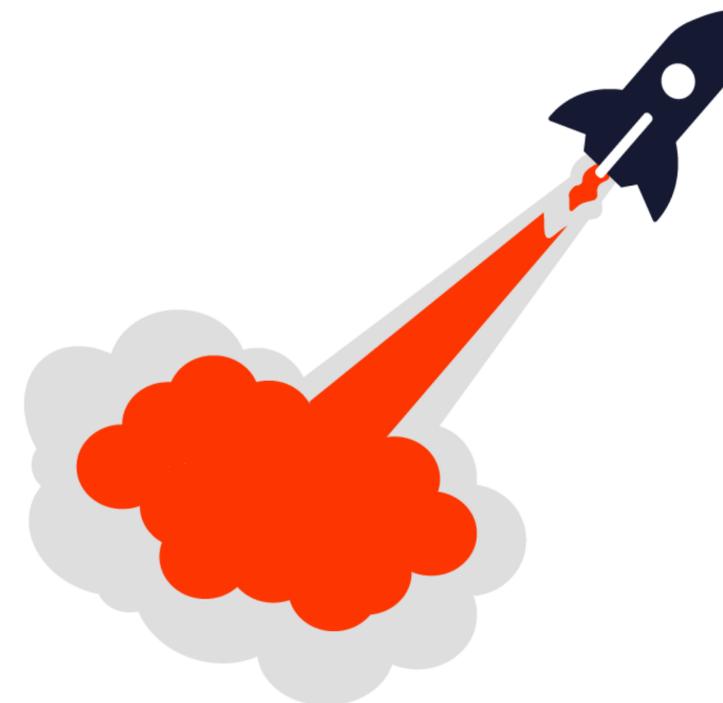
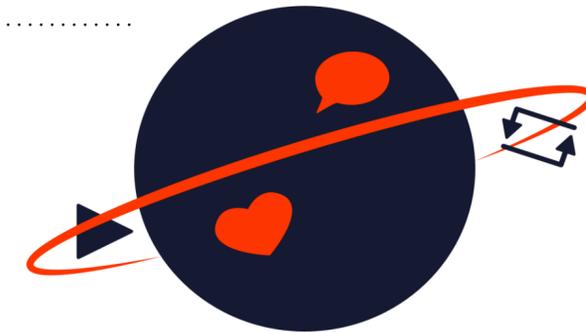


Об управлении репутацией

Что это?

- **Online Reputation Management (ORM)** - стратегия, отзывы, посевы, лидеры мнений, агенты влияния, ручной и сервисный мониторинги
- **SERM** - управление репутацией в поисковой выдаче. Работа над увеличением количества положительных упоминаний в выдаче поисковиков.
- **Скрытый маркетинг (Hidden Marketing - HM)** - любые мероприятия, которые направлены на формирование положительного мнения о бренде, товаре или услуге, компании или персоне среди сотрудников, клиентов, партнеров, потребителей.

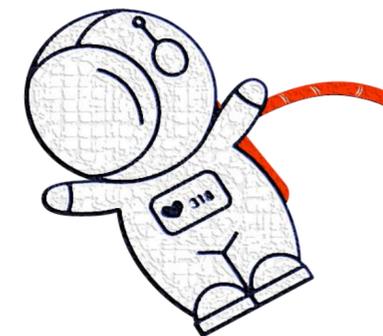


Инструменты



- Мониторинг упоминаний бренда в интернете.
- Мониторинг поисковой выдачи по важным для бренда запросам.
- Стратегия или руководство по управлению репутацией в интернете.
- Создание и размещение диалогов и отзывов о бренде.
- Отработка негатива.
- Публикации у блогеров или на тематических порталах.
- Специальные мероприятия.

Сферы, с которыми мы работали



- 01** Недвижимость, управляющие компании
- 02** Медицина
- 03** Ресторанный бизнес, общепит
- 04** Строительные компании
- 05** Производители товаров
- 06** Автосалоны, автобренды
- 07** Салоны красоты, косметика

Виды репутационных работ



Управление репутацией **бренда**

Репутация бренда влияет на стоимость привлечения потенциального покупателя и рекомендацию к покупке в дальнейшем:

- ✓ Мотивирует принять решение о покупке, вызывает заинтересованность в продукте и мотивацию к приобретению, тонко указывает на конкурентные преимущества
- ✓ Превращает клиента в адвоката бренда, что позволяет увеличивать повторные продажи

89% людей доверяют отзывам, оставленным незнакомцами в сети Интернет по данным от BrightLocal.

