



С удовольствием  
за рулем



**DEALERS VK STRATEGY.**

**BY PICHESKY**

**AUGUST 2017**



Pichesky

# ОГЛАВЛЕНИЕ.



С удовольствием  
за рулем

1. Цель и задачи проекта
2. Аудитория
3. Возможности для дилеров
4. Приложение: обзор конкурентов
5. Дополнительные инструменты VK



С удовольствием  
за рулем

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СТРАТЕГИИ.

Цель - раскрыть преимущества социальной сети Вконтакте для бизнеса дилерских центров.

Задачи:

1. Рассказать о возможностях социальной сети Вконтакте;
2. Рассказать о задачах, которые решает социальная сеть для дилеров.

# НАША АУДИТОРИЯ - В SOCIAL MEDIA.



Присутствие в социальных сетях\*:



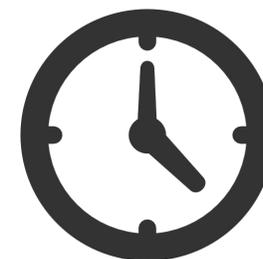
[VK.com](https://vk.com) (99%) - самый крупный игрок



Instagram (67%)



Facebook (41%)



74%

Пользователей проводят несколько часов в день в социальных сетях\*

- Аудитория ВК в 2017 году - **97 млн человек**, Мессенджер ВК - стал самым популярным на мобильных устройствах, обогнав Viber и WhatsApp\*.
- Проникновение **Vk.com** в регионах выше, чем у Facebook и Instagram.
- Ежемесячно ВКонтакте 90 млн пользователей, из них 77% млн мобильных устройств\*.

\*Source: Migram Market Research, 2017

[emarketer.com](https://emarketer.com) - research providers in the media, 2017



С удовольствием  
за рулем

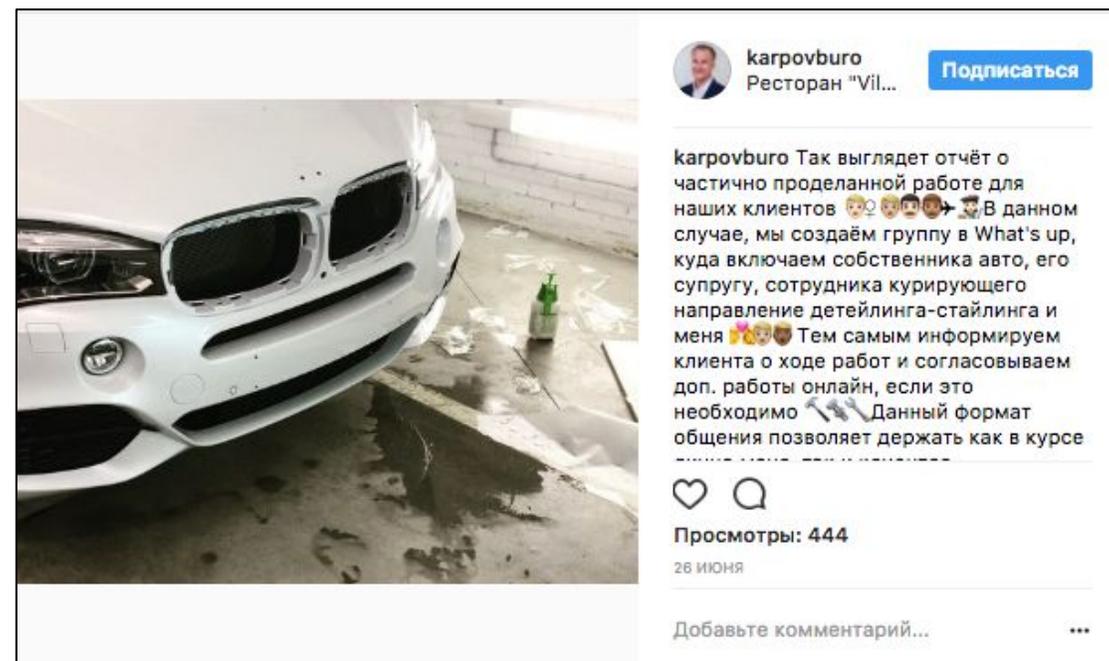
**ДОПОЛНИТЕЛЬНО. ИНСТРУМЕНТЫ В КОНТАКТЕ  
ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТОВ.**

# РОЛЬ SM ДЛЯ АУДИТОРИИ - НЕ ТОЛЬКО РАЗВЛЕЧЕНИЕ.



С удовольствием  
за рулем

SM сегодня – **личный органайзер пользователя**, состоящий из актуальных новостей и его личных интересов.



