

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

16 лет на рынке
5 лет перфоманс-подхода
600+ готовых проектов

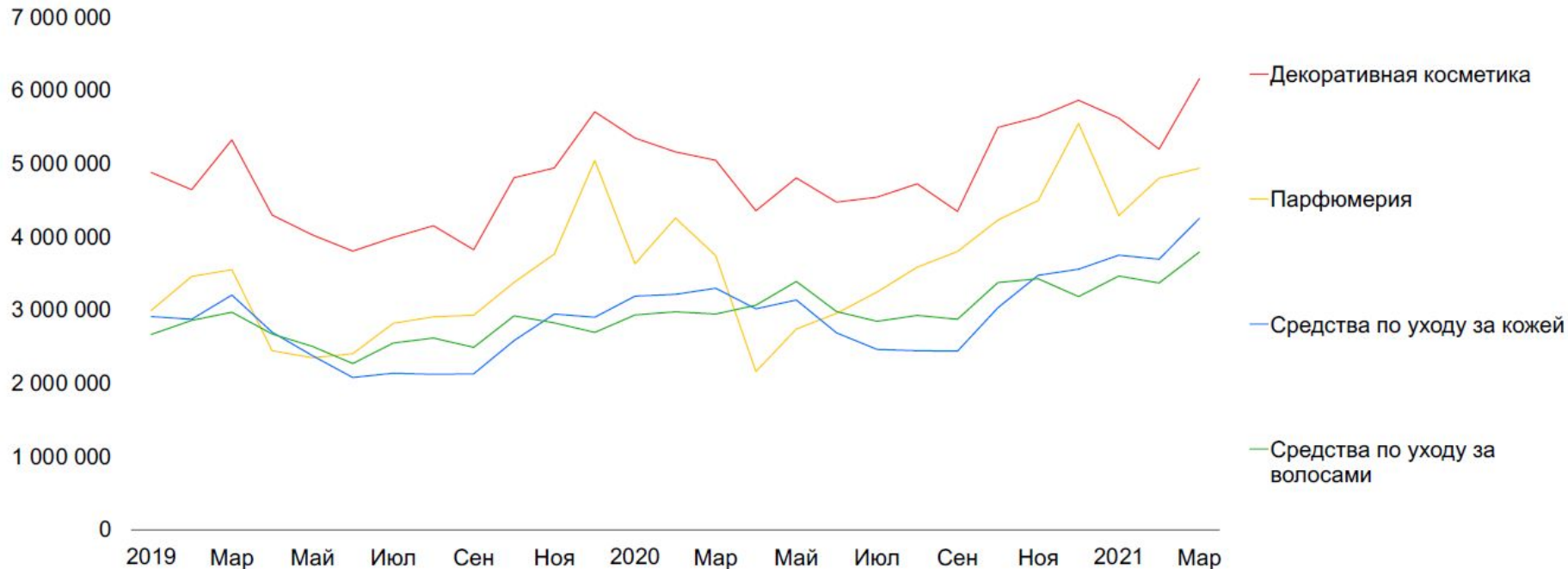
Девочки, записываемся на ноготочки: ошибки продвижения в соцсетях

Алёна Пяткова,
руководитель SMM-направления

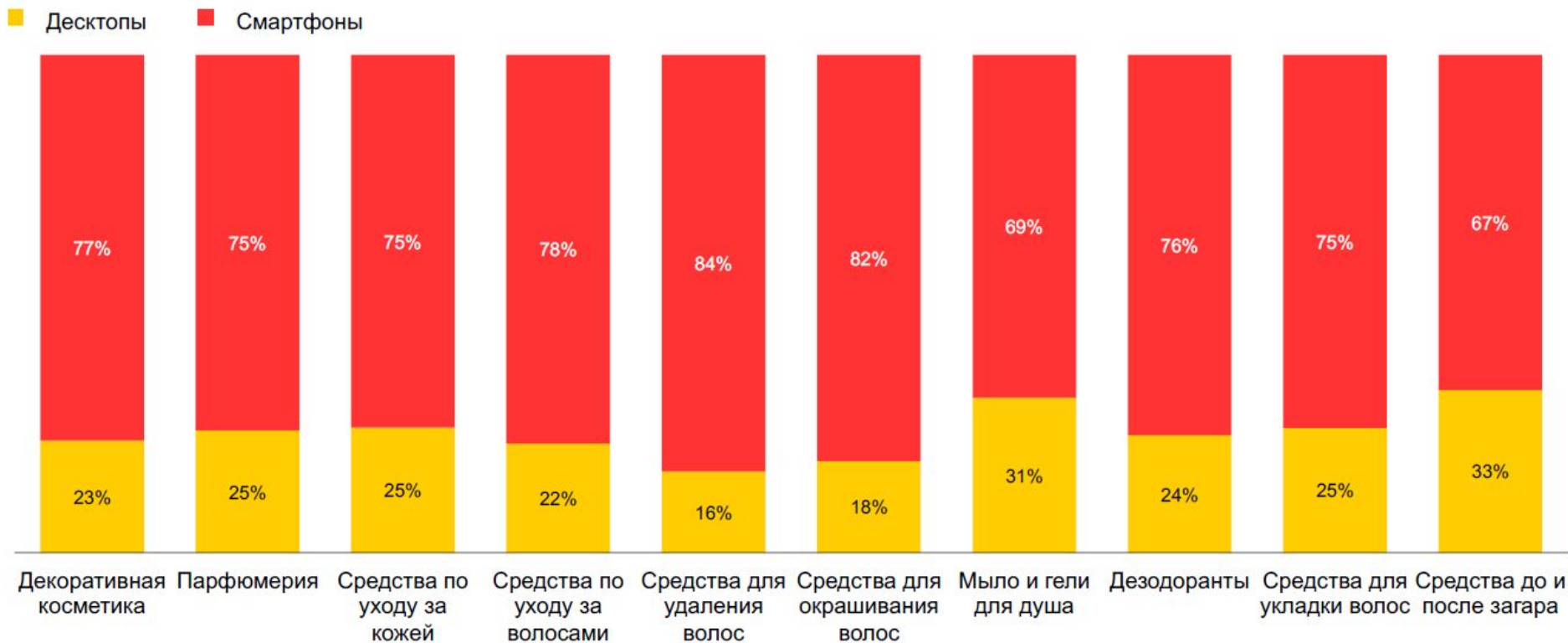
Рост доходов +27%

Глобальный тренд

Динамика запросов



Глобальный тренд



INSTAGRAM = ПРОДАЖИ

ОШИБКИ

Ошибки в продвижении

1. Контент низкого качества;

Ошибки в продвижении

1. Контент низкого качества;
2. Игнорирование пути пользователя;

