

**Sterno** ru

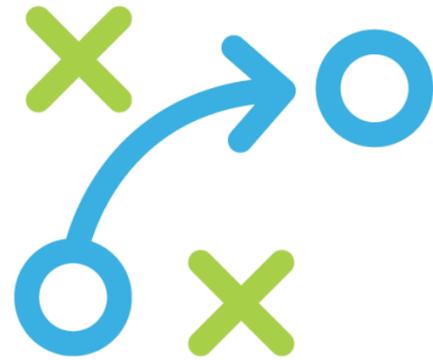
Репутационная работа  
по версии Стерно.ру

PR



Для работы  
с медийными  
событиями  
и PR- скандалами

BRAND



Для получения  
обратной связи  
от потребителей  
и разработки  
стратегии для  
развития бренда

QM



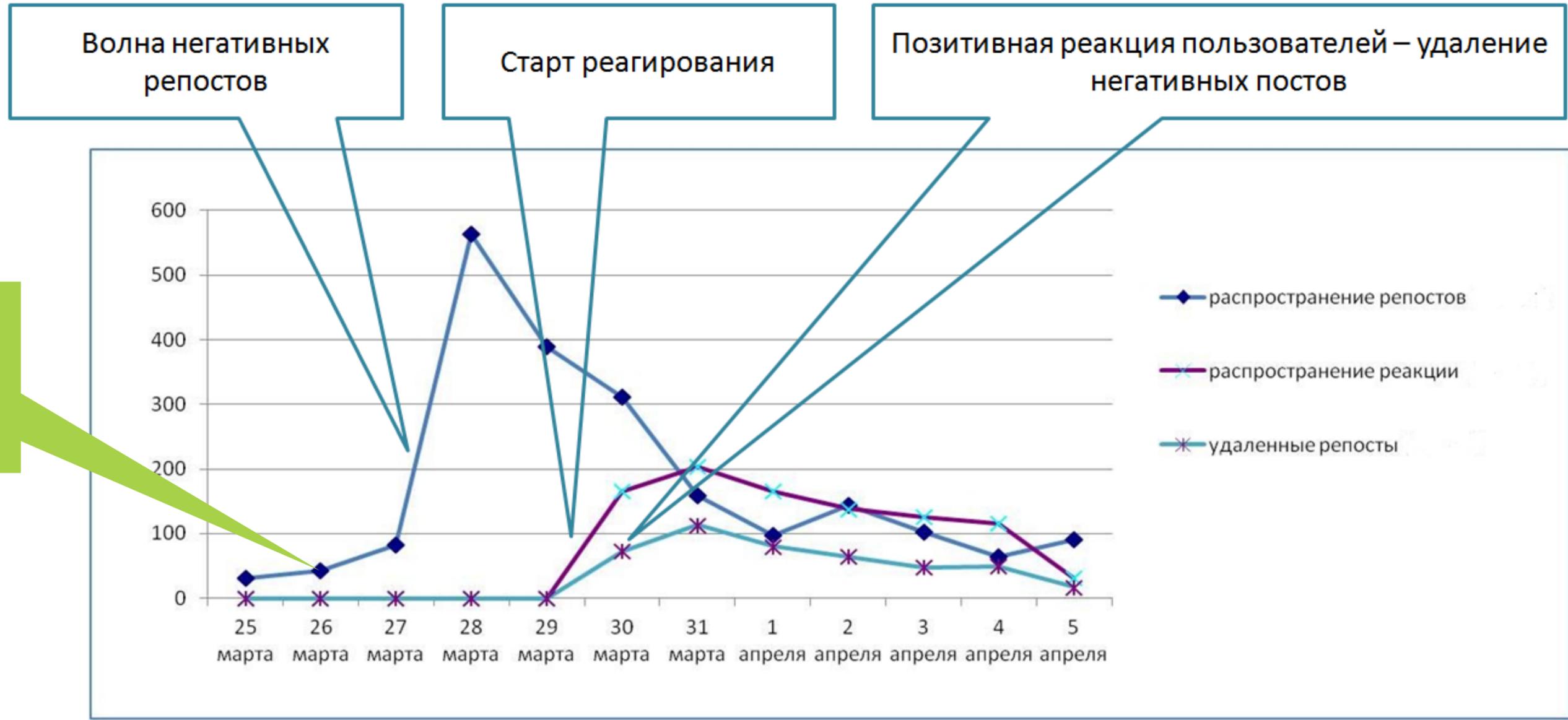
Для работы  
со стандартными  
жалобами  
телефонных горячих  
линий