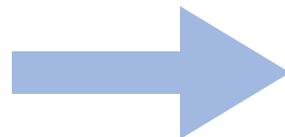
Сотрудники тех. обслуживания поддерживает коммуникацию с хозяином авто и активно делятся новостями в сети.

# ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ДИЛЕРОВ.



## Проблема аудитории

Пользователи всё чаще потребляют «на ходу» и ищут «легкий способ» решения своих проблем



## Возможность для дилера

Работа с «горячим» спросом (здесь и сейчас) со стороны владельцев BMW и потенциальных клиентов

Нужно позвонить дилеру, но сейчас не могу

Проблемы между работой дилера и клиентом

Ищут консультации или совета

Нужно пройти техническое обслуживание

Хочу записаться на тест-драйв

Сколько стоит техническое обслуживание?

# 1. РАСКАЗЫВАТЬ О РАБОТЕ ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА И ФУНКЦИОНАЛЕ.



С удовольствием  
за рулем

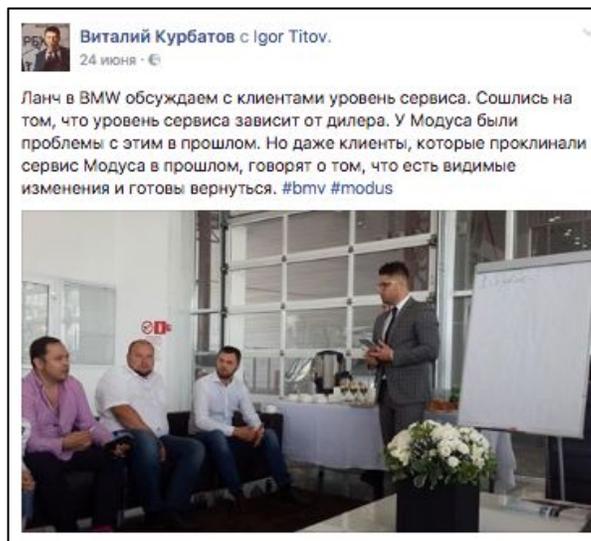
Анонсирование проводимых спецпроектов и мероприятий: пользователи имеют большую заинтересованность в локальном контенте, что повышает уровень вовлечения; Рады покупке и благодарят дилера

Опубликовывать итоги о прошедших мероприятиях;  
Поиск целевой аудитории и привлечение новых подписчиков;

Публиковать полезную и интересную информацию, которой будет делиться ЦА;

Создавать и собирать UGC контент.

## Делятся результатами работы



## 2. ВЫСТРАИВАНИЕ АКТИВНОЙ ОТКРЫТОЙ КОММУНИКАЦИИ.



С удовольствием  
за рулем

Общение с аудиторией в режиме онлайн и консультирование;

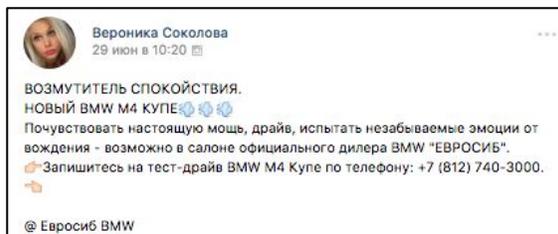
Рассказать о новинках, специальных предложениях;

Активация активности пользователей;

Работа с негативом;

Советовать официальное обслуживание, транслировать работу.

