




Проект:

«БИЗНЕС-ЭТИКЕТ»



С развитием инновационных технологий социальные сети приобрели славу повального увлечения. Эффективное использование таких ресурсов способствует повышению уровня обслуживания клиентов и узнаваемости бренда.

К сожалению, одно нажатие кнопки может иметь печальные последствия.

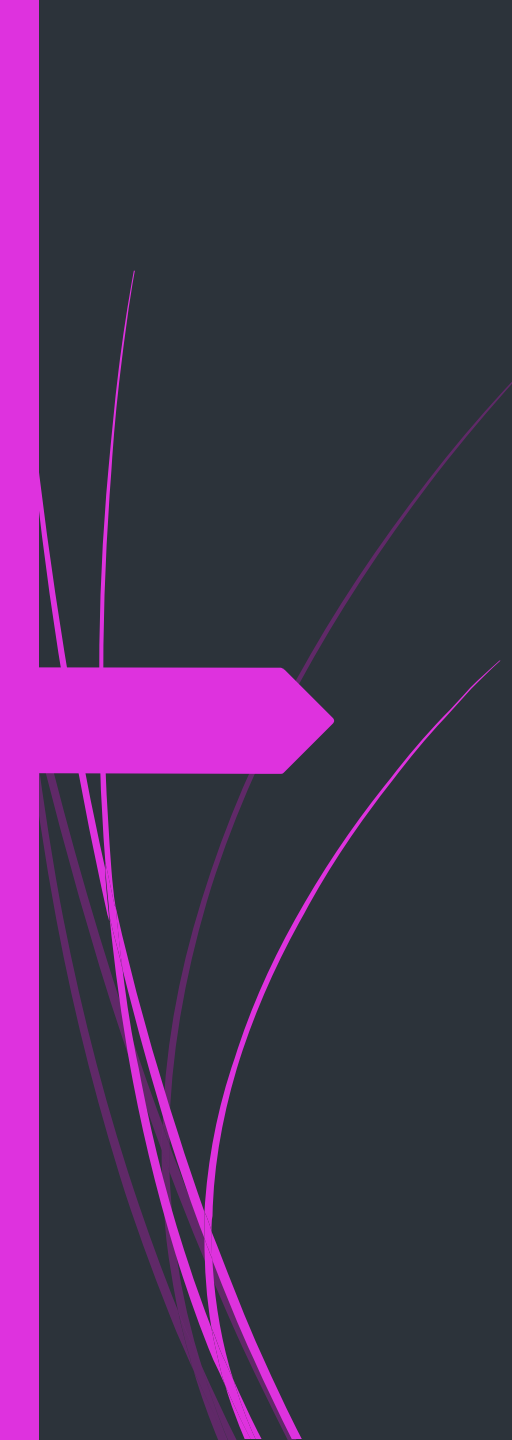
Существуют широко известные правила этикета, касающиеся делового общения в соцсетях, например, недопустимость перегрузки пользователей личной информацией, однако есть менее распространенные ошибки, совершения которых следует избегать.

Хотите узнать, как правильно вести себя в соцсетях, независимо от выбранного ресурса? Готовы начать активно использовать социальные сети, не допуская досадных, неловких оплошностей? Эта презентация специально для вас!



Жизненный цикл проекта

- Определение содержания
- Планирование
- Исполнение
- Закрытие
- Оценка



Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- создать команду;
- разработать проект;
- реализовать проект.

- изучить существование современных коммуникационных технологий в бизнесе;

- изучить теорию (библиотечное исследование) и практику современного делового этикета;

Правила и нормы поведения в современном бизнес-общении;



Задачи:

- изучить теорию (библиотечное исследование) и практику современного делового этикета;
- изучить существующие современные коммуникативные технологии в бизнесе;
- изучить и выявить правила и нормы поведения в современном бизнес-общении;

. План работ:

- выявление норм делового этикета в современных коммуникациях посредством изучения статей, бизнес-журналов, интервью из интернет источников;
- вступление в группу в ВК «Деловой этикет»;
- создание беседы в ВК для обсуждения среди участников команды новых тенденций и правил в среде бизнес общения;
- систематизирование результатов исследования, создание сводной таблицы на основе анализа и изучения современных коммуникаций.
- создание отчета и презентации.