HR



Для работы  
с негативными  
отзывами о компании  
от сотрудников

Из практики Sterno.Ru: кризисное реагирование для бренда детского питания



Правильно начать здесь

Официальное  
опровержение

Реакция

Пользователи охотно идут на контакт с брендом и благодарят за предоставленную информацию..

Удаление негативного сообщения.

Дальнейшее распространение официального опровержения силами пользователей.

 **Екатерина Makeenko** ответила **Екатерине Мироновой**  
Екатерина, это надо самих .."ИКС" спросить)))  
вчера в 11:38 | 

---

 **Екатерина Миронова**  
да я знаю уже, что скажут))) "нээээт, ну чтоооооо вы, как мооооожно!"))))  
вчера в 11:39 | 

---

 **"ИКС"**  
Екатерина,  
  
Мы хотели бы сообщить, что при изготовлении продукции, предназначенной для российских потребителей, производимой в России или импортируемой на территорию Российской Федерации, не используется генетически модифицированное сырье. **"ИКС"** строго соблюдает все законы и нормы РФ, регулирующие использование ингредиентов, полученных из генетически модифицированного сырья. Хотим обратить ваше внимание, что при наличии вышеперечисленных компонентов информация об этом обязательно указывалась бы на упаковках продукции компании **"ИКС"** в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. Данная политика применяется как для детского питания, так и для всей продукции компании **"ИКС"**, продаваемой на российском рынке.  
  
вчера в 11:57 | 

---

 **Екатерина Makeenko**  
ну вот) все нормально) видишь)  
вчера в 12:02 | 

---

 **Екатерина Миронова**  
тра-та-та-та-та))))))))) все, сплю спокойно))))))))) XDDD  
вчера в 22:26 | 

 **Дарья**  
приношу свои извинения, просто подобного рода информация меня, как молодую маму повергла в шок.

03.04.12

 **Одежда-Для-Всей-Семьи** удалить | это спам  
**Товары-Для-Дома**  
вчера в 17:36  
  
Большое спасибо, я рада что Ваша компания является добросовестной. Наткнувшись многократно на объявление с угрозой для здоровья детей, оно не оставило нас как родителей равнодушным и хотелось помочь. Желаю успехов вашей компании, нам очень нравится продукция Вашей марки и мы сами ими пользуемся.

**Софья Ломаева**

 **Софья** 18:00:48  
очень приятно что это не осталось без вашего внимания. из одноклассников пришла такая информация, так как у меня много знакомых с маленькими детьми разслала в контакте тоже.

 **"ИКС"** 18:33:34  
София, мы понимаем Ваше беспокойство. Мы всегда взаимодействуем с нашими потребителями и стараемся отслеживать любые сигналы, так как качество и безопасность продуктов является абсолютным приоритетом для компании **"ИКС"**.

 **Виктория** Казань  
Добрый день! Большое спасибо за ваш отклик, очень приятно! Надеюсь, что и все остальные производители так же беспокоятся за свою репутацию и производят продукцию в соответствии с законодательством, потому что все мы очень переживаем за здоровье наших деток!!!  
[Ответить](#) 16:57 | 31 Мар 12