Рады покупке и обслуживанию



Делятся новостями дилера



Помощь клиентам, обзор проделанной работы



# ЗАДАЧА ДИЛЕРСКОЙ ГРУППЫ: ВОЙТИ В ПОВСЕДНЕВНУЮ ЖИЗНЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.

1. Создание локальной группы дилерского центра, отвечающей потенциальным вопросам владельцев автомобиля BMW и покупателей;
2. Создание приложения, выполняющего запись на ТО или ТД;
3. Создавать темы для обсуждения актуальных вопросов;
4. Постоянная поддержка клиентов и покупателей.



С удовольствием  
за рулем

# ПРИЛОЖЕНИЕ: ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДИЛЕРЫ В VK.

# ОБЗОР ГРУПП VK. SM АУДИТ : ЕВРОСИБ BMW | ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДИЛЕРЫ BMW В СПБ



Евросиб BMW | Официальные дилеры BMW в СПб  
BMW - с удовольствием за рулём!

Информация МЕНЮ ГРУППЫ | Нажать

Добро пожаловать!

BMW Евросиб - официальные дилеры BMW Евросиб и Евросиб Лахта. Мы предлагаем полный модельный ряд автомобилей BMW, гарантийное и постгарантийное обслуживание автомобилей BMW, оригинальные аксессуары и запчасти BMW, страхование, лизинг и кредитование. Показать полностью...

http://www.bmw-eurosib.ru/

Санкт-Петербург

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

Участники 1 014

Евген... Екате... Викто...

Анна Даша Юрий

Ссылки 9

Евросиб BMW - официальные дилеры BMW в Санкт-Петербурге  
www.bmw-eurosib.ru

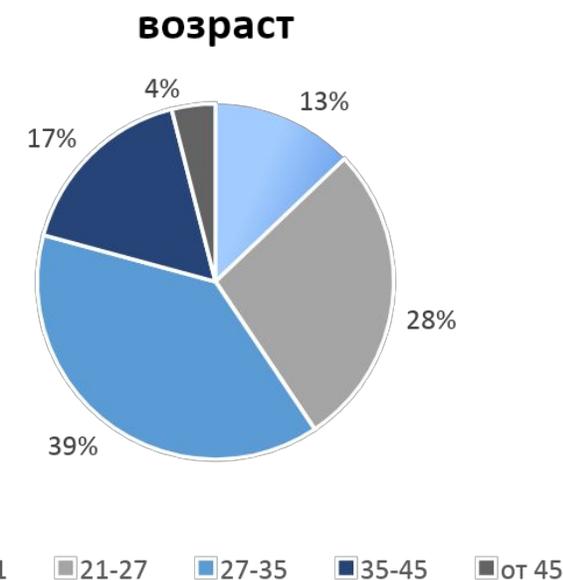
MINI Евросиб Лахта  
MINI Евросиб

Наше представительство на Facebook  
www.facebook.com

Munro Tailoring

[vk.com/bmw\\_eurosib](https://vk.com/bmw_eurosib) - подписчики 1 014

Присутствие в СМ:



Активные обсуждения  
Ссылки на сайты и СМ страницы  
- Контент:

- Поздравление новых покупателей
- Цены на услуги и специальные предложения
- Мероприятия с участием BMW и частности ДЦ
- Обзор моделей и функций автомобиля
- Интересные предложения по покупке, кредиту.

# ОБЗОР ГРУПП VK. SM АУДИТ : ЕВРОСИБ BMW | ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДИЛЕРЫ BMW В СПБ



## Обзор популярный ПОСТОВ:

Евросиб BMW | Официальные дилеры BMW в СПб  
вчера в 16:26

Центральный салон BMW "ЕВРОСИБ" поздравляет Павла с приобретением спортивного и стильного автомобиля - BMW 5 серии - воплощение современного бизнес-седана.

Желаем ярких эмоций и безграничного удовольствия за рулём. 🙌 Персональный менеджер Павла - Денис Гриб - сертифицированный продавец отдела продаж Центрального салона BMW "ЕВРОСИБ". 🙌

Спасибо, что выбрали нас.