Ошибки в продвижении

1. Контент низкого качества;
2. Игнорирование пути пользователя;
3. Плохо настроенный таргет;

Ошибки в продвижении

1. Контент низкого качества;
2. Игнорирование пути пользователя;
3. Плохо настроенный таргет;
4. Отсутствие обратной связи;

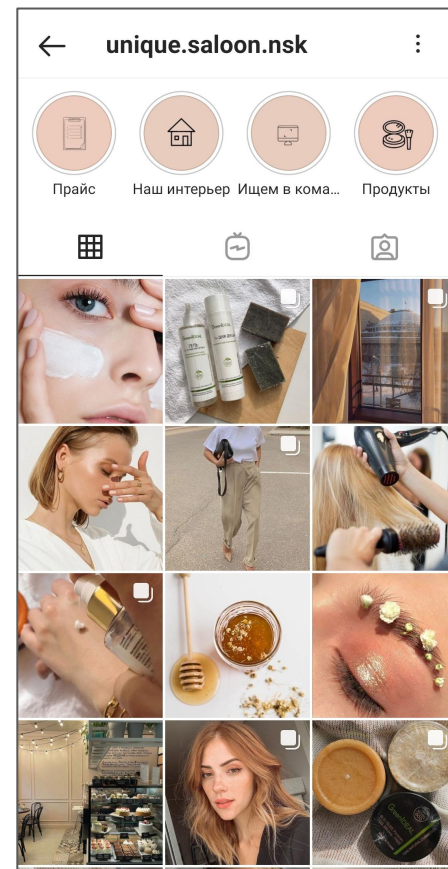
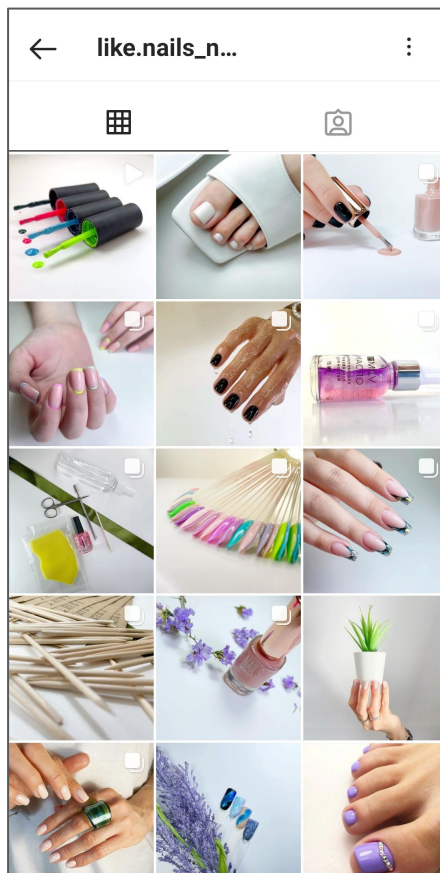
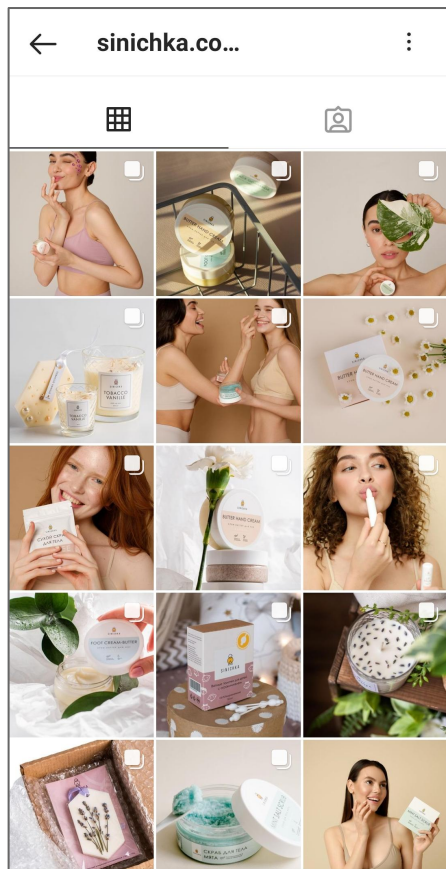
Ошибки в продвижении

1. Контент низкого качества;
2. Игнорирование пути пользователя;
3. Плохо настроенный таргет;
4. Отсутствие обратной связи;
5. Отсутствие аналитики.

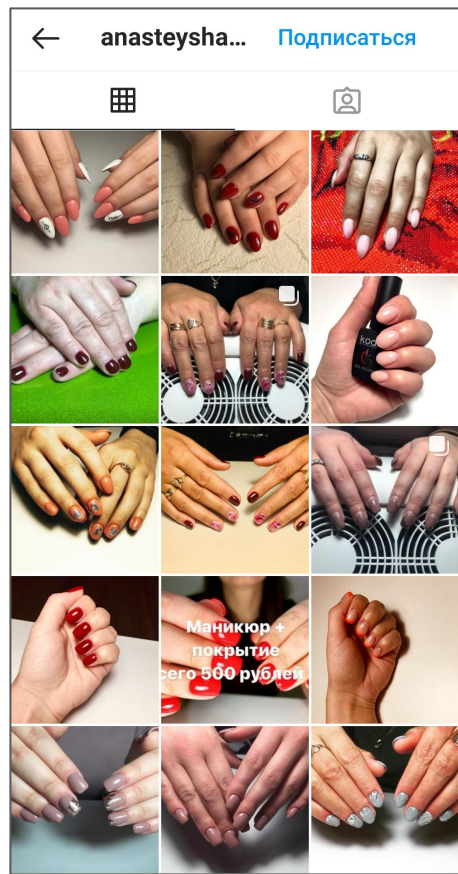
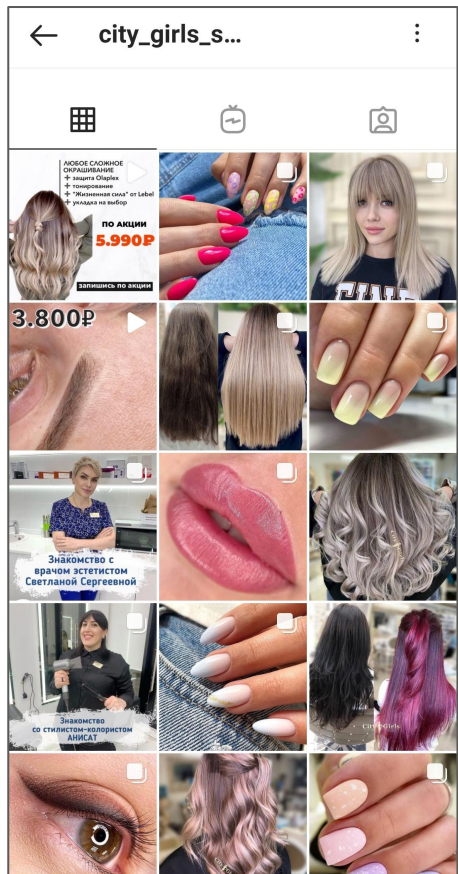
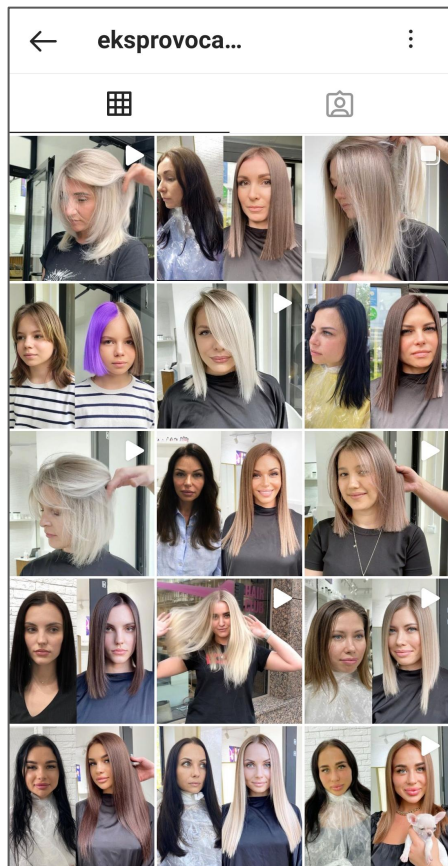
1

