

Arrivo Media

КЕЙС ORM

В 5 раз выросло количество заявок
на сайте

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС



О КОМПАНИИ

Компания основана в 1995 году. Основные направления деятельности – девелопмент жилой и коммерческой недвижимости. Специализируется на реализации проектов комплексного развития территорий, строительстве масштабных жилых микрорайонов с комплексной социальной инфраструктурой.

Осуществляет полный цикл работ – от разработки концепции застройки до последующей эксплуатации возведенных объектов. Каждый из проектов компании способствует формированию новой качественной, комфортной и красивой городской среды.



ЗАДАЧИ

01. **РОСТ ЗАЯВОК**
Количества клиентов, пришедших по рекомендации.



02. **УДАЛЕНИЕ НЕГАТИВА**
Нивелировать отрицательные упоминания бренда.



03. **МОНИТОРИНГ**
Управление репутацией 24/7.



04. **РОСТ РЕЙТИНГОВ**
Влияние на репутацию ЖК в рейтинговых системах.



01
СТРАТЕГИЯ

02
МОНИТОРИНГ

03
КОНВЕРСИИ

АУДИТ РЕПУТАЦИИ

Настроили системы автоматического мониторинга для выявления новых отзывов о жилом комплексе. Провели ручную аналитику количества и тональности упоминаний, для того чтобы охватить все тематические площадки. Составили обширную базу ресурсов, сгруппировали площадки на нейтральные, негативные и позитивные, распределили по приоритетам.

Проанализировали социальные сети, собрали список тематических пабликов, собрали базу аккаунтов заселившихся жильцов. Выявили несколько закрытых неофициальных сообществ о жилом комплексе, которые создали покупатели квартир. Внедрились в них и провели подробный анализ.



В результате автоматического и ручного аудита появилась полная картина репутации жилого комплекса, что позволило разработать эффективную стратегию.

СТРАТЕГИЯ

Сформировали главные задачи на краткосрочный и долгосрочный периоды:

- Вести ежедневный мониторинг всех отобранных площадок, регулярно обновлять их базу;
- Быстро реагировать на претензии и вопросы;
- Усилить позиции и рейтинг жилого комплекса на популярных площадках;
- Проработать и нивелировать негатив;
- Расширить охват упоминаний о жилом комплексе;
- Ежемесячно отслеживать динамику и тональность упоминаний, корректировать стратегию.

Собрана команда из специалистов в области управления репутацией в интернете: аккаунт-менеджер, команда мониторинга, редакторы, копирайтеры, корректоры, seo-оптимизатор, web-мастер, менеджер по партнерам, аналитики.



МОНИТОРИНГ

Ежедневно появлялось около 50 упоминаний, из которых большая часть - негатив.

Многие сообщения дублировались и распространялись небольшой группой недовольных жильцов. Они проявляли активность на всех популярных площадках и в социальных сетях, поэтому необходимо было найти их контакты, связаться с ними и урегулировать проблемы.

Благодаря ежедневному мониторингу мы составили базу триггеров по реагированию, которая постоянно пополнялась.

За 3 месяца работы менеджеры по реагированию и копирайтеры были готовы оперативно (в течение 5–15 минут) ответить на любой вопрос или негатив.

ТИПЫ ПЛОЩАДОК

ОБЩЕТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛОЩАДКИ:
ZOON.RU, SPR.RU, YELL.RU