Мониторинг



Алертинг



Горячие  
линии



Группа  
реагирования



Работа  
на сайтах-  
отзовиках

Мониторинг  
социальных  
медиа



### Кому?

Брендам с большим количеством упоминаний

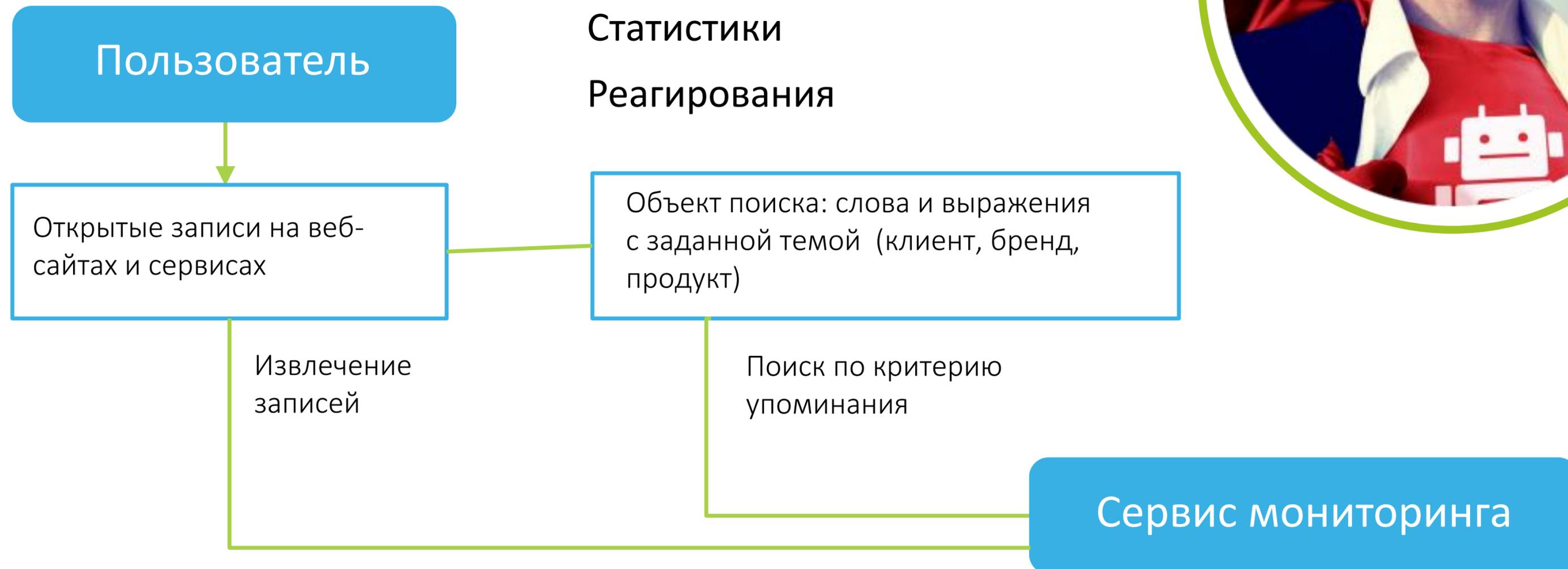
### Зачем?

