



# Управление репутацией в Интернете. Работа с негативом в социальных медиа

**Никита Орфёнов,  
директор по развитию IQBuzz**

# Ассоциация Коммуникационных Агентств России

21 февраля 2012

## Объем рынка рекламы в России, 2010 и 2011 года (млрд. руб. и % изменения)

	2010	2011	Изменение
Телевидение	110.8	131.0	18%
Интернет	26.8	41.8	<b>56%</b>
Наружная реклама	29.7	34.3	15%
Журналы	18.3	19.8	8%
Рекламные материалы	11.4	11.8	3%
Радио	10.3	11.8	15%
Газеты	8.2	8.8	7%
Другие СМИ	3.1	4.1	32%
<b>ВСЕГО</b>	<b>218.6</b>	<b>263.4</b>	<b>21%</b>

# Жизненный цикл социальных медиа

**ВОВЛЕЧЕНИЕ  
потребителя**

**ROI**



**МОНИТОРИНГ**



**АНАЛИЗ**



**СОТРУДНИЧЕСТВО**



**ИНТЕГРАЦИЯ**

# Отработка негатива

Конструктивный

Импульсивный

Черный PR  
от конкурентов

Троллинг



# Конструктивный негатив



Автор	критикует реально существующие проблемы, либо жалуется неоправданно
Цель	получить обратную связь с компанией
Мотивация	внутренняя – равнодушие к компании
Особенность	искренность

# Импульсивный негатив



Автор	просто выплескивает свои эмоции
Цель	высказаться, спустить пар
Мотивация	внутренняя – сбросить напряжение
Особенность	безапеляционность

# Черный PR от конкурентов



Автор	пишет негативные посты по заказу конкурента
Цель	нанесение ущерба репутации компании
Мотивация	внешняя - деньги
Особенность	беспринципность

# Троллинг



Автор	провоцирует конфликтную ситуацию
Цель	самоутверждение
Мотивация	внутренняя – вызвать ответную реакцию
Особенность	невменяемость



facebook



alfa-



**Elizaveta Kostyukova**

Ни по одному из телефонов, указанных на сайте не дозвониться! не могу узнать, какую сумму необходимо внести для досрочного погашения кредита. Видимо, им это не выгодно)

Мне нравится · Комментировать · 9 ч. назад · 🌐



**Альфа-Банк** Elizaveta, здравствуйте. Если Вы находитесь в Санкт-Петербурге, Вам нужно звонить именно по телефону 8 800 2000-00. Попробуйте, пожалуйста, еще раз.

9 ч. назад · Мне нравится



**Elizaveta Kostyukova** этот номер телефона вчера был недоступен целый день((

9 ч. назад · Мне нравится



**Альфа-Банк** А сейчас?

9 ч. назад · Мне нравится



**Elizaveta Kostyukova** сейчас нет возможности позвонить) я поняла, что другого выхода у меня нет. спасибо!

9 ч. назад · Мне нравится



**Альфа-Банк** Elizaveta, а есть возможность лично зайти в ближайшее отделение банка? Так тоже можно решить вопрос.

9 ч. назад · Мне нравится



**Elizaveta Kostyukova** можно, но мне это неудобно) спасибо, что хоть здесь отреагировали))

9 ч. назад · Мне нравится



**Альфа-Банк** К сожалению, здесь такую информацию мы дать не можем :( Все-таки, это связано с Вашими персональными данными.

9 ч. назад · Мне нравится

Оставить комментарий...



**Альфа-Банк**



**Олег Макаров****КАК АЛЬФА-БАНК ДУРИТ КЛИЕНТОВ.**

Если позвонить в Альфа-Банк, например, по телефону +7-495- 78-888-78 и спросить, как быстро они выпустят дебетовую карту к счёту, они скажут что-то вроде "жителям России 5 дней, жителям Москвы три дня".

Если после этого приехать и попросить выпустить карту, в отделении вам ответят, что её выпустят за 5 дней.

