

#SberLove

Методичка

Тема: «Коммуникации в соцсетях»

Мы разберём:

- Что такое коммуникация и её роль в SM?
- Как вести себя в сети?
- Что можно и нельзя делать в социальных сетях?
- Как написать крутой пост?



Спикер

Анастасия Гусенцова

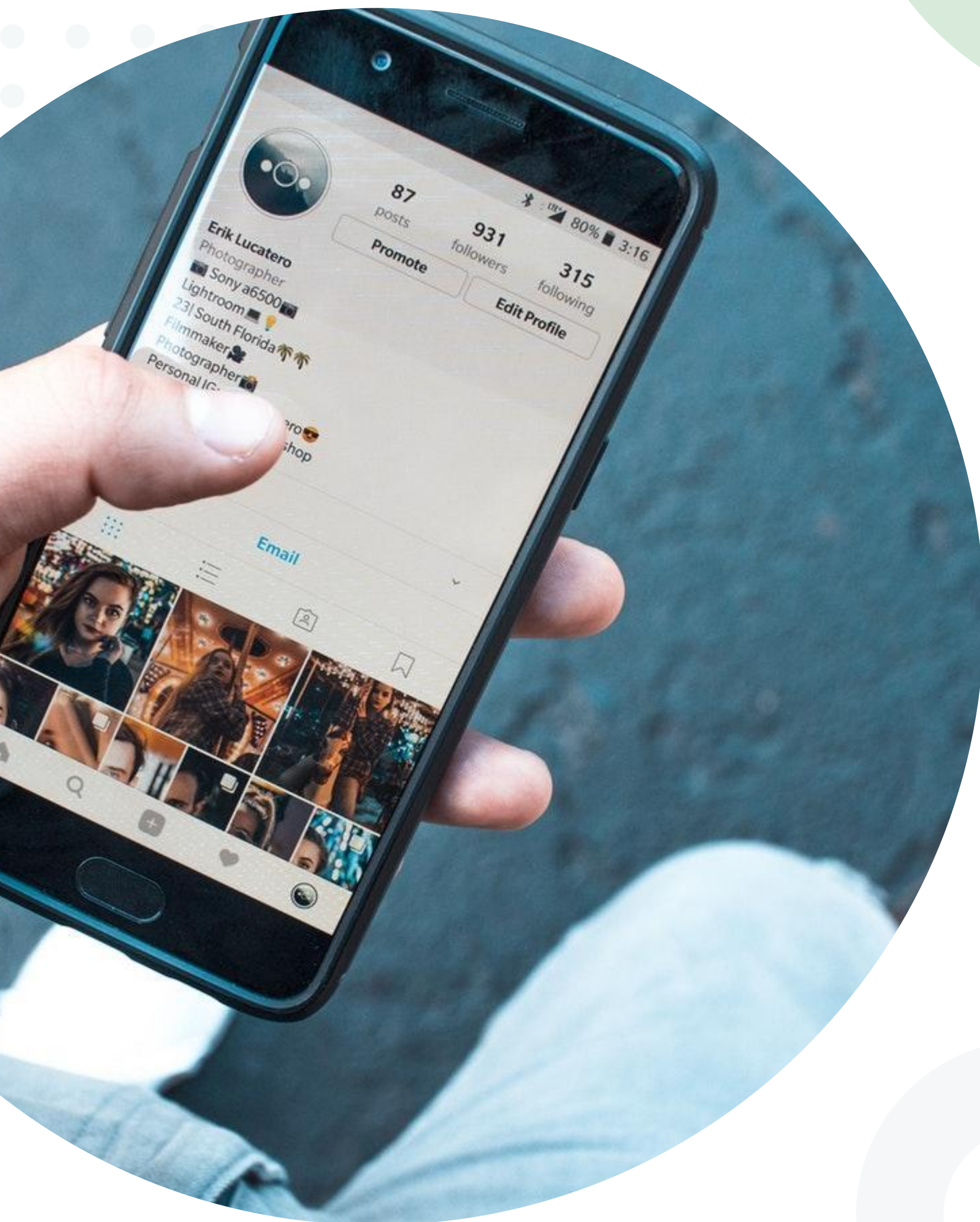
Руководитель направления SMM
Корпоративного блока Сбербанка

Что такое коммуникация?