Покупка  
автомобиля

Евросиб BMW | Официальные дилеры BMW в СПб  
29 июня в 10:21

ВОЗМУТИТЕЛЬ СПОКОЙСТВИЯ.

НОВЫЙ BMW M4 КУПЕ 🚗🔥

Почувствовать настоящую мощь, драйв, испытать незабываемые эмоции от вождения - возможно в салоне официального дилера BMW "ЕВРОСИБ".

📍 Запишитесь на тест-драйв BMW M4 Купе по телефону: +7 (812) 740-3000. 📍



Обзор автомобиля  
Предложение Тест-драйва

Евросиб BMW | Официальные дилеры BMW в СПб  
27 июня в 17:24

BMW Group Россия получила золотую награду на фестивале «Каннские львы 2017».

Компания BMW Group Россия удостоена золотой награды на международном фестивале рекламы «Каннские львы 2017». Своего «Золотого льва» в категории «Ambient Media» компания получила за клиентскую программу привилегированного проезда по скоростной трассе М-11, реализованную совместно с рекламными агентствами FCB Moscow и Carat Russ' Media.

Показать полностью...



Новости компании:  
Успешный рекламный кейс

Евросиб BMW | Официальные дилеры BMW в СПб  
28 июня в 17:26

🙌 BMW ЕВРОСИБ поздравляет Николая с приобретением 🏆 по-настоящему роскошного автомобиля - BMW 540i xDrive, в оснащении аксессуаров "///M PERFORMANCE". 🏢 БИЗНЕС. 🏆 ЛУЧШИЙ. 🏆 СПОРТ. Желаем ярких эмоций и удачи на дорогах. Спасибо, что выбрали BMW ЕВРОСИБ.

Персональный менеджер Николая - Кирилл Ситников.



Покупка  
автомобиля



# ОБЗОР ГРУПП VK. SM АУДИТ : MERCEDES-AVANGARD.RU

«Авангард» - официальный дилер «Мерседес-Бенц»

Автоцентр «АВАНГАРД» - официальный дилер Mercedes-Benz, расположен в Приморском районе Санкт-Петербурга. основополагающим принципом нашей команды опытных специалистов является индивидуальный подход к каждому клиенту. Начиная с процесса продаж и заканчивая сервисом, автосалон «АВАНГАРД» стремится удовлетворить любые потребности и капризы каждого.

Мы работаем без выходных.  
Отдел продаж с 9.00 до 22.00  
Сервисное обслуживание с 8.00 до 22.00

Контактные телефоны: +7 (812) 333-3344  
Факс : +7 (812) 333-3816

<http://www.mercedes-avangard.ru>

«Авангард» - официальный дилер «Мерседес-Бенц», Приморский пр., д. 54 кор3, Санкт-Петербург

Обсуждения 4  
Какой у Вас "Мерседес-Бенц"?  
65 сообщений · Последнее от Александра Смирнова 9 июл в 11:17

Спецпредложения  
10 сообщений · Последнее от Медвежонка Потапыча 19 апр в 10:11

Вопрос - Ответ  
373 сообщения · Последнее от Сергея Гузенко 12 июл 2016



Вступить в группу

Участники 17 781

Анна Юля Ксения  
Дмит... Олеся Витал...

Ссылки 8

«Авангард» официальный дилер «Мерседес-Бенц»  
[instagram.com](https://www.instagram.com/mercedes-avangard)

«Авангард» официальный дилер «Мерседес-Бенц»  
[www.facebook.com](https://www.facebook.com/mercedes-avangard)

АВАНГАРД - Новые автомобили - Спецпредложения  
[www.mercedes-avangard.ru](http://www.mercedes-avangard.ru)