Качество контента

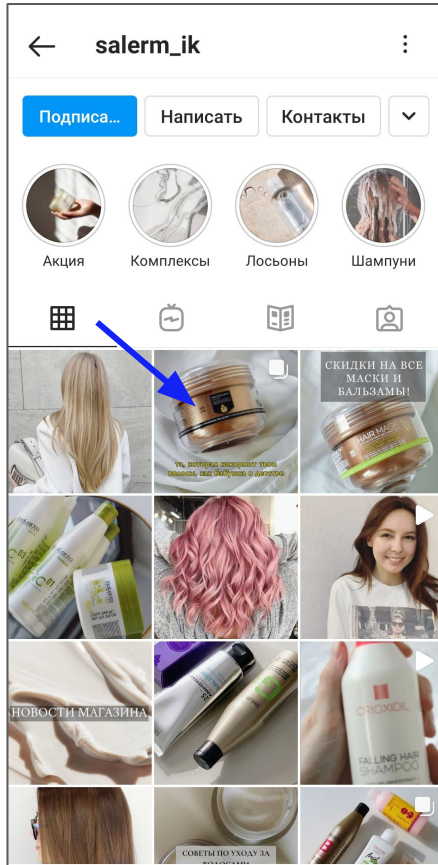
Качество контента B2C




Качество контента B2C




Качество контента B2C




Качество контента B2B


 **shophair.ru**
Россия



1/7

Нравится **melodiya_dozhdya_** и другим **shophair.ru** У нас появился новый бренд! Встречайте! 🎉🎉🎉

 **ilorai.ru**
iLorai Professional



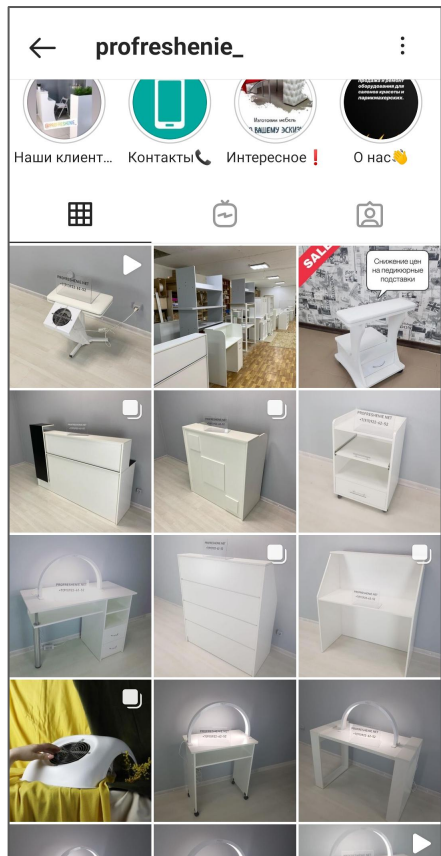
Нравится **vikadementey** и другим **ilorai.ru** 🍌 Крем для рук МАНГО JIGOTT 100 мл 🍌... ещё

 **madison_company**
Екатеринбург



Нравится **swnai_ls** и другим **madison_company** В нашем выставочном зале большой выбор оборудования для ма... ещё

Качество контента B2B



**ЦЕЛИ
ПРОИЗВОДИТЕЛЯ?**

Цели производителя

- Привлечение клиентов: B2B-сегмент;
- Имидж для коллег/конкурентов/B2B-клиентов;
- Формирование экспертности и авторитетности;
- Имидж для конечного потребителя продукции.

Контент-стратегия

← sunluxe ⋮

SUN LUXE
PROFESSIONAL

104 Публика... 2 893 Подписч... 344 Подписки

КОСМЕТИКА ДЛЯ ЗАГАРА
Здоровье/красота
🌿 производитель косметики
☀️ мы знаем всё о загаре
💎 здесь ты найдёшь лайфхаки, интересные обзоры, рекомендации
Хочешь шоколадный загар? Жми 📌
youtu.be/fB0r1Lxum6s

Подписа... Написать Контакты ▾

L Производство **U** Продукция **X** Клиенты **E** Типы кожи

📧 📅 📷

Grid of 6 images: a woman in a white shirt, sunglasses, a product tube, a woman with long blonde hair, a product tube, and a beach scene.