Заинтересованные стороны



Управление заинтересованными сторонами (рис.6):

Уровень интереса

НИЗКИЙ

ВЫСОКИЙ

слабая

*Менеджеры, не
использующие новые
коммуникации*

команда

сильная

преподаватели

*Будущие бизнесмены,
студенты*

власть

Рисунок 6- управление ЗС.

В ходе выполнения проекта также были использованы результаты опроса, которые помогли в исследовании (Рисунок 7):



ПРОСТОРЫ ИНТЕРНЕТА: РАЗВЛЕЧЕНИЯ, ОБЩЕНИЕ, РАБОТА...



66% россиян пользуются Интернетом
Каждый день выходят в сеть:

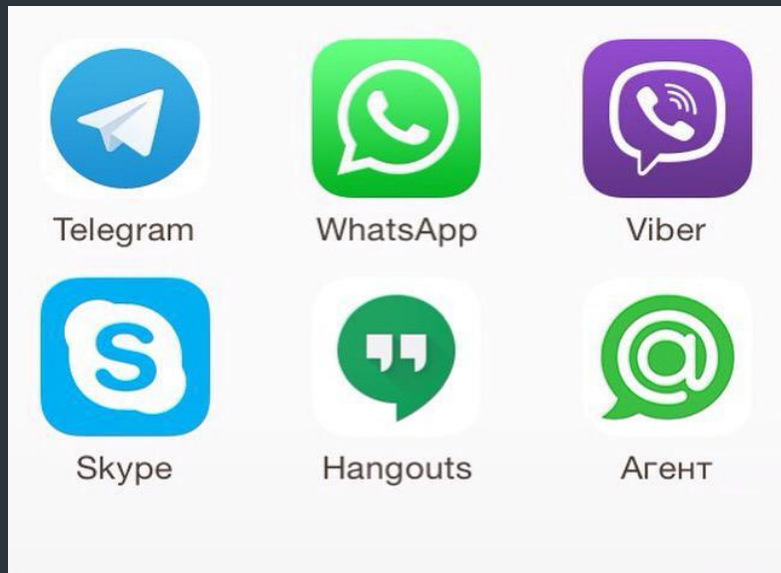


Для чего нам Интернет?

(% от тех, кто пользуется Интернетом)



ИНИЦИАТИВНЫЙ ВСЕРОССИЙСКИЙ ОПРОС ВЦИОМ ПРОВЕДЕН 4-5 ОКТЯБРЯ 2014 г. ОПРОШЕНО 1600 ЧЕЛОВЕК В 130 НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТАХ В 42 ОБЛАСТЯХ, КРАЯХ И РЕСПУБЛИКАХ РОССИИ. СТАТИСТИЧЕСКАЯ ПОГРЕШНОСТЬ НЕ ПРЕВЫШАЕТ 3,4.



Результаты исследования

В ходе выполнения проекта команда изучила особенности делового общения в социальных сетях, а также выявила нормы и правила общения в них.



Facebook

Стремитесь построить длительные доверительные отношения на Facebook? Проявляйте интерактивный, отзывчивый, целенаправленный подход к аудитории. Узнайте насущные потребности подписчиков, последовательно удовлетворяйте их день за днем.

- Заставьте людей чувствовать себя важными. Не игнорируйте потребителей, не спешащих оставлять комментарий, задавать вопрос. Старайтесь ответить на каждый комментарий, даже раздражающий. Помните, мнения других людей имеют большое значение. Никогда не знаешь, где получится исправить негативную ситуацию, заслужить уважение своевременным (и надлежащим) ответом.

Добавляйте хештаги экономно и с умом. Один - два релевантных хэштега имеют смысл, больше – выставят вас спамером.

Определите наиболее удачное для отправления сообщения время, позволяющее добиться максимального уровня взаимодействия. Изучите аналитику, обратите внимание, когда подписчики проявляют наибольшую активность.

- Всегда предоставляйте ценности. Информировать, вызывайте интерес. Не стоит перегружать собственную стену рекламным контентом. Главной целью является завоевание статуса надежного источника полезной актуальной информации. Находите потребности аудитории, решайте их проблемы.

Twitter

Сервис микроблоггинга изменил способ общения предпринимателей с потребителями. Больше не нужно знать номер телефона для связи с интересующей компаний. Twitter предоставляет потенциальным клиентам легкий доступ к истории бренда.