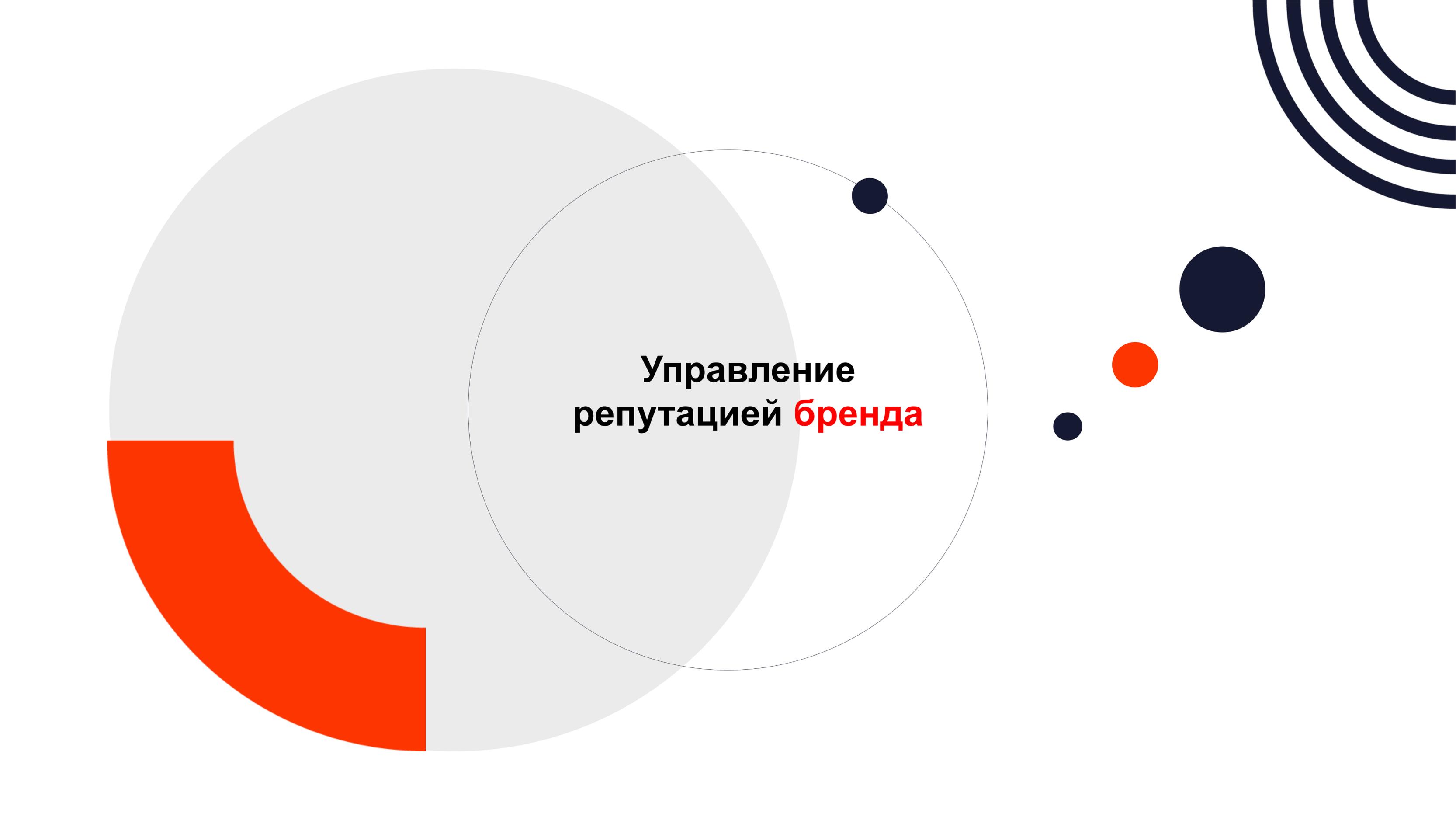


Управление репутацией **работодателя**

Репутация работодателя влияет на стоимость привлечения и удержания в компании лучших людей:

- ✓ Снижает срок закрытия вакансий, повышает процент принятых предложений о работе, создает очереди из талантливых соискателей;
- ✓ Увеличивает срок работы ценных специалистов, снижает «текучесть кадров».