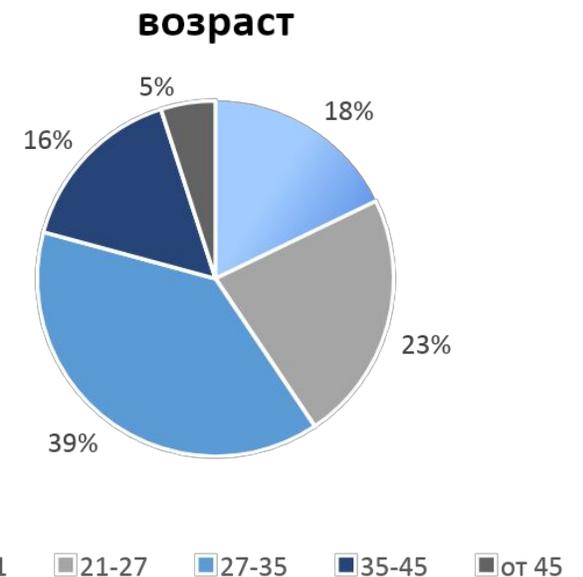
[vk.com/avangard\\_mb](https://vk.com/avangard_mb) - подписчики 17 781

Присутствие в СМ:



Vkontakte: 69.78%

Social traffic 0,30%



Активные обсуждения  
Ссылки на сайты и СМ страницы

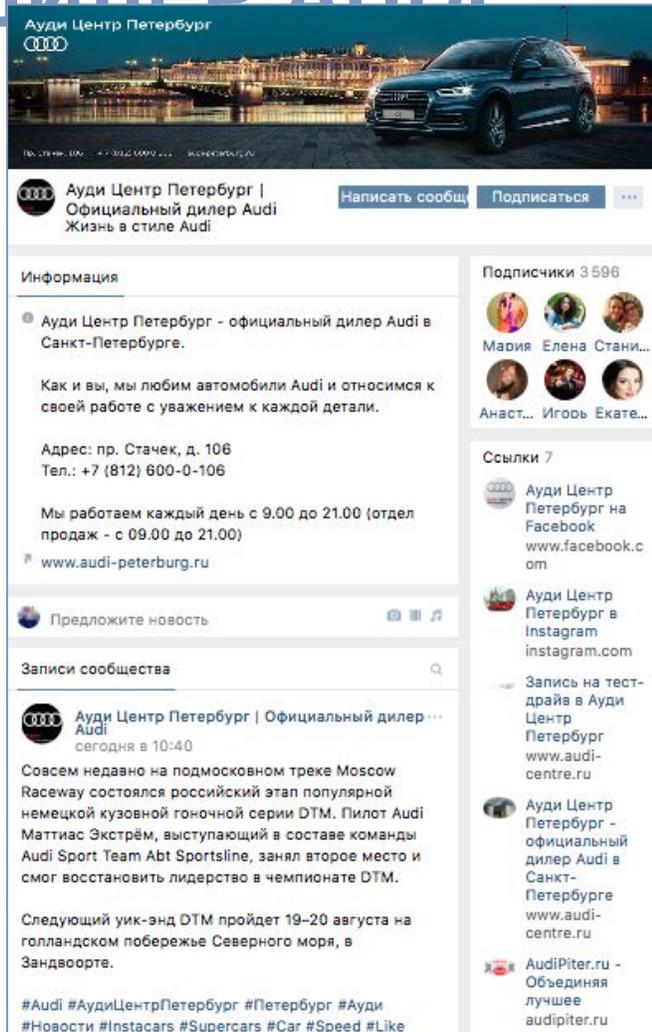
- Контент:

- Туристические маршруты
- Обзор моделей и функций автомобиля
- Открытые вопросы, активации, голосования
- Интересные предложения по покупке, кредиту.



# ОБЗОР ГРУПП VK. АУДИ ЦЕНТР ПЕТЕРБУРГ | ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР АУДИ

[vk.com/audi\\_stachek](https://vk.com/audi_stachek) - подписчики 3 596

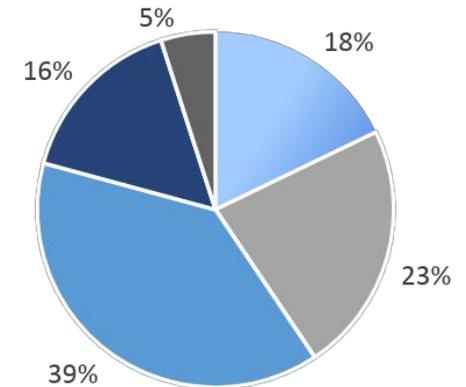


Присутствие в СМ:



Vkontakte: 69.78%

возраст



Активные обсуждения  
Ссылки на сайты и СМ страницы  
- Контент:

- Туристические маршруты
- Обзор моделей и функций автомобиля
- Открытые вопросы, активации, голосования
- Интересные предложения по покупке, кредиту.

