03 **АПРЕЛЯ** 2020

Антикризисный PR. Работа с общественностью в условиях неопределенности

Елена Домашевская

Путь в тысячу миль начинается с первого шага

MALLEXPERT

Елена Домашевская,

О ЧЕМ ПОГОВОРИМ?

Навигация выступления

Механизм реагирования на негатив
Особенности работы в социальных сетях
Практические инструменты

MALLEXPERT

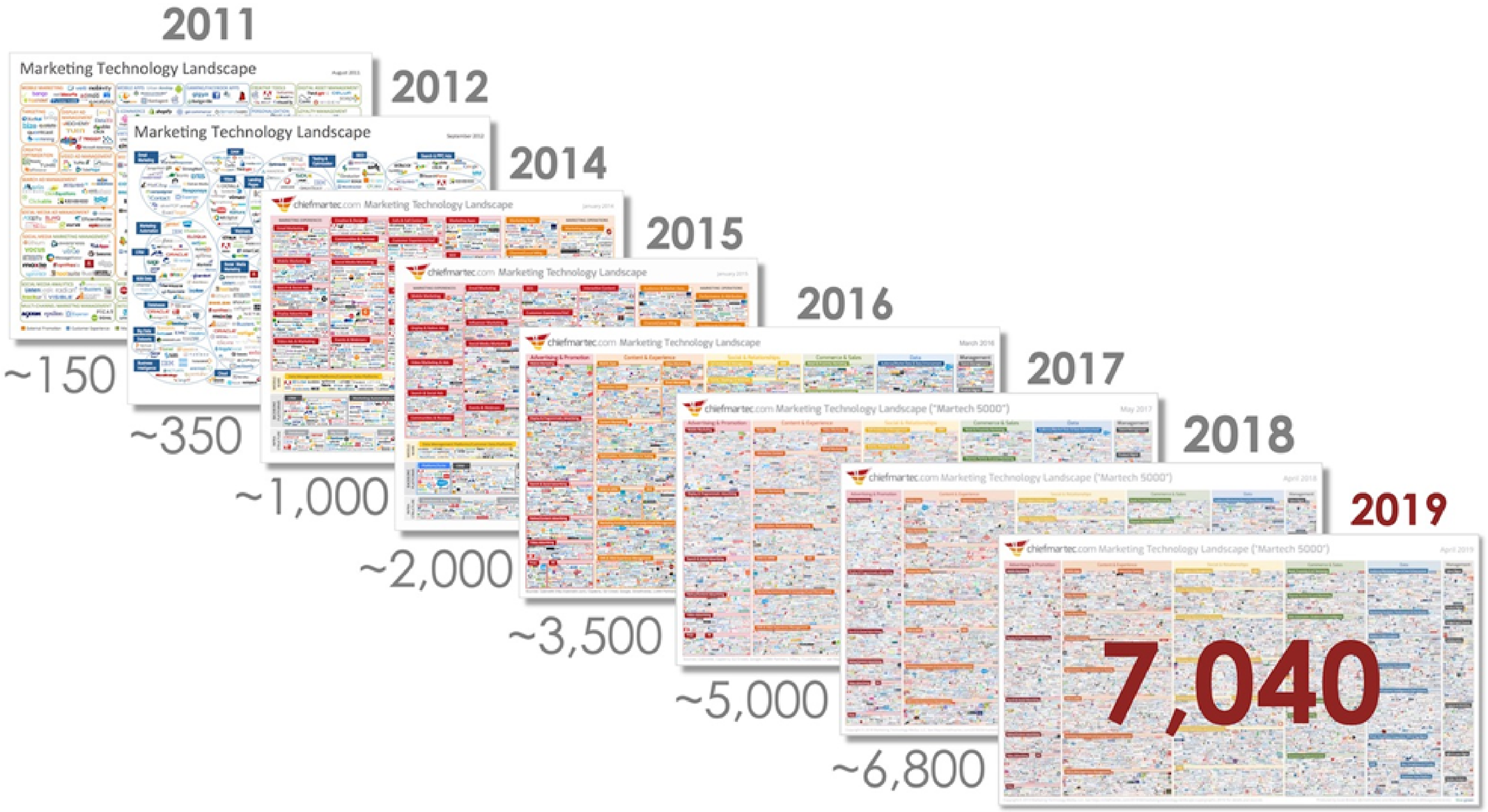
Правила игры меняются

Охваты падают
Умная лента понижает коммерцию
Количество технологий растет в геометрической прогрессии
Любое событие разлетается в режиме реального времени

Елена Домашевская

ЧТО ПРОИСХОДИТ?!

ME
MALLEXPERT



КОЛИЧЕСТВО ТЕХНОЛОГИЙ

ME MALLEXPERT

Важно

Елена Домашевская

В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ

Любое сразу попадет в социальные сети

ИНТЕГРАТОРЫ

Негатив о компании легко найти

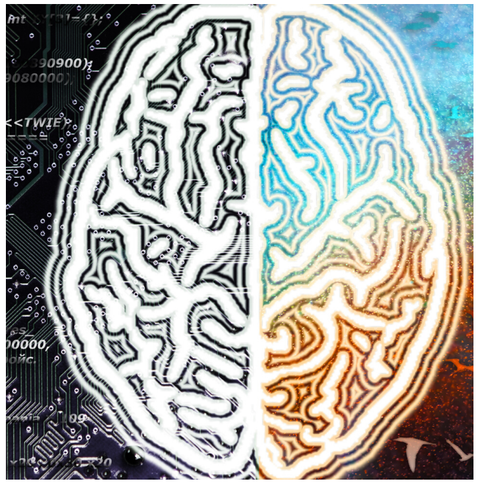
ВНИМАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Быстро переключается

