

Система работы с репутацией компании в интернете

Кылчик Василий,
Консультант по построению систем
маркетинга,
«Манн, Черемных и партнеры»

5-9
ОКТАБРЯ



Кратко о себе

Василий Кылчик

Эксперт по построению систем маркетинга

- **Практик по маркетингу и рекламе.**
- Экс-директор по маркетингу крупнейшего агентства недвижимости на юге России – «АЯКС».
- **В маркетинге уже более 15 лет, из них более 5 лет в недвижимости.**
- Более 3х лет являюсь постоянным спикером «Всероссийского жилищного конгресса».
- Мои курсы корпоративного обучения основам рекламы недвижимости прошли **более 1 000 риэлторов.**



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Немного статистики

- **97%** потребителей исследуют компании, прежде чем покупать их продукты. (согласно опросу BrightLocal 2017 года).
- **40%** людей не хотят пользоваться бизнесом из-за его плохих отзывов. (BrightLocal)
- Требуется почти **40** хороших отзывов клиентов, чтобы исправить ущерб от одного негативного отзыва. (Inc.)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Немного статистики

- Компании с плохой репутацией имеют в **2 раза** больше затрат на найм, чем компании с хорошей репутацией. (LinkedIn)
- Издержки из-за текучки кадров у компаний с плохой онлайн-репутацией на **28%** выше, чем для компаний с положительной онлайн-репутацией. (LinkedIn)
- **95%** процентов опрошенных соискателей считают, что репутация работодателя влияет на их решение. (Glassdoor)



Кейс

Репутационные потери:

~300

человек в месяц

Потенциальных клиентов,
сотрудников и партнеров теряла
строительная компания г. Москвы.

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС



Формула оценки репутационных потерь

$$\text{Потери} = V \times N \times K$$

Где **V** - посещаемость негативных сайтов
исходя из [CTR выдачи](#)

N - суммарное кол-во показов в месяц

K - % людей, которые отказываются от покупки, увидев
негативные отзывы - [40 %](#)

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС



3 направления работы с репутацией

- 1) Репутация компании для клиентов
- 2) HR-бренд. Репутация компании для сотрудников и соискателей
- 3) Репутация компании как партнера (агентства и строительные компании, банки, оценочные компании)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Структура работы с репутацией

- 1) Мониторинг сети
- 2) Работа с отзывами (ответы, размещение)
- 3) Продвижение положительных отзывов и сайтов
- 4) Размещение имиджевого контента на:
 - сайте компании
 - в соц сетях
 - форумах, порталах по недвижимости
- 5) Мероприятия для клиентов (Event)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



1) Мониторинг

- Ручной
- Автоматический



Сервисы мониторинга

- Youscan
- Brend Analytics
- IQBuzz

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

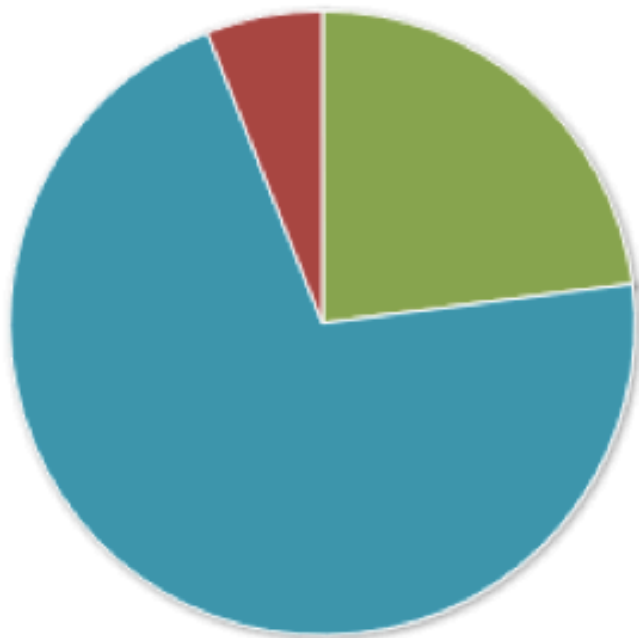
5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Примеры мониторинга

