

Customer eXperience World Forum 2017



# Как клиента в СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



**Ната Бочкарева**  
+7(985)252-83-47



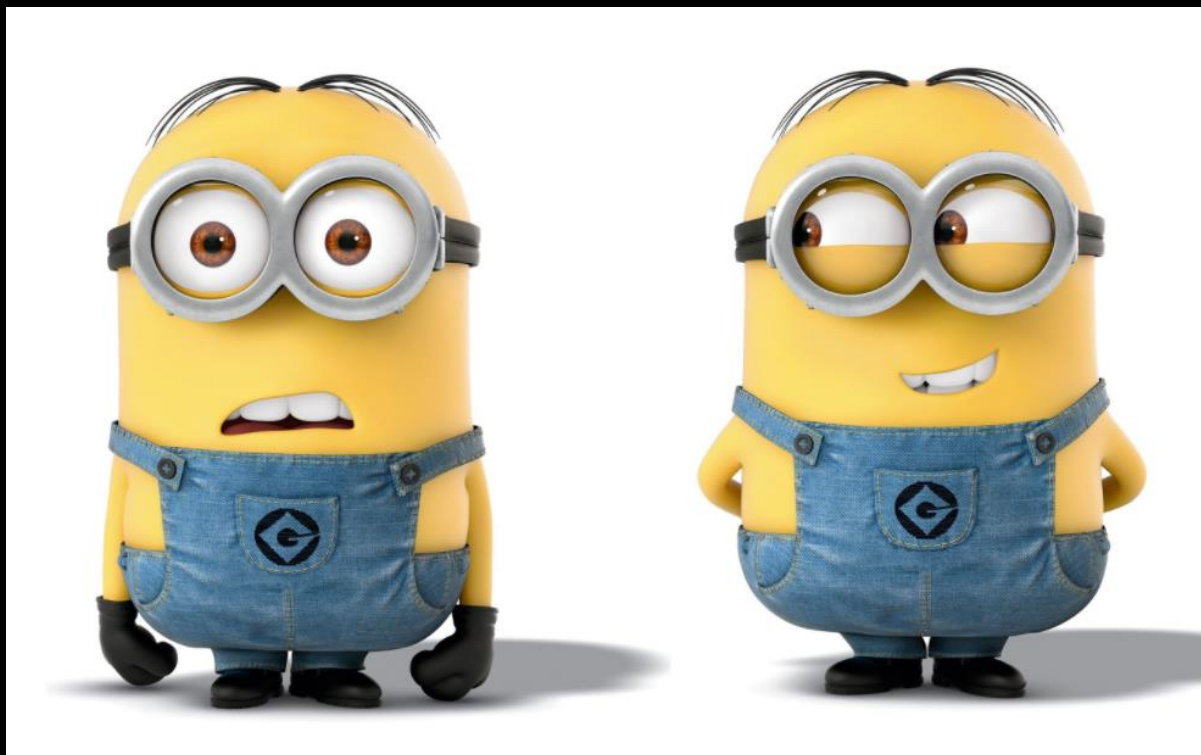
# Блоки SMM



# Контент



CX FORUM RUSSIA



Клиент

Компания

# Контент



CX FORUM RUSSIA



Клиент

Компания

# Контент для любимого клиента

- Полезный
- Интересный и развлекательный
- Коммерческий: продаёт то, что нужно нам



# Рекомендации к текстам



- Первые слова и первое предложение — самая важная и ценная информация в публикации
- Пишите просто. Ещё проще
- Про читателя. А не про вас или, что хуже, — обезличенно
- Цифры, буква ё, Вы, —, смайлики, хештеги и ссылки управляют вниманием. Делайте это осознанно
- Список — это хорошо, чтобы маркировать можно использовать \* или —

# Контент: примеры



CX FORUM RUSSIA

Михаил Токмаков Интересно, сколько людей у Вас ведут FB, оперативность ответов хорошая!  
Like · Reply · Message · June 23 at 5:41pm

