

Продажи в SMM 2020: **а ты купи слона!**

Алёна Пяткова,
руководитель SMM-направления digital-агентства Космос-Веб

Хотите аудит соцсетей?

Напишите письмо на
webinar@cosmos-web.ru

Тема письма: Хочу космический аудит!

В письме укажите: ваше имя, номер
для связи и ссылки на ваш сайт,
соцсети.

Digital-агентство Космос-Веб — продакшн, реклама, аналитика и развитие проектов в цифровой среде.

16 лет на рынке

5 лет перфоманс-подхода

600+ готовых проектов

SMM уже не тот 

Этапы SMM 2015-2019

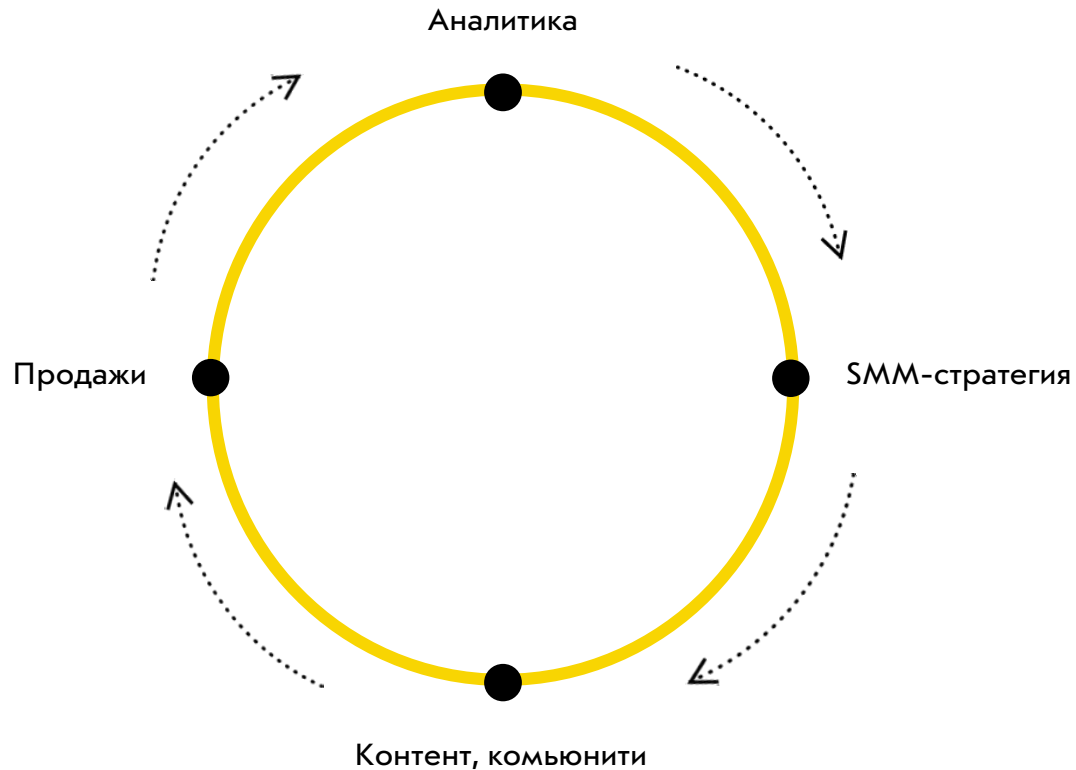
2015-2017	2017-2018	2019
Контент Таргет Продажи	Контент Комьюнити Воронка продаж Продажи	SMM-стратегия Контент Комьюнити Таргет = продажи Автоматизация и аналитика

Всё сложно

- Алгоритмы часто меняются
- Аудитория избалована
- Конкуренция растёт
- SMM без таргета как таргет без аналитики



