

Arrivo Media

КЕЙС **ORM**

В 20 раз выросло количество заказов
в интернет-магазине.

RETAIL



О КОМПАНИИ

Одна из крупнейших в России сеть супермаркетов, входящая в состав группы компаний. Включает более 500 торговых объектов, расположенных в различных городах по всей территории России.

Компания стремится к созданию лучшей в мире сети продуктовых супермаркетов и задает стандарты культуры торговли и социальной ответственности бизнеса. Сеть продолжает активное развитие, постоянно открывая новые магазины.

Клиентами магазинов ежегодно становятся более 80 миллионов человек.



ЗАДАЧИ

- 01. РОСТ ПРОДАЖ**
Увеличение покупок в интернет-магазине.
- 02. УДАЛЕНИЕ НЕГАТИВА**
Нивелировать отрицательные упоминания бренда.
- 03. МОНИТОРИНГ**
Управление репутацией 24/7.
- 04. РОСТ УПОМИНАНИЙ**
Охват бренда в положительной тональности.



01
СТРАТЕГИЯ

02
МОНИТОРИНГ

03
УДАЛЕНИЕ НЕГАТИВА

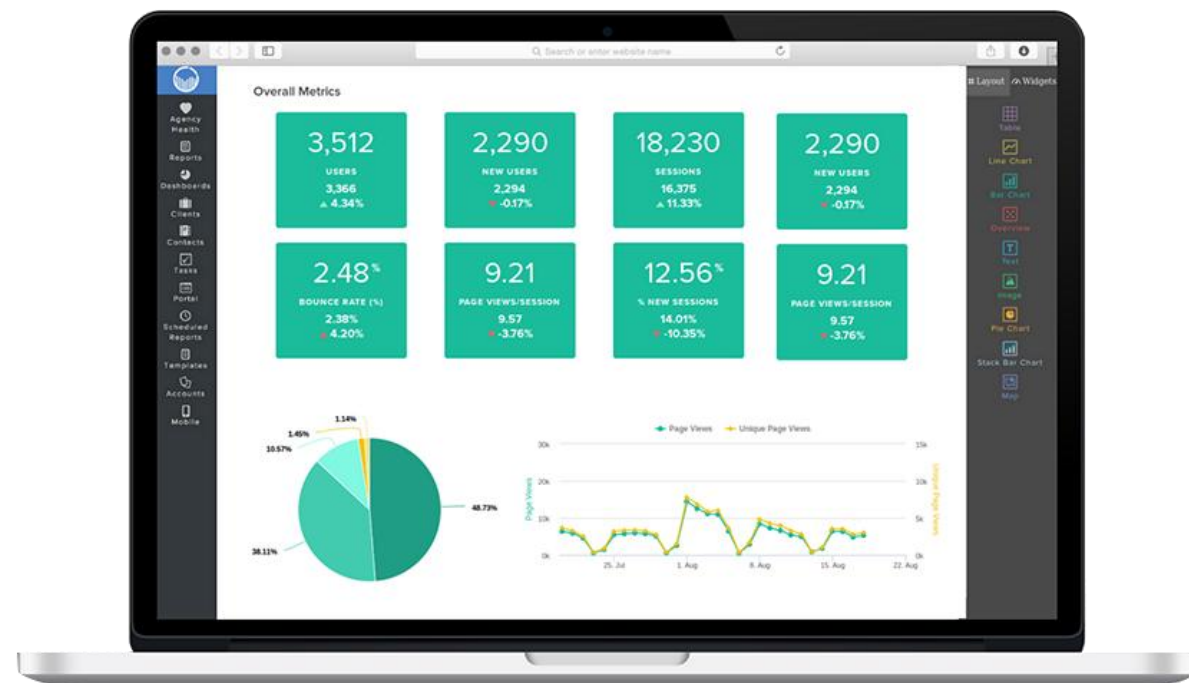
04
РОСТ УПОМИНАНИЙ

АУДИТ

Провели мониторинг упоминаний бренда на сайтах-отзовиках и в социальных сетях. С помощью автоматических сервисов сделали аналитику тональности.