Для ознакомления с записями

Анализа упоминаний

Статистики

Реагирования



Самообучаемый модуль для разметки тональностей упоминаний

Удобные и информативные отчеты, в т.ч. срезы для каждого отдельного показателя

Максимум аналитических метрик

Интуитивно понятный интерфейс

Облако слов, которые упоминают вместе с брендом

Качественный охват русскоязычных соц.сетей, блогов, форумов

Ручная доразметка данных

## Источники для анализа

Социальные медиа-платформы



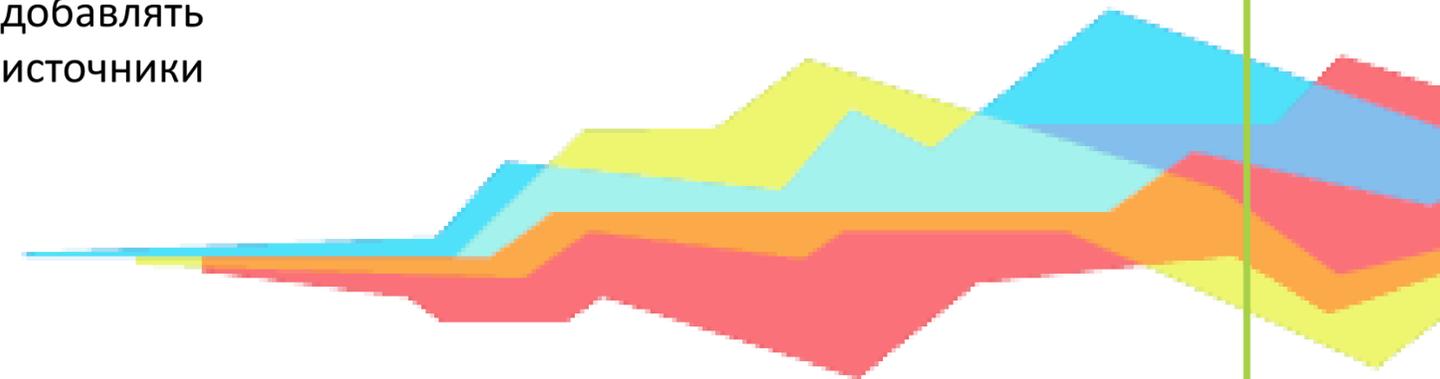
Онлайн медиа-платформы

Blogs.Yandex.ru

Онлайн СМИ

Более 800 тематических и региональных блогов и форумов, не индексируемых Blogs.Yandex.ru

Возможность добавлять источники



Изучаем публикации в СМИ о заданном продукте или компании\*

Сопоставляем с выдачей системы мониторинга социальных медиа

Анализируем реакцию в социальных медиа на инфоповоды в СМИ



Ручной  
мониторинг



### Кому?

Клиентам, которым необходимо собрать максимальное количество отзывов о себе.

### Зачем?

Охватываем популярные сайты-отзовики, закрытые для автоматического мониторинга. Результат – более полная картина по состоянию репутации бренда.



Сбор комментариев к ключевым отзывам без ключевых слов

Отслеживание появления новых комментариев и сообщений

Алертинг



**Что это?**

Оповещение о потенциально опасном и кризисном негативе.

**Зачем?**

Держать руку на пульсе. Быть в курсе во время кризиса или промо акции. Для быстроты реакции на негатив.



Ежедневный

Еженедельный

Ежемесячный

«Горячие линии»



## Проблема

Исследования показывают, что людям гораздо проще написать пост в соцсетях, чем позвонить на телефонную «горячую линию».

## Решение

Выделяем в отдельное обсуждение «горячую линию»:

Сбор вопросов и негатива  
Анализ ситуации  
Подготовка ответов  
Общение с пользователями

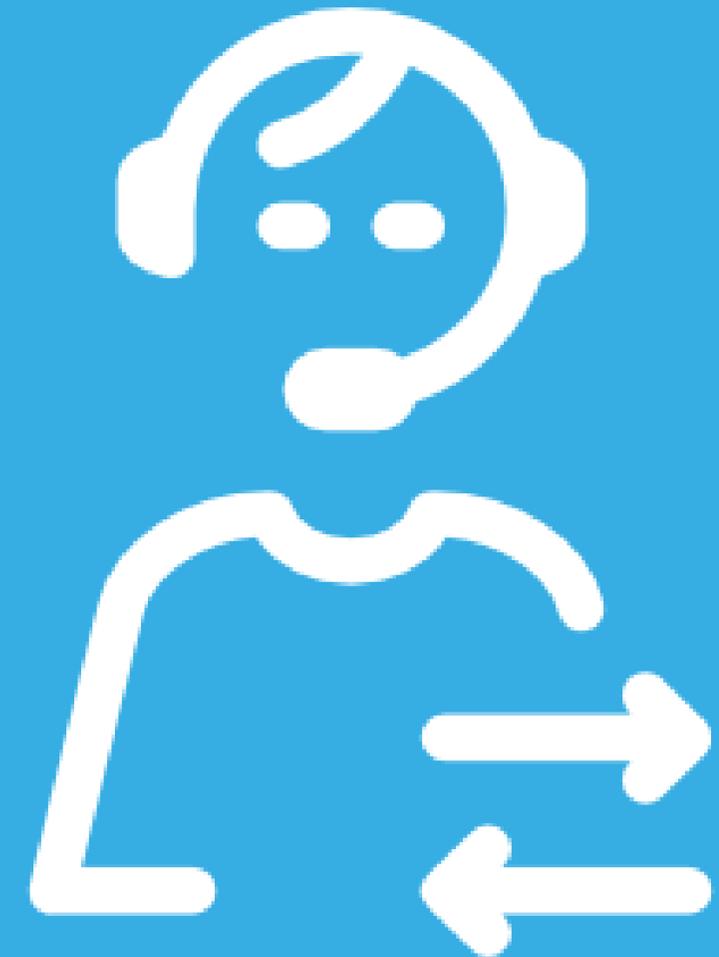
Контроль за дискуссией  
Поддержка, продвижение  
Отчеты и аналитика