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ПЛОЩАДКИ:
PROVONOSTROY.RU, CIAN.RU, RESTATE.RU

HR-ПЛОЩАДКИ: ORABOTE.TOP,
JAMS.RU, OTRUDE.NET

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ, ФОРУМЫ,
БЛОГИ, СТАТЬИ

НИВЕЛИРОВАНИЕ НЕГАТИВА

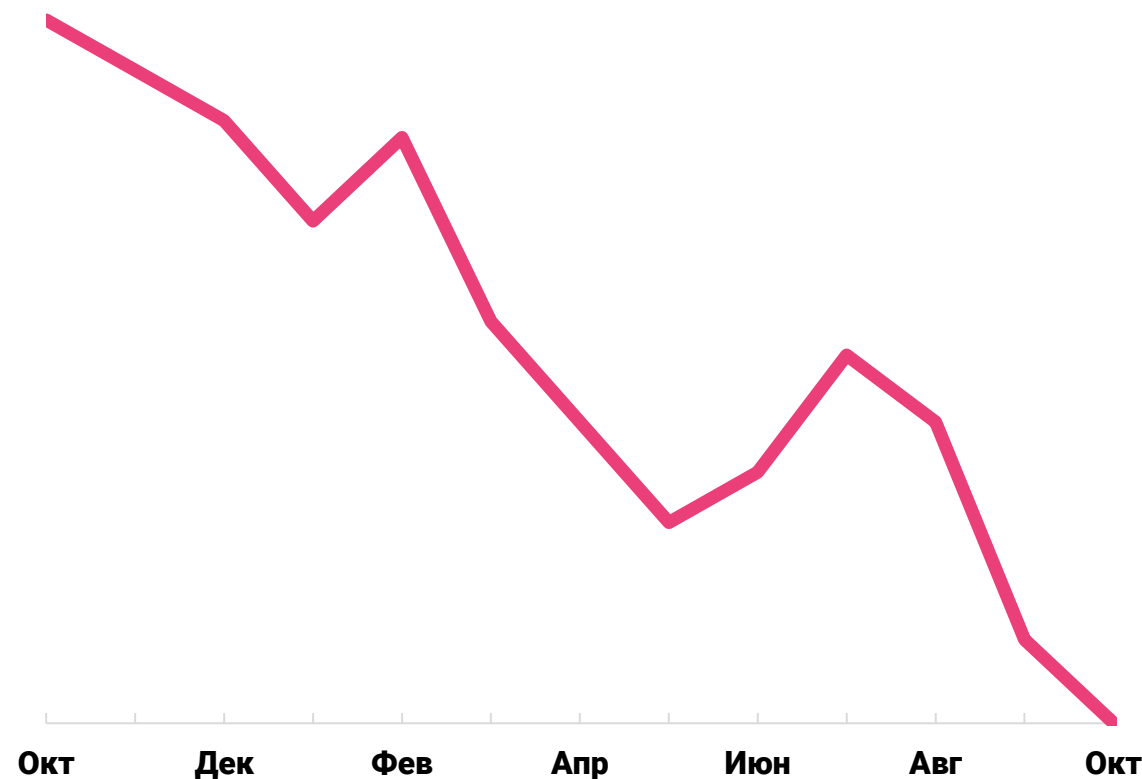
Негативные отзывы условно разделили на:

- Отзывы заселившихся жильцов – 70%;
- Отзывы бывших сотрудников компании – 20%;
- Ложные вбросы негатива от конкурентов и троллей – 10%.

Выработали стратегию по обработке отрицательных реплик: разработали коммуникационную матрицу, тонн-офф и редакционную политику. Ответы публиковали от лица компании и от обычных аккаунтов.

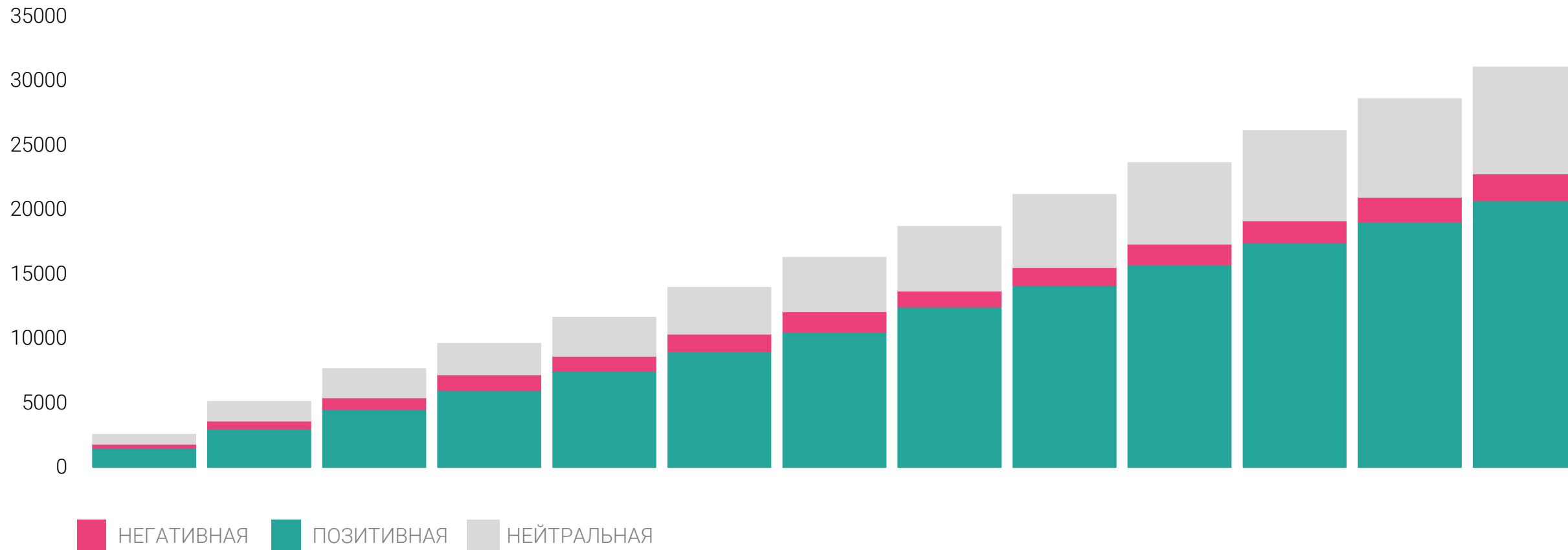
Благодаря нашему опыту, мы знакомы с большинством администраторов сайтов-отзовиков. Поэтому смогли оперативно разослать заявки на удаление нецензурных и ложных комментариев.