Провели ручной аудит ресурсов, не видимых для автоматических сервисов. В итоге составили таблицы с распределением отзывов по площадкам, рейтингами и динамикой упоминаний.

Изучили поисковую выдачу по репутационным запросам, уделили дополнительное внимание топ 20 Яндекс и Google. Параллельно передали разработчикам клиента рекомендации по составлению правильных сниппетов и замечания по Title и Description для динамических страниц. Проанализировали официальные ответы от лица компании. Создали систему триггеров для оперативного реагирования.



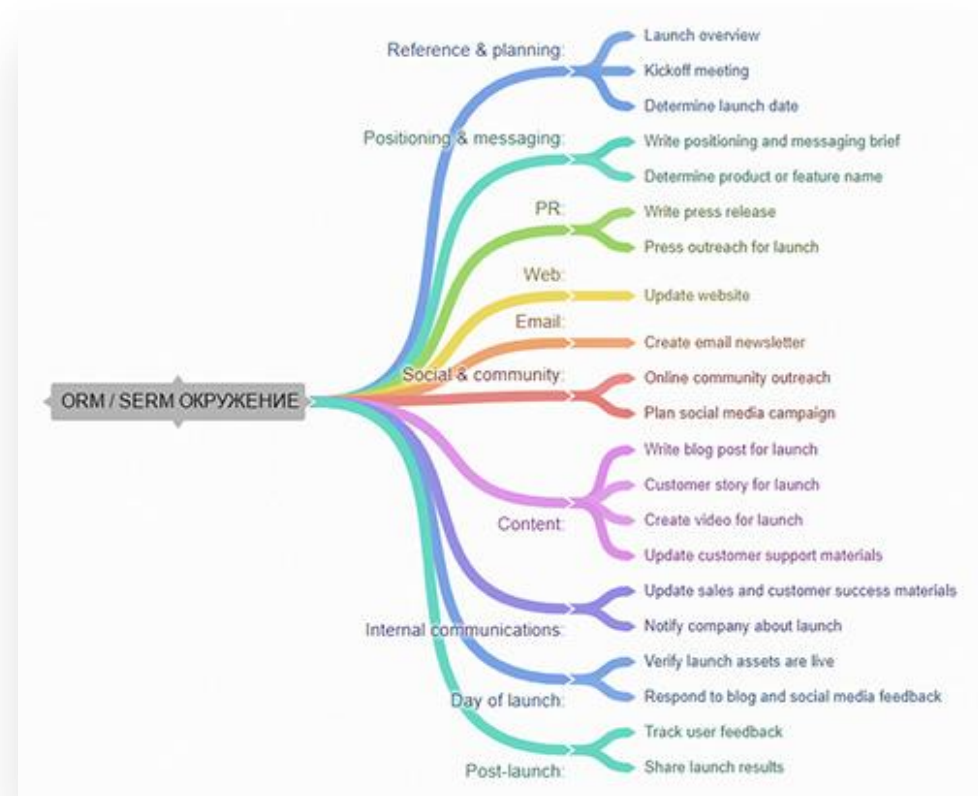
СТРАТЕГИЯ

Собрана команда из 9 специалистов, знакомых с тематикой Retail: аккаунт-менеджер, команда мониторинга, редактор, копирайтеры, SEO-оптимизатор, менеджер по партнерам, аналитик.

В первую очередь приняли решение проработать сайты с минимальным рейтингом, выдачей топ 10 по релевантным запросам, закрыть негатив с видимостью Lv более 50%. Большое внимание уделили репутационным запросам.