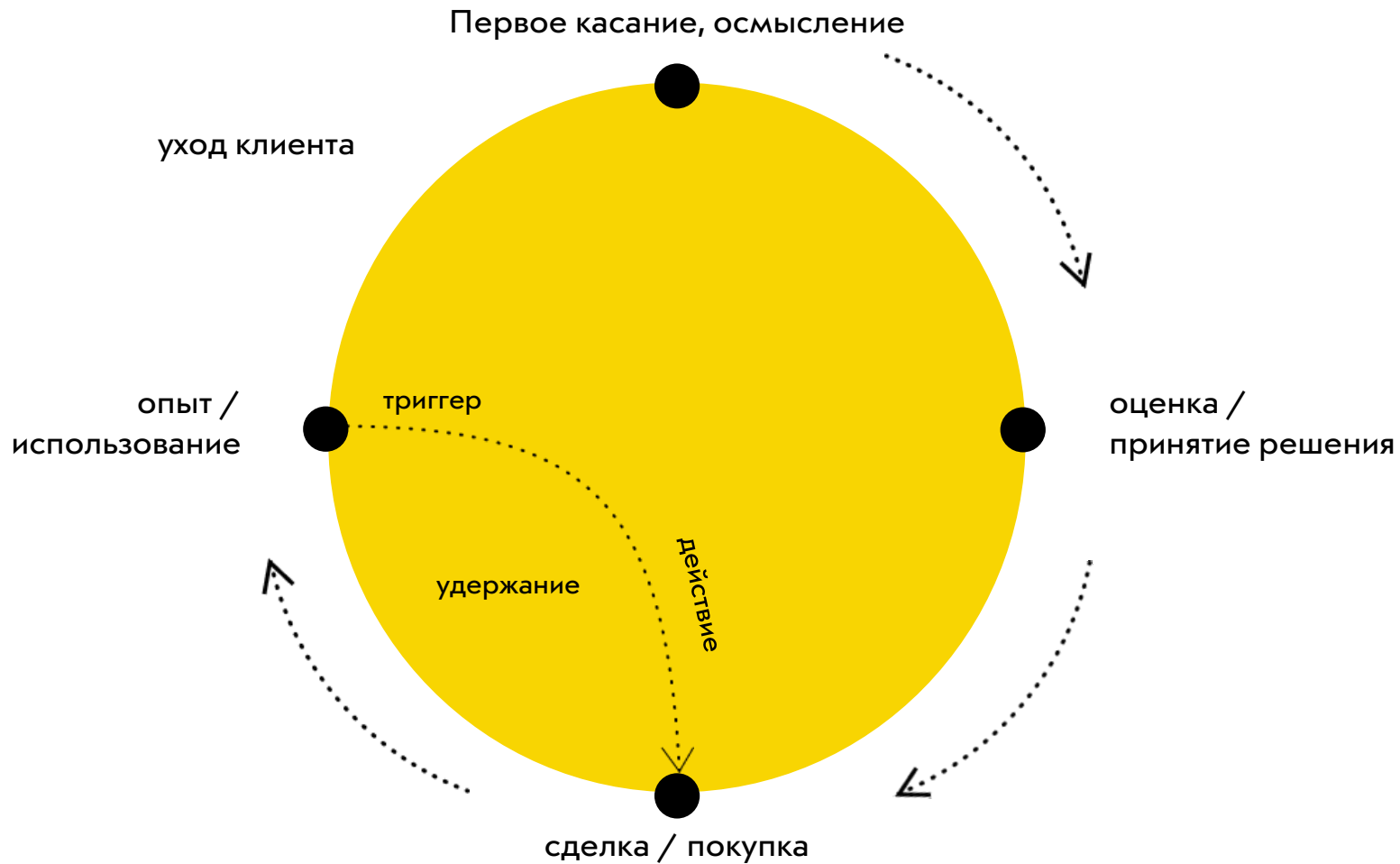
Этапы SMM 2020



1

Аналитика

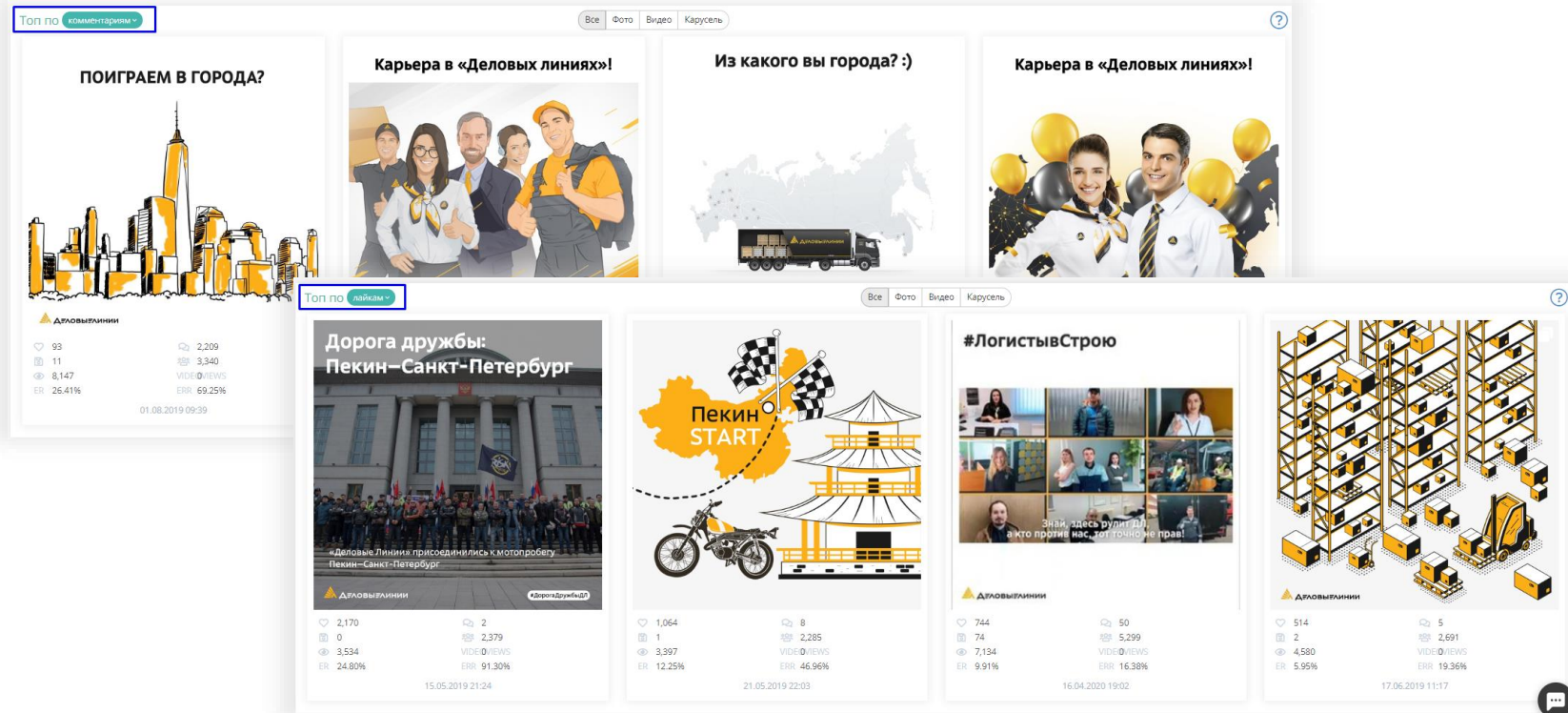
Вы – не ваш клиент!



Изучение поведения пользователей

- Контентная аналитика
- Запись телефонных разговоров
- Речевая аналитика
- А/В тестирование
- Данные CRM
- Отчеты e-mail трекинга
- Отзывы и комментарии
- Отчеты по e-mail рассылкам
- Calltracking
- Активность по времени суток
- Отчеты по эффективности лид-форм
- UTM-разметка

Анализ публикаций



Контентная аналитика

747

просмотры материалов

262

посетители

0:39

время на материал

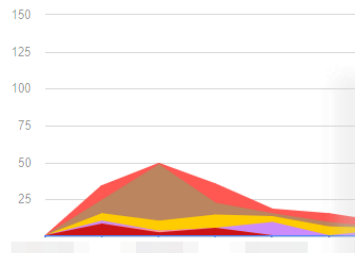
17 %

доля просмотров
материалов с дочтением

6 %

рециркуляция

Просмотры по источникам переходов



Материалы

Найти в таблице

О метриках

Заголовок материала	Источники переходов	Просмотры материалов	Динамика просмотров	Посетители	Время на материал	Доля просмотров материалов с дочтением	Рециркуляция	Доля просмотров материалов с доскроллом	Доля мобильных просмотров материалов
Итого и средние		747		262	0:39	17,3 %	6,49 %	18,6 %	
SMM-стратегия: как заставить социальные се... https://cosmos-web.ru/blog/smm-strategiya-na-1-...		103		39	0:54	0 %	2,56 %	17,5 %	
Какую CMS выбрать для своего сайта? https://cosmos-web.ru/blog/kakuyu-cms-vybrat/		87		34	0:37	16,7 %	5,88 %	20,7 %	
Дайджест трендов, исследований и новостей... https://cosmos-web.ru/blog/dajdzhest/		68		21	0:28	7,69 %	19 %	19,1 %	
FAQ по SEO. Часть 1 https://cosmos-web.ru/blog/faq-seo-1/		57		37	0:51	42,9 %	5,41 %	12,3 %	