Коммуникация — это процесс обмена информацией между людьми.

Социальные медиа — это хороший, современный и удобный инструмент для такого обмена, потому что они сокращают дистанцию между людьми.





Необходимые аспекты коммуникации

- **Наличие аккаунта в социальных сетях**

Соцсети сегодня — это тренд.

Например, HR-специалисты предполагают, что человек недостаточно коммуникабельный, если у него нет профиля в социальных сетях.

- **Внешний вид и содержание аккаунта**

Важно, как выглядит ваш аккаунт, что там написано и какая аватарка стоит. Один простой совет: аватарка должна быть ваша и хорошего качества. Также нужно, чтобы ваш профиль был

заполнен: указаны возраст, дата рождения и

Необходимые аспекты коммуникации

- **Ваши публикации в соцсетях**

Посты — это главный способ общения в соцсетях. То, что пишет человек, как он это делает и в каких форматах, говорит о самой персоне, о личном бренде человека и его интересах.

- **Комментарии**

Они являются способом продвижения. Вы можете зайти в комментарии к людям со своей экспертизой или мнением. Тем самым





Коммуникации сотрудников Сбербанка

Каждый **сотрудник Сбербанка** является **его лицом в социальных медиа**.

Даже если на вашей странице не указано место работы, вы всё равно проявляете это на фото, по геолокации, в отметках других пользователей и т.д.

Важно, чтобы **ваши действия не нарушали экосистему Сбербанка и не вредили имиджу компании**. Помните, что вас читают не только друзья, но и коллеги, конкуренты и даже представители СМИ.

Правила хорошего поста

- **Несите пользу подписчикам**

Пост должен содержать в себе то значимое ядро, которое пригодится вашему подписчику. Это может быть история об интересном месте, в котором вы побывали, рецепт вкусного блюда или рассказ о новом продукте Сбербанка, который будет полезен клиентам.

- **Делитесь эмоциями**

Сухой текст в формате пресс-релиза сегодня не интересен никому, тем более в социальных сетях. Добавьте эмоции, сделайте текст



Правила хорошего поста



- **Ведите диалог со своими подписчиками**

Если вы создаёте контент, который становится обсуждаемым — это можно считать успехом.

- **Будьте в тренде**

Следите за новостной повесткой и говорите о том, о чём говорят все.

- **Общайтесь простым языком**

Не используйте сложных оборотов в речи, будьте краткими. Если вы не знаете, как это сделать, начните с фразы: «Блин, короче...». Это поможет написать

Что нельзя делать в соцсетях?

- Размещать любую информацию, которая прямо или косвенно нарушает действующее законодательство РФ.
Это касается таких тем, как оправдание терроризма, призывы к межнациональной и межрелигиозной розни или размещение порнографии. За размещение такого контента в лучшем случае грозит штраф, в худшем – уголовное дело.
- Размещать материал, противоречащий правилам компании.
Например, публиковать конфиденциальную информацию.



Что нельзя делать в соцсетях?



- **Размещать информацию, которая отражает ваше личное отношение к вопросам религии и политики.** Эти темы всегда являются поводом для споров и распространения негатива.
- **Выносить сор из избы.** Если у вас есть какие-то конфликты и недоговорённости с коллегами, решайте их в стенах офиса.
- **Рассказывать о том, каким Сбербанк был несколько лет назад.** Интернет

О чём можно рассказывать в соцсетях?

- **О команде**

Пишите о том, какие личности вам интересны и как вам с ними работается. Так подписчики познакомятся ближе с командой Сбербанка и будут знать, к кому обращаться по важным и интересующим их вопросам.

- **О проектах**

Расскажите, какие проекты вы запускаете и покажите свою роль в них.



Спасибо!