MALLEXPERT

Глобальные тренды

Елена Домашевская



НОВЫЕ ПРАВИЛА

SMM требует новых форматов работы

МАРКЕТИНГ

Пользовательский опыт

ОНЛАЙН

Онлайн на первом месте, но офлайн жив

MALLEXPERT

Негатив

РЕАЛЬНЫЙ НЕГАТИВ

НЕДОВОЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ

ЗАКАЗНОЙ НЕГАТИВ, ТРОЛЛИНГ

НАЙТИ И ОБЕЗВРЕЖИТЬ

НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ

НЕ МОЛЧИТЕ

MALLEXPERT

ВИДЫ КРИЗИСОВ

НЕОЖИДАННЫЕ КРИЗИСЫ

НАЗРЕВАЮЩИЕ КРИЗИСЫ

НЕПРЕРЫВНЫЕ КРИЗИСЫ

MALLEXPERT

Антикризис-ные папки

Регулярные ситуации

предподготовленные тексты
материалы
инструкции
скрипты

MALLEXPERT

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ

БЫСТРАЯ РЕАКЦИЯ
ДОСТУПНОСТЬ КОМПАНИИ

ПРАВИЛО ОДНОГО ОКНА

ПИСЬМЕННЫЙ КОММЕНТАРИЙ

КОНТРОЛЬ ТОЧЕК КОНТАКТА
РАЗНЫЕ СМИ

ЧЕСТНОСТЬ
ИНФОРМАЦИЯ О
ПЕРСПЕКТИВАХ

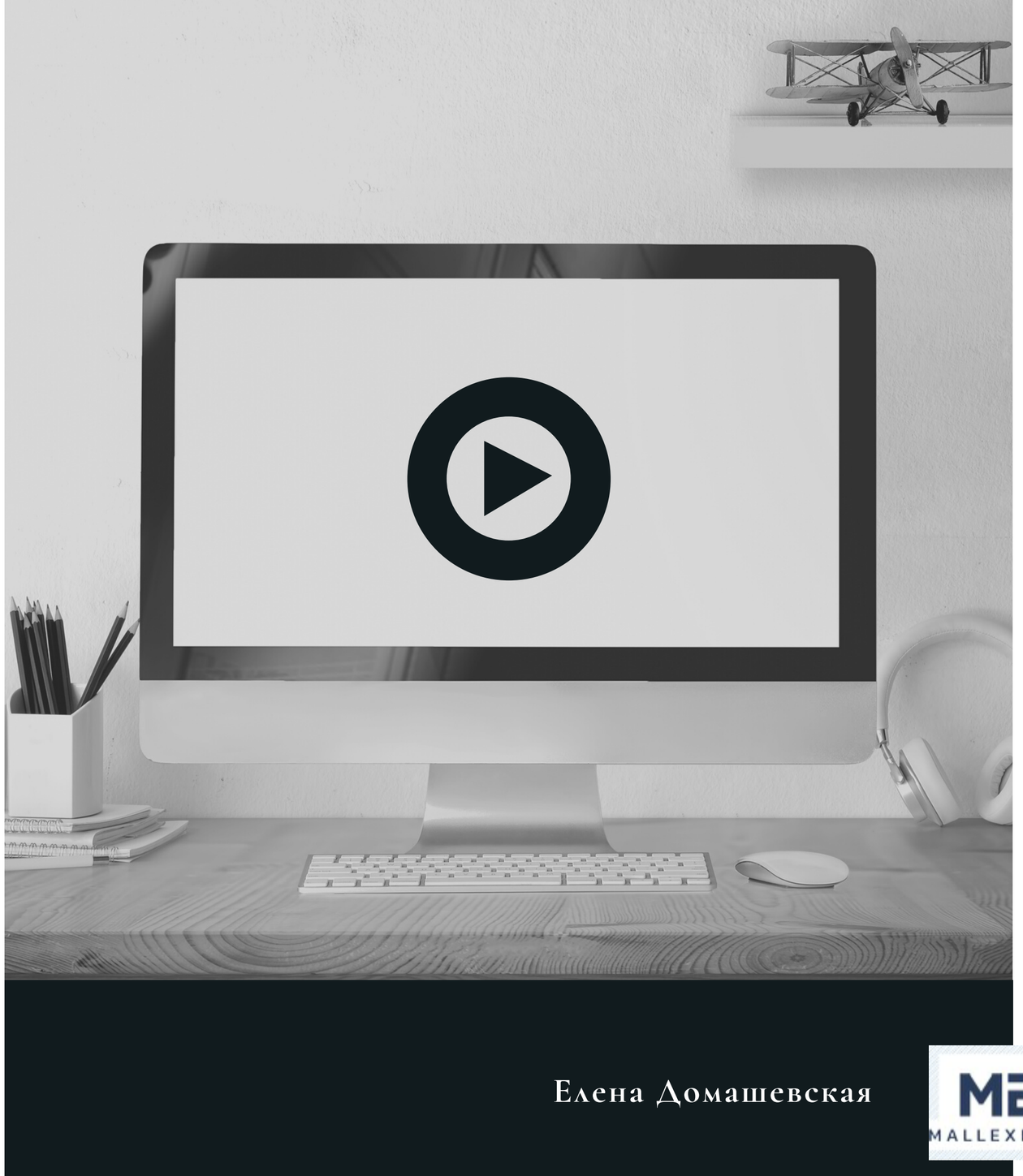
СИЛА ПРИСУТСТВИЯ В СОЦСЕТЯХ
ЛИДЕРЫ МНЕНИЙ

MALLEXPERT

Видеоконтент

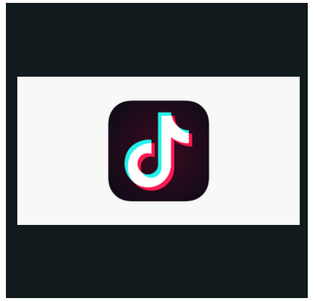
По данным Brand Analytics за апрель 2019 года, постов с видео за день:

- Одноклассники — 948 000;
- ВКонтакте — 837 000;
- Facebook — 496 000;
- Instagram — 166 000;
- YouTube — 89 000.