Настроить систему круглосуточного мониторинга и реагирования, обучить команду в соответствии с требованиями заказчика. Подключить авторов, начать работы по увеличению количества положительных упоминаний, стимулированию продаж в интернет-магазине. Разработать еженедельную и ежемесячную системы отчетности.

Параллельно необходимо оперативно включиться в работу по контролю массовых кризисных ситуаций, касающихся изменений всей Retail-сети.



Уже со второго месяца работы количество заказов в интернет-магазине выросло в 2 раза.

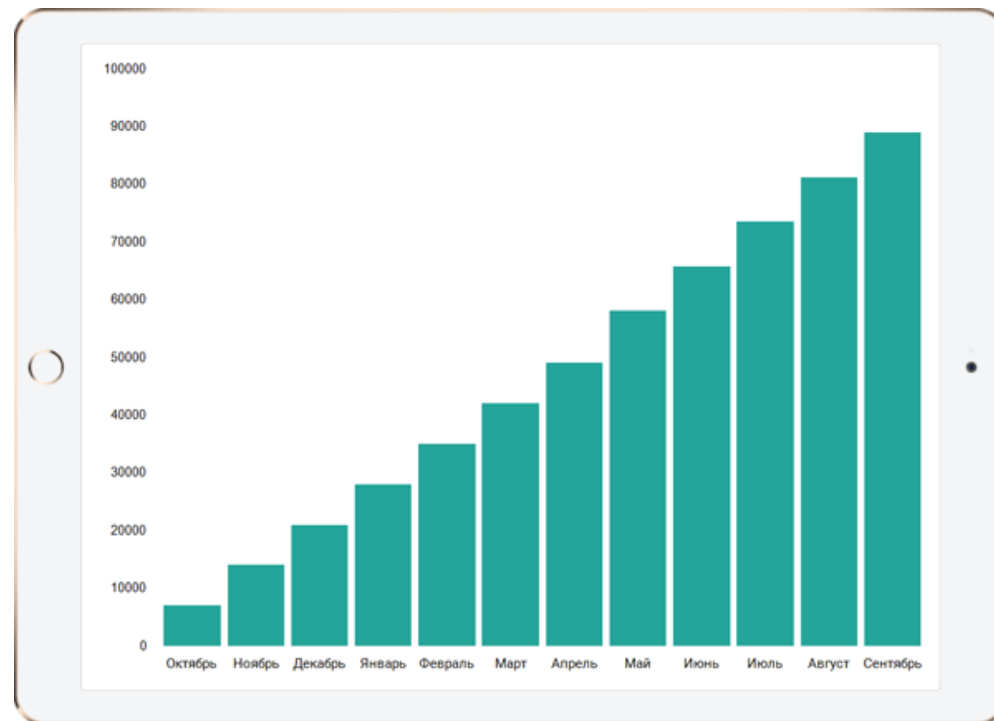
МОНИТОРИНГ

Работу по мониторингу разделили на две категории:

- мониторинг и реагирование в социальных сетях;
- мониторинг и реагирование на отзывах, форумах.

Первоначальная цель: контроль всех площадок и своевременная реакция на вопросы или претензии. Работы вели в режиме 24/7. В сложных ситуациях команда мониторинга консультировалась с представителями клиента. Динамика упоминаний связана с сезонностью, например в преддверии праздников мы подключаем дополнительного специалиста, во время летних отпусков справлялись вдвое.

Положительный результат дал партизанский маркетинг, а именно посев положительных упоминаний на подконтрольных площадках.



