Сеть и Бизнес
Инновации. Маркетинг.

Фонд «Социум»

Что социальные сети могут рассказать о Ваших потребителях?

Ноябрь 2014

Фонд «Социум»



23% проектов - рынок B2B, 10% - комплексный анализ рынка

Burl_analit@fsocium.ru

Думать или действовать?





Сейчас

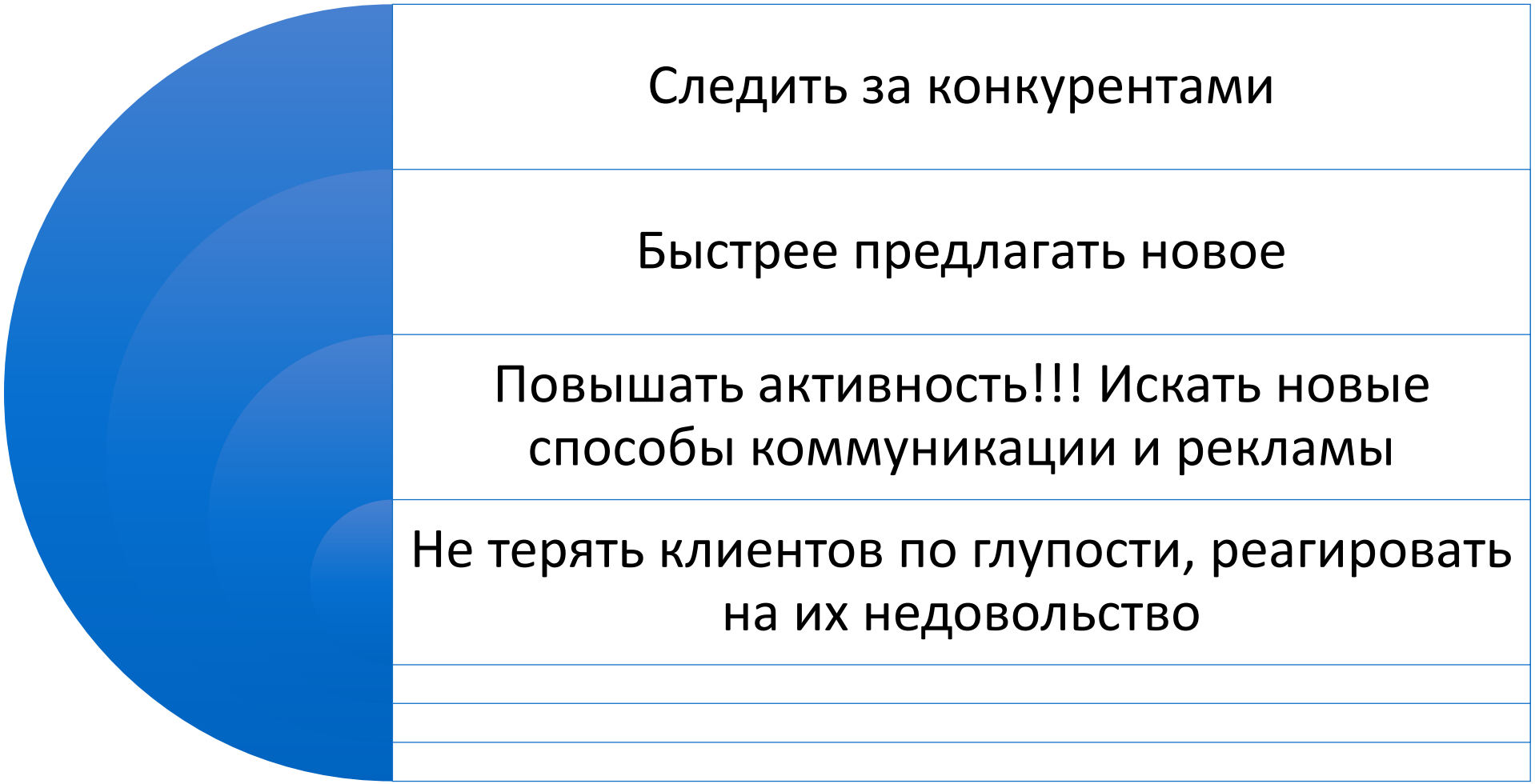
- Информация дешевеет
- Становится доступнее