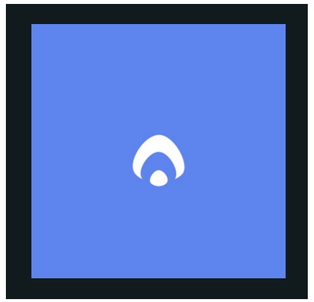
Елена Домашевская

MALLEXPERT



Tik Tok

Snapchat



Яндекс.Аура

Новые платформы

ВЫ УЖЕ ТАМ?

Елена Домашевская

MALLEXPERT

Елена Домашевская

Контент-маркетинг

продуктовые обзоры

БИЗНЕС-БЛОГИНГ

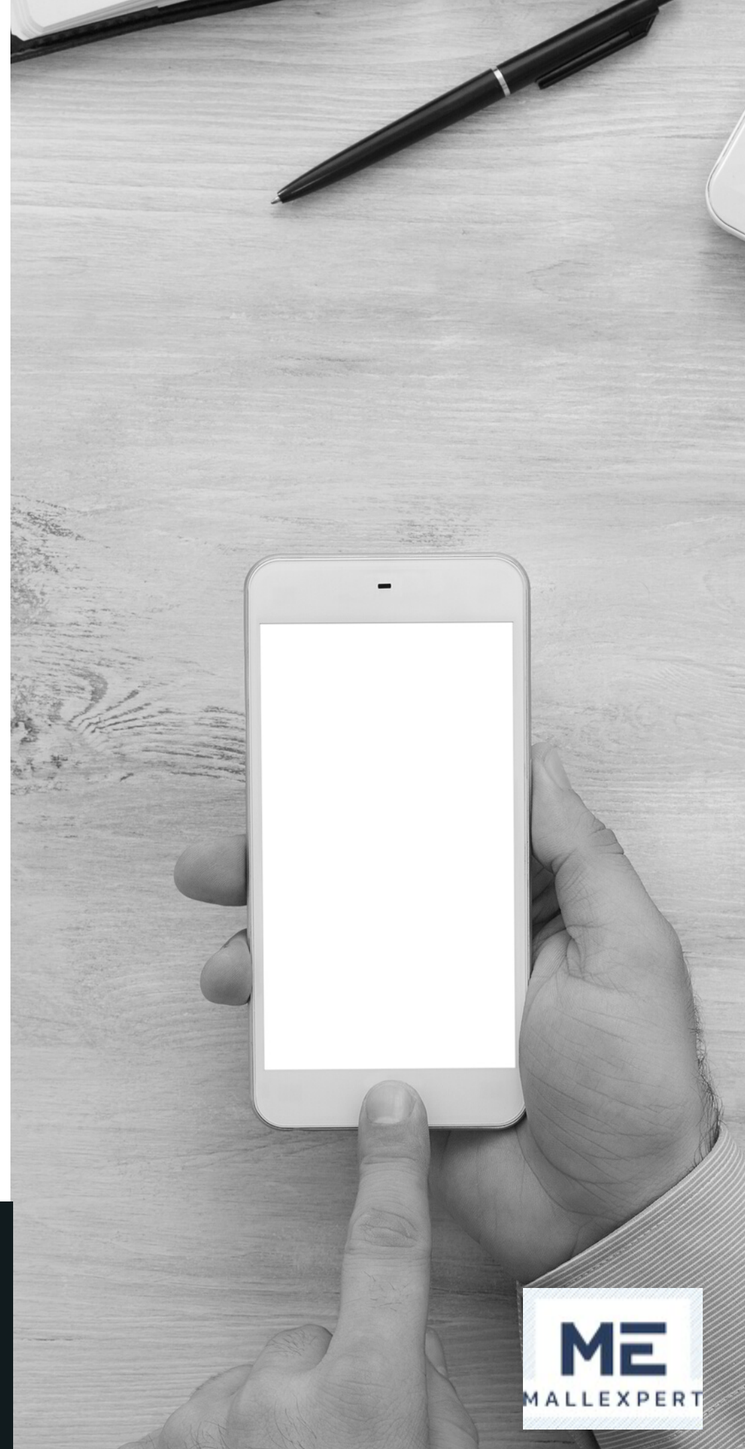
ME
MALLEXPERT

63%

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРЕДПОЧИТАЮТ ОБЩАТЬСЯ В ЧАТЕ

85%

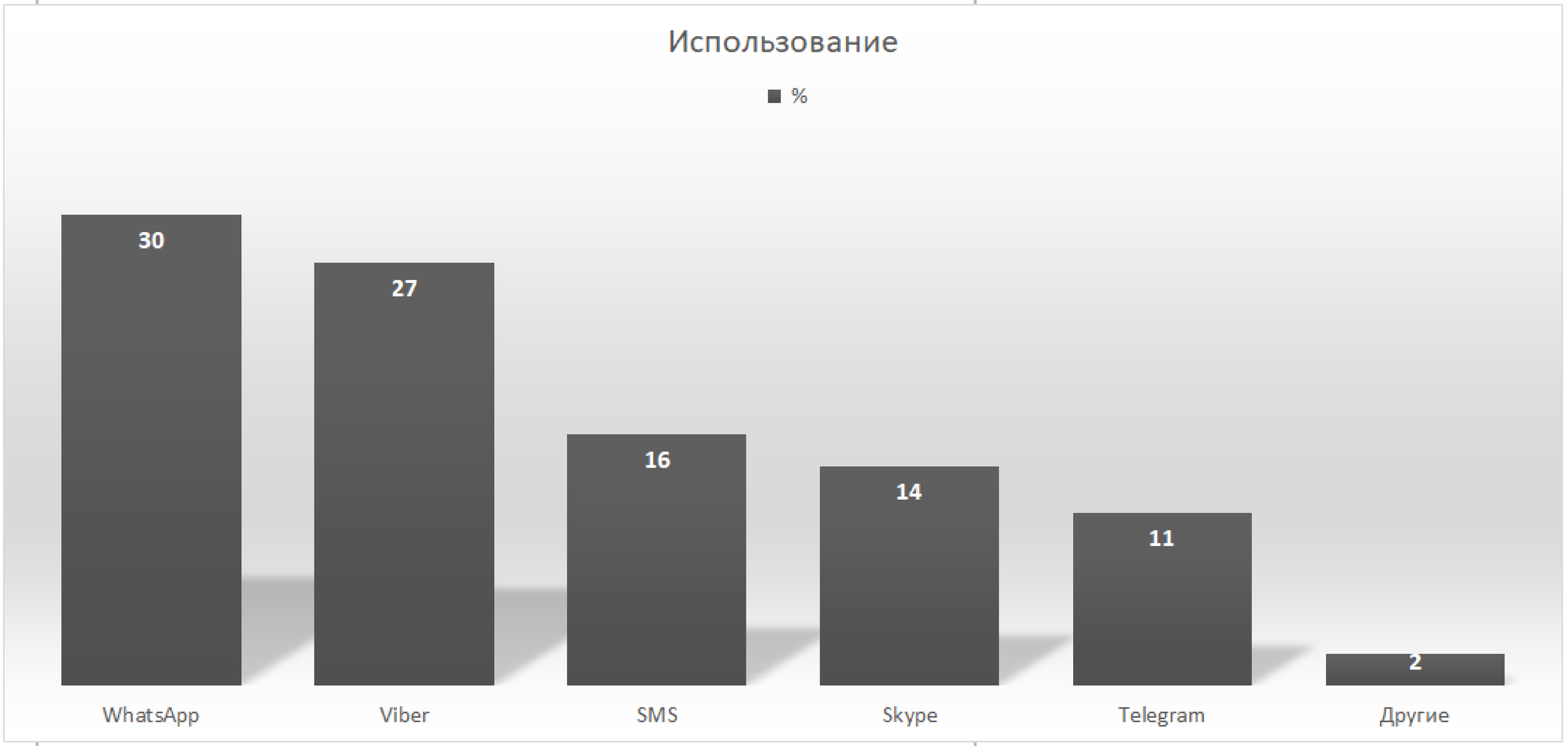
ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЕСПЕЧАТ БОТЫ В 2020



