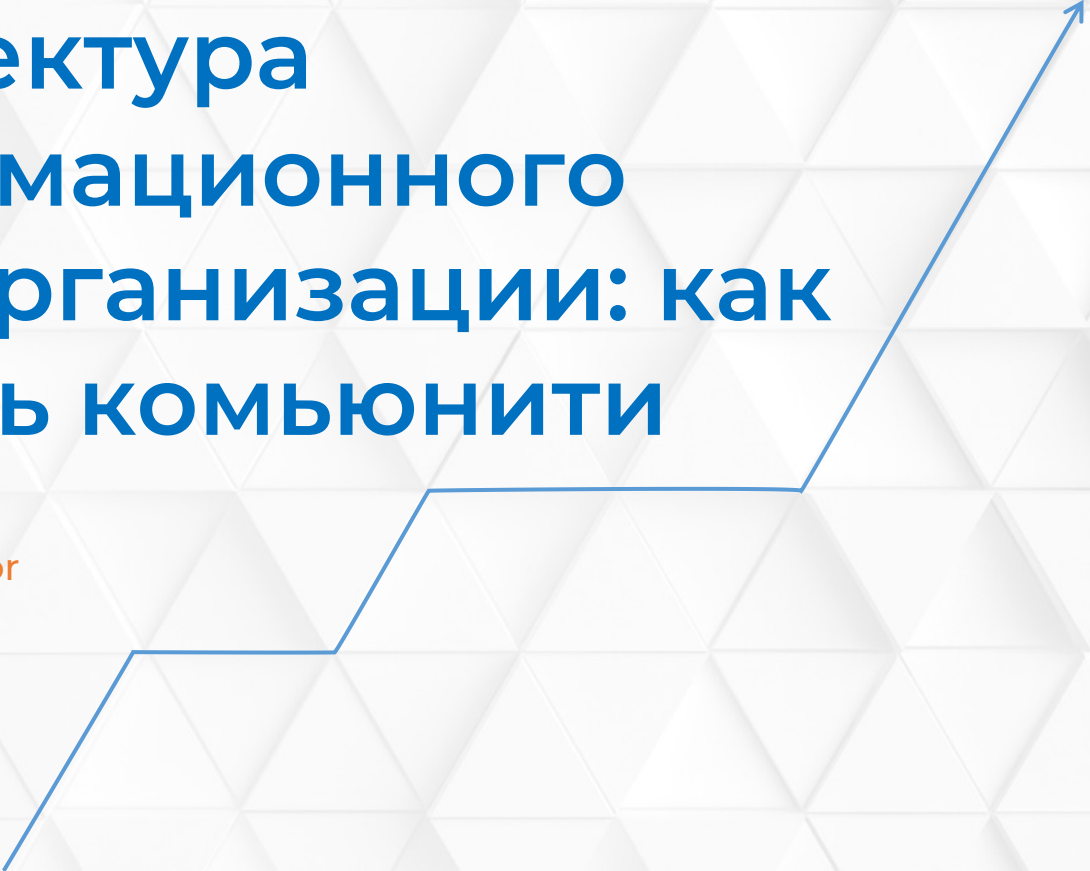


Архитектура информационного поля организации: как создать КОМЬЮНИТИ



@yanafominapr

25 Ноября 2021 г.

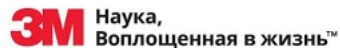
Познакомимся?