■ до 21   ■ 21-27   ■ 27-35   ■ 35-45   ■ от 45



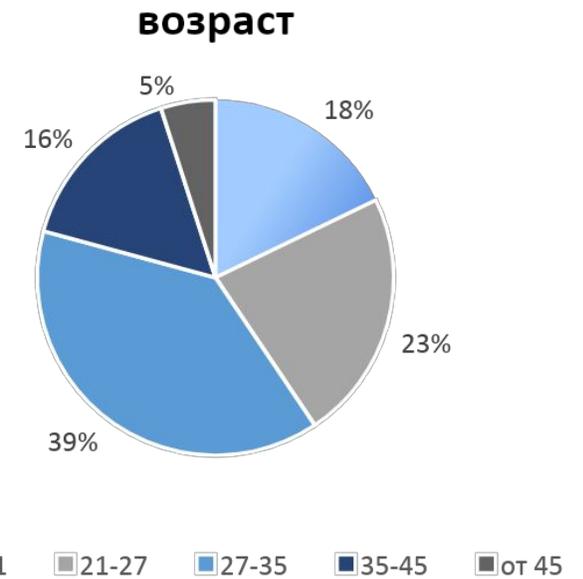
# ОБЗОР ГРУПП VK. SWED-MOBIL - ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР VOLVO

[vk.com/swedmobil](https://vk.com/swedmobil) - подписчики 10 906

Присутствие в СМ:



Vkontakte: 69.78%



Активные обсуждения  
Ссылки на сайты и СМ страницы

- Контент:

- Туристические маршруты
- Обзор моделей и функций автомобиля
- Открытые вопросы, активации, голосования
- Интересные предложения по покупке, кредиту.

**ВСЕ ПРОСТО.  
ВЫГОДА ДО 800 000 Р  
НА VOLVO ИЗ НАЛИЧИЯ**

ВЫБРАТЬ АВТОМОБИЛЬ >>

Swed-Mobil - официальный дилер Volvo | Вольво  
Ваш дилер Volvo в Петербурге. 8 (812) 303 85 85

Написать сообщ... Вступить в групп...

Информация МЕНЮ ГРУППЫ | Нажмите Узнать подроб...

Swed-Mobil - официальный дилер VOLVO в Петербурге. Более 25 лет мы работаем с брендом Volvo и знаем о шведской марке все! Три дилерских центра в удобных районах города предлагают своим клиентам полный спектр услуг по покупке и обслуживанию легковых автомобилей Volvo.

<http://www.swedmobil.ru>  
Санкт-Петербург

Приложения 7

- Каталог автомобилей с пробегом
- Каталог новых автомобилей
- Подбор автомобиля

Участники 10 906

Киррилл Екате... Юий  
Артём Alex Юлия

Ссылки 5

- [swedmobil.ru](http://swedmobil.ru) - официальный сайт лучшего дилера Volvo [www.swedmobil.ru](http://www.swedmobil.ru)

Обсуждения 3

Горячая линия!  
891 сообщение · Последнее от Swed-Mobil - официальн.. 27 июн в 11:41

ОПРОС. Самое ценное качество автодилера  
40 сообщений · Последнее от Александра Разумова 24 июл в 13:30

А какая у вас была первая машина?  
70 сообщений · Последнее от Алексея Поповича 10 июл в 21:38