Елена Домашевская

MALLEXPERT

Елена Домашевская



Мессенджеры

Какой используете вы для рекламы?

MALLEXPERT

Елена Домашевская

Чат ВК

против e-mail маркетинга

MALLEXPERT

Influence marketing

СЕЛЕБРИТИ

300 000+

СРЕДНИЕ

50 000 - 300 000

МИКРОБЛОГЕРЫ

5 000 - 50 000

НАНОБЛОГЕРЫ

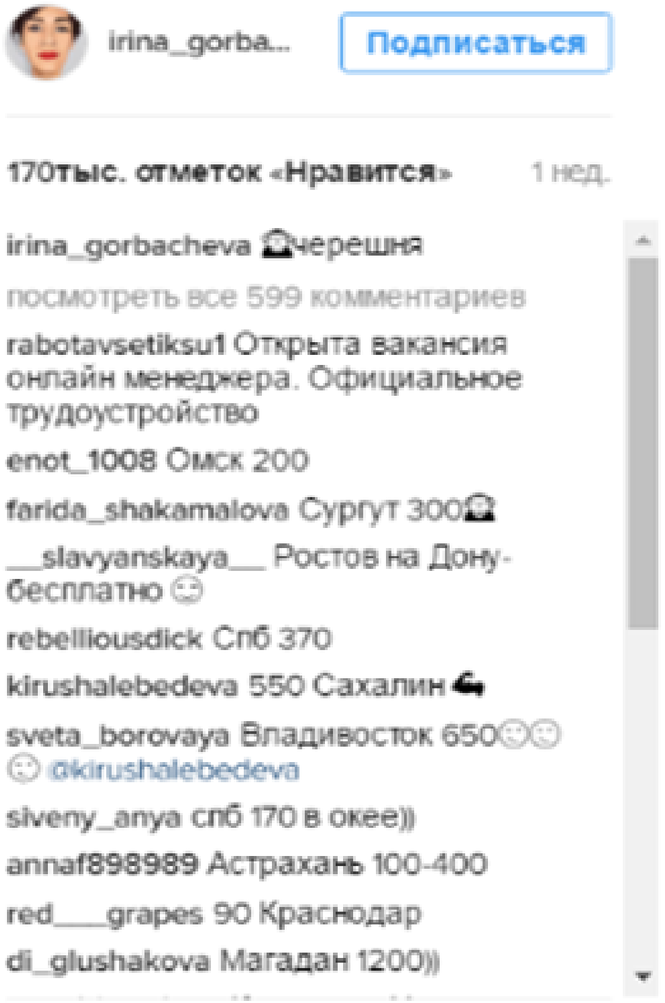
1000 - 5000

Елена Домашевская

MALLEXPERT

ЕСТЬ ДОВЕРИЕ?