Яна Фомина

Бренд-стратег для экспертов и компаний

10 + лет в пиаре и маркетинге



Сертифицированный бизнес-тренер

Вызовы продвижения бренда в госсфере



Заведомо более высокий спрос в сравнении с коммерческими структурами



Пристальное внимание к деятельности на всех уровнях



ЦА с высоким уровнем тревожности



Недоверие и отсутствие эмоционального контакта



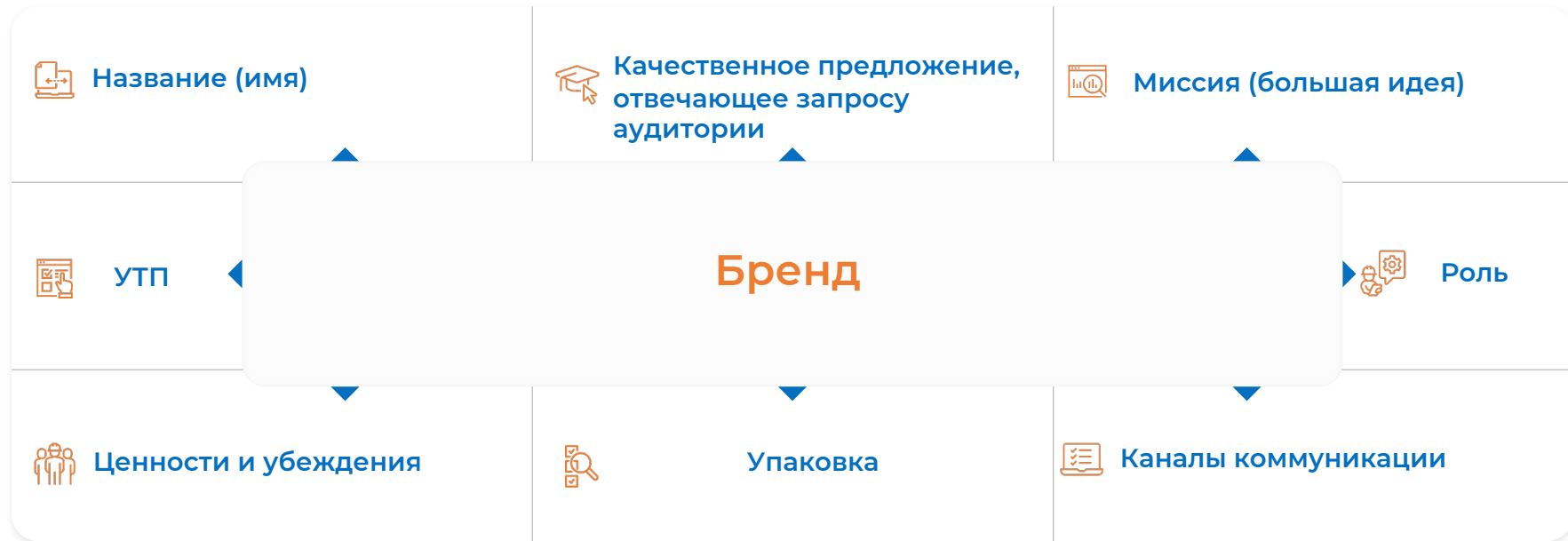
Достижения и победы воспринимаются как должное



Платформа бренда

Платформа бренда

5



5

Кто наш клиент?

B2C

Кто?

- Пол
- Возраст
- География проживания

Потребности (проблемы, вопросы)

- Временно без дохода
- Выгорание, уязвимость
- Давно в поисках работы
- Желание сменить сферу...
- Неуверенность в актуальности своих знаний и навыков

Интересы

- Спорт
- Саморазвитие и образование
- Семья
- Путешествия
- Нетворкинг
- Психология

Инсайты

Явные

- Нужна временная поддержка финансовая/работа

Скрытые

- Не могу определиться, какую работу хочу
- Не умею пользоваться техникой, не знаю, где искать
- Есть неудачный опыт самостоятельных поисков
-

B2B

Кто?

- Компании
- Малый? Средний?
- География

Потребности (проблемы, вопросы)

- Ограничен или отсутствует HR-ресурс
- Сфера деятельности локальная
- Есть потребность в социальноориентированной деятельности

Интересы

Смотрим миссию компании и какие ценности транслирует

- КСО (экология, помощь соц незащищенным слоям и тд)
- Оптимизация логистики
- Клиентоцентричность

Инсайты

Явные

- Нужны сотрудники

Скрытые

- Нужна социальная деятельность, GR
- Ограничен HR-ресурс

ГРУЗОПЕРЕВОЗКИ

Квартирные и офисные **переезды**

Всегда трезвые **грузчики**

Погрузо-разгрузочные работы любой сложности. Вывоз мусора



Додо Пицца Россия ✓

19 мар в 19:03

Мы запустили бесконтактную доставку 🚚

Курьер оставит заказ на сумке у вашей двери, позвонит в дверь и отойдет на три метра. А вы заберете свой заказ. В первый раз выглядит необычно 😊

Функция применяется автоматически при оплате заказа онлайн в приложении или на сайте dodopizza.ru

An advertisement for 'ПЕТЕРБУРГСКОЕ ТАКСИ 068'. It features a woman in a white lab coat with a stethoscope around her neck, standing in a medical setting. The text on the ad reads: 'ПЕТЕРБУРГСКОЕ ТАКСИ 068', 'ТАКСИ', 'МЫ ПРОВОДИМ МЕДОСМОТР ВОДИТЕЛЕЙ ДО И ПОСЛЕ СМЕНЫ!', 'За рулем только здоровые водители!', 'Available on the App Store', 'GET IT ON Google Play', 'www.taxi068.ru', and a large '068' logo with a taxi icon.