Социальные сети – одна из возможностей

- Идеи для развития бизнеса
- Новые рынки
- Реклама
- Информация о конкурентах
- Искать каналы продвижения

А в кризис → БЫСТРЫЙ МАРКЕТИНГ



- Следить за конкурентами
- Быстрее предлагать новое
- Повышать активность!!! Искать новые способы коммуникации и рекламы
- Не терять клиентов по глупости, реагировать на их недовольство



Для нас важно!!!

Обсуждение покупок и брендов – одна из основных тем

- Около 14% аудитории публикуют свои отзывы и впечатления о товарах и услугах*

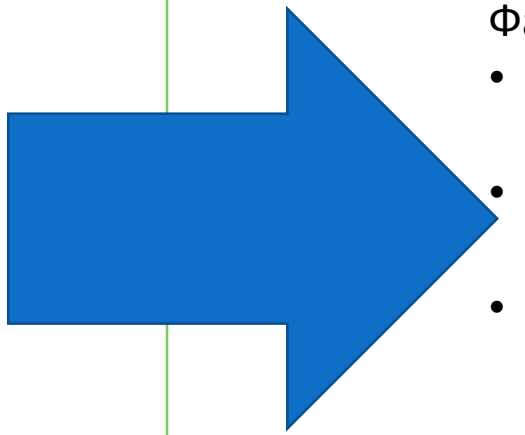
При принятии решения о покупке большинство пользователей «консультируются» с Интренет