Уже в первые 3 месяца сотрудничества процентное соотношение упоминаний в негативной тональности от общего числа упало на 25%.



РОСТ УПОМИНАНИЙ

- В 150 раз увеличились публикации естественных положительных отзывов.
- Доля негатива снизилась в 10 раз.
- Позитивные ветки обсуждений заняли 70% результатов выдачи.

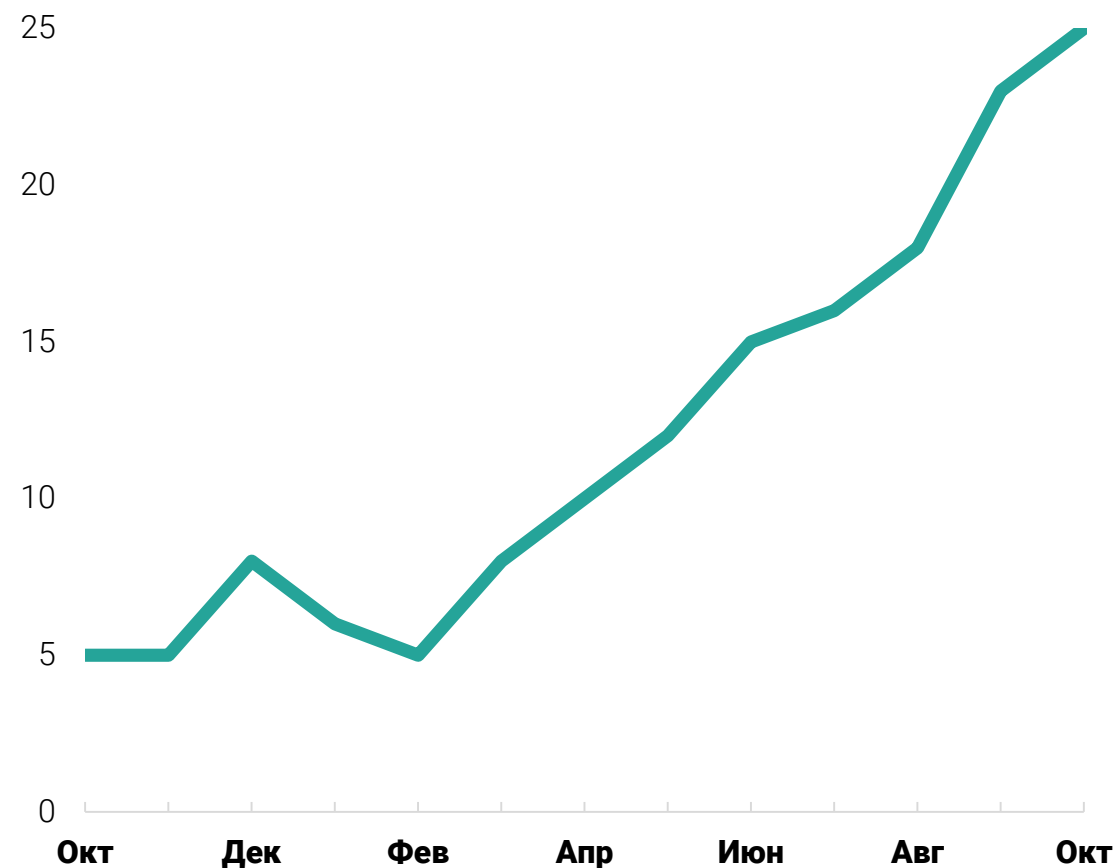


КОНВЕРСИИ

В сфере недвижимости работа с репутацией играет огромное значение.

По статистике 95% потенциальных покупателей квартир читают отзывы в интернете. В результате комплексной работы по SERM и ORM количество заявок на сайте по источнику трафика: переходы по внешним ссылкам выросло в пять раз.

Для контроля эффективности работы в метрике настроены JavaScript-события на формы отправки заявки.



РЕЗУЛЬТАТЫ

РОСТ УПОМИНАНИЙ В 150 РАЗ

Динамика общего количества положительных упоминаний о жилом комплексе в рунете.



УМЕНЬШЕНИЕ НЕГАТИВА В 10 РАЗ

Процентное соотношение упоминаний в негативной тональности и общего количества упоминаний.



РОСТ ПРОДАЖ В 5 РАЗ

Динамика достижения цели "Отправить заявку" по источнику трафика: переходы по внешним ссылкам.



РОСТ РЕЙТИНГОВ НА 70%

Сводное значение рейтингов на всех отзывах, где присутствует система ранжирования.



**ОСТАЛИСЬ
ВОПРОСЫ?**

Позвоните +7 495 741 88 27

ОТПРАВЬТЕ ЗАЯВКУ

info@arrivomedia.ru

arrivomedia.ru

Головинское шоссе, 13/2,

Москва, 125212

Arrivo

Media