## Зачем?

Для локализации и контроля негатива, информирования пользователей по волнующим вопросам.

Группа  
реагирования



### Для кого?

Для брендов с большим количеством упоминаний и наличием мифов о продукции и/или серьезных репутационных кризисов в прошлом и настоящем.

Регулярная проверка данных мониторинга

Фиксация существенных негативных поводов с оповещением клиента

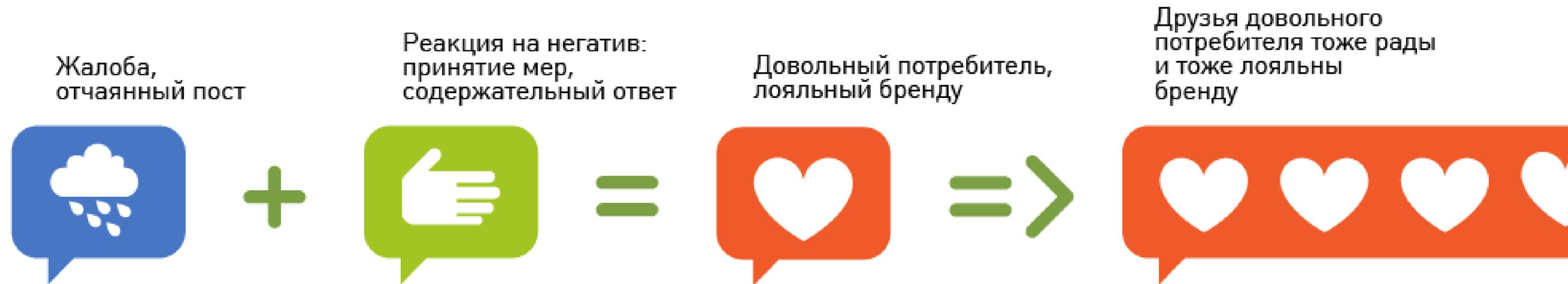
Размещение согласованных ответов от имени бренда