Modulbank Михаил Токмаков следит за facebook(двое) Если вы хотите, то мы можем подготовить пост, о том как оперативно отвечать на все комментарии!  
Like · Reply · June 23 at 5:50pm

Михаил Токмаков Думаю пост не помешает, как минимум 2+ аудитория для Вас, и польза для других. Молодцы!  
Like · Reply · Message · June 23 at 6:05pm · Edited

Очень активно отвечает на сообщения  
Показатель отклика 100%, время отклика 9 мин

**КАК КОМПАНИИ ВЕСТИ СЕБЯ В СОЦСЕТЯХ**

Нравится 33 · Комментировать 3 · 3

Полезный

Пополнить счет

СО СВОЕЙ КАРТЫ  
в личном кабинете без комиссии

С КАРТЫ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА  
отправив ссылку для оплаты

НАЛИЧНЫМИ  
в терминах пополнения

**Пополняйте счет с карты**

Нравится 15 · Комментировать 35 · 1

Коммерческий

Modulbank  
November 11, 2016 · €

Вся суть бизнеса в одной фразе Брэда Питта

18,923 people reached [View Results](#)

9.2K Views

Like · Comment · Share

Halimat Mahamegova, Мадина Исмаилова and 204 others

64 shares · 4 Comments

Развлекательный

# Реклама



Компания

Customer eXperience Management Forum 2017



# Реклама для любимого клиента



- Закон: «О рекламе» и правила соцсетей
- Тексты: для клиентов и о них, о решении их боли
- Изображения: настоящие, а не с фотостока
- Настройки: точный таргетинг и ограничение числа показов на 1 человека
- Фидбек: следить за комментариями под рекламой


# Реклама для любимого клиента



- Соблюдать: закон «О рекламе» и правила соцсетей
- Тексты: для клиентов и о них, о решении их боли
- Изображения: настоящие, а не с фотостока
- Настройки: точный таргетинг и ограничение числа показов на 1 человека
- Фидбек: следить за комментариями под рекламой

**Внимание: ведет к хорошей цене клика**

# Реклама: пример



**Автоматизируйте процессы и будьте на шаг впереди**  
Забота о пациентах развивает ваш бизнес!

ZABOTA.CLOUD [Learn More](#)

10,907 people reached

Like Comment Share

1 Chronological

**Александр Привезёнов** Не а!  
Like · Reply · March 12 at 10:29am

**Zabota 2.0** Не верите? А если докажем? Кстати, вы владелец клиники?  
Like · Reply · 1 · Commented on by Nata Bochkareva [?] · April 14 at 8:40pm