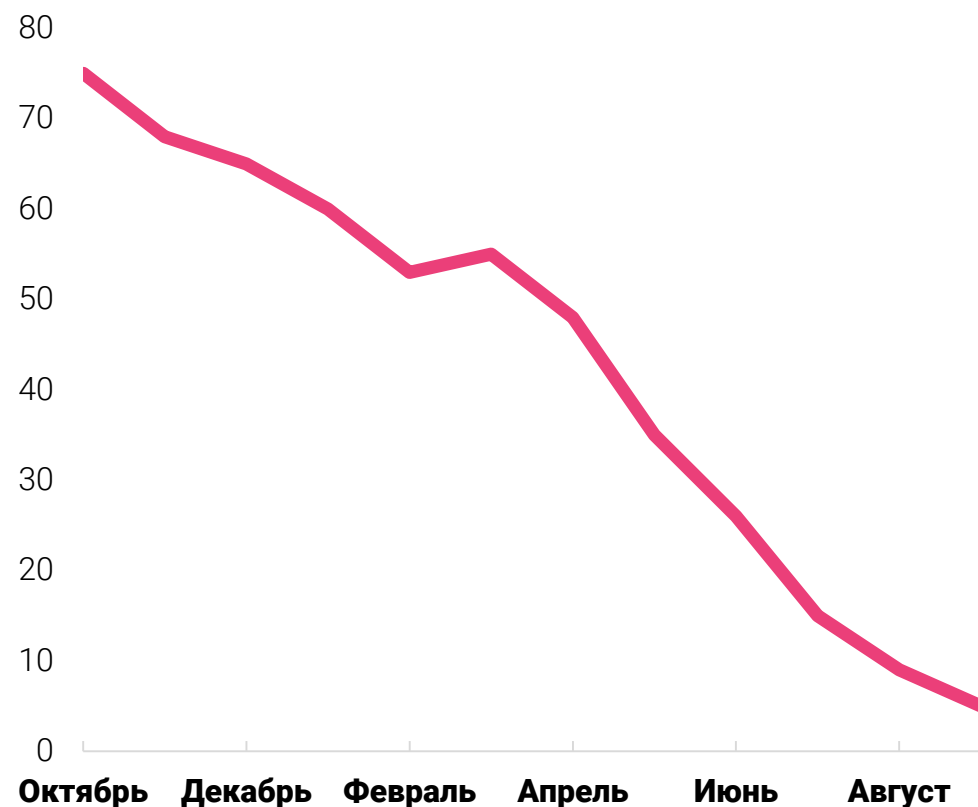
Общее количество положительных упоминаний выросло в 300 раз за год.

НИВЕЛИРОВАНИЕ НЕГАТИВА

Стратегия нивелирования негатива состояла в том, чтобы не допускать стихийного распространения отрицательных отзывов и контролировать новые очаги. Специалисты сфокусировались на круглосуточном мониторинге и взаимодействии с пользователями. Связывались с авторами отзывов лично и с поддержкой клиента. Старались урегулировать проблемы покупателей. Если связаться с человеком лично площадка не позволяла, то вступали в открытый диалог.

Провели работы по удалению заведомо ложных отзывов и веток, где активно общались «тролли». Благодаря 10-летнему опыту в ORM и SERM у нас налажен диалог с администраторами большинства отзовиков. Предоставив официальное опровержение фактов, мы добились удаления части негатива.

Процент негатива на сайтах-отзовиках уменьшился в 15 раз.