Контроль дискуссии

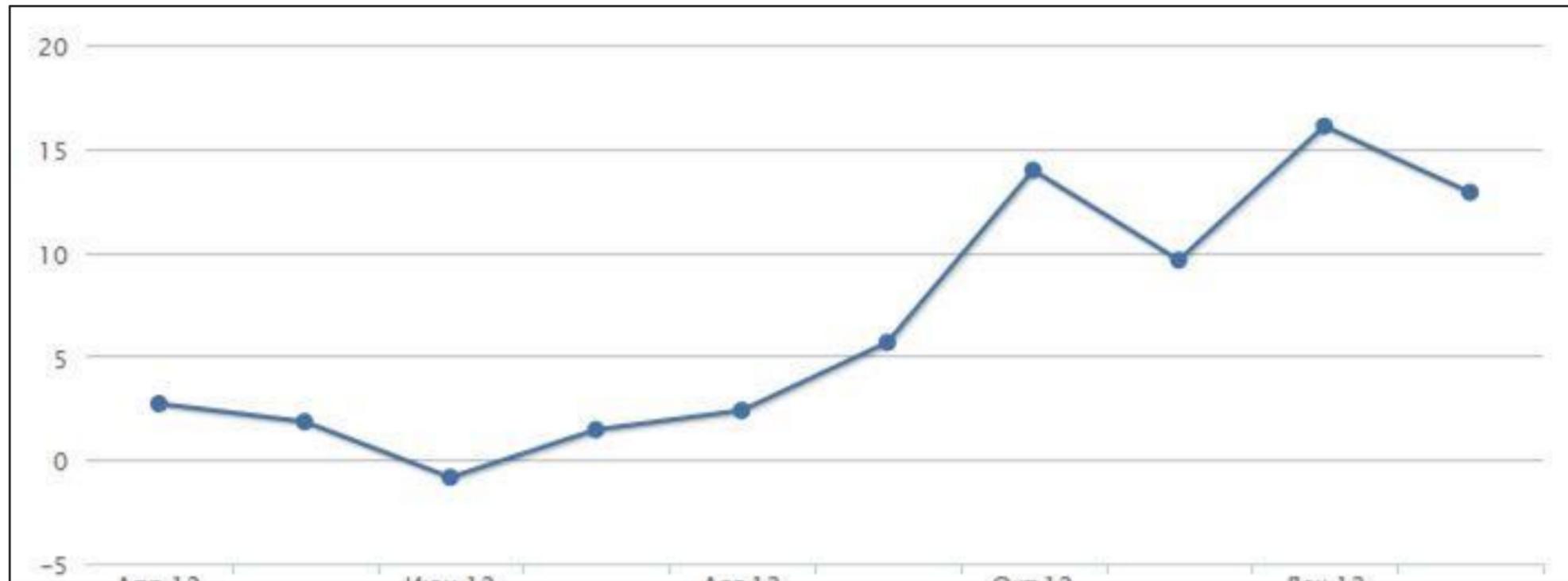
Предоставление регулярных отчетов по работе группы реагирования.