- 89% пользователей при принятии решения обращаются к Интернет

* Данные «ФОМ» 2012 год

Информация в социальных сетях уже есть

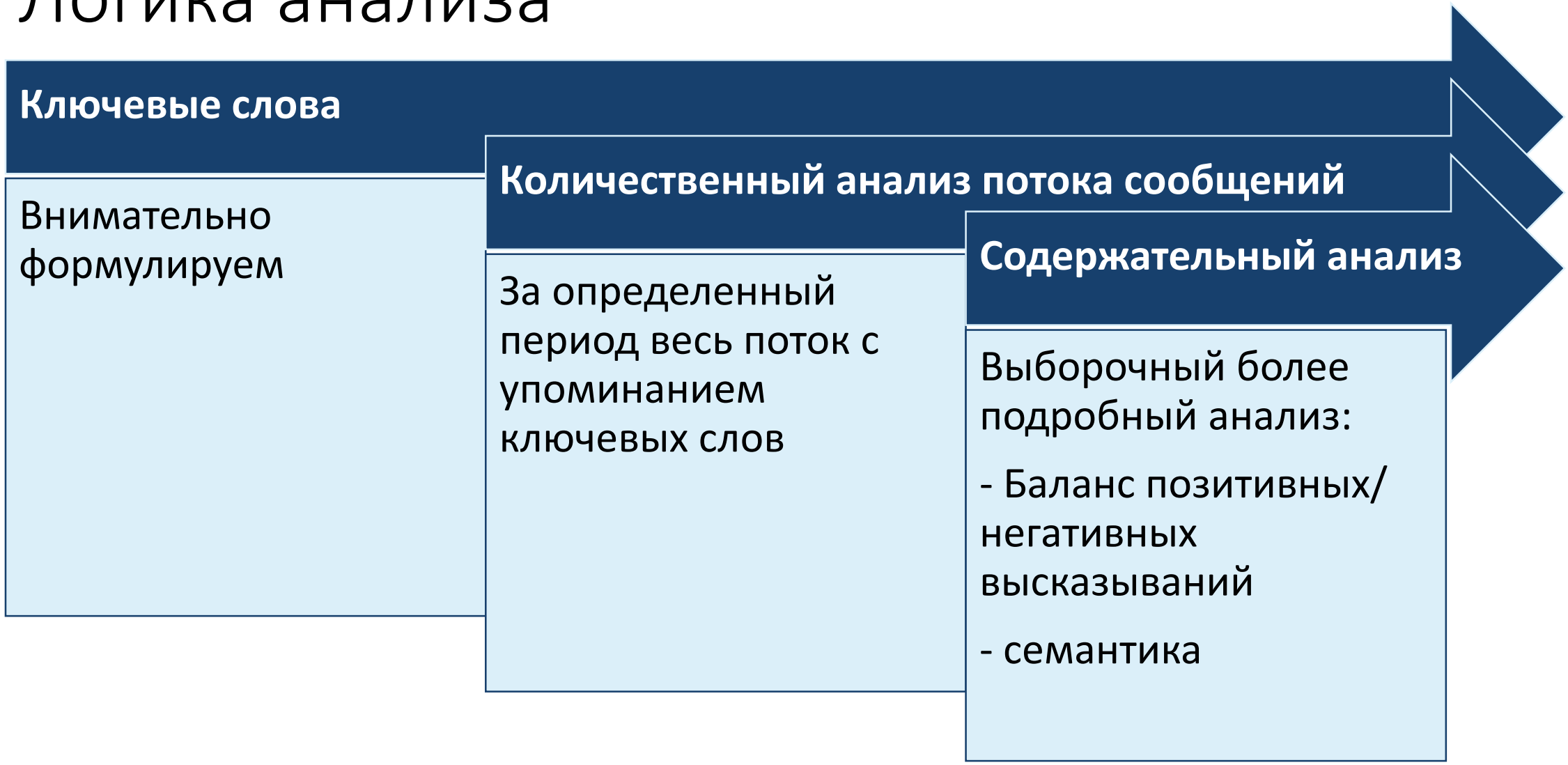
- Люди просят совета
- Ищут информацию
- Хвастаются
- Описывают впечатления
- Советуют



Фактически:

- Заявляют о потребностях «продай мне это!»
- «Хочу такое же, но с перламутровыми пуговицами»
- Показывают, чье мнение для них авторитетно

Логика анализа



Инструменты

Яндекс

Специализированные сайты

Мозги

Яндекс
блоги

расширенный поиск

Я ищу: Покетбук

Область поиска:
блоги
блоги комментарии форумы

Поиск записей, содержащих ссылки:

На сервере

Искать на сервере:

livejournal.com liveinternet.ru diary.ru twitter.com

исключить сервер из поиска

Когда

Дата создания записи:
с 22 05 2014 по 2
любая сегодня на этой неделе

Автор

Блоггер: Друзья блоггера:

в журнале или сообществе:

исключить автора из поиска

Как ограничить поиск по своим комментариям

Откуда:

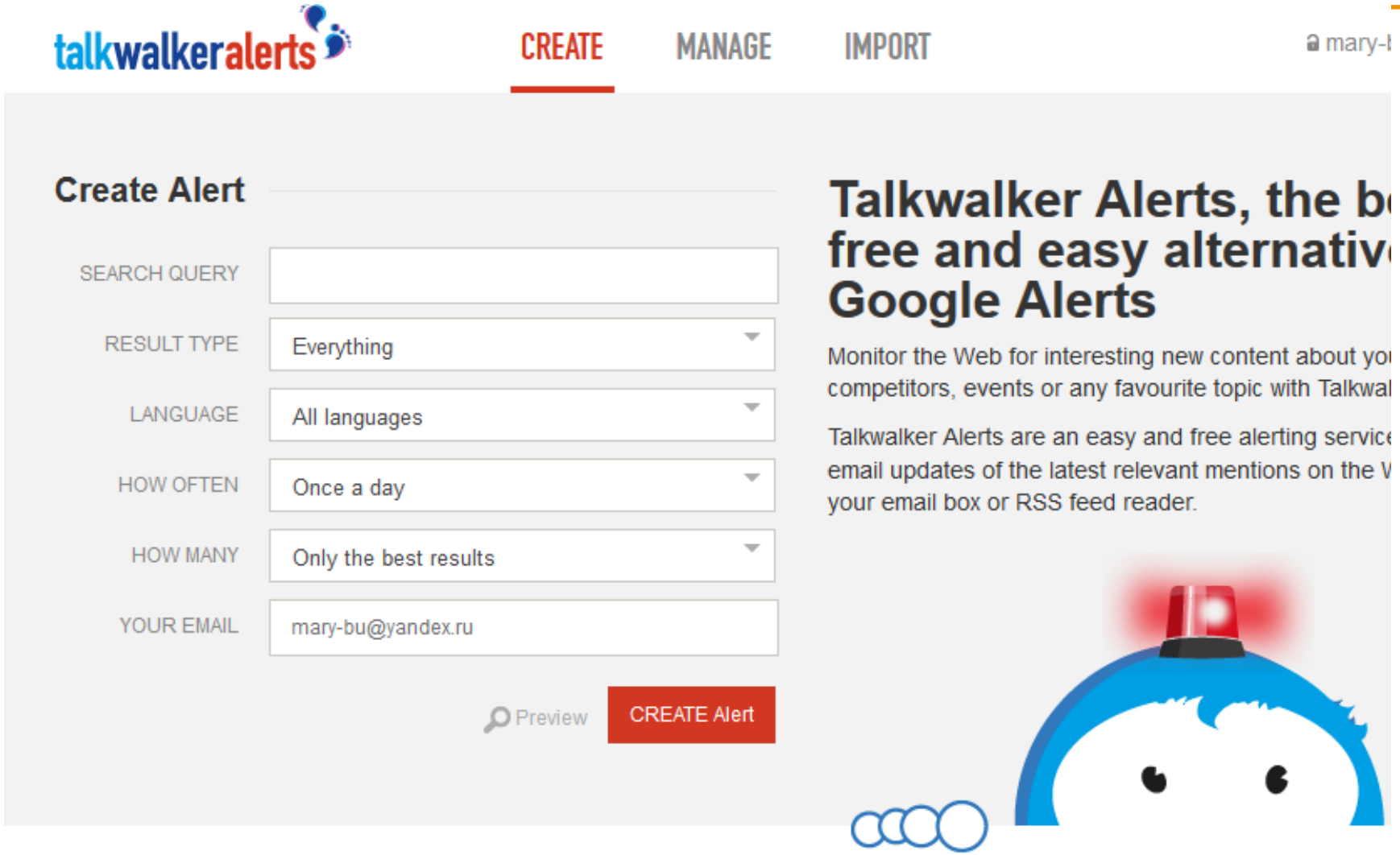
Например, Россия или Тольятти

Пол:
не важно

