

Tipy a triky pro úspěšnou social media strategii

Mgr. Miroslava Toušová
Get Social 6. 11. 2013



Co uděláte, než
založíte firemní profil
na Facebooku?

Než založíte firemní profil...

- **DŮVOD** = PROČ chcete komunikovat prostřednictvím SM (virální šíření MKTG nabídek, podpora retence klientů, brand building...)
- **OBSAH** = CO a JAK chcete komunikovat (tone of voice, info o akčních nabídkách, vzdělávání klientů, diskusní platforma pro crowd sourcing...)
- **PROCES** = jak ZAKOMPONOvat SM do stávající firemní komunikace (požadavky na vytvoření SM obsah už při breafování MKTG kampaně, spolupráce s PR či produktovým odd., schvalování příspěvků, připomínkový proces, schvalování projektů a dílčích budgetů, překlady...)

Než založíte firemní profil...

- **BUDGET** = KOLIK budete do SM investovat (zaměstnanec/agentura, software, programování aplikací, autorská práva na foto, výhry do soutěží, placení sponzorovaných odkazů...)
- **EXEKUCE** = KDO bude tuto komunikaci v praxi provádět (zaměstnanec/agentura, zástupnost 24/7, proškolení, TOV, plánování obsahu, breafování agentury, zadávání obsahu/postů, odpovídání na reakce...)

Než založíte firemní profil...

**→ SEPIŠTE SI GUIDELINES
VČETNĚ STRATEGIE!**



https://www.facebook.com/pages/Česky-Pošta/523346937679594?fref=ts&rf=217467921639303

facebook

Mirka Touseva Hlavní stránka

Česky Pošta

Stránka Česká Pošta byla sloučena s touto stránkou. (?) · Pošta

[To se mi líbí](#) [Hodnotit](#) [Upravit](#)

Prague, Czech Republic

To se mi líbí (0)

Byli tady (247)

Převážně oblačno 7 °C

+ Suggest a Photo

Mapa

Similar places near Česky Pošta

Nebyla nalezena žádná místa.

facebook

Mirka Touseva Hlavní stránka

Informace Česká pošta

[To se mi líbí](#) [Upravit](#)

Organizace

Die **Česká pošta** ist das Postunternehmen Tschechiens. Es wurde 1993 nach der Teilung der Tschechoslowakei als staatliches Unternehmen gegründet und befindet sich zurzeit im Prozess der Umwandlung in eine Aktiengesellschaft. Die Post unterhält ein Postmuseum in Prag mit einer Briefmarkenausstellung. Die Zweigstelle in Vy...

Toto téma se líbí 940 lidem

Pokračovat ve čtení






Zdroj: Wikipedie., otevřená encyklopedie · [Upravit ve Wikipedii](#)



ČESKÁ POŠTA
wikipedia.org

Související stránky

[?]

 Vyšší Brod
  Schneekoppe
  Radio Praha
  1. Januar
  Europäische Union

Zobrazit další (2)

This Page is automatically generated based on what Facebook users are interested in, and not affiliated with or endorsed by anyone associated with the topic. Další








FILTRY VYHLEDÁVÁNÍ

Všechny výsledky

- Lidé
- Stránky
- Místa
- Skupiny
- Aplikace
- Události
- Výsledky na webu
- Příspěvky přátel
- Veřejné příspěvky
- Příspěvky ve skupinách

Všechny výsledky

-  **Česká Pošta**
Pošta · Událost
Byli tady (167) · To se mi líbí: 5 To se mi líbí
-  **Česká Pošta**
Pošta
Byli tady (34) · To se mi líbí: 0 To se mi líbí
-  **Česká pošta**
Organizace · Komunitní stránka · To se mi líbí: 651 To se mi líbí
-  **Česká pošta**
Otevřená skupina
Počet členů: 1.368 +1 Přidat se ke skupině
-  **Česká pošta pro poštáky**
Otevřená skupina
Počet členů: 533 +1 Přidat se ke skupině
-  **FVZ (Česká pošta) odborová organizace**
Organizace · To se mi líbí: 953 To se mi líbí
-  **Česká pošta je nejneschopnější instituce**
Všechny příspěvky · To se mi líbí: 134 To se mi líbí

<https://www.facebook.com/pages/Česká-pošta-sp/108760562479970>

Česká pošta s.p.

Společnost

To se mi líbíUpravitTo se mi líbí (303)+ Suggest a Photo

NÁSTRAHY sociálních médií

NÁSTRAHY sociálních médií

➤ **NONSTOP OBOUSTRANNÁ komunikace**

Fanoušci nepočkají, jsou na netu TEĎ a čekají na odpověď, zvlášt' pokud se jedná o problém - monitoring 24/7!

➤ **Bud'te připraveni na diskuzi s KÝMKOLI**

Partnery k diskusi si nevybíráte – připravte se i na hatery, flame discussions, spammery, rejpy a naschvály... nenechte se strhnout emocemi a dodržujte sepsané GUIDELINES! Bud'te transparentní, nelžete, ověřujte si údaje...

➤ **Musíte-li oznámit NEGATIVNÍ informaci**

Sepište si strategii pro krizovou komunikaci pro SM: sepište si předem FAQs pokud víte, že budete klientům oznamovat něco nepříjemného, např. odstávku bankovního systému apod.

NÁSTRAHY sociálních médií

➤ **AKVIZICE „mrtvých“ fanoušků**

Aktivní fanoušky si od nikoho NEKOUPÍTE, ideální je pokud lidé váš profil sami lajkují – získáte vyšší engagement a konverze. Využijte všechny kanály (emaily, web, intranet, letáky, outdoor reklama...) k získání nových fanoušků – vyzvěte je, ať se připojí, motivujte je, proč by se měli přidat.