Нелояльный сотрудник, влияет на привлекательность бренда сильнее, чем любая официальная пропаганда.



**Управление
репутацией **бренда****

Сегменты аудитории **Репутация бренда**

Кому необходима?

Требуется всем компаниям, особенно работающим на конечного потребителя (B2C-рынок) :

1. Компаниям, оказывающим услуги
 - Медицина
 - Сфера услуг (гостиницы, рестораны, красота и т.п.)
2. Компаниям, осуществляющим продажу товаров народного потребления
 - Пищевая продукция
 - Бытовая техника и электроника

На кого воздействует?



Конечные потребители

Ни одна покупка в современном мире не обходится без мониторинга отзывов и сравнения товаров/услуг.

Работа с репутацией бренда позволяет донести до конечного потребителя преимущества товара/услуги, развеять страхи и снять барьеры перед покупкой, развить мотивацию к покупке или создать потребность в обладании.

В большинстве ЦА – люди уже готовые к приобретению определённого товара/услуги, но до них необходимо донести ценность именно нашего предложения и показать конкурентные преимущества.

Как правило, доверяют мнению других покупателей, уже использующих товар/услугу.

Зачем ЦА мониторит репутацию?

Репутация **бренда**: Конечные потребители



Сравнение

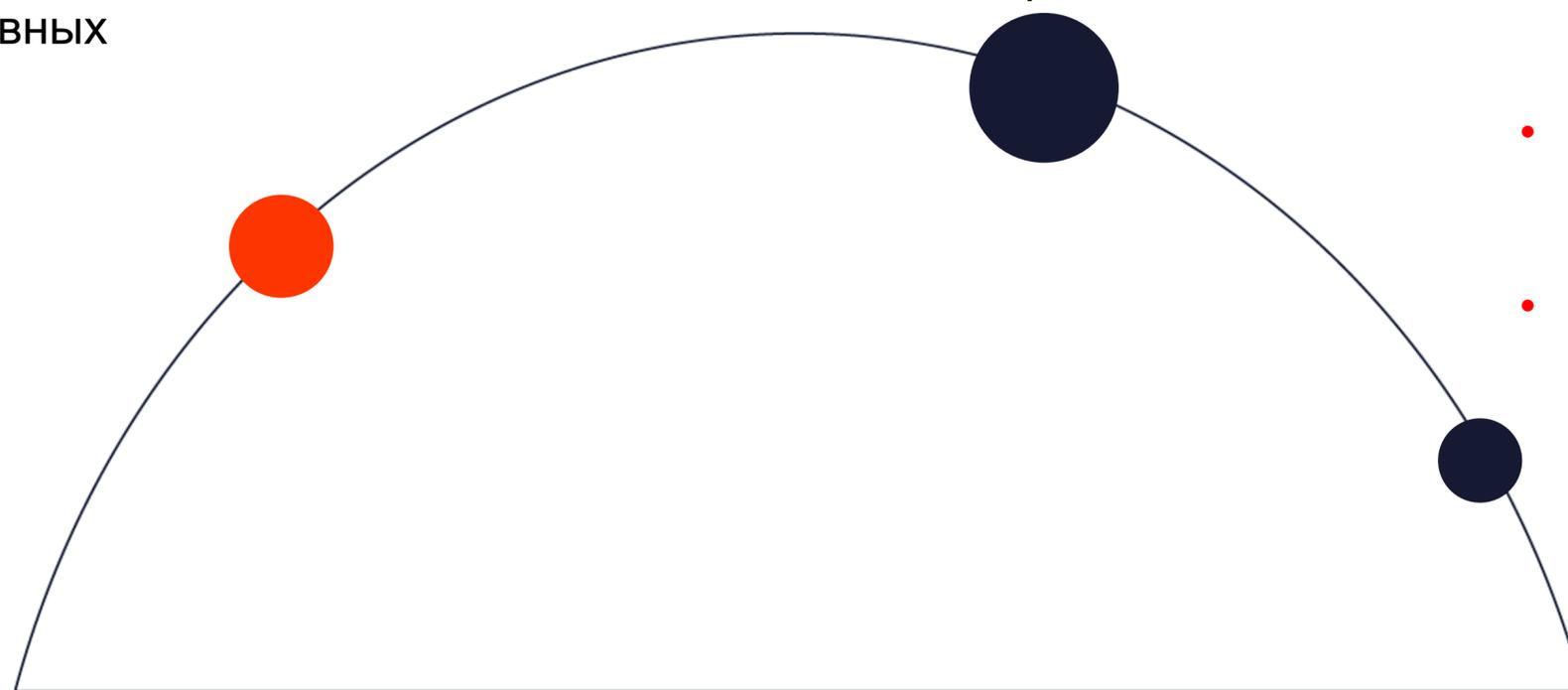
- Найти важные положительные характеристики и свойства
- Убедиться в незначительности негативных характеристик и свойств