← → ↻ sun-luxe.ru

📍 НАЙТИ САЛОН 🔍 ПОИСК

SUN LUXE
PROFESSIONAL

📷 📺 📧

О НАС ПРОДУКЦИЯ ВСЕ О ЗАГАРЕ УСЛУГИ ОБУЧЕНИЕ КОНТАКТЫ

ЗАКАЖИ КОМПЛЕКТ ЛАМП И ПОЛУЧИ ПОДАРОК

- БАЛЬЗАМ ЗАЩИТНЫЙ SPF 30
- СТИКИНИ НА ГРУДЬ (100 ПАР)
- 5 ТУБ ПО 125 МЛ НА ВЫБОР
- 30 САШЕ ПО 15 МЛ НА ВЫБОР

👍 ОТЛИЧНОЕ КАЧЕСТВО

15 ВИДОВ ЭКСТРАКТОВ И МАСЕЛ

100% ПАРАБЕНОВ И ВРЕДНЫХ КОНСЕРВАНТОВ

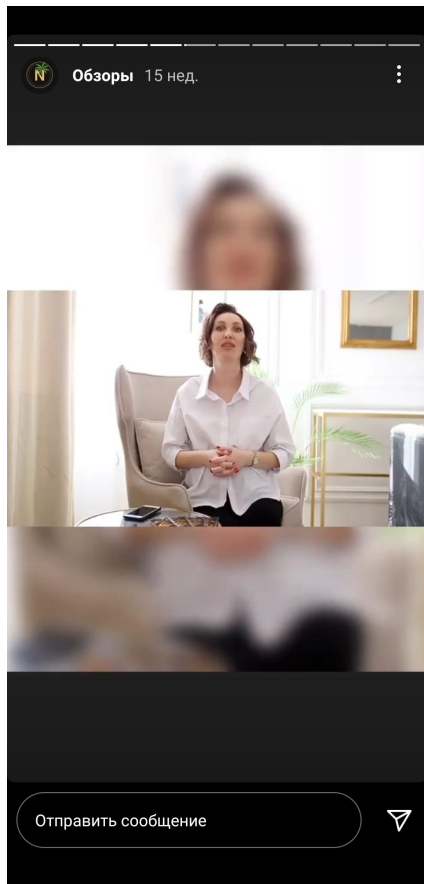
МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ ТОЛЬКО ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ВЫСОКОКАЧЕСТВЕННОЕ ЕВРОПЕЙСКОЕ СЫРЬЕ

В НАШИХ СОСТАВАХ КРЕМОВ СОДЕРЖИТСЯ ДО 25 ВИДОВ ОРГАНИЧЕСКИХ ЭКСТРАКТОВ И МАСЕЛ

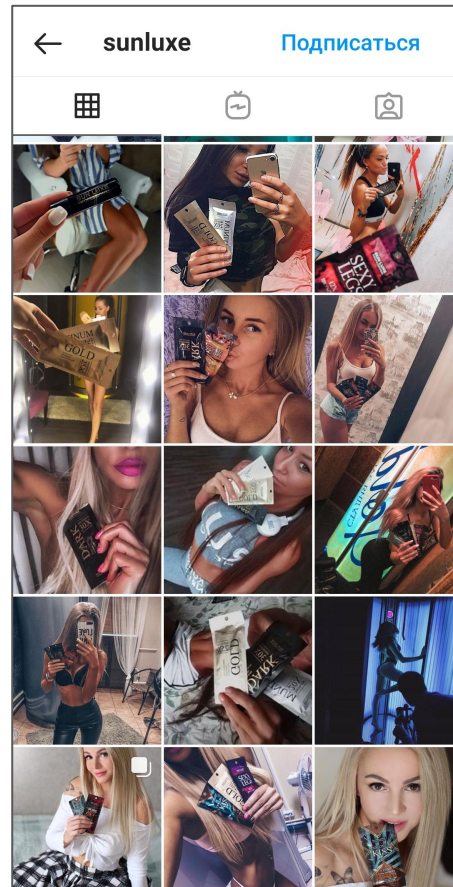
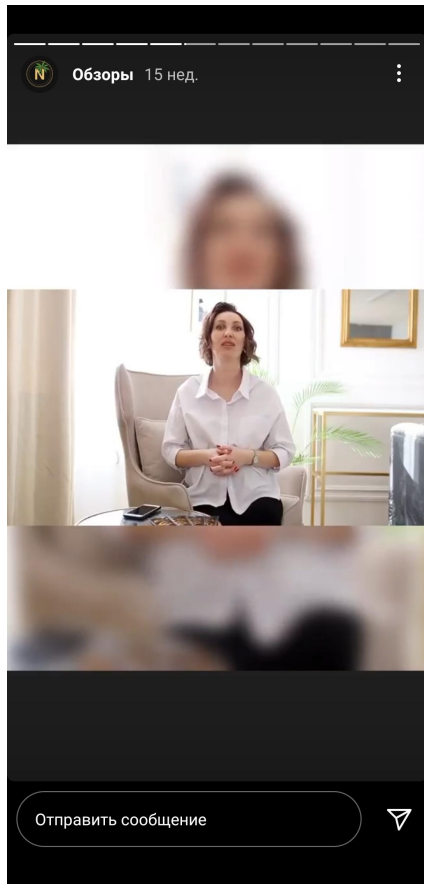
МЫ НЕ ИСПОЛЬЗУЕМ ПАРАБЕНЫ И ВРЕДНЫЕ КОНСЕРВАНТЫ