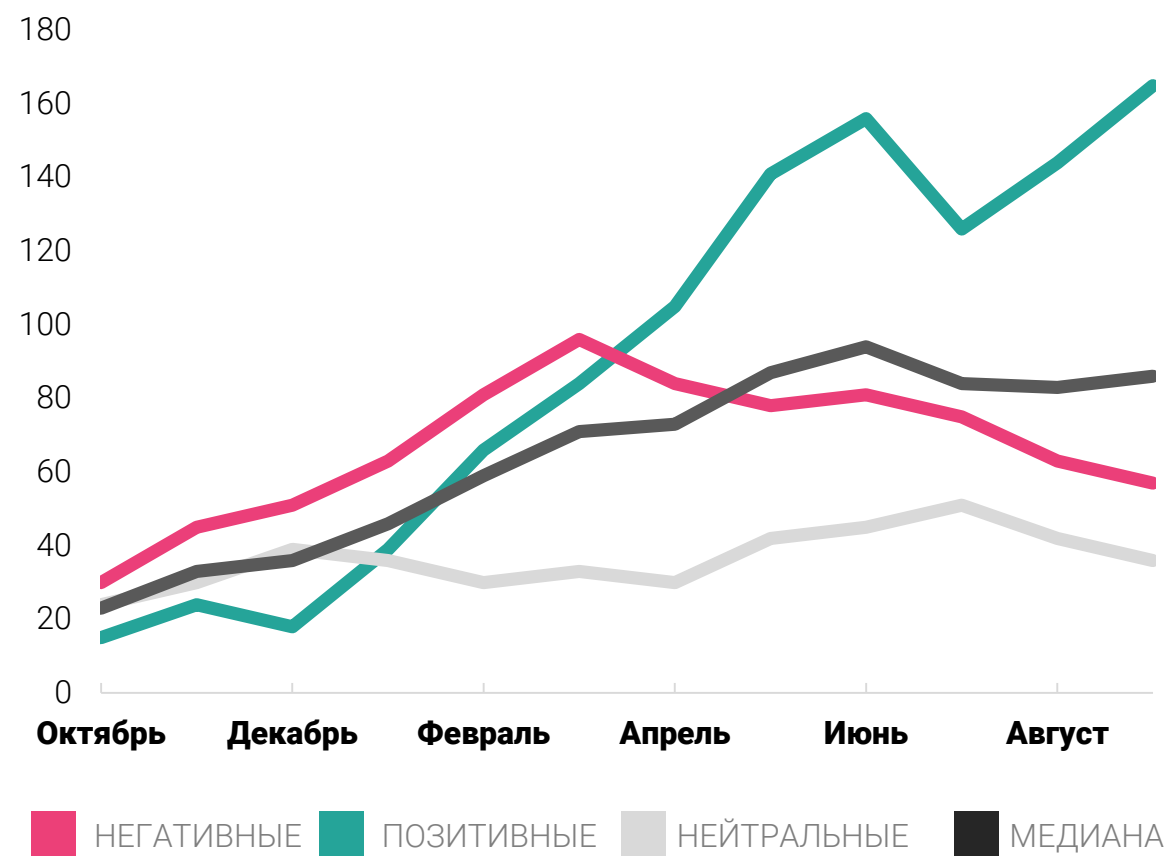
УПОМИНАНИЯ

Конечным результатом управления репутацией обозначили развитие имиджа премиального бренда и увеличение продаж онлайн-магазина. Рост числа упоминаний положительно сказался на охвате, количество продаж интернет-магазина выросло со второго месяца работы.

Публикация статей и PR-материалов велась на стороне заказчика. Для эффективной работы в этом направлении мы подготовили редакционную политику и согласовали стратегию распространения информации. Все новые публикации ежедневно мониторили и по необходимости делали вбросы позитива.

Вывели в топ 20 Яндекс и Google отзовики с положительными ветками обсуждений.

Динамика процента видимости тональностей



РЕЗУЛЬТАТЫ

РОСТ УПОМИНАНИЙ В 300 РАЗ

Динамика общего количества положительных упоминаний бренда в рунете.



РОСТ РЕЙТИНГОВ 120 %

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



СНИЖЕНИЕ НЕГАТИВА В 15 РАЗ

Процентное соотношение упоминаний в негативной тональности и общего количества упоминаний.



РОСТ ПРОДАЖ В 20 РАЗ

Сводное количество достижения цели на сайте магазина "Оформить заказ" по источнику: сайты отзывов, блоги, форумы, статьи.



**ОСТАЛИСЬ
ВОПРОСЫ?**

Позвоните +7 495 741 88 27

ОТПРАВЬТЕ ЗАЯВКУ

info@arrivomedia.ru

arrivomedia.ru

Головинское шоссе, 13/2,

Москва, 125212

Arrivo

Media