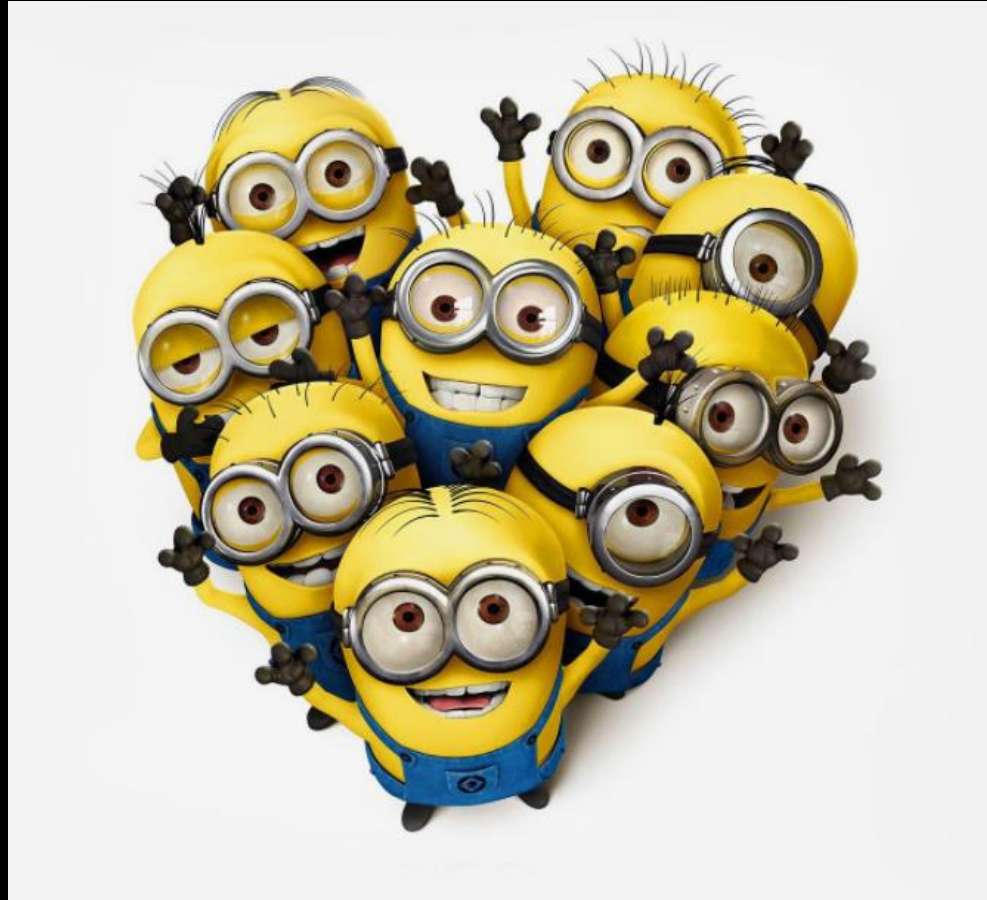
**Александр Привезёнов** Знакомы?  
Like · Reply · April 14 at 8:47pm

**Александр Привезёнов** Ну блин, Вы софт толкаете, а не людей лечите!  
Like · Reply · April 14 at 8:49pm

**Zabota 2.0** Спасибо, вы верно заметили. Нам следует написать: «Маркетинг вашей клиники достигнет европейского уровня»



# Диалоговая среда



# Диалог с любимым клиентом



- Отвечать сразу!
- Отвечать на все комментарии
- Не удалять негатив
- Установить и соблюдать сроки ответа на комментарии
- Следовать алгоритму обработки комментариев: см. далее

# Обработка позитива

- Приветствие (если клиент поздоровался)
- Благодарность
- Выражение согласия



# Обработка нейтральных комментариев



- Приветствие (если клиент поздоровался)
- Благодарность за идею / работа с вопросом (понять вопрос детально, найти ответ, дать подписчику; если на ответ требуется время, сказать, сколько времени нужно и вернуться с ответом в срок)
- Ответ о том, что в итоге стало с идеей / подробный ответ на вопрос

# Типы негатива



1. Конструктивный негатив: у пользователя возникла проблема (не смог дозвониться, плохо обслужили, не перезвонили и т.д.)
2. Эмоциональный негатив: как правило, это неконструктивная критика в адрес компании, пользователь непредсказуем и не способен на диалог
3. Троллинг: специально инициированные или случайно возникшие провокация или конфликт



# Обработка конструктивного негатива



- Попросить прощения
- Детально узнать, в чём видит проблему комментатор (например, с помощью уточняющих вопросов)
- Написать в комментариях, что вы уже решаете проблему
- Решить проблему самому или с помощью коллег
- Написать в комментариях о решении проблемы

# Обработка эмоционального негатива



- Вежливая попытка выяснить, в чем именно проблема. Если проблема стала понятной, дальше обрабатываем как конструктивный негатив
- Если проблема остается непонятной, финальный вежливый ответ, куда можно обратиться с проблемой и прекращение диалога
- Если у бренда уже есть адвокаты, положительный комментарий адвоката бренда