Активность по времени суток

Лучшее время для поста



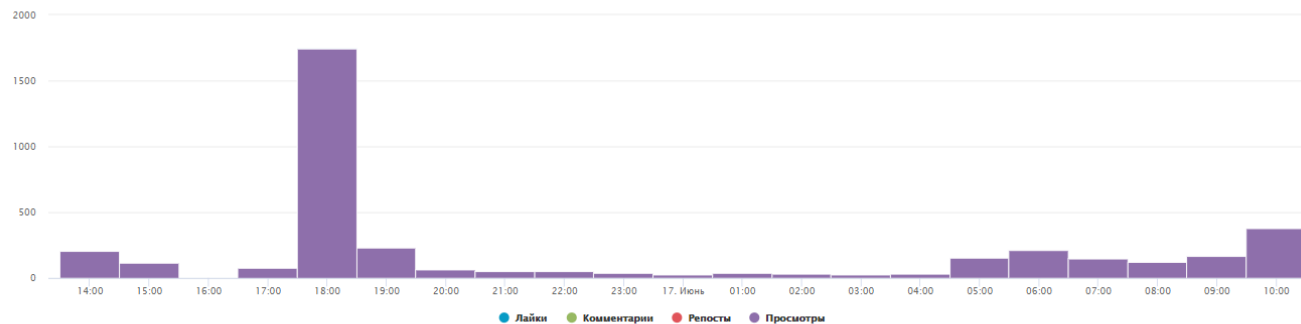
Среднее количество взаимодействий на посте в зависимости от времени его публикации. Часовой пояс можно указать в [Настройках](#).

Понедельник			11							12	12			19	20	12	26	11	13	21	13	18	13	17
								8		24	13	12	18	11	8	41	12	8	12	25	19	20	9	20
Вторник																								
Среда				18				8		24	25	23	8	40	10	23	30	15	11	13	21	16	23	9
Четверг											14	15	17	11	10	23	23	64	11	10	13	12	23	
Пятница											19	16	18	11	12	7	12	11	16	23	9	12	26	13
Суббота		13									25	17	36	10	13	14	10	28	15	11	14	11		16
Воскресенье										17	27	29	52	13	9	8	39	18	11			13		14
	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23

Последний пост от 16.06.2020 14:01



Отправляйте грузы со скидкой по карте петербуржца



UTM-разметка

* Website URL	https://www.cosmos-web.ru
The full website URL (e.g. <code>https://www.example.com</code>)	
* Campaign Source	SMM
The referrer: (e.g. <code>google</code> , <code>newsletter</code>)	
* Campaign Medium	instagram
Marketing medium: (e.g. <code>cpc</code> , <code>banner</code> , <code>email</code>)	
* Campaign Name	stories
Product, promo code, or slogan (e.g. <code>spring_sale</code>)	
Campaign Term	16.06.2020
Identify the paid keywords	
Campaign Content	delivery
Use to differentiate ads	

Share the generated campaign URL

Use this URL in any promotional channels you want to be associated with this custom campaign

https://www.cosmos-web.ru/?utm_source=SMM&utm_medium=instagram&utm_campaign=stories&utm_term=16.06.2020&utm_content=delivery

☐ Set the campaign parameters in the fragment portion of the URL (not recommended).

 Copy URL

ⓑ Convert URL to Short Link (authorization required)

Сводка

Отчеты

Карты

Вебвизор

Сегменты

Настройка

Стандартные отчеты

Мои отчеты

Избранные

Часто используемые

Посещаемость

Директ - сводка

Новый отчет

Директ - сводка

Вебвизор

Метки UTM

Поисковые фразы

Стандартные отчеты

Посещаемость

Конверсии

Источники

Посетители

Содержание

Технологии

Мониторинг

Целевой звонок

Электронная коммерция

Источники, сводка

Сайты

Поисковые системы

Поисковые фразы

Социальные сети

Рекламные системы

ДИРЕКТ

Директ - сводка

Директ - площадки

Директ - расходы

Метки From

Метки UTM

Метки Openstat

Визиты	Посетители	Отказы	Глубина просмотра	Время на сайте
162	117	26,5 %	3,99	3:51
50	44	22 %	1,32	1:03
30	23	63,3 %	5,07	4:44
20	17	10 %	2,65	1:28
17	12	11,8 %	5,29	2:40
10	4	20 %	1,2	4:07

А/В тесты объявлений

cosmosweb
Реклама

Наладим контакт
с внеземными онлайн
цивилизациями

Настраиваем таргет для повышения продаж



КОСМОС-ВЕБ

Получить предложение

cosmosweb Соцсети «кипят», аудитория становится все более активной — пора начать говорить с ней на одном языке. Мы поможем вам в этом!

