

МОСКВА 2024



РЕПУТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

СТАНЬТЕ ДЛЯ ВСЕХ ХОРОШИМИ



небольшое **вступление**



| Согласно статистике РОЦИТ (Регионального общественного центра интернет-технологий), лишь 1 % наших соотечественников не обращает внимание на отзывы о бренде, товаре или услуге в интернете. Остальные 99% пользователей, словно дети, требуют пристального внимания. Но пеленать маленьких троллей – работа пыльная, скажете вы. И будете правы.

| Для этого есть мы – команда квалифицированных воспитателей, которая привьёт интернет-аудитории правильные ценности и организует тихий час.



для чего нужны **SERM** и **ORM**

| SERM (дословно Search Engine Reputation Management) – это управление репутацией в поисковых системах. Технология давно вышла за рамки поисковиков, прочно закрепившись в социальных сетях, мессенджерах и других каналах коммуникации, где в том или ином виде существует понятие «поиска». Так появился ORM (Online Reputation Management).

| Люди ищут информацию о продукте, изучают чужой опыт и формируют собственное отношение к бренду, из которого и складывается репутация. Под «управлением репутацией» мы подразумеваем сознательную подмену информационного поля, в рамках которого происходит бессознательное построение поведенческой модели потребителя.

| Если упростить – клиент думает, что принял решение самостоятельно, а в действительности это мы ему подсказали.



какие задачи **вы решите**

Являясь неотъемлемой частью комплекса маркетинговых коммуникаций, ORM помогает устранить преграды и возвести мосты на пути к главной цели любой коммерческой организации – получить больше прибыли за счёт увеличения продаж и привлечения новых клиентов. Мы выделяем три ключевые задачи, которые можно решить с помощью управления репутацией:

- 1 | Отработать и удалить негативные обсуждения и комментарии, создав у потребителей ощущение повсеместной обратной связи
- 2 | Расширить или сформировать позитивное информационное поле, внедрив собственных агентов влияния во все значимые каналы коммуникации
- 3 | Средствами мониторинга собрать максимум информации о конкурентах и умело использовать её для отстройки продвигаемого бренда



а это поможет?

| Да.

| Управление репутацией в сети, помимо решения перечисленных выше задач, даёт множество бонусов с точки зрения имиджа бренда и даже напрямую способствует активизации продаж, чего не принято обещать в традиционной PR-среде.

| Пример из сферы жилищного строительства. Один из застройщиков на закате своей деятельности продолжал до последнего финансировать работу агентов влияния. Когда денег стало совсем не хватать, компания сократила персонал (как самую расходную часть), затем урезала бюджет на логистику и стройматериалы, и только в день своей кончины упразднила агентский постинг. Бой в сети партизаны вели до победного. В итоге заявки на приобретение жилья приходили даже тогда, когда продавать уже по сути было нечего.



ключевые проектные работы|

- 1 | Ежедневный мониторинг социальных сетей и форумов, поиск новых источников упоминаний
- 2 | Агентский постинг на ключевых площадках и отзывах, внедрение агентов влияния и лидеров мнений
- 3 | Формирование поисковой выдачи и продвижение в топ релевантных площадок
- 4 | Антикризисное управление, создание клиентской службы



ключевые каналы **SERM** и **ORM**

Управление репутацией, в отличие от многих других инструментов маркетинга, охватывает множество каналов одновременно. Мы распределяем усилия так, чтобы как можно скорее закрыть существующий негатив, а затем добавить обсуждения там, где их не хватает.