# Обработка троллинга



Одноразовый вежливый ответ на негатив о позиции компании по этому вопросу и куда можно обратиться с проблемой

# Обработка троллинга



Одноразовый вежливый ответ на негатив о позиции компании по этому вопросу и куда можно обратиться с проблемой

**Главное: не поддерживать троллинг**

# Диалоговая среда: пример



CX FORUM RUSSIA



**Ева Кац**

21 сентября · Москва · 🌐

Если бы вы знали, как я ненавижу Москва-сити. Приехать сюда для меня — настоящая пытка. А зачем я сегодня вызвала няню раньше, встала по будильнику и сюда прехала? Чтобы менеджер Модульбанка сказала мне, что я опоздала и чтобы открыть счет, мне теперь придется подождать до вечера. И на вопрос «то есть, мне не открывать у вас счет?» ответила, что получается так. Человек даже не попытался предложить решение. Российский хамский сервис. У нас 4 дня до отъезда на пол года и мы сегодня потеряли несколько золотых часов.

👍 Нравится    💬 Комментарий    ➦ Поделиться

👍 🤔 ❤️ Lazarev Boris и еще 44



**Ева Кац**

22 сентября · Москва · 🌐

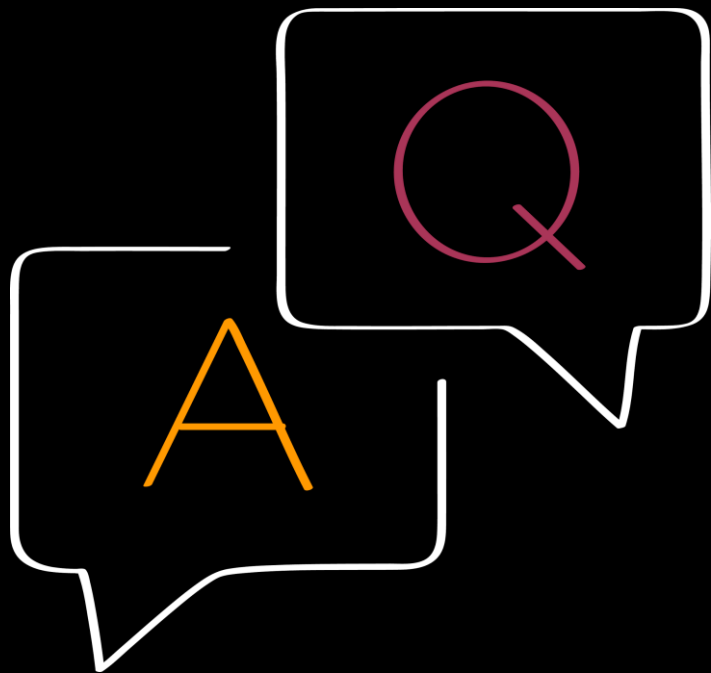
А вот пост восстановления справедливости. Вчера у меня произошел инцидент с Модульбанком. Я приехала в офис, опоздала и наткнулась на человеческий фактор.

Модульбанк мы выбрали, потому что Кац давно с ними работает и всем доволен. А тут такое.

После того, как я написала гневный статус, мне сразу написала Oorzhak Milada — сотрудница банка. И сказала, что готова приехать ко мне хоть в аэропорт. Приехала вчера же, с коробкой конфет и прекрасной теплой улыбкой. Заполнили все документы за 10 минут. Счет в банке открыт. Человеческий фактор случается в любом бизнесе. Хорошо, если проблему можно распознать вовремя и не доводить до публичности в фейсбуке.

Хорошо, что у бизнеса, в противовес девушке на месте, есть другие люди.

И хорошо, что я все же с Модульбанком 😊  
(Надеюсь, Миладе выпишут премию)



**Спасибо  
за внимание!**



**Ната Бочкарева**  
**+7(985)252-83-47**