Фотографии 19 альбомы



С удовольствием  
за рулем

**ДОПОЛНИТЕЛЬНО. ИНСТРУМЕНТЫ В КОНТАКТЕ  
ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТОВ.**

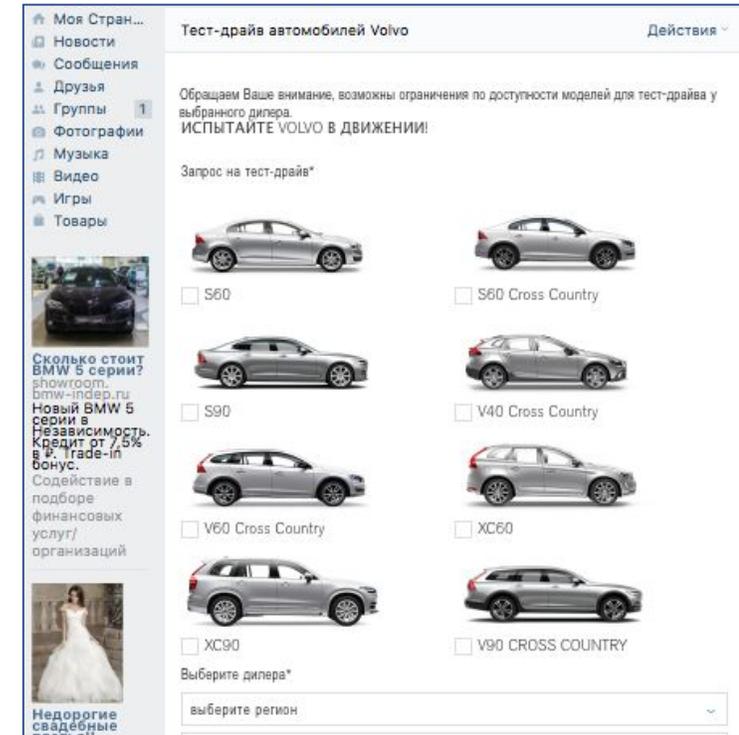
# 1. ВОЗМОЖНОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ ПРИЛОЖЕНИЙ СООБЩЕСТВ.



С удовольствием  
за рулем

Кроссплатформенные приложения, запускаются со страницы сообщества Вконтакте с полной версии сайта, мобильной версии m.vk.com и в приложениях ВКонтакте для iOS, Android и Windows Phone.

В сообщество можно добавить форму заказа, сервис онлайн-записи на услугу, опрос, тест и любые другие приложения, которые , будут полезны клиентам.



Приложение volvo.ru, запись на тест-драйв через приложение vk.com

Приложением по работает совместно с CRM-системой и может сравниться с функциональностью сайта или мобильного приложения и, таким образом, стать единой точкой для взаимодействия с аудиторией.

\*VK.com for business, 2017



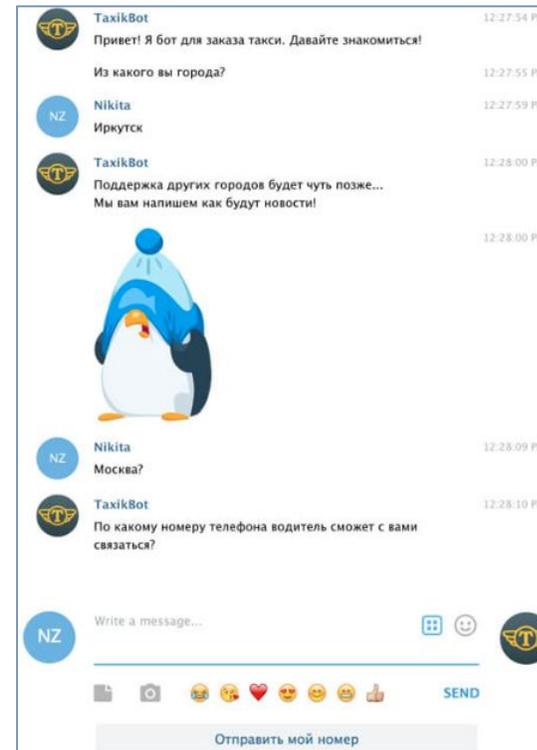
С удовольствием  
за рулем

## 2. ВОЗМОЖНОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ – СООБЩЕНИЯ СООБЩЕСТВ.

Быть постоянно на связи с пользователями: легко обрабатывать большое количество сообщений, решая проблемы клиентов и вопросы покупателей.