Агентство Космос-Веб: 16 лет в диджитале и более

cosmosweb
Реклама

Наладим контакт
с внеземными онлайн
цивилизациями

Запускаем SMM с нуля!



КОСМОС-ВЕБ

Получить предложение

cosmosweb Соцсети «кипят», аудитория становится все более активной — пора начать говорить с ней на одном языке. Мы поможем вам в этом!

Агентство Космос-Веб: 16 лет в диджитале и более

cosmosweb
Реклама

Наташ,
ты спишь!

Уже 6 часов
утра, Наташ

Вставай, а то бесплатный
SMM-аудит пропустишь

Совсем бесплатный,
Наташ, честно



Подать заявку

cosmosweb Отключать таргет или нет? Сокращать или наращивать бюджеты на SMM? Запускать новые кампании или идти по наработанному плану?

Эксперты Космос-Веб сходятся во мнении: работать

cosmosweb
Реклама

Как быть
с рекламой
во время кризиса!

КОСМОС-ВЕБ

Подать заявку

cosmosweb Отключать таргет или нет? Сокращать или наращивать бюджеты на SMM? Запускать новые кампании или идти по наработанному плану?

Эксперты Космос-Веб сходятся во мнении: работать

Где использовать?

- **SMM-стратегия**
- **CJM (Customer Journey Map)**
- **Процессы сбора обратной связи**
- **Коммуникационная стратегия**
- **Работа с репутацией**
- **Контент-маркетинг**
- **Контекстная и таргетированная реклама**
- **Медийная реклама**
- **Скрипты отдела продаж**
- **E-mail рассылки**

SMM-стратегия

2

**Дифференцируйся
или умирай! (с)**

SMM-стратегия: этапы

- Постановка целей и задач продвижения
- Конкурентный анализ
- Аудит собственных сообществ, аудитории
- Описание целевой аудитории
- Разработка концепции ведения сообществ
- Коммуникационная стратегия
- Стратегия таргетированной рекламы
- KPI

Постановка целей в SMM-стратегии

SMM-стратегия		
Соцсети	Бренд	Продажи
Повышение охвата	Формирование / корректировка позиционирования	Организация процесса продаж в соцсетях
Повышение уровня вовлеченности	Повышение узнаваемости	Увеличение количества заказов через соцсети
Увеличение количества подписчиков	Формирование лояльности аудитории	Стимуляция повторных заказов