ПОИСКОВИКИ

наши
и заграничные

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

страницы
и сообщества



мессенджеры

чаты
и каналы

форумы

тематические
и общей направленности

ОТЗОВИКИ

с рейтингами
и без



тактика постинга

1

Составляем индивидуальный список ключевых площадок, приступаем к формированию базы адвокатов бренда, агентов влияния и лидеров мнений

2

Начинаем отработку накопленного негатива. Наполняем ключевые площадки основными USP проекта, вытесняем негативные обсуждения и формируем позитивные диалоги

3

Удаляем спам и необоснованные отзывы. Используем опыт наших агентов и информацию, предоставленную клиентом, для решения проблем пользователей

4

«Прокачиваем» аккаунты для систематического постинга на релевантных площадках, тем самым повышая уровень доверия к бренду и продуктам

5

Завершаем формирование положительного имиджа, обеспечивив высокие рейтинги и позитивную тональность поисковой выдачи



примеры успешных проектов|



КЛИЕНТ | ГЛАВСТРОЙ

ЗАДАЧА | РЕАНИМИРОВАТЬ
РЕПУТАЦИЮ В СФЕРЕ HR

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ > Большое количество негатива на тематических площадках и низкий рейтинг компании на HR ресурсах

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ > Вывели в топ выдачи 6 площадок с положительной тональностью, зачистили негатив и привели в норму информационный фон

положительная **выдача**|

20% > **90%**

средний **рейтинг**|

2,14 > **4,21**

негативных отзывов **удалено**|

30+

кейсов **урегулировано**|

300+



примеры успешных проектов|

balance

КЛИЕНТ | ЖК БАЛАНС

ЗАДАЧА | ПОДДЕРЖАТЬ
РЕПУТАЦИЮ НОВОГО ОБЪЕКТА

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ > Большое количество негатива на тематических площадках, средний рейтинг проекта менее 4 звёзд, информационное поле не сформировано, провал первого интернет-магазина квартир

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ > Вывели в топ выдачи 9 релевантных площадок, провели масштабную работу по смещению и удалению негатива, внедрили агентов влияния на ключевые ресурсы, включая чаты жильцов в Telegram

положительная **выдача** |
30% > **100%**

средний **рейтинг** |
3,65 > **4,41**

карточек проекта **добавлено** |
15+

кейсов **урегулировано** |
800+



примеры успешных проектов|

13 | 26
СРЕТЕНКА

КЛИЕНТ | СРЕТЕНКА 13/26

ЗАДАЧА | ПОДДЕРЖАТЬ
РЕПУТАЦИЮ НОВОГО ОБЪЕКТА

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ > Практически полное отсутствие сформированного информационного поля жилого комплекса, нехватка обсуждений на тематических площадках. Большое количество негатива в социальных сетях

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ > Вывели в топ «управляемые» страницы в социальных сетях, сформировав релевантную выдачу, а также добавили карточки проекта на отзывы

положительная **выдача**|

10% > **100%**

средний **рейтинг**|

2,62 > **4,41**

карточек проекта **добавлено**|

30+

кейсов **урегулировано**|

500+



примеры успешных проектов|

SUNLIGHT

КЛИЕНТ | SUNLIGHT

ЗАДАЧА | ВЕРНУТЬ ДОВЕРИЕ К
БРЕНДУ

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ > Отсутствие доверия, устойчивое мнение о невысоком качестве продукции и “китайском” происхождении товаров, низкие рейтинги торговых точек по всей России

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ > Улучшили восприятие бренда, вытеснив негатив из поисковой выдачи и убедив пользователей в российском происхождении продукции, с помощью партизанского маркетинга успешно продвинули выбранные товары

положительная **выдача**|

50% > **80%**

средний **рейтинг NR**|

2,5 > **4,10**

карточек проекта **добавлено**|

167

обсуждений **добавлено**|

1000+



один из самых успешных проектов|

| За первый год сотрудничества с ГК ФСК мы досконально изучили все объекты, узнали плюсы и минусы каждого из них. Мы проанализировали конкурентов, расширили информационное поле бренда ГК ФСК и всех его объектов, увеличив позитивную упоминаемость более чем в пять раз, а также повысили рейтинги проекта до 4–5 звезд (из 5 возможных) и сформировали релевантную позитивную выдачу по каждому из ЖК. Наша команда сопровождала одновременно более 20 объектов строительства.