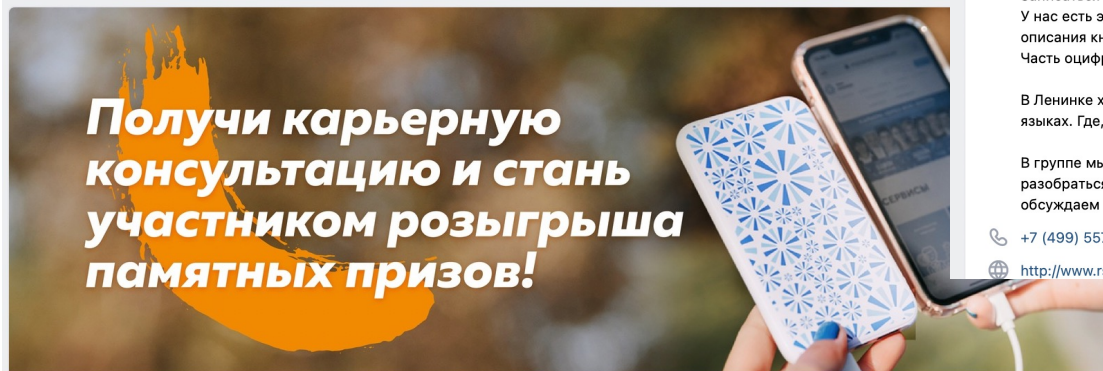
УТП Брендов в госсфере

8



МОСГОРТУР. Полезный детский отдых

Вступить в группу



Получи карьерную консультацию и стань участником розыгрыша памятных призов!



Моя карьера ✓

Комплексное сопровождение вашего карьерного пути

Открыть сайт

Подписаться



Российская государственная библиотека (Ленинка) ✓

Записаться

Вступить в группу

Информация -==МЕНЮ ГРУППЫ==

На связи главная библиотека страны!
Записаться к нам может каждый, кому уже исполнилось 14 лет.
У нас есть электронная библиотека <https://search.rsl.ru> — там вы найдёте описания книг, оцифрованные книги, авторефераты и диссертации.
Часть оцифровок можно читать в интернете без ограничений или скачать.

В Ленинке хранится 47 миллионов изданий на русском и иностранных языках. Где, как не у нас, искать редкие и труднодоступные книги!

В группе мы рассказываем о том, что у нас происходит, помогаем разобраться, как в Ленинке всё устроено, отвечаем на вопросы, обсуждаем книги и всё, что связано с ними.

