четкие критерии ситуации, которую следует признавать критической.
- Обеспечьте четкие внутренние инструкции по распределению заданий, ответственности и времени отклика в критических ситуациях.
- Установите полномочия.
- Обеспечьте быстрое информирование лиц, отвечающих за социальные медиа, о критических ситуациях, возникающих при распространении информации через традиционные каналы (например, ТВ).

Общение бренда BMW с клиентами



Случаи связанные с безопасностью /надежностью

Условия пользовательского соглашения.

Пользователи вносят свой вклад в создание внешнего вида профилей социальных сетей. В них содержатся фотографии, видео и другие материалы, которые создаются и размещаются пользователями каждый день.

Пользовательский контент не отражает отношение или ценности бренда BMW, а сам BMW не может проверять каждое сообщение пользователя, чтобы гарантировать его адекватность.

Вот почему важно для BMW разместить данные «Условия пользовательского соглашения» на сайте, чтобы юридически оградить себя от записей, размещенных третьими лицами.

Важно:

Пример «Пользовательского соглашения» не имеет юридической силы. Вся информацию о публикации, пользовательском соглашении и конфиденциальности и т.д. нужно уточнять и согласовывать с местным юридическим отделом до создания страницы в соцсетях.

Пример «Условий пользовательского соглашения»

Добро пожаловать на сайт поклонников BMW. Данный сайт создан для ваших вопросов, сообщений и комментариев. Мы будем рады получить интересные комментарии, фотографии, видео и ссылки по темам, представленным на сайте.

Мы просим с пониманием отнестись к тому факту, что, в интересах сообщества, мы будем удалять любой контент, который размещен не по теме.

Мы также оставляем за собой право удалять любые записи, которые нарушают этикет или правила провайдера.

Цель сайта поклонников BMW – дать всем пользователям возможность поделиться информацией и задать вопросы представителям BMW.

Контент, который создается и размещается пользователями, (комментарии, фото, видео, ссылки и т.п.) не всегда отражает мнение и идеалы бренда BMW, его сотрудников или партнеров. BMW прилагает все возможные усилия, чтобы гарантировать достоверность и актуальность информации, размещаемой на сайтах поклонников. Однако мы не можем гарантировать или брать на себя ответственность за точность информации.

Также BMW не берет на себя ответственность за пользовательский контент. В особенности это относится к ошибкам, дискредитации, клевете, вреду репутации, недомолвкам, порнографии, непристойностям, религиозным оскорблениями, угрозам и неточности информации на страницах поклонников.

Не разрешается публиковать незаконную, угрожающую, дискредитирующую, непристойную, оскорбительную, провокационную, порнографическую и очерняющую информацию или материалы, или же материалы, которые показывают или побуждают к уголовному поведению или нарушению любых других нормативов.

Все пользователи сайта для поклонников соглашаются с условиями пользовательского соглашения BMW и провайдера сайта.