Предоставление регулярных сводок по зарегистрированному негативу





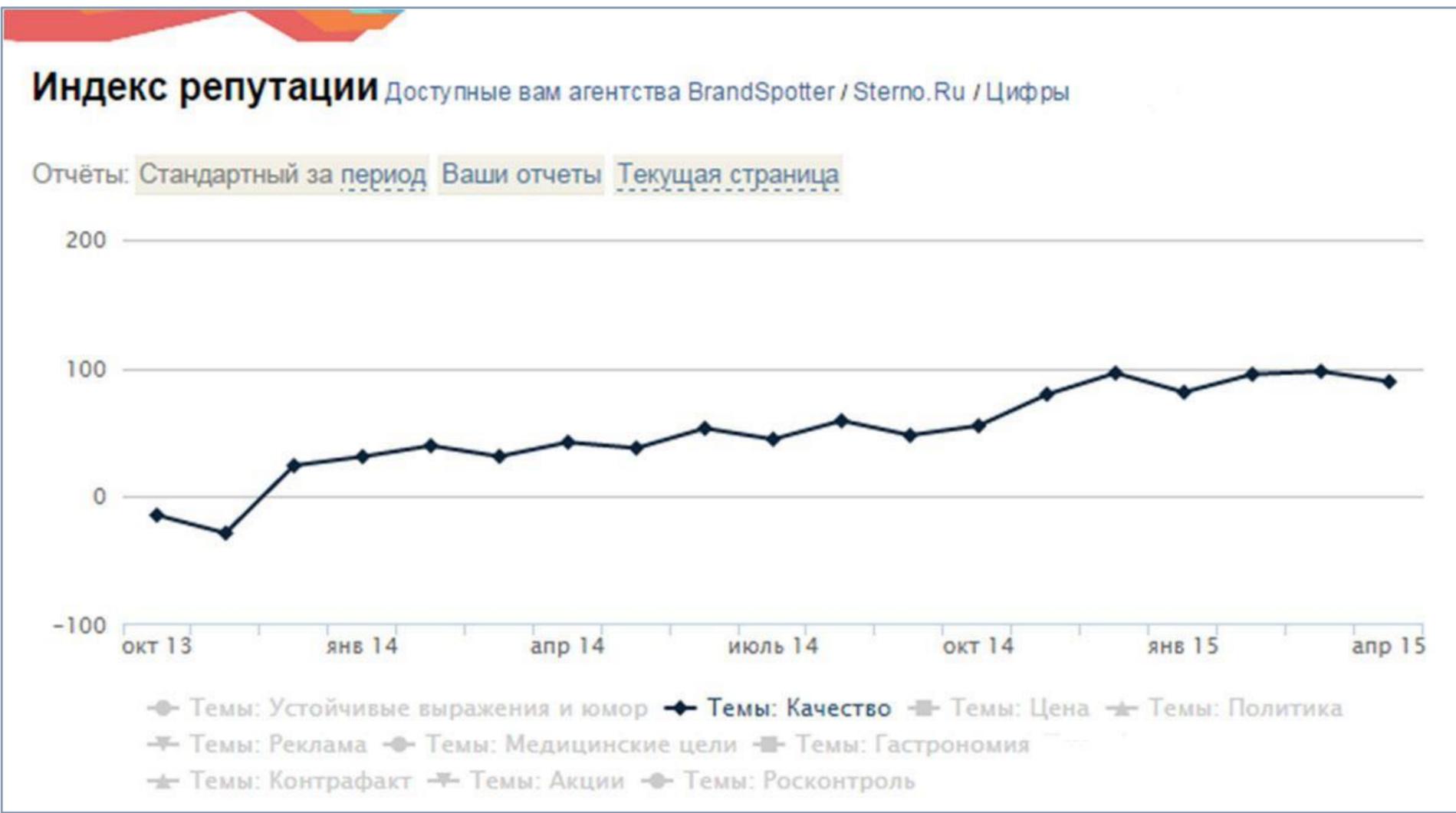
Индекс репутации крупного фармацевтического бренда, который использует только официальное реагирование. Плавный рост показателей индекса репутации\*.



\* Индекс репутации – метрика системы мониторинга социальных медиа BrandSpotter, показывающая соотношение между количеством всех положительных и отрицательных упоминаний бренда во всем потоке сообщений за период, нормализованное по логарифмической шкале. Диапазон значения индекса лежит между -100 (бренд оценивают полностью отрицательно) и +100 (бренд оценивают полностью положительно).

Индекс репутации\* известного FMCG бренда по теме «Качество», который использует только официальное реагирование.

\* Индекс репутации – метрика системы мониторинга социальных медиа BrandSpotter, показывающая соотношение между количеством всех положительных и отрицательных упоминаний бренда во всем потоке сообщений за период, нормализованное по логарифмической шкале. Диапазон значения индекса лежит между -100 (бренд оценивают полностью отрицательно) и +100 (бренд оценивают полностью положительно).



Обучение  
персонала



## Цель

Научить персонал эффективному общению с клиентами в социальных сетях.

как не просто ответить клиенту от имени бренда, а решить проблему

как правильно реагировать на негативный комментарий, а прежде — определить, нужно ли вообще реагировать

как не допустить развитие вирусной атаки на бренд, а если она произошла — как минимизировать ущерб для репутации

чем опасны «агенты влияния»

как разоблачить в пользователе бота

как сделать обиженного пользователя лояльным клиентом



Актуально? Звоните, расскажем подробнее!

**+7(499)253-20-01**

**Ирина Калашникова**

Генеральный директор

[iren@sterno.ru](mailto:iren@sterno.ru)

**Елена Дмитриева**

Исполнительный директор

[elena@sterno.ru](mailto:elena@sterno.ru)

**Стерно.ру**

123557, Москва, Малый Тишинский пер., 14-16

[www.sterno.ru](http://www.sterno.ru)