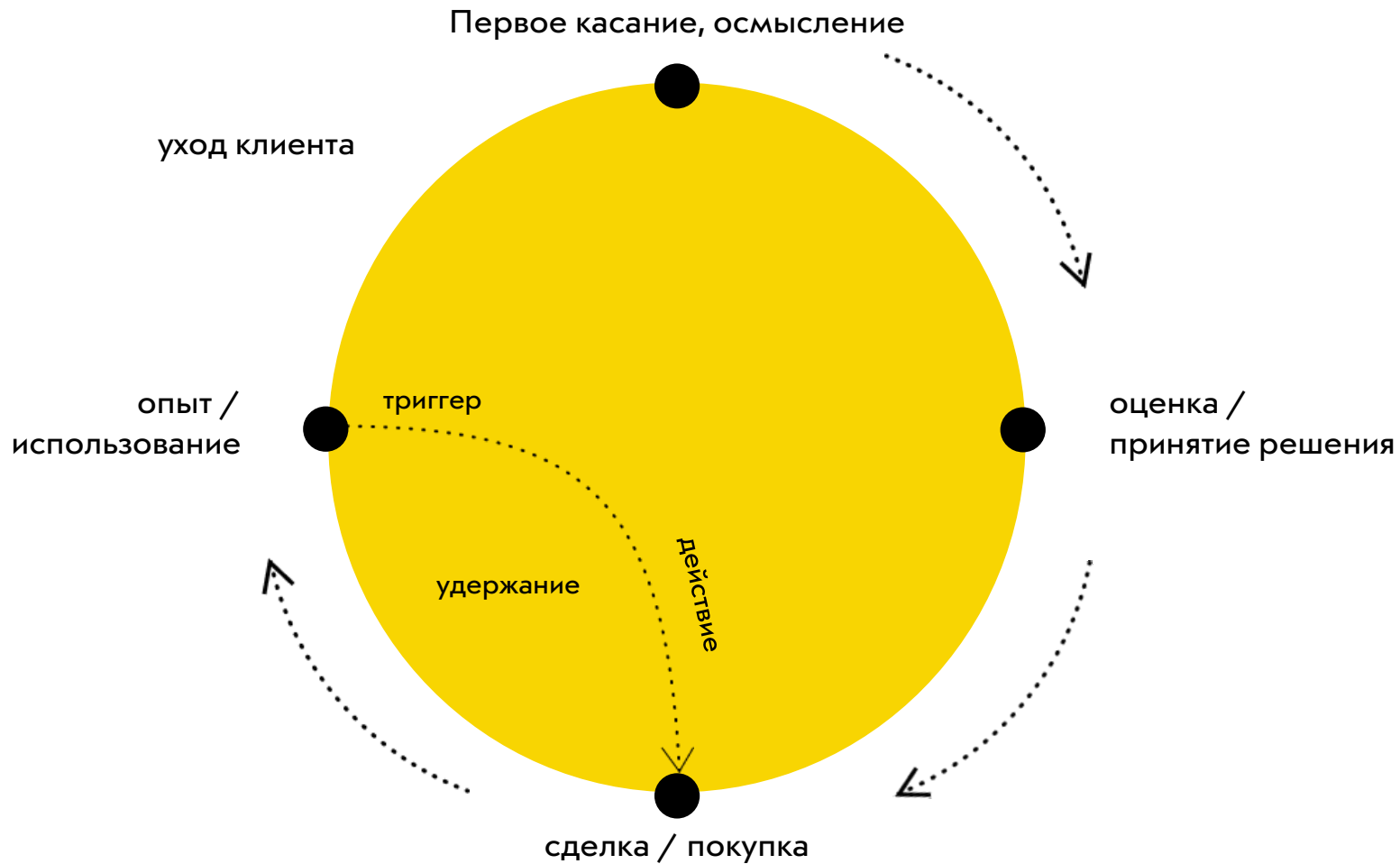
SMM-стратегия: продажи

Этапы	Примеры в стратегии
Постановка целей и задач продвижения	Через 3 месяца 30 продаж/месяц, стоимость заказа
Конкурентный анализ	Отстроиться от конкурента А
Аудит собственных сообществ, аудитории	Продумать путь пользователя до сделки
Описание целевой аудитории	Расширить ЦА (группа женщины 25-30)
Разработка концепции ведения сообществ	Рассказать деликатно о главном, упаковать продукт
Коммуникационная стратегия	Разработать триггеры, подключить CRM
Стратегия таргетированной рекламы	Разработать 3 УТП, запустить 2 акции
KPI для достижения цели	2 РК и 90 заявок с рекламы в месяц, CPL

**Любимый
постоянный клиент**

3

Контент + комьюнити



От монолога к диалогу с брендом

Путь клиента	Контент	Комьюнити	Реакция
1. Первое касание, осмысление	Лента, истории	Адвокаты бренда	Безусловность
2. Оценка/Принятие решения	УТП и прозрачность	UGC-контент	Убеждение
3. Сделка/покупка	Каталог, удобство	Отсутствие страха	Привычное удобство
4. Использование продукта	Ответы на вопросы	Отзывы	Я – адвокат бренда
5. Удержание	Триггеры, таргет, диалог	Открытость бренда	Оставляю отзыв
6. Уход клиента	Туда, где все понятно	Привязанность	Зачем? Здесь любовь!