+7 (499) 557-04-70

<http://www.rsl.ru>

Написать сообщение

Рекомендовать

Включить уведомления

Рассказать друзьям

Пригласить друзей

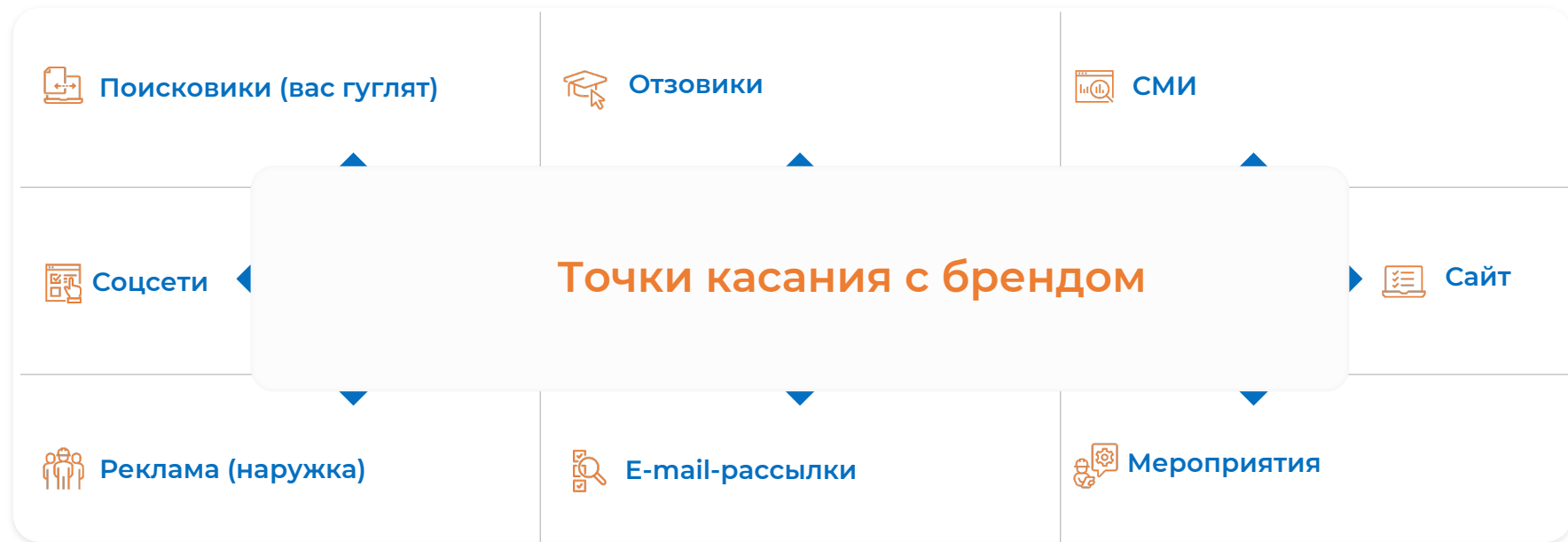
Ещё

Подписаны 14 друзей

Участники 125 286

Откуда про вас узнают?

9



9

Отследить путь клиента

Откуда к вам придет клиент

- 1. Поисковики и карты:**
яндекс, гугл
- 2. Целевые ресурсы:** сайты, группы вузов, банки, поликлиники, городские паблики, службы ЖКХ
- 3. СМИ** региона, города

Структура коммуникаций

- 1. Связность информации на ваших ресурсах и сторонних:** сайты, соц сети. Везде ли одинаковые формулировки, актуальная информация
- 2. Перекрестные ссылки:** например, с сайта перейти в соц сети
- 3. Попадает ли информация в целевую аудиторию?**

Анализ информационного поля

- 1. Анализ ваших ресурсов, куда заводите аудиторию:** сайты, соц сети, каналы и чаты в мессенджерах
Упаковка: считывается ли ваша миссия и ценности? Каким языком вы общаетесь с аудиторией? Как визуально оформлена информация?
Насколько **удобно** и **доступно** расположена информация? Количество **шагов** клиента?



работа в нижнем новгороде



вакансии

Отзывов нет

Офис компании · ул. Памирская, 11



HeadHunter

1,8 ★★★★★ (5)

Центр занятости · корп. 1, просп. Гагарина, 27-а



РАБОТА.РУ, информационный портал о работе

4,3 ★★★★★ (3)

Офис компании · ул. Максима Горького, 50

Закрыто · Открыто с 09:00



Работа - это просто

2,8 ★★★★★ (5)

Агентство по трудоустройству для аутсорсинга · ул. Костина, 6/1, офис 12

Закрыто · Открыто с 09:00



👤 "(в основном 80)9 часов работы за 640 рублей?"