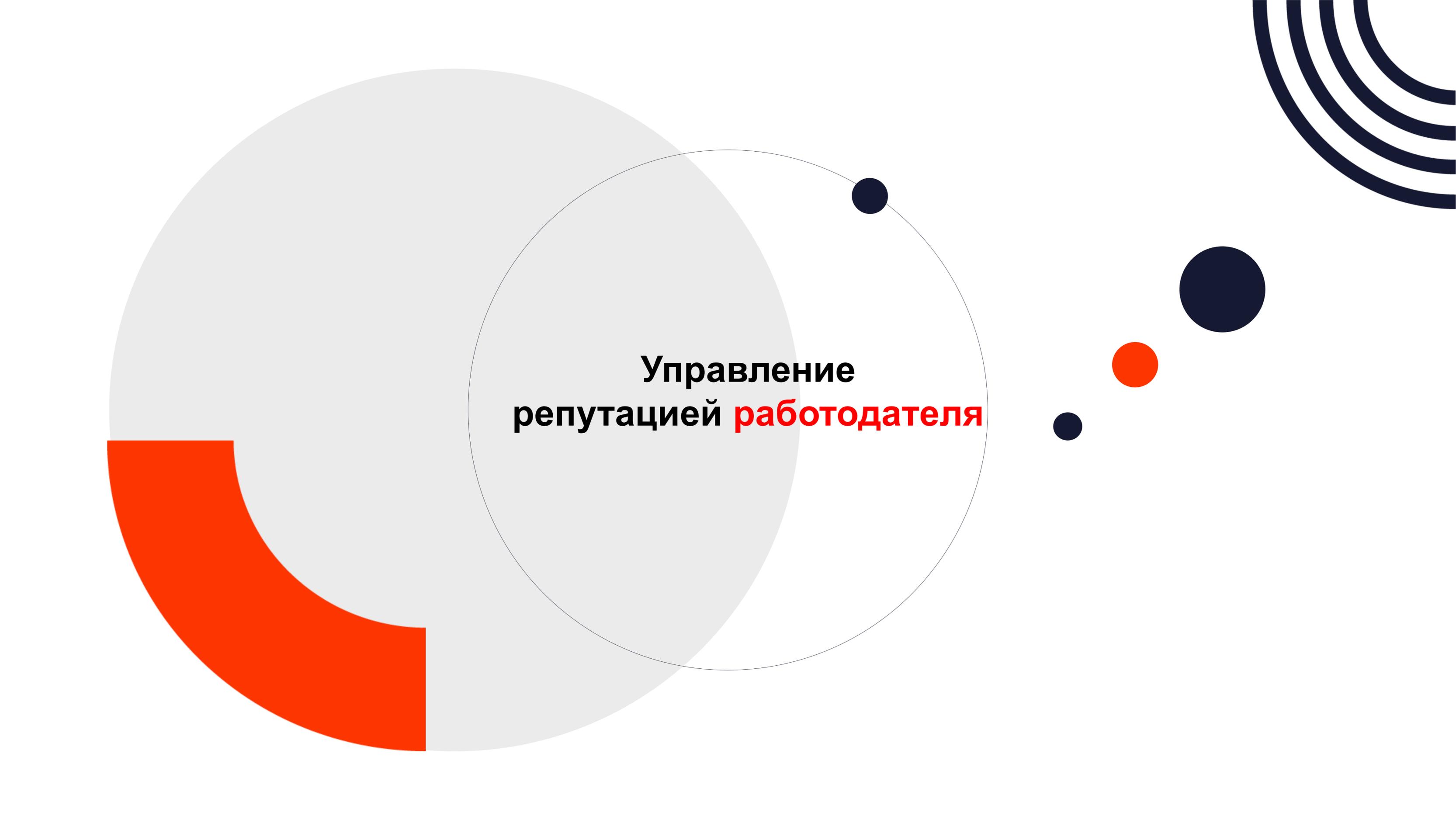
Польза

- Найти подтверждение качественному использованию
- Осознать потребность в необходимости обладания именно этим товаром

Общение

- Бренд и аудитория говорят на одном языке. Общение в таком формате всегда приятно
- Найти подтверждение заботы и благодарности бренда по отношению к покупателю





**Управление
репутацией работодателя**

Сегменты аудитории Репутация работодателя

Кому необходима?