Путь пользователя: от монолога к диалогу с брендом



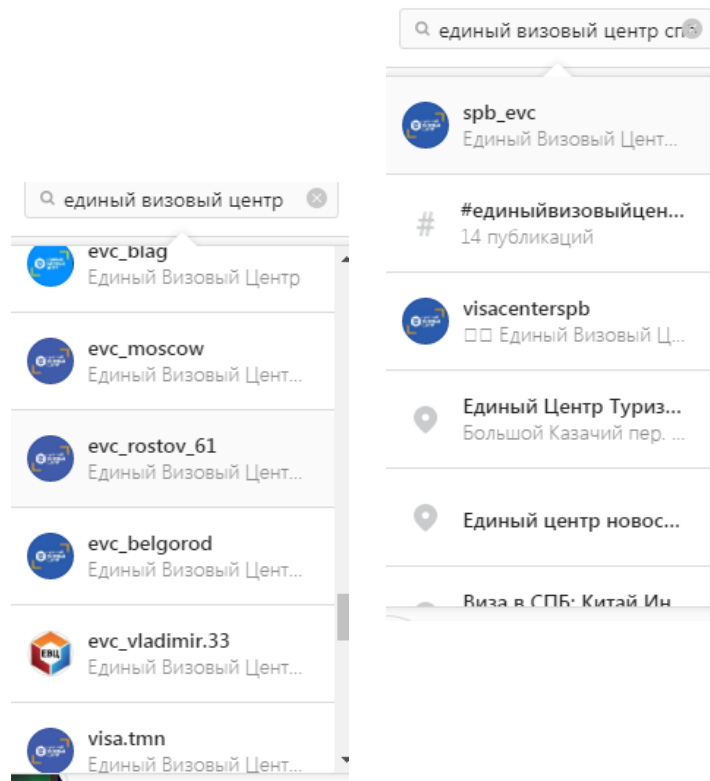


Ошибки в продажах

- Аккаунт невозможно найти
- Ссылки в аккаунте/рекламе без UTM
- В описании нет преимуществ / нет описания компании / контактов
- Не запущен таргет / Некачественно настроен таргет
- Контент только продающий / Вообще нет информации о товарах
- Информация на сайте и в соцсетях не совпадает
- Нет ответов на комментарии / Не отвечаете в директ
- Запущена реклама, но лиды не обрабатываются

Аудит Instagram-аккаунта

- Есть дублирующий [пустой аккаунт](#). Лучше сменить имя/удалить аккаунт, если он принадлежит вам, либо пожаловаться, чтобы его заблокировали, если он не принадлежит компании;
- Есть проблема с поиском, связанная с многократным повторением названия “Единый Визовый Центр” в описаниях и именах аккаунтов (распространённая проблема франшиз).



Аудит Instagram-аккаунта

Словосочетание “единый визовый центр” встречается довольно редко.
Люди чаще ищут:

- официальный визовый центр,
- визовый центр СПб,
- виза СПб,
- спб визовый.

Директ Справочник Метрика Рекламная сеть Маркет Баланс Деньги ещё

единый визовый центр

По словам По регионам История запросов

Санкт-Петербург и Ленинградская область

Подобрать

Все Десктопы Мобильные Только телефоны Только планшеты

Последнее обновление: 03.06.2020

Что искали со словом «единый визовый центр» — 253 показа в месяц

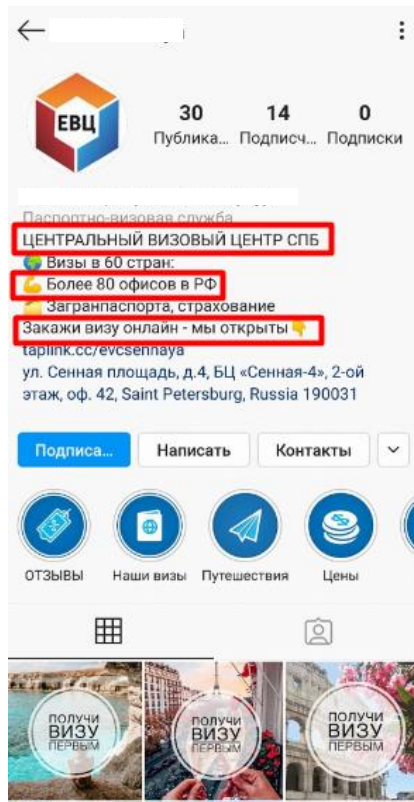
Статистика по словам	Показов в месяц
единый визовый центр	253
единый визовый центр петербург	70
единый визовый центр санкт петербург	69
единый визовый центр спб	60
единый визовый центр санкт петербург официальный	42
единый визовый центр официальный сайт	42
единый визовый центр сайт	42
единый визовый центр санкт петербург официальный сайт	41
единый визовый центр чкаловская	34
единый визовый центр +на текстильщиков	13
единый визовый центр виза виза	12
единый визовый центр +для граждан снг	10
единый визовый центр рф	9
эстонская виза +в спб единый визовый центр	8
единый визовый центр отзывы	6
ооо единый визовый центр	5
единый визовый центр архангельск	5
единый визовый центр екатеринбург	4
единый визовый центр телефон	3

Запросы, похожие на «единый визовый центр»

Статистика по словам	Показов в месяц
официальный визовый центр	3 148
финский визовый центр	1 416
визовый центр спб	7 573
марат центр	3 674
визовый центр эстония	821
визовый центр отзывы	83
визовый центр марат	2 705
визовый марат	2 710
визовый центр финляндия	6 124
визовый центр адрес	64
виза спб	7 380
визовый центр петербург	2 965
спб визовый	7 779
визовый центр сайт	3 040
визовый служба	554
визовый центр латвия	96
визовый центр германия официальный сайт	94

Аудит Instagram-аккаунта

- Нет преимуществ
- Нет УТП
- Нет лид-магнита



Отзывы клиентов



Вероника Скубченко
г. Санкт-Петербург

Отлично! Быстрое получение документов, приветливые консультанты! Все ответственно внимательно от первого до последнего шага. Спасибо Вам!