📞

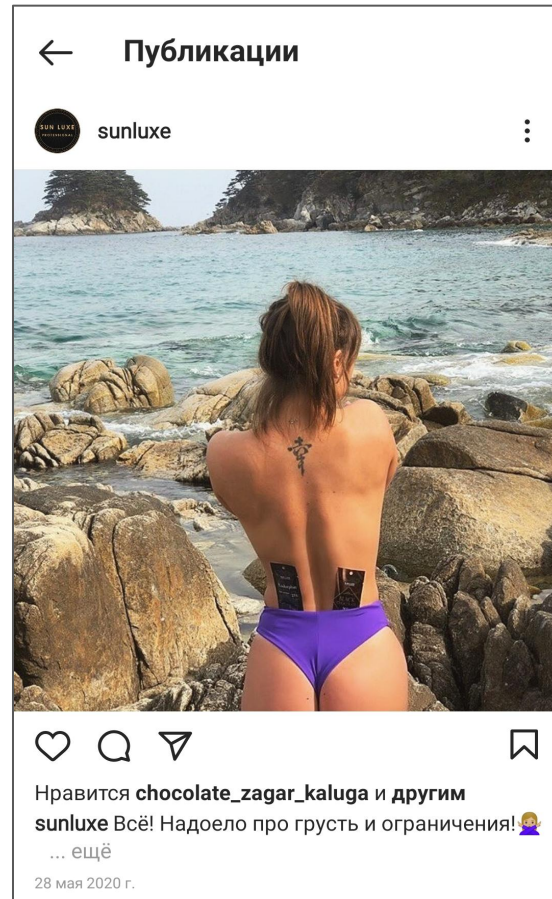
Контент-стратегия



Контент-стратегия



Контент-стратегия



Ошибки в контенте

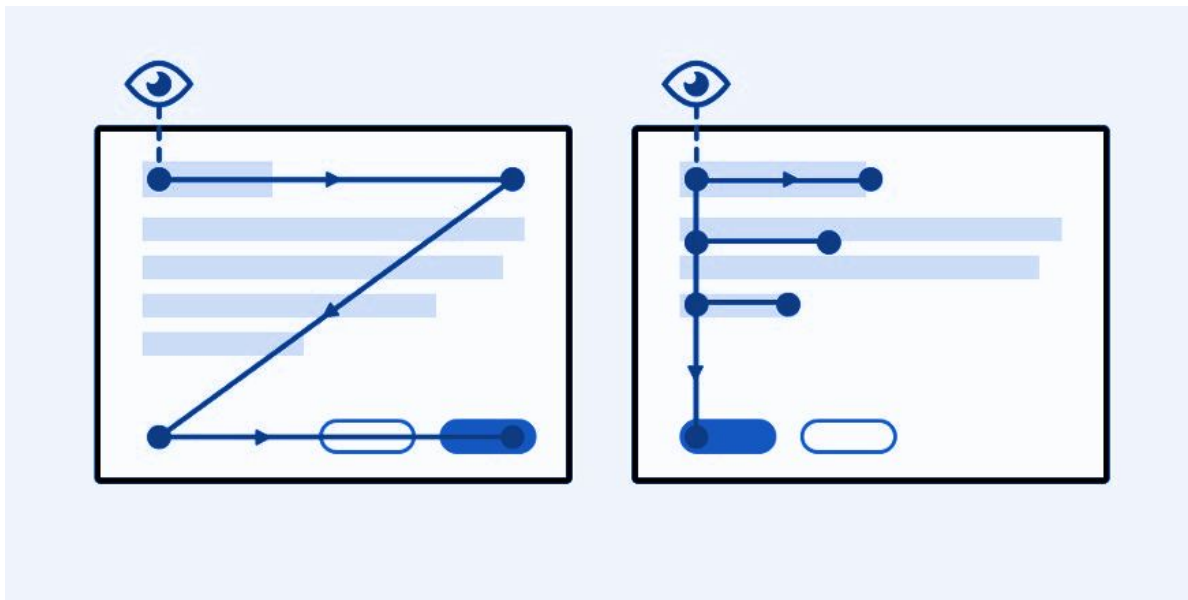
- Нет продуманной контент-стратегии;
- Низкое качество фотоконтента;
- Избитые темы;
- Посты, повторяющиеся из года в год;
- «Актуальное» — неактуальное.

2

Путь пользователя


Принципы визуального восприятия

Шаблоны сканирования информации







Принципы визуального восприятия




← sunluxe




 104 2 893 344
Публика... Подписч... Подписки

КОСМЕТИКА ДЛЯ ЗАГАРА
Здоровье/красота
🌿 производитель косметики
🌟 мы знаем всё о загаре
💎 здесь ты найдёшь лайфхаки, интересные обзоры, рекомендации
Хочешь шоколадный загар? Жми 📢
youtu.be/fB0r1Lxum6s


Подписа... Написать Контакты ▾

   
Производство Продукция Клиенты Типы кожи





  



← like.nails_nsk

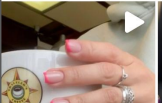


 315 1 597 311
Публика... Подписч... Подписки

МАНИКЮР ПЕДИКЮР НОВОСИБИРСК
Здоровье/красота
НОГТЕВАЯ СТУДИЯ ЮЛИИ РЯБОВОЙ
🌿 -10% на первое посещение
🌿 наращивание ногтей от 1400
🌿 избавим тебя от забот на месяц
🔥 АКЦИЯ 🔥
-50% на двоих 📢
ЗАПИСЬ 📢
wa.me/79139169779
ул. Линейная, 28, Novosibirsk, Russia
Подписчики: [yuliya_balabina](#)

Подписа... Написать Как поз... ▾

   
Расписание Отзывы ·БИТВА· ·NEW·








  

КЕЙС

Как найти Instagram?









← ×

Лучшие Аккаунты Метки Места

- #комильфо
125 тыс. публикаций
-  komilfo_novosibirsk
Салон красоты «Комильфо»
-  salon_komilfo_spb
Салон красоты КОМИЛЬФО
-  salon_krasoty_komilfo_
Салон Красоты "Комильфо"
-  comfed_komilfo
КомФед и Комильфо | комиксы
- #комильфопятигорск
Более 500 публикаций
-  comilfo_cake
Выпечка Комильфо
-  komilfo_korolev
■ КОМПЛЕКС КРАСОТЫ КОМИЛЬФ...
-  komilfo_mvitsichi


← ×

Лучшие Аккаунты Метки Места

-  komilfo_novosibirsk
Салон красоты «Комильфо»
-  comilfozarya
Салон красоты "Комильфо"
-  salonkomilfospb
Салон "Комильфо на Ленинском"
- #салонкомильфо
Более 500 публикаций
-  salon_komilfo
Салон Комильфо
-  komilfo_studio_lazarevskoe
Салон Красоты Комильфо
-  salon_krasoty_komilfo
Салон Красоты "Комильфо"
-  salon_krasoty_komilfo_
Салон Красоты "Комильфо"
-  svkomilfo

← ×

Лучшие Аккаунты Метки Места

- #комильфокосы
Менее 100 публикаций
- #комильфокоролёв♥
Более 100 публикаций
-  comilfosweets
Комильфо(российские конфеты)
- #комильфокоролев
Менее 100 публикаций
- #комильфокостанай
Более 100 публикаций
- #комильфокосметик
Более 100 публикаций
- #комильфокошачийглаз
Более 100 публикаций
- #комильфоконстантиновка
Менее 100 публикаций
- #комильфокомиксы

Как найти Instagram?

Запести косы нск

Все Картинки Видео Новости Карты

Салон Красоты

Новосибирск · [Выбрать область поиска](#)

В радиусе 1,6 км Открыто сейчас Лучшие оценки

Wowkосу, студия плетения афрокос
4,7 ★★★★★ (17) · Салон красоты
Работает более 5 лет. · ул. Кирова, 27/3
Открыто · Закроется в 22:00
На сайте: [пести косы](#)

Русская Краса, Школа Плетения Кос, причесок и макияжа
5,0 ★★★★★ (2) · Парикмахерская
Работает более 5 лет. · ул. Гоголя, 15, 444
Открыто · Закроется в 21:00
На сайте: [пести косы](#)

Студия плетения кос «Галатhea»
Нет отзывов · Салон красоты
Работает более 3 лет. · ул. Богдана Хмел... [Вызов](#)

Ещё компании

Студия плетения кос «Галатhea»
Нет отзывов · Салон красоты
Работает более 3 лет. · ул. Богдана Хмел... [Вызов](#)

Ещё компании

<https://салонмарлен.рф> · breydy-s-...

Брейды с канекалоном в Новосибирске в салоне Марлен

Сделать косы с канекалоном в Новосибирске можно в нашем салоне красоты "Марлен" по ...
Новосибирск 9:00 - 21:00 ... Запести их можно при длине волос от 10-15 см.