Рv

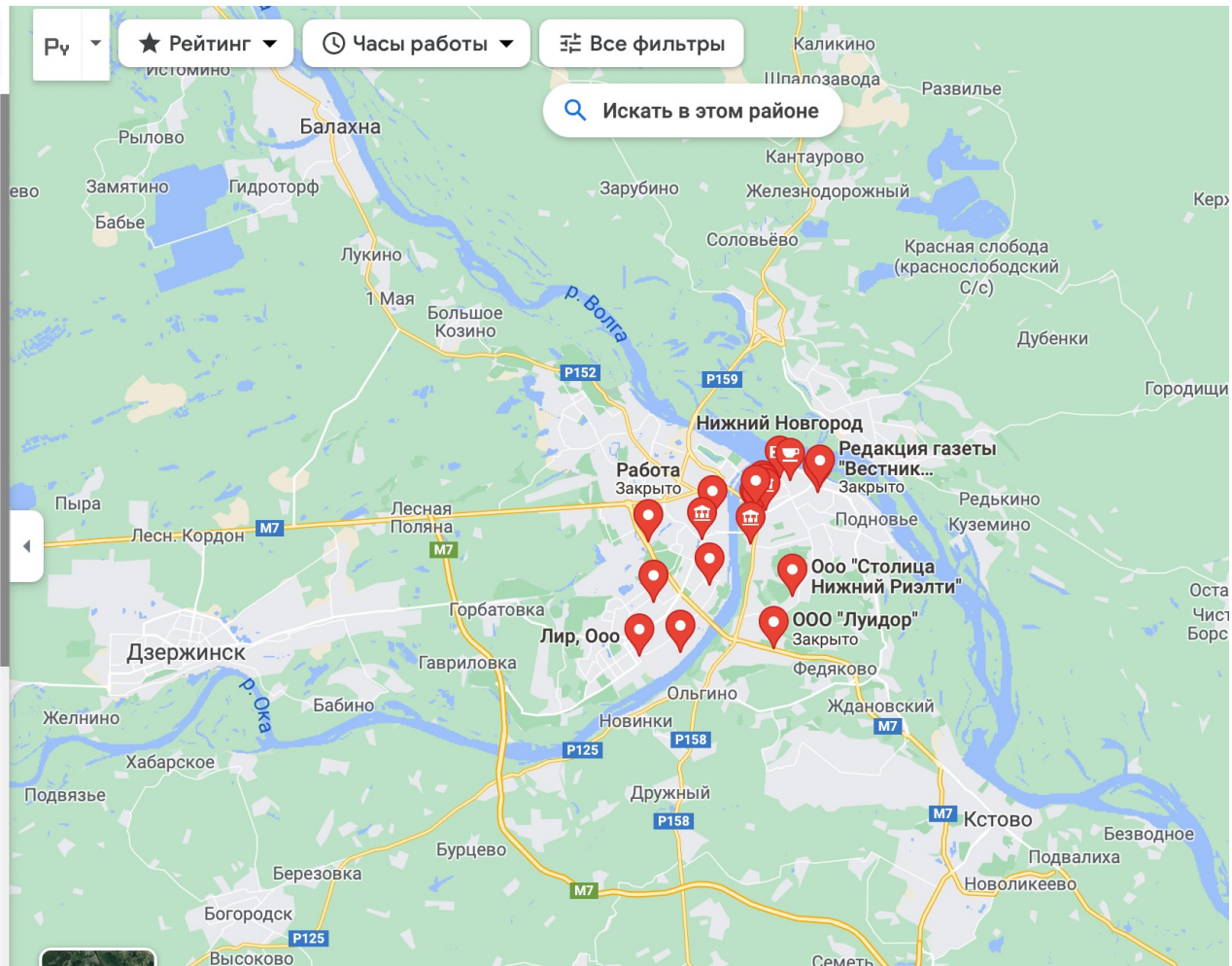
★ Рейтинг

🕒 Часы работы

🔍 Все фильтры



Искать в этом районе



ОТЗОВИКИ

<https://otzovik.com/>

<https://irecommend.ru/>

<https://yandex.ru/maps/>

<https://2gis.ru/>

<https://pravda-sotrudnikov.ru>



*Инструкция по работе с каждым отзывиком: <https://www.shopolog.ru/metodichka/customer-retention/osnovnye-sayty-otzoviki-i-kak-s-nimi-rabotat/>

Матрица коммуникаций

Коммуникационная матрица

	Целевые аудитории	Коммуникационные задачи	Сообщения	Каналы коммуникации
B2C				

Правила эффективной коммуникации



- **Страницы** – органичное продолжение вашего бренда
- Чувствуйте и понимайте свою аудиторию, говорите на одном языке
- Следуйте контент-стратегии
- Регулярно мониторьте медиаполе
- Следите за трендами
- Оперативно реагируйте
- Вежливо общайтесь
- Используйте только факты
- Будьте там, где находится ваша ЦА

Как работать с негативом

Реагируем на любые содержательные сообщения



Профилактика негатива

17



Страх неизвестности
Одна из распространенных причин

Способы работы

Объяснение правил

Рассказываете и показываете новый порядок работы, обучающие материалы (пр. видеоинструкция)

Выгода для клиента

Мы меняемся для вас, теперь услугу можно Получить в 2 раза быстрее/ не выходя из дома

Было/стало

Фото, видео, инфографики

Заполнить эфир позитивом

Бывает хорошее и плохое

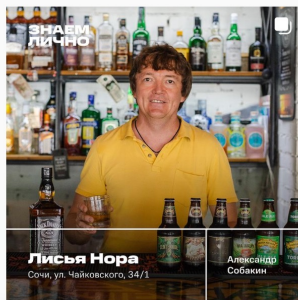
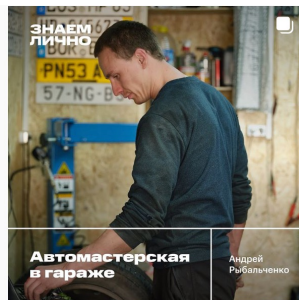
Способы работы