Хотите расширить онлайн присутствие с помощью Twitter? Следуйте простым правилам:

- Компании обладают 140 символами для передачи маркетингового послания. Создавайте краткое, но максимально полезное сообщение.
- Быстро реагируйте на комментарии и вопросы. Отслеживайте упоминания бренда.
- Избегайте негативных тирад. Сохраняйте позитивный и оптимистичный настрой. У вас может быть плохой день, просто не делайте таким каждый день, изливая негатив в Twitter.
- Пишите для других предприятий? Избегайте публикации исключительно делового контента. Найдите баланс между коммерческими и личными твитами. Людям важно узнать человека, стоящего за брендом.
- Используйте Twitter, чтобы узнать мнения о вашем бизнесе. Отвечайте в убедительной и самобытной манере.

Google Plus

Google Plus

Сервис активизирует деятельность предприятий, уже добившихся присутствия онлайн. Имея непосредственное отношение к крупнейшей в мире поисковой системе, взаимодействие с указанной платформой играет важную роль.

Как и прочие социальные сети, Google Plus имеет свой собственный набор правил:

Учитесь вести беседу. Всегда указывайте подписчиков при написании комментариев или ответов.

Поделившись чужой работой, воздавайте должное автору там, где это необходимо. Такой подход поможет создать взаимную выгоду и завоевать доверие.

Не расширяйте посты только ради расшаривания. Отбирайте контент важный для подписчиков, высказывайте собственное мнение.

Управляйте деловыми отношениями. Используйте определенные группы, например, сотрудники или наиболее влиятельные лица в конкретной отрасли.

Ресурс обладает опцией форматирования сообщений. Используйте ее при составлении визуально привлекательных, легких для чтения постов.

Instagram

Бытует мнение, что картина стоит тысячи слов. Следовательно, история торговой марки, рассказанная посредством зрительных образов, служит эффективным инструментом привлечения новых потенциальных клиентов. Instagram как относительно новый сервис изобилует оплошностями и проколами.

- Никогда не просите людей подписываться на новости компании. Позвольте им сделать это по собственной инициативе. Лучше поработайте над изображением, которое хотите разместить и пусть поклонники бренда свяжутся с вами естественным образом.
- Проявляйте умеренность. Ограничивайте число постов. Перегрузка новостной ленты однотипными снимками вызывает у пользователей раздражение.
- Вы получаете то, что отдаете. Взаимодействуйте с фотографиями других подписчиков, и они ответят взаимностью.
- Используйте хэштеги по мере необходимости, опускайте метки, не имеющие отношения к опубликованной фотографии.

LinkedIn

Данный сервис представляет собой крупнейшую профессиональную сеть, служащую отличным ресурсом как для пользователей, ищущих работу, так и для компаний.

Старайтесь избегать следующих ошибок для наиболее эффективного использования сети:

- LinkedIn - это профессиональная платформа, поэтому создавайте посты, относящиеся к выбранной индустрии, поддерживайте деловой тон при общении с аудиторией.

Заполняйте профиль полностью. Никогда не угадаешь, откуда может появиться следующая возможность.


- Всегда отправляйте приглашение установить контакт, подкрепляйте его тщательно продуманным приветственным / благодарственным письмом.
- Сопровивляйтесь желанию отправлять массовые запросы рекомендаций.
- Конкретизируйте, выбирайте людей, действительно способных подтвердить ваши навыки и способности.
- Вносите вклад в группы LinkedIn. Они служат прекрасным местом для установления деловых контактов, повышения узнаваемости торговой марки.

Pinterest

К сожалению, лучший способ использования Pinterest для продвижения бизнеса по-прежнему остается для многих загадкой.

Избегайте ошибок, допускаемых новичками, придерживаясь простых правил:

- Поделитесь информацией других людей, предлагающих практические рекомендации, чтобы создать для подписчиков разнообразный и богатый опыт.
- Заполните описание для каждого пина. Сделайте размещенные рекламные материалы доступными для поиска.
- Никогда не редактируйте ссылку, прикрепляя пин другого пользователя. Убедитесь, что в ссылке на контент указан исходный источник
- Подписывайтесь на обновления других активных пользователей, обращайтесь внимание на их лучшие практики.



Хотя слово «этикет» порой показаться немного старомодным, он по-прежнему является важным компонентом делового общения в социальных сетях. Соблюдение указанных рекомендаций приносит больше удовольствия от использования таких сайтов, исключает вероятность провала, связанного с нарушением установленных правил.

Спасибо за внимание!