➤ **Nižší KONVERZE**

Počítejte s nižším konverzním poměrem než u PPC reklamy nebo direct mailingu. Lidé nechodí na SM primárně nakupovat, ale ve volném čase si jdou popovídat, chtějí se spíš bavit, než se rozhodovat o nákupu.

➤ **SM profil není KLIENTSKÝ SERVIS**

Opravdu chcete udělat ze svého FB druhé call centrum?

VYUŽITÍ A VÝHODY sociálních médií

VYUŽITÍ A VÝHODY sociálních médií

➤ VIRÁLNÍ EFEKT

SM umožňují dávat osobní doporučení, kt. je vnímáno jako vysoce důvěryhodné = je efektivní, využijte ho pro šíření produktových novinek, akčních nabídek nebo soutěží. Zakomponujte SM do vaší MKTG kampaně a podpořte tak její šíření (tagování fotek, teasing prostřednictvím profilového obrázku, hlasování v anketách, speciální aplikace pro doporučovací systém, zvaní přátel na eventy, hry apod.).

➤ AKVIZICE a využití PLACENÉ REKLAMY

Potřebujete jasné sdělení/konkrétní nabídku/výzvu, která zaujme, kvalitní grafiku a fotky (human touch), kvalitní landing page. Otestujte placené reklamní pozice a zacílení na lokalitu, věk, vzdělání, koníčky, fanoušky/nefanoušky... Zajistěte si trackování a měřte efektivitu.

VYUŽITÍ A VÝHODY sociálních médií

➤ Zvyšování BRAND AWARENESS a ENGAGEMENTU

Komunikace nemá být jen o prodeji - odměňte a pochvalte své klienty, poděkujte jim, popřejte jim k Vánocům apod. Vrátí se vám to. I malý nečekaný dárek udělá divy 😊

➤ PREVENCE krizových situací

Informujte včas předem o plánovaných odstávkách systémů, změně otevírací doby, přesunutí pobočky, změně podmínek. Předejdete mnoha dotazům a ulevíte callcentru, zaměstnancům na přepážkách, snížíte počet reklamací.

➤ HIRING loajálních zaměstnanců

Hledejte nové zaměstnance mezi těmi, kteří vás už znají.

VYUŽITÍ A VÝHODY sociálních médií

➤ CROWD SOURCING jako zdroj pro INOVACE

- Potřebujete KVALITNÍ ZDROJ/CROWD
- MOTIVUJTE ho k přemýšlení a k AKCI
- Připravte PŘEDEM a DODRŽUJTE TRANSPARENTNÍ proces hodnocení nápadů/projektů
- OCEŇTE veřejně výherce
- IMPLEMENTUJTE výsledek do praxe
- ODKOMUNIKUJTE celou akci od začátku až do konce.

facebook 12 Hledat osoby, místa a obsah Mirka Tousova Hlav

Frisco Timeline 2012 To se mi líbí

To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet 167 13 2

Frisco 8. červenec 2012 ☼

Mícháte si Frisco? S čím nejraději? 😊

To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet 6 32 1

Frisco změnil(a) svoji fotku (úvodní fotku). 1. červenec 2012 👤



To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet 159 4 4

Frisco 30. červen 2012 ☼

Máte pocit, že vaši přátelé málo „lajkují“ vaše fotky? Zkuste je nalákat na Frisco a sdílet tenhle obrázek 😊



Frisco 19. červenec 2012 ☼

Brusinka, Černý rybíz, Jablko a Citron nebo Dry? Které Frisco je vaše nej? Hlasujte pro svoji oblíbenou příchuť a vyhrajte 30x nákup v hodnotě 500 Kč na Fler.cz!
<http://www.friscodrink.cz/akceasouteze/prichute>



SOUTĚŽ

To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet 2.147 949 262

Frisco 28. červen 2012 ☼


Líbí se vám Frisco skleničky a chtěli byste si o ně zasoutěžit? Pište nám na soutez@friscodrink.cz, jaké by mělo být Vaše ideální Frisco – jakou by mělo mít příchuť a v jakém balení by mělo být. Autora nejzajímavějšího nápadu odměníme sadou Frisco sklenic, další dva výherci získají poukázky na Frisco! Soutěžíme do pondělí!

facebook 12 Hledat osoby, místa a obsah Mirka Tousova To se mi líbí

Škoda Impress The Director Domů | Hlasovat | O soutěži ČESKÁ REPUBLIKA SIMPLY CLEVER

IMPRESS THE DIRECTOR

TVOJE VIDEO & VIDEO TVÝCH PŘÁTEL



Skóre

Zana Zolota 189 hlasy Sdílet

189 724 605 516

ZUNO 6. září 2012 👤

Představujeme vám nový přírůstek do naší rodiny – KREDITKY od ZUNO. Která se vám líbí víc? 😊

Přečtěte si: <http://goo.gl/STGJH>



To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet 45 80 1

Děkuji za pozornost...

Kontakt:

Mgr. Miroslava Toušová

mirka.tousova@centrum.cz

FB: facebook.com/mirka1

LinkedIn: cz.linkedin.com/in/mirkatousova

Deloitte.

Deloitte označuje jednu či více společností Deloitte Touche Tohmatsu Limited, britské privátní společnosti s ručením omezeným zárukou, a jejich členských firem. Každá z těchto firem představuje samostatný a nezávislý právní subjekt. Podrobný popis právní struktury společnosti Deloitte Touche Tohmatsu Limited a jejich členských firem je uveden na adrese www.deloitte.com/cz/onas.