Елена Домашевская



Нативная реклама

MALLEXPERT

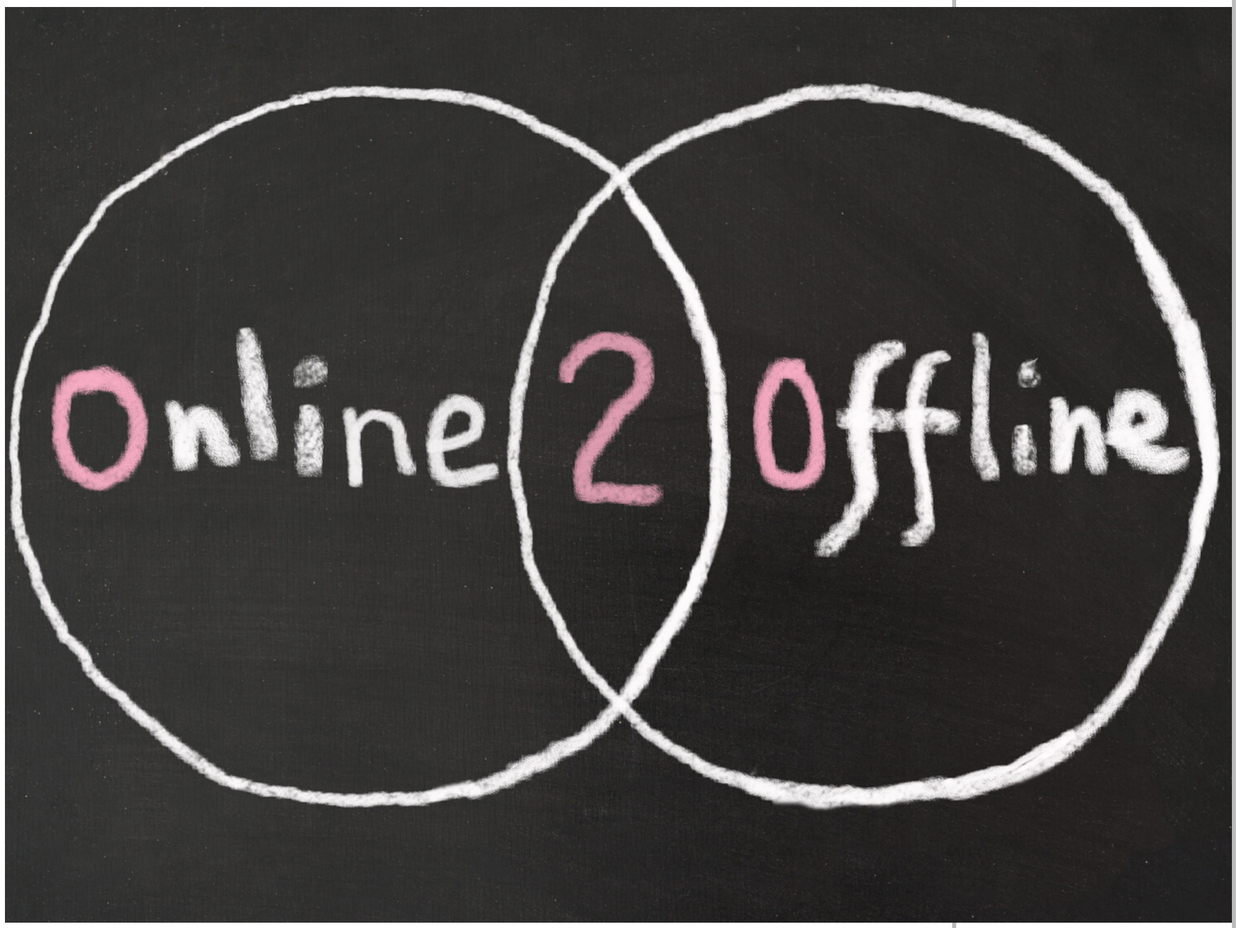
ОПТИМАЛЬНАЯ СТЕПЕНЬ ДОВЕРИЯ

Пользовательский контент

Елена Домашевская

MALLEXPERT

ОФФЛАЙН



ОНЛАЙН

Пользовательский опыт

Аналитика и предиктивный подход

MALLEXPERT

Елена Домашевская

ДАВАЙТЕ ДРУЖИТЬ!

domashevskaya@mail.ru

ME
MALLEXPERT

НАПОСЛЕДОК

Чем дольше вы идете к успеху, тем ближе он становится. Слишком многие бросают дело за шаг до победы. Запомните: этот шаг сделают другие.

НАПОЛЕОН ХИЛЛ

MALLEXPERT