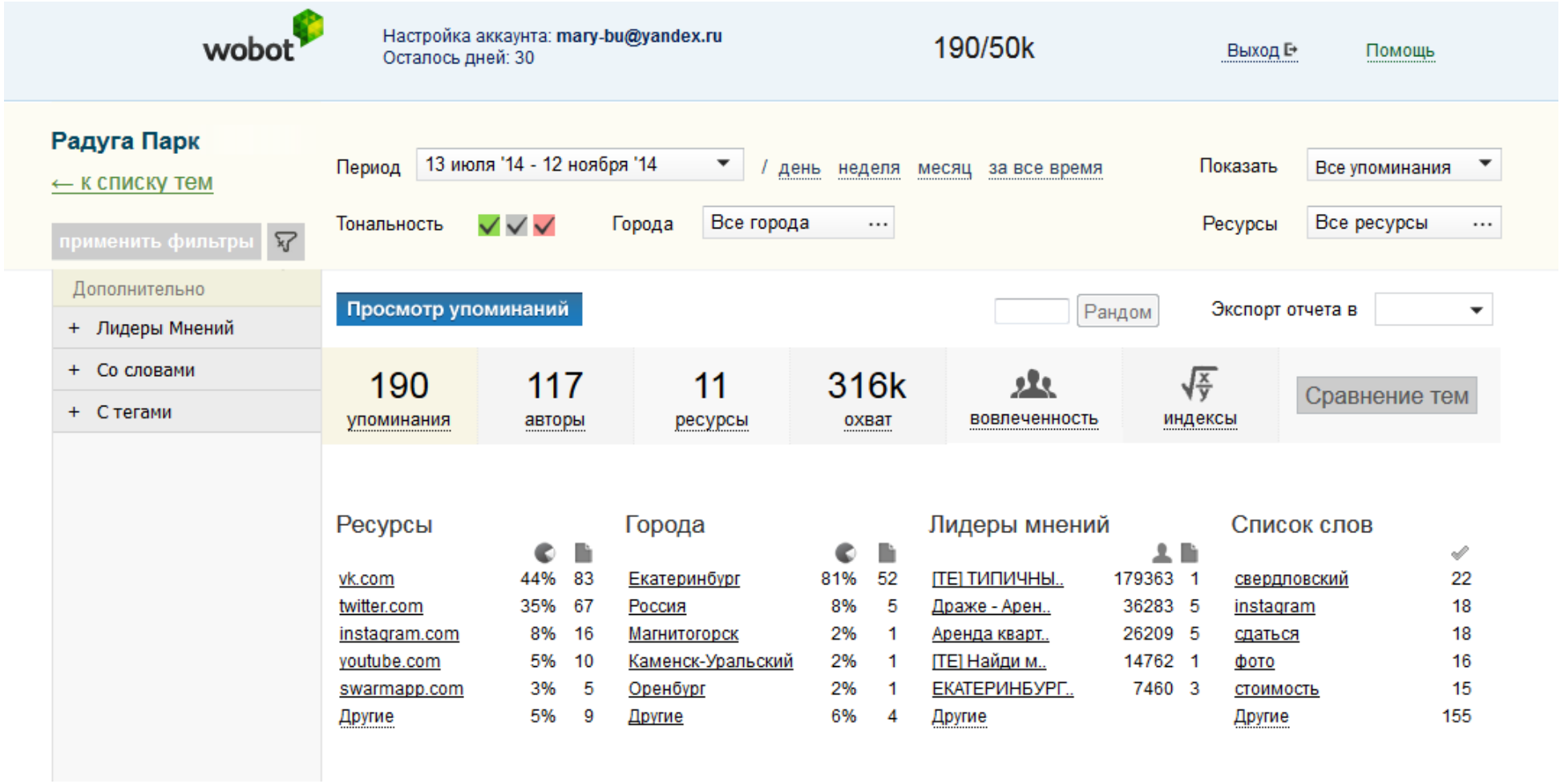
Возраст:
от до лет
любой тинейджер 20 — 30 лет стари

Только одно ключевое слово:

talkwalker.com



wobot.ru


wobot
Настройка аккаунта: mary-bu@yandex.ru
Осталось дней: 30
190/50k
Выход
Помощь
Радуга Парк
← к списку тем
применить фильтры
Период
13 июля '14 - 12 ноября '14
/ день неделя месяц за все время
Показать
Все упоминания
Тональность
Города
Все города
Ресурсы
Все ресурсы
Дополнительно
+ Лидеры Мнений
+ Со словами
+ С тегами
Просмотр упоминаний
Рандом
Экспорт отчета в
190 упоминания
117 авторы
11 ресурсы
316k охват
вовлеченность
индексы
Сравнение тем
Ресурсы
vk.com 44% 83
twitter.com 35% 67
instagram.com 8% 16
youtube.com 5% 10
swarmapp.com 3% 5
Другие 5% 9
Города
Екатеринбург 81% 52
Россия 8% 5
Магнитогорск 2% 1
Каменск-Уральский 2% 1
Оренбург 2% 1
Другие 6% 4
Лидеры мнений
[ТЕ] ТИПИЧНЫ.. 179363 1
Драже - Арен.. 36283 5
Аренда кварт.. 26209 5
[ТЕ] Найди м.. 14762 1
ЕКАТЕРИНБУРГ.. 7460 3
Другие
Список слов
свердловский 22
instagram 18
сдаться 18
фото 16
стоимость 15
Другие 155

Пример – банковские вклады

Зачем? Готовится рекламная компания

Продвижение планируется в т.ч. через социальные сети

Рынок лихорадит. Что в голове у потребителей?

Проблема с ключевыми словами



Служение "Успех в Боге"

2 авг 2014 в 15:07

Просто удивительно, как Бог готовил нас этой серией проповедей к тому, что произошло с нами вчера...



ТиДи Джейкс, Инстинкт Часть 5 - Служение Успех в Боге

v-boge.org

Пятая часть проповеди "Инстинкт" из одноимённого цикла проповедей ТиДи Джейкса. Приятного просмотра!

2 авг 2014 в 16:10 | Это спам | Поделиться | Мне нравится

1 комментарий



Александра Коган

вклад Ваш в Царство Божье, через эти переводы - бесценен.

Спасибо, Виктор!

7 авг в 4:47 | Это спам | Ответить | Мне нравится

Типы коммуникаций

«**Прошу совета**» - потребители спрашивают совета при выборе банка для вклада. Как правило, позиция полного дилетанта, не ориентирующегося на рынке