Помимо этого, можно разработать чат-бот — это скрипт на сервере, который получает уведомления о новых событиях и обрабатывает их.

Например, определяет текстовую команду в сообщении от пользователя и автоматически присылает ответ по запросу, ссылке или изображение.



# 3. ВОЗМОЖНОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ – ТОВАРЫ И УСЛУГИ.

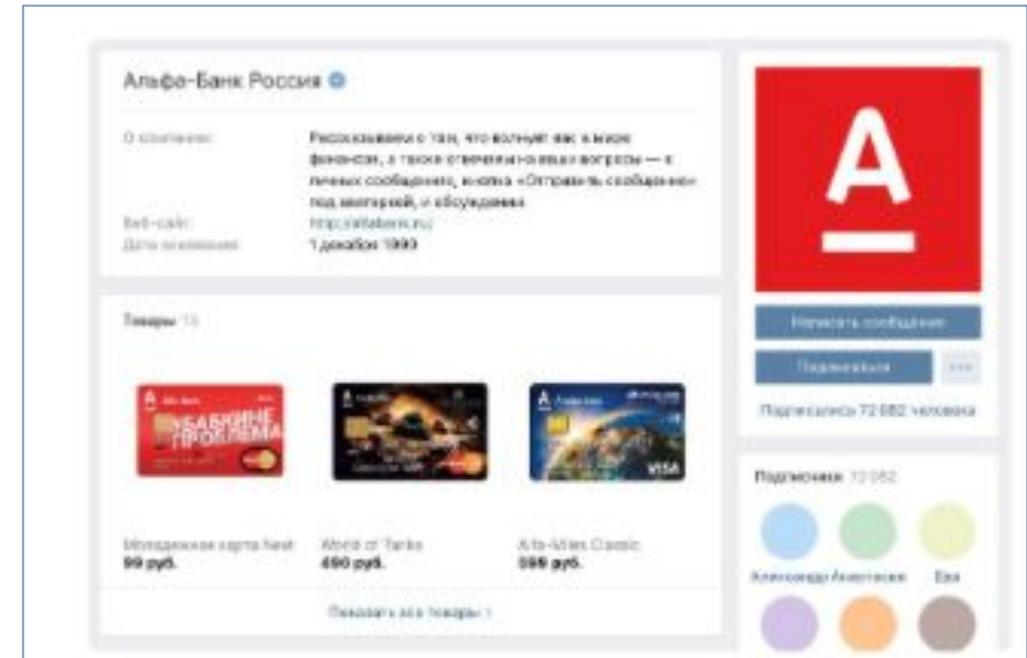


С удовольствием  
за рулем

Товары ВКонтакте — это витрина с описанием, ценами и фотографиями на самом видном месте.

Возможность в сообщество товары с фотографиями, ценами и подробным описанием.

Используйте подборки (коллекции товаров и услуг по категориям), чтобы клиенты могли быстро разобраться в ассортименте.



Блок с товарами на главной странице сообщества

# 4. ВОЗМОЖНОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ – STREAMING API.



С удовольствием  
за рулем

Streaming API — это инструмент для получения публичных данных из ВКонтакте по заданным ключевым словам.

Для чего это нужно?

Streaming API – получение знаний из данных соцмедиа, например, статистические исследования или анализ восприятия бренда, проверка эффективности маркетинговой стратегии. В основе лежит выборка публичного контента с определенными словами (например, название бренда).

Как это работает?

На основе ключевых слов создаётся соединение с сервером, которое будет собирать контент в специальном формате. В базовой версии Streaming API предоставляется 1% от объёма всего публичного контента, которого, как правило, достаточно для некоммерческих исследований.



# ИМИДЖЕВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ VK.

- Поиск целевой аудитории и привлечение новых подписчиков.
- Сбор UGC контента;
- Активация пользователей и увеличение активности;



Рост  
узнаваемости

- Работа с негативом;
- Выращивание адвокатов бренда;
- Обратная связь с потребителем и оперативная помощь.



Рост  
лояльности



СПАСИБО.