1. Компаниям с большим количеством квалифицированных специалистов
 - Строительство
 - Автосервисы, автоперевозчики
 - Промышленность
 - Сфера услуг (гостиницы, рестораны, красота и т.п.)
 - Медицина и клиники эстетической косметологии
2. Специализированным кадровым агентствам, оказывающие услуги Аутсорсинга (предоставления персонала) для предприятий Санкт-Петербурга (HR-профессионалы - директор HR-службы, Менеджер по подбору персонала, Рекрутер, Специалист по развитию корпоративной культуры и внутренним коммуникациям)

На кого воздействует?



Потенциальные сотрудники

Люди, находящиеся в поиске работы. Им не так важны характеристики товаров/услуг у компании. Они ищут доказательства комфортного и надежного места трудоустройства, пытаются заранее оградить себя от возможных неприятностей и убедиться в честности компании.

Самое важное для кандидата – это условия работы: выплаты, отношение к сотрудникам «изнутри», корпоративы и тимбилдинги и тд, то, о чем работодатель не расскажет сам на собеседовании, но можно узнать через работников. Считываются инфополе и эмоциональная составляющая от сотрудников, которые имеют огромное влияние на восприятие кандидатом выбранной компании, как будущего работодателя.

Как правило, доверяют мнению других сотрудников и оценивают ответы по спорным ситуациям от официального представителя

Зачем ЦА мониторит репутацию?

Репутация **работодателя**: Потенциальные сотрудники

Страхи

- Убедиться в надежности и честности компании
- Понять истинные причины ухода других сотрудников из компании

Спокойствие

- Понять уровень личного комфорта и лояльности компании к сотрудникам
- Удостовериться в отсутствии недопустимых действий со стороны работодателя

Общение

- Сформировать мнение об отношениях коллектив-коллектив и коллектив-руководство
- Найти подтверждение заботы и благодарности HR-бренда по отношению к сотрудникам



The image features a minimalist abstract design. On the left, a large light gray circle overlaps with a smaller white circle. A thick red curved shape is positioned at the bottom left. In the center, the text 'Поиск клиентов – как и где' is displayed, with 'Поиск' in black and the rest in red. To the right, several dark blue and red dots of varying sizes are scattered, along with a series of dark blue concentric curved lines in the top right corner.

Поиск клиентов – как и где

Инструменты и каналы для поиска



- 1.1. **Друзья, знакомые** и все, с кем вы общаетесь в чатах мессенджеров (WhatsApp, Viber, Telegram и др.), - могут стать клиентами. Расскажите им о наших предложениях. Сделайте это при личной беседе, в чате мессенджера или прямо на странице в соцсетях.
- 2.2. **Соцсети** – самый доступный способ найти клиентов среди незнакомых людей. Используйте фильтры, которые они предлагают, и хештеги, чтобы найти целевую аудиторию и группы по интересам. Чтобы разместить рекламу в сообществе, можно пойти двумя путями: найти группы, где размещение объявлений является бесплатными (это различные барахолки, доски объявлений и др.) или выбрать группу с целевой аудиторией и договориться с администратором о рекламном посте. При выборе учитывайте тематику и активность подписчиков (комментарии, лайки на последние посты, обсуждения).
- 2.2 **Telegram, Вконтакте, TenChat и Instagram**. В Telegram можно найти канал на любую тематику. Как найти целевые каналы? Для подбора каналов используйте поиск по ключевым словам внутри мессенджера, а также поиск в Google и Yandex по запросам: телеграм канал для HR и рекрутеров, телеграм канал маркетинг и т.д. Используйте парсеры для создания собственной базы из других сетей.