Если спросить "а как же 3 дня?", вам объяснят, что за это нужно доплатить 540 рублей.

**АЛЬФА БАНК. ЧЕСТНЫМ БЫТЬ ВЫГОДНО.**

Мне нравится · Комментировать · Вчера, в 11:45 ·

9 пользователям это нравится

**Олег Макаров** UPD: если позвонить в центральный офис, они скажут "мы не знаем, почему в call-центре так говорят".

...

**ЧЕСТНЫМ БЫТЬ ВЫГОДНО**

Вчера, в 11:57 · Мне нравится · 5

**Альфа-Банк** Олег, приносим извинения за расхождения в комментариях по процедуре. Обратим внимание руководства Тел.центра и отделений на этот момент.

Вообще, выпуск карты занимает 3-5 рабочих дней. В случае с регионами доставка может несколько увеличить срок. Срочный выпуск карты, действительно, платный. Это отображено в Тарифах на сайте, Прочие услуги, Срочный выпуск карты [http://alfabank.ru/retail/tariff\\_plans/compare/](http://alfabank.ru/retail/tariff_plans/compare/)

Вчера, в 14:00 · Мне нравится

**Дмитрий Фролов** А что, быстро отвечают. Зачот

Вчера, в 14:08 · Мне нравится

**Альфа-Банк**

facebook



Поиск



Илья Грезнев

Планируете ли вы выпускать карты MasterCard PayPass?

Мне нравится · Комментировать · 22 февраля в 15:01 · 🌐

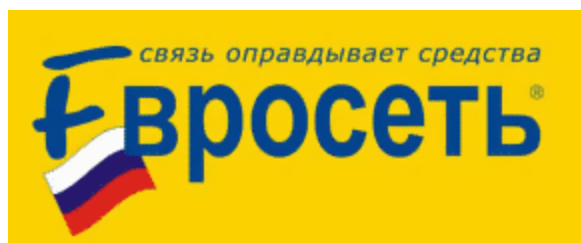


**Связной Банк** Если банк примет решение о выпуске таких карт, то мы информируем наших клиентов. Следите за новостями на сайте Связного Банка.

22 февраля в 16:17 · Мне нравится

Оставить комментарий...

СВЯЗНОЙ



twitter

close x



**Tetris\_NN** Tetris

@euroset\_company Сегодня ваши магазины работают?

1 Jan

in reply to ↑



**@euroset\_company**

Компания Евросеть

@Tetris\_NN работают!

2 Jan via web

«Все включено»  
по всей России

## Beeline

Друзья, с 20 февраля 2012 года для всех абонентов тарифной линейки «Все Включено», тарифного плана «Доктрина 77» и пользователей услуг «Безлимитный Интернет», «Безлимитный Интернет со скидкой», «Безлимитный Интернет + WiFi» в предоплатной системе расчетов порог трафика без ограничений скорости будет увеличен до 2 Гбайт в месяц. По ссылке подробности и ещё одна приятная новость. Хороших выходных и отличного настроения!



**«Безлимитный мобильный интернет» - больше скорости за те же деньги! Теперь по всей России**  
mobile.beeline.ru

Пользоваться мобильным интернетом не только удобно, но и выгодно!

Мне нравится · Комментировать · Поделиться · 17 февраля в 17:36 ·

46 пользователям это нравится

Публикации: 1



**Данил Степанов** А как узнать текущий трафик?

18 февраля в 12:05 · Мне нравится



**Beeline** Данил Степанов , подскажите, пожалуйста, в отношении какой услуги или тарифного плана Вас интересует информация?



**Данил Степанов** Beeline, подключена услуга Карманный интернет. Какой командой можно узнать текущий трафик?

20 февраля в 21:15 · Мне нравится



**Beeline** Данил Степанов, для проверки неизрасходованного трафика достаточно набрать номер: 0674042 или ussd-команду: \*110\*042#.

21 февраля в 12:49 · Мне нравится



**Данил Степанов** Beeline, отлично, благодарю! Так понимаю для услуги Карманный интернет, лимит в 2 Гб не установлен, так и остался лимит в 150 Мб.