4 декабря 2018

Отзывы клиентов

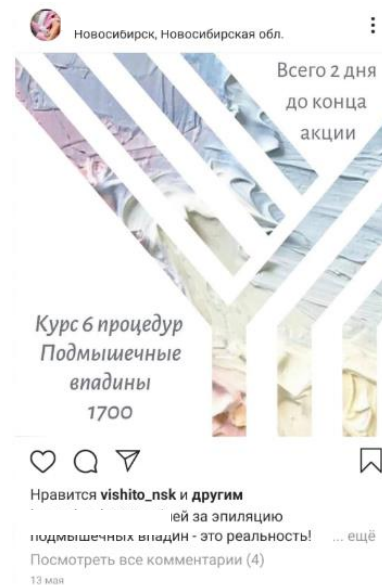
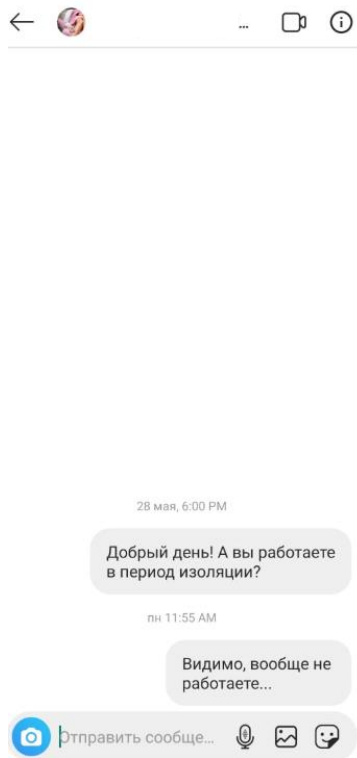
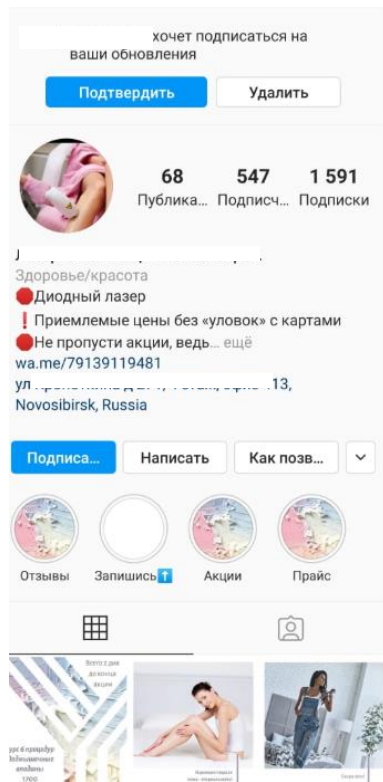


Анна Костромина
г. Санкт-Петербург

Всё замечательно, документы принимала очень приветливая девушка Дарья, всё заняло не более 10 минут, и уже через неделю я получила свой паспорт с визой, быстро, доступно, удобно, спасибо.

12 ноября 2018

Аудит Instagram-аккаунта



Продажи: инструменты в SMM

	Инструменты
Аналитика	UTM builder, LiveDune, Яндекс.Метрика, Google Analytics
Лента, истории	SMMplanner, Preview
УТП, описание сообществ	Taplink, LinkTree, Wordstat
Каталог	IG Highlights, Товары ВК/FB, Facebook Shops
Модерация комментариев	LiveDune, UseDesk, StarComment, Chotam
Работа с триггерами	Calltouch, Carrot Quest
Бонусы, геймификации	gamifer.com, sub.by
Обработка лидов	Talk me, CRM, Вебджек, Carrot Quest
Таргет и коммуникация	Чат-боты, парсеры, мессенджеры

**Без любви ничего
не получится ♥**

Хотите аудит соцсетей?

Напишите письмо на
webinar@cosmos-web.ru

Тема письма: Хочу космический аудит!

В письме укажите: ваше имя, номер
для связи и ссылки на ваш сайт,
соцсети.

Всем спасибо!
Жду ваших вопросов 😊

Алёна Пяткова,
руководитель SMM-направления
digital-агентства Космос-Веб

+7 913 956 50 67

la@cosmos-web.ru