Инструменты и каналы для поиска



С помощью регулярного мониторинга тематических групп с целевой аудиторией можно наткнуться на нужные вам обсуждения и комментарии. Люди часто просят рекомендации. Предлагайте наши шаблонные КП, отправляйте тарифы и отправляйте промокоды на получение скидки при заказе. Промокоды - одноразовые и с ограниченным сроком действия (согласуйте их заранее с Принципалом).

Места поиска: группы с контентом про маркетинг, аналитика, менеджмент, бизнес-страницы (интернет-магазины, мелкие предприниматели). Для Репутации Работодателя подойдут например - Форум сообщества специалистов по управлению персоналом HR-Лига и Блог Хантфлоу.

3. Возможно размещение статей в профессиональных **интернет-изданиях**, таких как «Кадровое дело», «Маркетолог» и т.п. Статью можно написать самостоятельно или заказать у Принципала.

Инструменты и каналы для поиска



4. **Каталоги услуг:** Авито, Яндекс.услуги и т.п. И ищем по размещенным заказам и размещаем услугу сами.



5. **Фриланс-платформы.** Например:

- Kwork - платформа, которая включает магазин фриланс-услуг и биржу фриланса. Для исполнителей (для нас): создать собственный кворк просто, в одном пакете можно предложить несколько услуг.
- QComment – биржа, которой доверяют работодатели, ориентированные на продвижение своего бизнеса в интернете. Она помогает размещать отзывы и комментарии и благодаря этому улучшить репутацию своей компании.



Важно: можно пользоваться Приложением 1 для работы с п4 и п5.



6. Самостоятельный мониторинг выбранных **компаний с плохими отзывами** и выход на ЛПР.