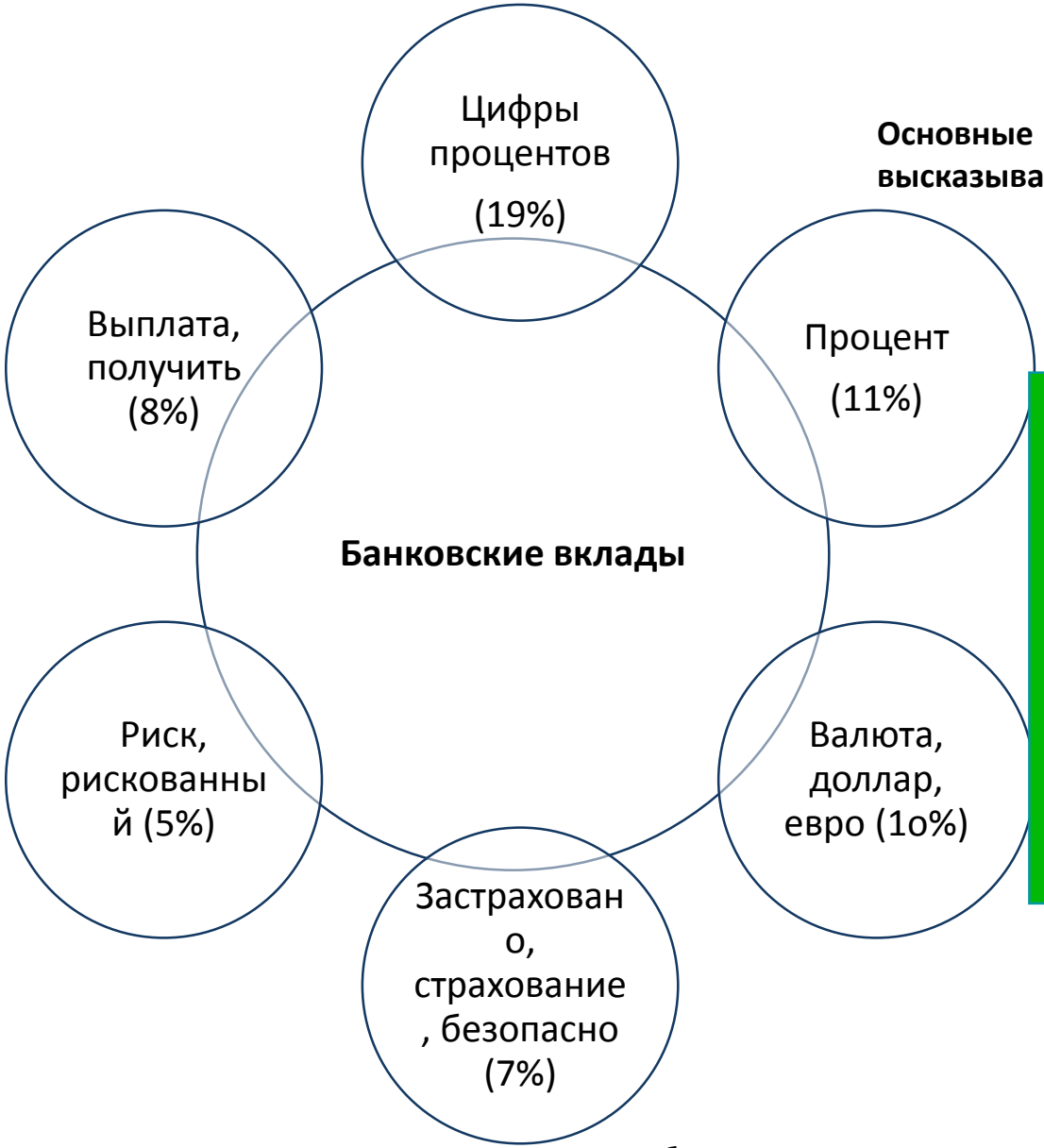
«Делюсь информацией» – находка хорошего вклада (возможно, рекламные сообщения от самих банков), либо информации о проблемах в банке

78% сообщений приходятся на профильные форумы

«Личный опыт». Впечатления об обслуживании в банке. Не обязательно личные, нередко – известные «по слухам»

Обобщающие от профессионалов рынка (финансовых консультантов) – «топ-10 вкладов», попытки прогнозов изменений на рынке

Основные слова, связанные с темой и доля высказываний, в которых они встречаются*



Самые часто встречаемые слова объединяются в 2 темы:

1. Деньги и выгода. О процентах, их суммах
2. Риск и страхование от риска (страхование вкладов)

Мы не учитывали часто встречающиеся слова «банк», «вклад», поскольку они звучат максимально часто, и это очевидно

Проценты и выгода

- Цифры %
- Смешной процент» или «очень хороший процент»
- Сбербанк (в 3% сообщений!) и ВТБ 24



Риск и страхование

- Тема звучит в контексте опасений и утешений:
- Опасения о том что банк «накроется», «брякнется» что его закроют: *«гарантии что их завтра не закроют никакой нет».* Тема встречается во многих сообщениях.
- Гарантии, «спать спокойно» – этого хотят потребители
- В ответ на опасения чаще всего звучит упоминание о страховании вкладов на сумму 700 тыс. руб.
- Государственные гарантии (упоминаются в единичных случаях) также **в контексте минимизации рисков**. В целом о банках и о самых крупных (Сбербанк, ВТБ, Газпромбанк)
- **Примечательно, что традиционный для обсуждения банков термин «надежность», «надежный» в обсуждениях не звучит**

Связанная тема – срок вклада. Чаще всего речь идет о сроке 1 год. «*на больший срок оставлять денежные средства опасаюсь*»

Ваша очередь

http://www.youscan.ru

fsocium.com

www.slideshare.net/Socium_F

www.facebook.com/fundsocium