Делиться отзывами клиентов, писать отзывы самостоятельно

Кейс-стори

Делимся историями клиентов, можно обезличено

Рассказывать о значимых событиях: награды, достижения, новая компания-партнер



Создавать комьюнити

19

Нам важно ваше мнение

Способы работы



Приглашать клиентов к обсуждению, давать им роль экспертов (возможно институт наставничества)

Экспертные мероприятия

Круглые столы, конференции, совместные материалы в СМИ

Публично выразить благодарность и отмечать победы и успехи клиентов:
рейтинги, грамоты, соревнования

Как **НЕ** работать с негативом

Оправдание

Детская
позиция
Тактика
убегания – я
не виноват.

Контратака

Сам такой!
На себя
посмотри!

Молчание

Буду молчать,
чтобы не
сделать хуже,
забудут.

СМИ

Профилактика негатива в СМИ

- Экспертные колонки, экспертные комментарии
- Эксклюзивные новости и информация
- Давайте фактуру, которая будет полезна для жителей города
- Приглашайте журналистов на круглые столы в качестве экспертов
- Будьте открытыми и рассказывайте им о подводных камнях вашей работы, чтобы журналист мог с пониманием относиться к вашей деятельности

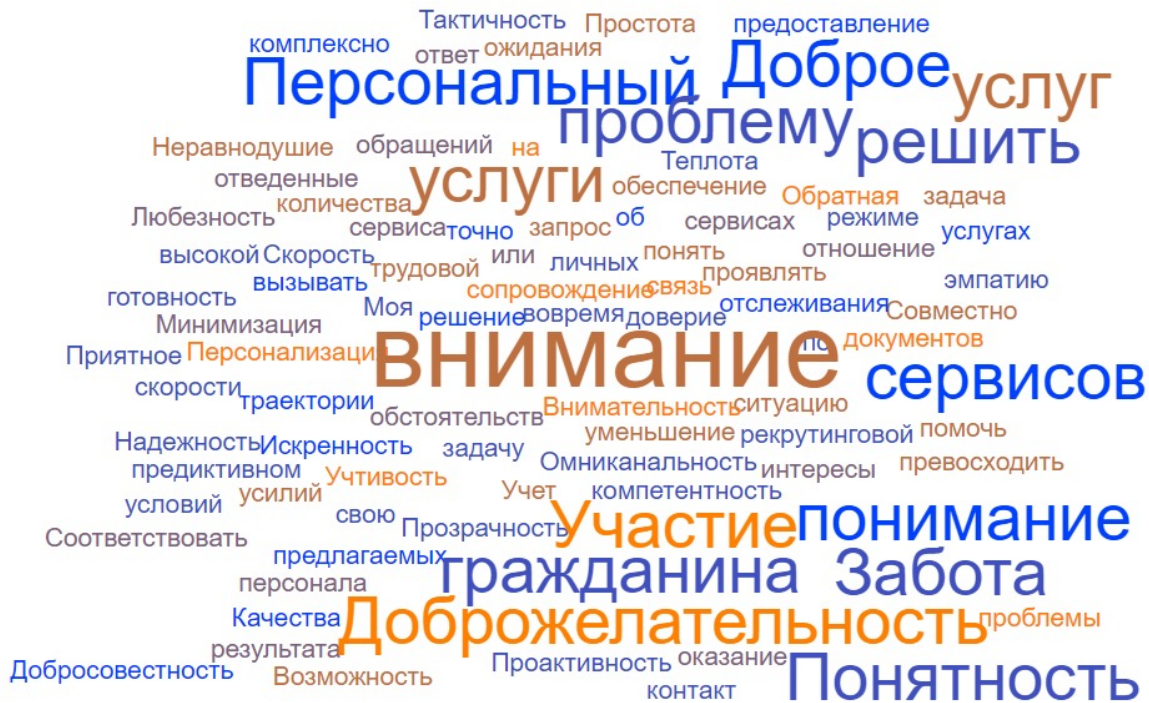


Негативная публикация

- Если журналист к вам обратился за комментарием, не отказывайте
- Если не обратился, звоните в редакцию и просите опубликовать в этом же материале комментарий с вашей стороны
- Можно попросить изменить заголовок, если информация в нем ложная
- Дополнительно можно попросить напечатать опровержение



Желаю вам самых добрых отзывов



Спасибо за внимание

@yanafominapr