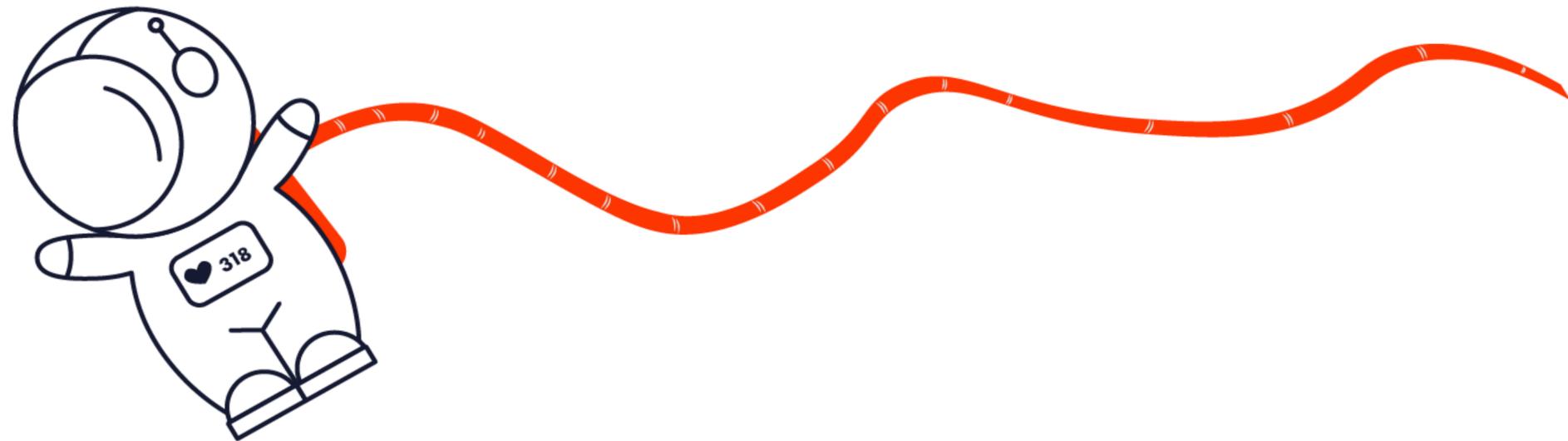


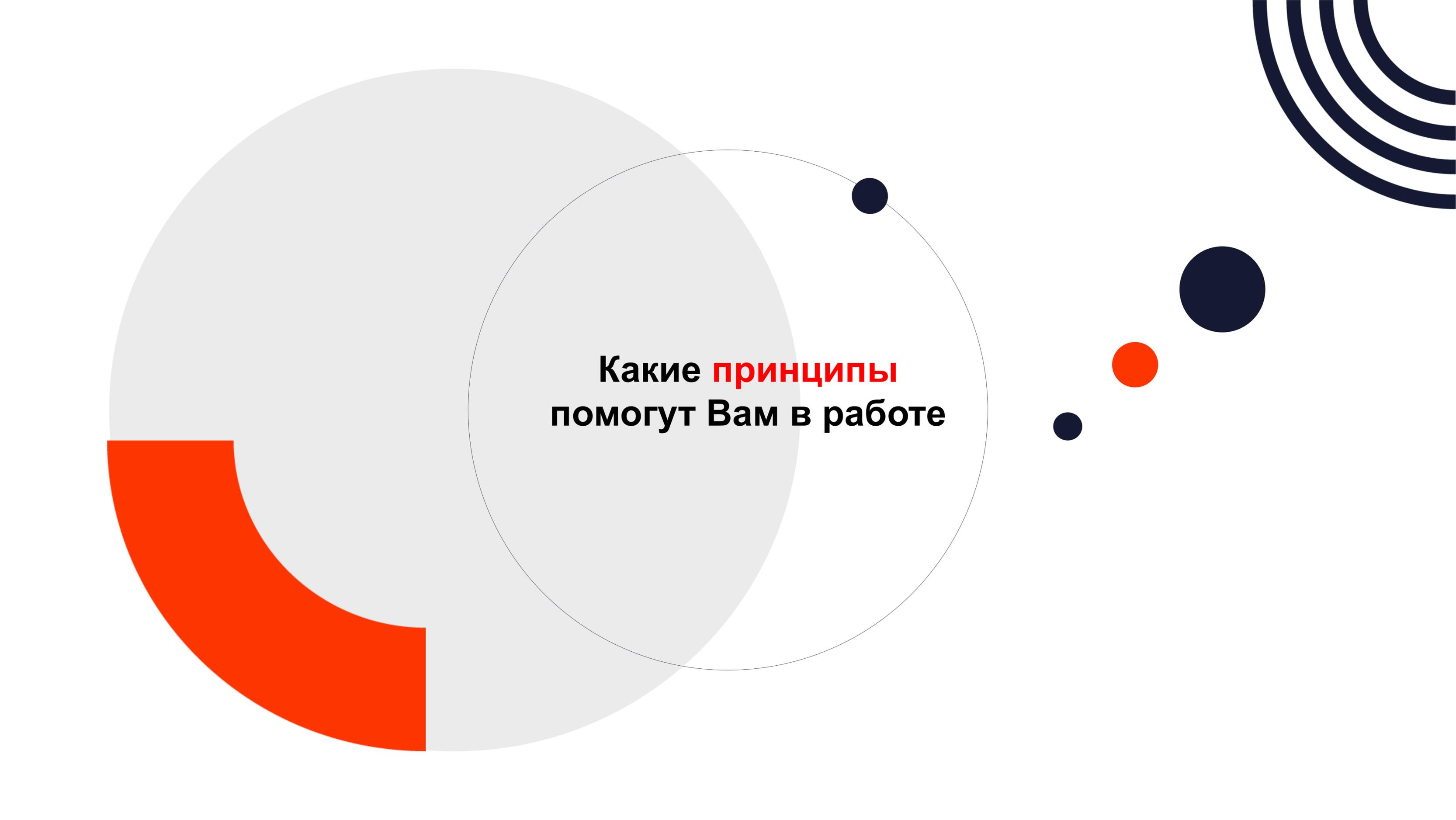
7. **Е-майл рассылки.** Оформленное рекламное письмо можно запросить у Принципала. Создать свою базу для рассылок можно через Умный поиск клиентов для бизнеса - Контур Компас. Выгружайте каждый месяц 50 организаций бесплатно.

Инструменты и каналы для поиска



- 8. **Нетворкинги, бизнес завтраки, нишевые встречи** (коучи, бьюти-мастера и тд) - онлайн платформы и оффлайн встречи. Люди попадают туда не случайно — каждый владеет определенными ресурсами, интеллектуальным и социальным капиталом. Поэтому любой новый контакт обладает потенциалом для взаимовыгодного сотрудничества. Например - Точка Нетворкинг. Здесь знакомится с коллегами по рынку и находить бизнес-партнёров возможно **бесплатно**. Очень широко представлены нетворкинги для HR-специалистов.
- 9. **Исходящие звонки**. Базу, интересовавшихся услугой, можно запросить у Принципала. Можно использовать свою базу или, например, базу недавно открывшихся организаций (медицина, бьюти, недвижимость, общепит и тд).