21 февраля в 12:57 · Мне нравится



**Beeline** Данил Степанов, абсолютно верно. Для данной услуги порог скачанного трафика не изменился. Подробная информация по услуге размещена тут: <http://bit.ly/zCXgLQ>.

21 февраля в 14:52 · Мне нравится



# Билайн®

живи на яркой стороне



**Sergey Korotkov** у вас опечатка в последнем абзаце -- "годаотменяется"

17 февраля в 17:42 · Мне нравится



**Beeline** Sergey Korotkov, исправили, спасибо)

20 февраля в 12:19 · Мне нравится



**Михаил Путин**

Почему-то не вижу свою историю, оставленную для конкурса на стене Эльдорадо 22 февраля (<http://www.facebook.com/Eldorado.Stores/posts/377700185575959>)... Повторю опять.

Несколько лет назад был я по учебе в Европе, а именно в городе Шерлока Холмса и королевы английской Лондоне.

Все бы было замечательно и приехал бы я оттуда спустя какое-то время с кучей подарков для своих друзей и близких, но слу...

Еще



Мне нравится · Комментировать · Вчера, в 9:16 ·



Михаилу Путинину это понравилось.



**Эльдорадо** Михаил, Ваша история на стене ) ее никто не удалял, но в любом случае спасибо, за фото :)

Вчера, в 10:45 · Мне нравится



**Михаил Путин** Спасибо! ))

Вчера, в 11:05 · Мне нравится





## Журнал "Русский Репортер"

Непарадная война. Армейская жизнь глазами фотографа Леонида Якутина  
<http://rusrep.ru/article/2012/02/23/voina>



📖 Мне нравится · Комментировать · Поделиться · воскресенье в 13:23 · 🌐

👍 9 пользователям это нравится



**Василий Лофиченко** гигант отрасл) по поводу ухода которого - осталось больше вопросов,, чем, ответов. ps у него не только Вьетнамская и Афганская серия сильные были. но Бог знает, сколько спасли из его архива/работ. Вчера, в 5:50 · Мне нравится

Оставить комментарий...



### Светлана Кошкарева

Дорогие журналисты, помогите написать про то, что в РФ хронически не хватает талантливых детских кардиологов. В связи с чем мы вынуждены собирать сейчас на операцию в кардио.центре в Берлине - собираем по всему миру, подробности тут <http://razgovory.com/help.html>

Мне нравится · Комментировать · воскресенье в 13:33 · 🌐



facebook Поиск

**David Birdson**  
Сегодня 26.02.2012 Обратился по телефону 777-777-5 с просьбой уточнить наличие товара и цены, а именно интересовался холодильником Beko CN355220. Оператор сообщил мне, что данный товар имеется в наличии только в Зеленограде, по цене 11750 руб. Поинтересовавшись причиной столь низкой цены, мне сообщили, что это последний экземпляр с витрины, с 30% скидкой, после чего я задал еще пару вопросов свя...  
[Продолжить чтение](#)  
Мне нравится · [Комментировать](#) · Вчера, в 14:02 ·

**Василий Ярошенко**  
Ну сделайте что-то наконец с названиями моделей товаров или с их поиском на сайте mvideo.ru. Простой пример: Меня попросили купить в подарок пылесос Samsung SD9420 Aquatic (именно так его называет производитель). Обыскался... оказывается, он у вас в магазине называется SD-9420S32, и при поиске "9420" товаров не найдено. Пришлось тыкаться по менюшке и тратить дополнительное время.  
Мне нравится · [Комментировать](#) · 22 февраля в 16:26 ·

**М.Видео** Добрый вечер. Сделаем. Спасибо за комментарий.  
23 февраля в 20:55 · [Мне нравится](#) · 1

**Евгений Усачев**  
Торгуете старьем? -Ведь это не прилично?!!  
Мне нравится · [Комментировать](#) · суббота в 20:18 ·



**Успехов вам!**