Распределение по тональности



Позитив 23%
Нейтрально 71%
Негатив 6%

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

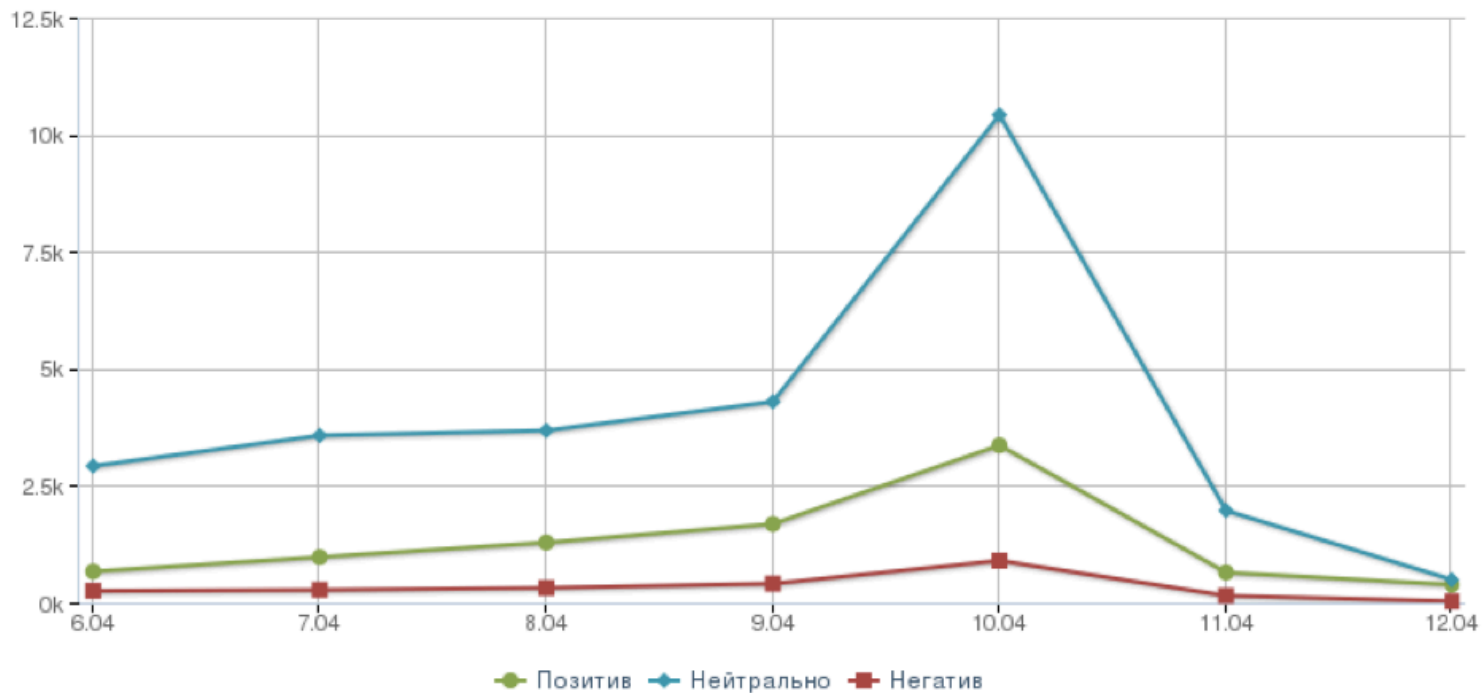
5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Примеры мониторинга