The background features a large light gray circle on the left, partially overlapping a white circle. A thick red curved shape is at the bottom left. On the right, there are several dark blue circles of varying sizes and a series of dark blue concentric curved lines in the top right corner.

Какие **принципы**
помогут Вам в работе

Сотни отправленных однотипных сообщений – еще не гарантия успеха. Вам нужно постоянно улучшать стратегию продвижения и пробовать новые инструменты. Чтобы получать поток заявок, следуйте нескольким простым принципам.

- 01 Многоканальность**
Используйте одновременно несколько каналов продвижения, чтобы понять с какими вам проще работать, что приносит результат, где сосредоточены перспективы для масштабирования и развития
- 02 Регулярность**
Как говорил Александр Суворов «Дисциплина первый признак победы». Поэтому настройте себя на постоянную работу с офертами и рекламные эксперименты
- 03 Нативность**
Нативная реклама – это реклама, которая не выглядит как реклама. Это полезная рекомендация, добрый совет, реальный отзыв или обзор с плюсами и минусами. Отдавайте предпочтение таким форматам.
- 04 Потребность**
Потребности целевой аудитории и места ее обитания – ваш главный ключ к успеху. Потому что когда усилия направлены в нужное русло, тогда и результаты будут соответствующие.

Петербург:

Глиняная ул., 5 к1 офис 202

+ 7 (812) 982 05 55

Москва:

Н. Сусальный переулок, д. 5, стр.19

+7 (495) 968 31 38

Казань:

Ул. Айвазовского, д. 3а

+7 (843) 253 33 38



ПОБЕДА

Наши цели совпадают

in@pbd.space

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Фриланс-платформы исполнителям позволяют создавать профили, делиться рабочими портфолио и общаться с потенциальными клиентами. Регистрируемся как исполнитель, размещаем наше объявление. Кроме того, ищем в размещенных на площадках запросах и откликаемся на задания. Ниже мы приводим некоторые из площадок:

Наименование	Описание	Примечание
Яндекс.Услуги	Сервис, который связывает исполнителей с потенциальными заказчиками	https://uslugi.yandex.ru/
Авито	интернет-сервис для размещения объявлений о товарах, а также услугах от частных лиц и компаний	https://www.avito.ru/
YouDo	Сервис поиска исполнителей для решения бытовых и бизнес-задач	https://youdo.com/
Kwork	Фриланс по-новому. Это потрясающе удобная фриланс-платформа, которая включает магазин фриланс-услуг и биржу фриланса.	https://kwork.ru/
Upwork	Компания, предлагающая глобальную площадку по поиску работы и ряд программных продуктов для работодателей, которые хотят нанять и сотрудничать с удалёнными специалистами.	https://apwork.ru/search-services/
FL	Мы делаем удаленное сотрудничество удобным. С нашей помощью сотни тысяч специалистов покинули тесные офисы и смогли реализовать себя в интересных проектах в российских и зарубежных компаниях.	https://www.fl.ru/
Weblancer	Фриланс-биржа, которая стала пионером в своей области в русскоязычном сегменте	https://www.weblancer.net/
Freelancehunt	Ведущий сервис в Украине и занимает высокие позиции в России, Казахстане, Беларуси. Около 70% пользователей сервиса живут и работают в Украине. Остальные присоединяются к нам из СНГ и других стран со всего мира.	https://freelancehunt.com/
Workzilla	Биржа фриланса, предназначенная для размещения удаленной работы в сфере дизайна, интернет-маркетинга, IT, рекламы и др. Особенность Workzilla -система отбирает исполнителей без участия заказчика.	https://work-zilla.com/freelancer

TaskPay	Онлайн-биржа для выполнения различных легких заданий с достойной оплатой.	https://taskpay.ru/
IPweb	На площадке размещают задания свыше 120 тысяч рекламодателей, а исполнителями являются около полумиллиона пользователей.	https://www.ipweb.ru/?adsotzyv@gmail.com
QComment	биржа, которой доверяют работодатели, ориентированные на продвижение своего бизнеса в интернете. Она помогает размещать отзывы и комментарии, привлекая хороших авторов. Благодаря этому можно улучшить репутацию своей компании	https://qcomment.ru/