VK · Установлено

Студия кос и причесок "Комильфо" г. Новосибирск | ВКонтакте

Косы с лентами. Стоимость 700Р Запись по тел. 8-913-939-8996 СТ. М СТУДЕНЧЕСКАЯ, БЦ ГЕОС УЛ. ГЕОДЕЗИЧЕСКАЯ 2/1, 2 ...
Вы посетили эту страницу 24.05.21.

<https://nsk.zoon.ru> · pletenie_kos

Плетение кос в Новосибирске с адресами, отзывами и фото ...

Розовая дверь, со стороны проспекта Карла Маркса Новосибирск. 35 отзывов. Я сюда

Подробнее

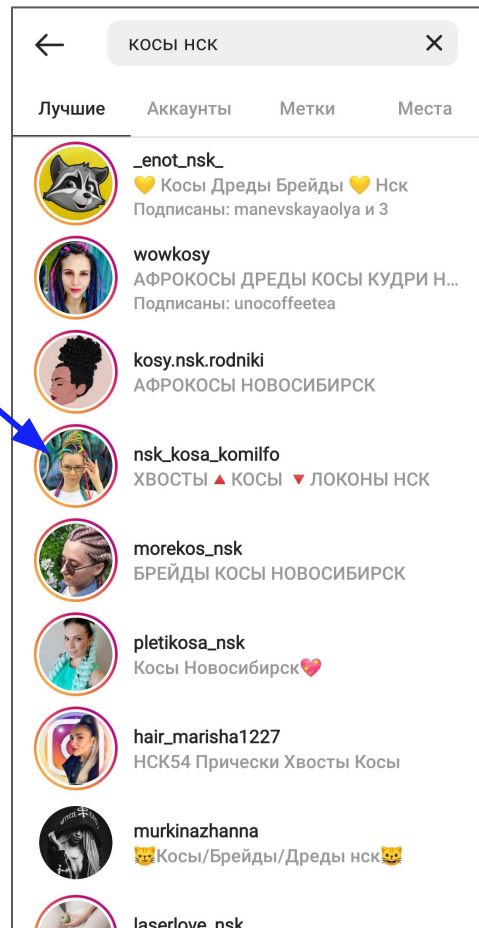
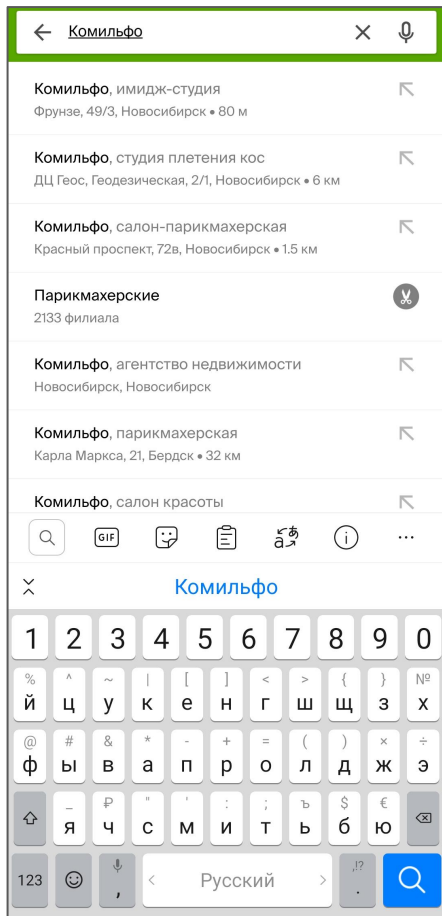
НАШИ ЦЕНЫ

Студия кос и причесок "Комильфо" г. Новосибирск, Новосибирск

Ссылки 7

- интернет-салон штор "Комильфо" наш партнер
- https://instagram.com/nsk_kosa_komilfo/
instagram.com
- Студия Комильфо Новосибирск. Косы, локоны, прически | OK.RU
www.ok.ru
- Комильфо, студия плетения кос novosibirsk.flamp.ru
- ★ Секреты длинных волос ★ Волосы на заколках 901 участник
- Мыло ручной работы от Polly мыло ручной работы
- самые вкусные тортики, пирожные www.instagram.com

Как найти Instagram?



Как найти Instagram?

- Заплетите мне косы!
- Вас уже порекомендовали, но...
- Возьмите мои деньги!



Путь пользователя: ошибки

- Вас нет в поиске Instagram;
- Есть возможности уйти к конкуренту;
- Сложное, несозвучное имя аккаунта;
- Оформление не в фирменном стиле;
- Первые точки касания не знакомят с компанией;
- Сложно ориентироваться внутри аккаунта.



**Таргет:
бессмысленно,
беспощадно**

Выбор целевой аудитории

- Неверная целевая аудитория;
- Все креативы на одну ЦА;
- Нет сегментирования услуг по ЦА.

Instagram



Посмотреть все комментарии (10 241)

1 день назад · Показать перевод



lovehands_nail_nsk
Реклама



Вакансия

Мы в поиске специалиста по
маникюру и педикюру 🥰

Для профи специальные
условия 🔥

- ищем того, кто готов работать
и зарабатывать
- проводим повышения
- зп без задержек
- оборудованное рабочее место
- материалы премиум сегмента
- о всех спец условиях в Директ

Отправить сообщение

Instagram Direct >



Расфокус

- Денег нет, но вы держитесь;
- Попробуем всего понемногу?
- Я так чувствую.



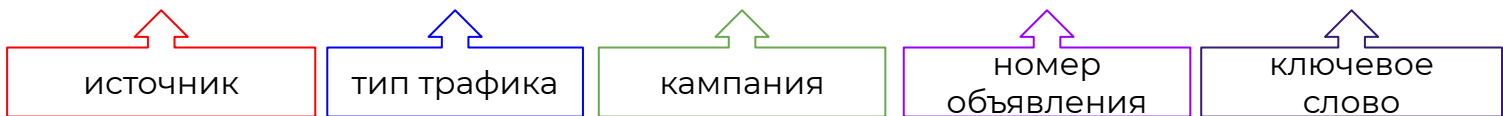
Таргет: бессмысленно и беспощадно

- SMM без таргета как покрытие без маникюра;
- Неверная целевая аудитория;
- Креативы, повторяющиеся из года в год;
- Нет UTM и другой аналитики.

UTM?

Что такое UTM-метки?

https://cosmos-web.ru?utm_source=instagram&utm_medium=cpc&utm_campaign=SMM&utm_content=123456&utm_term=cosmoscat



Таргет: используем ресурсы

- Бюджет на тестирования;
- Комплексность в одном канале;
- Аналитика и выводы.