Динамика тональности упоминаний



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



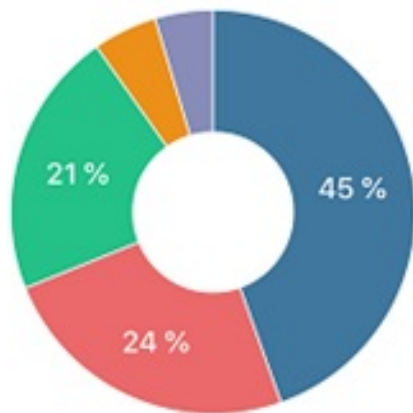
Примеры мониторинга

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

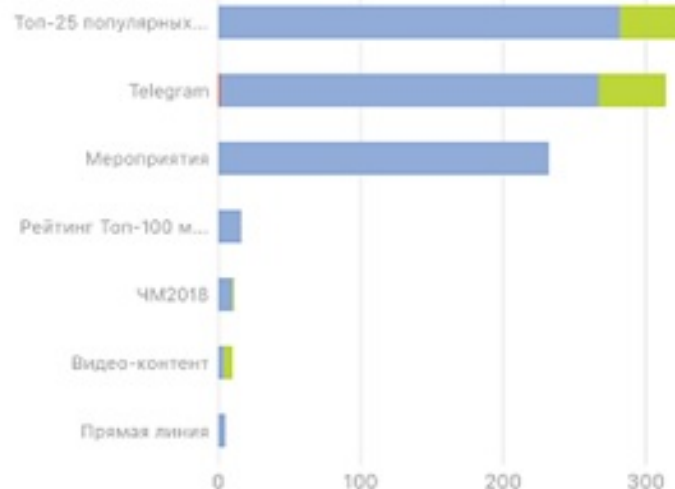
СПБКОНГРЕСС.РФ

Источники



✓ twitter.com	269
✓ facebook.com	147
✓ vk.com	129
✓ ok.ru	31

Теги



✓ Негатив ✓ Нейтрально ✓ Позитив



2) Работа с отзывами

- Выделить ТОП-5 порталов в поисковой выдаче (3 клиентских и 2 HR)
- Выделить соц сети присутствия компании
- Обязательно отвечать на все отзывы
- Размещать реальные положительные отзывы (тексты, видео)
- Отслеживать динамику количества и оценок отзывов



3) Продвижение ОТЗЫВОВ И САЙТОВ

- Самостоятельно
- С подрядчиком

*Контекст и SEO



Пример продвижения сайтов в выдаче

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Отзывы о

деятельности занимаюсь инвестированием. [Читать ещё >](#)

★★★★☆ 3,1 из 5

Отзывы

[yandex.ru > maps/org](#)

Стоило зарегистрироваться на сайте агенства недвижимости "Петербургская недвижимость" и один раз поговорить по телефону пару месяцев назад, был интерес пообщаться по объекту реальный, как начались какие-то навязчивые звонки с давлением на беседу по поводу недвижимости. Пару дней назад... [Читать ещё >](#)

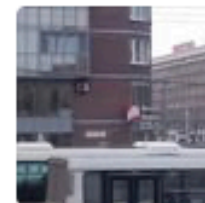
Агентство недвижимости

[Yell.ru > sp](#)

165 отзывов

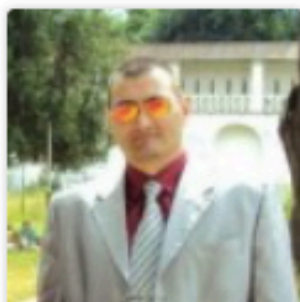
Мы сначала в готовом доме хотели квартиру, но реальность такова, что нам бы пришлось либо подвигаться по деньгам либо смотреть двушки, а мы были нацелены на трешку. [Читать ещё >](#)

★★★★★ 4,3 из 5 — 165 оценок



Пример продвижения отзывов на ТОП порталах

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС



PeretsSan

Репутация
+63

Россия, Москва

Лучше не связываться! 📷 1

27.07.2016



⊕ ДОСТОИНСТВА:

никаких, одни угрозы и неприступность.

⊖ НЕДОСТАТКИ:

халатное отношение , мошенничество, беспредел

Как хорошо что можно написать отзыв который будут читать люди и понимать что хорошо и что плохо! Несколько лет я работал в агентстве недвижимости и очень тесно мы работали с застройщиками Группы

[👁 Читать весь отзыв](#)

Отзыв рекомендуют: 👍 185 💬 34

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



4) Размещение имиджевого контента

- На сайте компании
- В соц сетях
- На форумах, порталах по недвижимости

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Примеры имиджевого контента

- История и стаж работы компании
- Технология работы компании
- Участие в социальных проектах
- Корпоративная культура компании
- Лучшие сотрудники и представители компании
- Позитивная галерея фото и видео
- Отзывы и рекомендации клиентов (фото, видео)
- Ситуативные материалы по негативу
- Награды и рейтинги и т.д.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



5) Мероприятия (Event)

- Онлайн
- Оффлайн



И в конце еще статистика

96% предприятий считают, что бренд и репутация могут повлиять **на доход**, но только **44%** отслеживают это влияние.
(CareerArc)



Спасибо!

Василий Кылчик,
Консультант по построению систем
маркетинга,
«Манн, Черемных и партнеры»

WhatsApp, Viber: [+7 918 247 95 44](tel:+79182479544)

 [kylchik_vn](https://www.instagram.com/kylchik_vn)

E-mail: vasiliy@mcher.ru

Сайт: mcher.ru

