

Cum sa profiti de Retelele Sociale?

Tudor Totolici
Strategy Consultant
NowMedia – Craiova
Mai 2009

Primul loc unde oamenii vor cauta informatii despre produsele tale este:

Google

Cateva impresii despre BCR

Pe (foarte) scurt: Proaste!!!

Un pic mai pe larg acum:

Am avut cateva experiente cu aceasta banca si sincer, sper sa nu le mai am pana acum.

Pe langa experienta cu 'personalul' foarte 'bine' instruit, si pe langa problema lor de securitate care desi i le-a fost adusa la cunostinta nu au luat nici o masura impotriva ei deoarece au sisteme diferite la fiecare sediu si costurile ar fi prea mari acum a mai aparut inca o 'placere'.

Marele lor serviciul de internet banking...denumit Click 24 Banking.

sa faca o interogare la arhiva sa verifice cererea mea din 2006, pe care oricum , am completat-o tot la indicatiile lor 😊 , urmand ca ei sa inchida contul dupa aceea.

Interesant e ca de atunci si alti fosti colegi au descoperit acelasi lucru, ca au conturi pe minus desi stiau ca au inchis cardul. Cert e ca la BRD, de exemplu, nu am avut aceasta problema desi am inchis si la ei un card si ma asteptam mai degraba sa apara probleme acolo, fiind management francez, decat la o banca, sa-i zicem, austriaca. Probabil ca s-au gandit ca fiind vorba de sume mici oamenii in general vor plati si in felul asta mai ciupesc cate ceva. Pacat ca in felul asta isi strica imaginea.

Tags: [BCR](#)

Dar de ce reactia clientilor tai sa nu fie ...

ASA!

➔ BCR, Wizz Air si transfer bancar

Care e legatura dintre ele? E o mare legatura. Datorita tipului de la BCR-ul de pe centru (o sa-i raman vesnic recunoscatoare) am reusit sa iau biletele pentru Dortmund (o sa mergem in toamna in Bremen). Aveam senzatia ca o sa fie mult mai complicat, avand in

Unde se poarta discutiile astea?

**Forum-uri
Twitter
Blog-uri
Facebook
etc.**

Ironia e ca toate mijloacele pentru a reusi sunt deja aici!

Retelele Sociale

Care ar fi cele 3 mari avantaje? Retelele Sociale sunt:

Interactive

Accesibile

Cuantificabile

Interactiv

Ai acces la discutie in permanenta

Poti interveni in orice moment

Rezolvi o problema reala la un nivel personal

Accesibile

Nu implica costuri mari

Nu e nevoie de cunostinte tehnice

Rezolvi o problema reala la un nivel personal

Cuantificabile

Interactiunile se pot masura foarte usor

Poti calcula ROI pe intreaga campanie

Rezolvi o problema reala la un nivel personal

Companiile ar trebui sa foloseasca Media Sociala!

TREI SCOPURI DECLARATE

Atragerea de clienti noi

Informarea lor

Pastrarea clientilor deja existenti

PLUS!

Te conectezi cu ei la un nivel personal

Inveti de la clientii tai

Le castigi increderea

CRIZA!

E chiar atat de rau pe cat pare?

**Departamentele de vanzari au inceput sa se
micsoreze**

La fel si bugetele de marketing

La fel si bugetele interne (trainguri etc.)

Lumea a inceput sa fie atenta la nevoi nu la dorinte

Accentul se va pune pe eficienta

**Va trebui sa fii alaturi de potentialul
tau client in fiecare moment al
deciziei si sa ii creezi ...**

NEVOIA!

Cine va supraviețui crizei?

Supravietuitorii

**Vor reusi sa reduca costurile intr-un mod care
sa nu le afecteze afacerea**

Supravietuitorii

**Vor obtine o pozitionare mult mai buna pe
piata**

Supravietuitorii

Se vor apropia mai mult de clientii lor si vor reusi sa ii atraga in procesul de marketing

Supravietuitorii

**Vor aduce o valoare clara prin produsele sau
serviciile oferite**

Pe ce sa pun accent?

Continut si Interactiune

Cum aflu cine vorbeste despre mine?

Cuvinte cheie

Cat de des sa fac asta

Automatizeaza si monitorizeaza

Cine face deja asta?

Dove

BMW

Fiat

Dar nu numai firmele mari!

Accent Travel

LaptopGear

TestCar

Service Casa

□ □ □ □ □ □ □

Retelele sociale nu sunt marketing

Retelele sociale nu sunt PR

Retelele sociale sunt un dialog

Intre tine si clientul tau

Nu fi lenes si nu fi fals
Clientii tai isi vor da seama de asta

**Retelele sociale nu sunt despre voi
sunt despre clientii vostri**

**Actualii si potentialii tai clienti vorbesc deja
despre produsele tale.
Nu ai vrea sa ai discutia sub control?**

www.mbdragan.com

**Tudor Totolici
tudor@mbdragan.com
0755 117 074**

http://www.twitter.com/tudor_totolici