Обратная связь

4

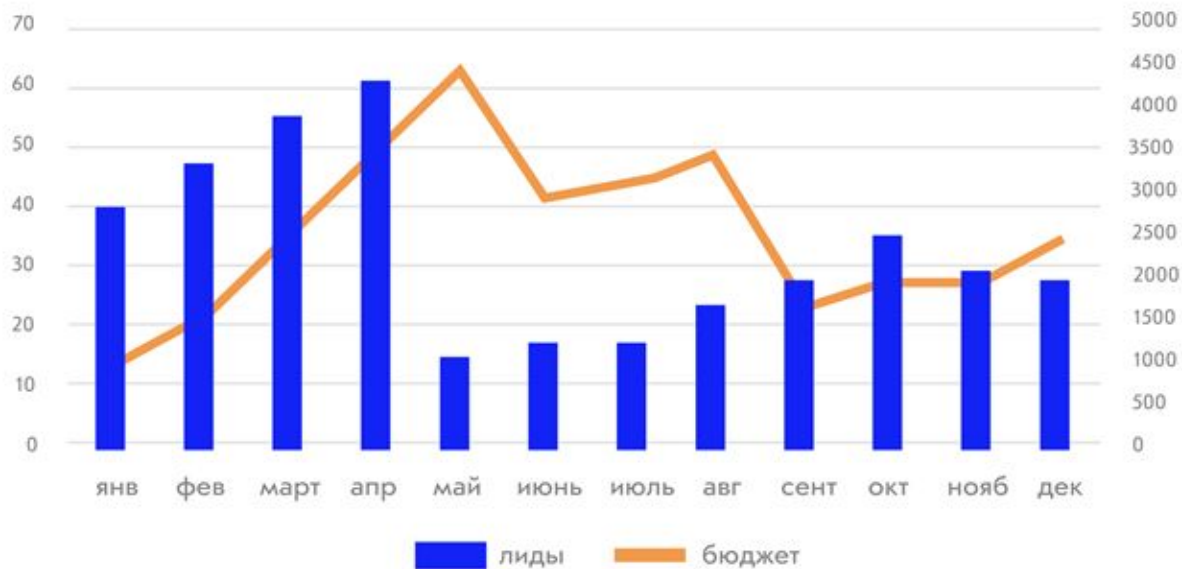
Обратная связь

- Обратная связь от аудитории не обрабатывается;
- В том числе негатив в сети остается без ответа;
- Не хватает оперативности;
- Реклама идет, лиды есть — ответов нет.

Кейс

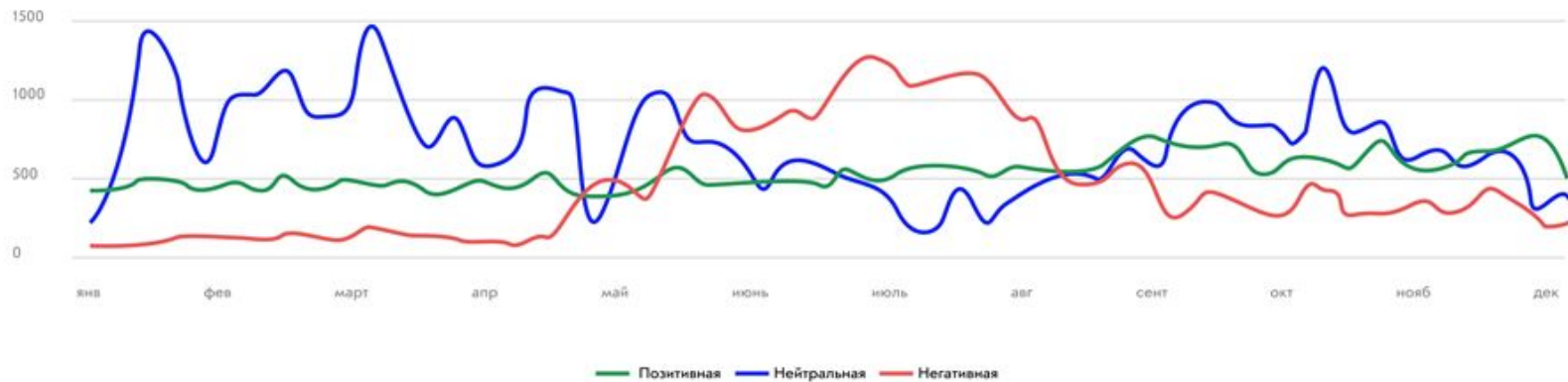
Таргет перестал работать 🙄

→ Соотношение объема бюджета и количества лидов



Таргетолог плохо работает! 🙄

→ Тональность по времени



Настройте нормально рекламу! 🙄

→ ТОП источников негатива 1.05.18 - 1.09.18

1.	 vk.com	↑ 50 050	62%
2.	 instagram.com	↑ 8 137	10%
3.	 facebook.com	↑ 5 898	7%
4.	 ok.ru	↑ 3 521	4%
5.	 telegram.me	↑ 2 695	3%
6.	 twitter.com	↓ 2 024	3%
7.	 pikabu.ru	↑ 1 566	2%
8.	 otzovik.com	↑ 955	1%
9.	 irecommend.ru	↑ 571	1%
10.	 flamp.ru	↑ 446	1%

Итоги работы



Инструменты: работа с ОС

- Talk-Me
- Live Dune
- Chotam
- Чат-боты и автодирект
- Carrotquest
- UseDesk
- Мультичат Callibri

РЕШЕНИЯ

Решения в стратегии

- Базовые;
- Концептуальные;
- Тактические.

Решения в стратегии

Базовые	Концептуальные	Тактические
<ol style="list-style-type: none">1. Анализ конкурентов2. Аудит сообществ3. Анализ целевой аудитории4. Триггеры ЦА	<ol style="list-style-type: none">5. Концепция ведения6. Коммуникационная стратегия	<ol style="list-style-type: none">7. Инструменты продвижения8. Стратегия по таргету9. KPI и аналитика

Решения в стратегии

Базовые	Концептуальные	Тактические
<ol style="list-style-type: none">1. Анализ конкурентов2. Аудит сообществ3. Анализ целевой аудитории4. Триггеры ЦА	<ol style="list-style-type: none">5. Концепция ведения6. Коммуникационная стратегия	<ol style="list-style-type: none">7. Инструменты продвижения8. Стратегия по таргету9. KPI и аналитика

Коммуникационная стратегия

1. Контент: о чем пишем для каждой целевой группы?
2. Рубрики: что вашей аудитории интереснее?
3. Как вовлечь аудиторию? Как построить диалог?