КЛИЕНТ | ГК ФСК

ЗАДАЧА | СДЕЛАТЬ КАЖДЫЙ ЖК
ЖЕЛАННЫМ

20+

строящихся
объектов|

22500+

опубликованных
комментариев|

15+

клиентских
мероприятий|

3000+

ответов
на запросы|

5000+

отработанных
негативных кейсов|

2000+

агентов
влияния|



зачем мы вам нужны|

| Самый справедливый вопрос, который вы можете нам задать. Ведь никто не мешает вам самостоятельно пройти через пять несложных этапов, озвученных выше.

| Но мы можем помочь сэкономить время, которое вы проведёте с пользой для себя, вашей компании или продукта. При этом вы будете уверены, что вся работа будет сделана качественно, в срок и с учётом маленьких нюансов, на изучение которых вы вряд ли захотите тратить своё внимание.

| И да, мы не используем ботов, не покупаем дешёвые комментарии на сомнительных биржах, чтобы облегчить себе работу. Над проектом трудится сплочённая команда живых людей, которые не меньше вас переживают за успех.



7 причин быть с нами|



ОПЕРАТИВНОСТЬ – мы очень быстро отвечаем на звонки и входящие сообщения, а комментарии публикуем еще быстрее



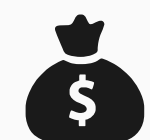
ГИБКОСТЬ РАБОТЫ – если ваши задачи требуют немедленного решения, мы готовы пересмотреть временные нормативы и работать сверхурочно



КРУГЛОСУТОЧНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ – мы готовы консультировать по всем рабочим вопросам в режиме 24/7



СТРОЖАЙШИЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА – мы следим за качеством выполнения работ, а созданный нами контент проходит многоэтапную проверку, в результате чего коммуникация становится безупречной



ГИБКАЯ ОПЛАТА – мы не приостанавливаем работу, если оплата была задержана на пару-тройку дней по уважительной причине



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕКТИВ – мы собрали команду из лучших специалистов, потому что не любим переделывать работу и дорожим своей репутацией



ПОЗИТИВНЫЙ НАСТРОЙ – если вы засомневались в успехе новой кампании, мы всегда найдем аргументы, чтобы убедить вас в обратном



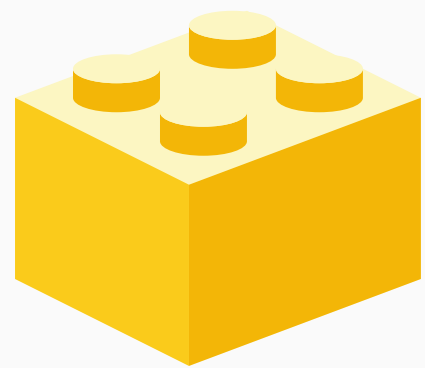
чего вам **не придётся** делать|



- Мониторить сотни площадок, отсматривать негатив и портить себе настроение
- Самостоятельно придумывать сценарии ответов и вести базу пользовательских аккаунтов
- Подбирать слова для комментариев, чтобы не вызывать подозрений
- Волноваться о том, что вы могли пропустить свеженький негатив
- Вести учёт опубликованных комментариев, собирать статистику и продумывать план действий на следующий месяц



что вас ждёт|



- + Персональный менеджер с молниеносной реакцией на ваш запрос
- + Уникальный список площадок для постинга и база аккаунтов
- + Всевидящее око руководителя проекта, который лично проверяет каждый комментарий перед публикацией
- + Гибкая система стратегического планирования, учитывающая характер аудитории проекта и конкретной площадки
- + Отчёт, включающий метрики для оценки эффективности постинга, а также мнение эксперта с подробным описанием проведённой работы и целями на следующий месяц



< ОСТАЛИСЬ ВОПРОСЫ? >

ЗАДАВАЙТЕ.

БУДЕМ РАДЫ ВАМ ОТВЕТИТЬ ☺



елена **худякова** |

{ руководитель проектов }

+7 916 808 95 54

 [helen.khudiakova](#)

lena@adventura.pro