Коммуникационная стратегия

Женщины 18-24 лет (ЦА 1)	Женщины 25-45 лет (ЦА 2)	Мужчины 18-45 лет (ЦА 3)
«Свобода выбора»	«Приверженность», «Авторитет»	«Сделаем за вас»
«Самовыражение»	«Сравнение»	«Однозначность»
«Упускаемая выгода», «Неожиданность»	«Качество и сервис»	«Привычка»
«Развлечение», «Участие»	«Самовыражение»	«Доверие»
«Попробовать бесплатно»	«Свобода выбора»	«Импульсивность»

Коммуникационная стратегия

Название триггера	Описание триггера	Проработка в контенте
«Свобода выбора»	<p>Базируется на желании человека как-то выделиться, почувствовать себя исключительным, эксклюзивным.</p> <p>Дайте человеку сделать лучший выбор из большого количества вариантов.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Большой пополняемый каталог2. Передача посылы в тексты постов «У вас безупречный вкус»

Коммуникационная стратегия

Название триггера	Описание триггера	Проработка в контенте
«Самовыражение»	В пирамиде потребностей Маслоу «самовыражение» расположено на самой верхушке. Это значит, что когда все остальные потребности человека удовлетворены, ему для полного счастья не хватает лишь «самовыразиться».	<ol style="list-style-type: none">1. Спрашиваем мнение/оценку о букетах после покупки2. Проводим опросы мнения в группах

Коммуникационная стратегия

Лента Instagram / Вконтакте

Товарные посты	Атмосфера и отработка триггеров	Вовлечение
40%	40%	20%
Посты со стоимостью	Истории	Голосования и опросы
Ассортимент	«Говорящие букеты»	Игры
Преимущества и УТП	Примеры использования	Акции и аукционы

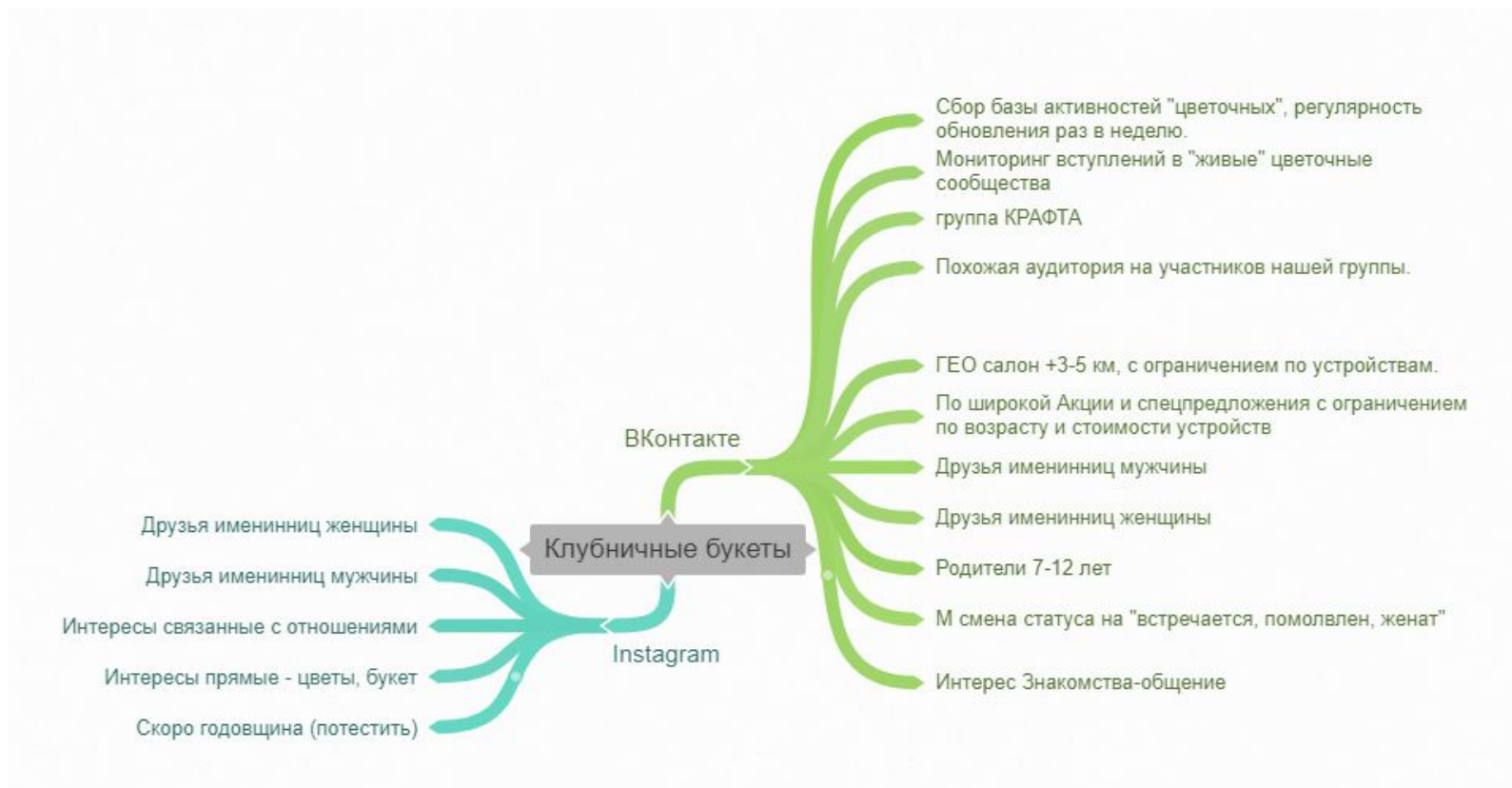
Stories

Отзывы и упоминания (с сохранением в актуальное)
Акции (дублирование и новые)
Видеоконтент (товарный, из салона)
Игры и опросы на вовлечение
Новинки

Стратегия по таргету

- Особенности поведения каждого сегмента ЦА
- Особенности покупательского поведения в разных соцсетях;
- Бюджет на продвижение в таргете и прогнозы для тестирования;
- УТП и аналитика;
- Подбор вариантов таргетирования.

Стратегия по таргету



КАК РАЗНООБРАЗИТЬ?

Тренды в контенте

- Отказ от формулировки «модельная внешность»
- No filter
- Отказ от табуирования отдельных тем
- Анти-эйджизм
- Отказ от товарного контента в пользу концептуального
- Экопотребление и безопасность

Это поможет

- Рост спроса на обучающий контент;
- Отказ от продуктового контента в пользу концептуального;
- Осмысленные коллаборации;
- Нестандартное использование стандартных инструментов.

КОСМОС-ВЕБ

Подробнее про SMM-стратегию



Алёна Пяткова,
руководитель SMM-направления
+7 913 956-50-67