

КОМПЛЕКСНЫЕ РАБОТЫ ПО РЕПУТАЦИОННОМУ МЕНЕДЖМЕНТУ

В данном тарифе собраны самые необходимые компоненты для комплексной работы по репутационному менеджменту. Управление репутацией бренда естественным путем с помощью действительно эффективных инструментов и механик. Данный комплекс отличается наивысшим уровнем нативности и количеством выявленных в рамках проекта данных.

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ БРЕНДИНГ:

Регистрация на специализированных площадках (при необходимости)

СБОР ОТКЛИКОВ КЛИЕНТОВ и ИХ ОБРАБОТКА:

Обзвон клиентской базы на предмет сбора отзывов как положительных, так и негативных. Получение разрешения на размещения положительных отзывов от лица клиента на специализированных площадках. Обработка негативных откликов, решение конфликтных ситуаций

ПОДКЛЮЧЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ:

Подключение CRM-системы Битрикс24 для хранения статистики и записи звонков

РАЗМЕЩЕНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ОТЗЫВОВ:

Размещение положительных отзывов от лица реальных клиентов на специализированных площадках (по возможности с их контактными данными)

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:

Получение прав на управление карточками компании на площадках, обработка негативных и положительных отзывов

АНАЛИТИКА и ПЛАНИРОВАНИЕ:

Формирование статистических данных о количестве положительных и отрицательных отзывов, подсчет KPI, подготовка плана по размещению на следующий период (выбор тональности отзывов и количества размещений на конкретной площадке)



ПЕРСОНАЛЬНЫЙ БРЕНДИНГ:

Создание/редактирование карточек компании на популярных отзывиках и в тематических каталогах. Не просто регистрация, а качественное оформление карточек: добавление лого, фотографий, баннеров, описаний, прайсов и т.д. (при условии предоставления материала). Работы проводятся при необходимости, если бренд плохо представлен в сети Интернет.



СБОР ОТКЛИКОВ КЛИЕНТОВ и ИХ ОБРАБОТКА:

Обзвон клиентской базы на предмет сбора реальных откликов (как положительных, так и отрицательных). Обработка негативных отзывов и решение конфликтных ситуаций. А также получение разрешения на публикацию положительных отзывов на специализированных площадках от лица клиента. В идеале получение способа подтверждения личности, например, почта. Для того, чтобы ее можно было прикрепить к отзыву, что повысит нативность и лояльность.



ПОДКЛЮЧЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ:

Подключение к CRM-системе Битрикс24 для хранения клиентской базы и записей звонков. Также туда будут добавляться отчеты, KPI, планы по распределению отзывов и прочая изучаемая информация. Вся информация будет надежно храниться, структурирована и постоянно доступна для вас.



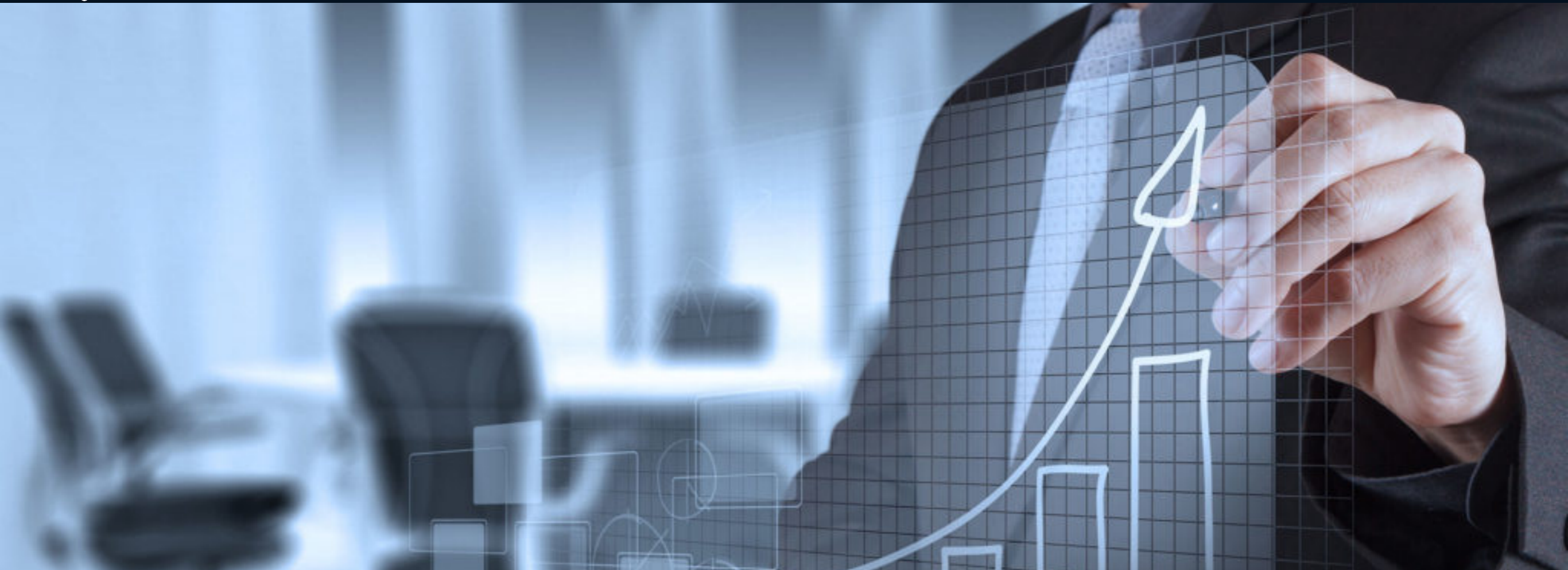
РАЗМЕЩЕНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ОТЗЫВОВ:

Размещение отзывов на специализированных сайтах-отзовиках и в тематических каталогах об услуге/продукции. В зависимости от популярности площадок, их загруженности и степени модерации на них будет идти разное количество отзывов. Отзывы могут быть не только положительными, но и нейтральными.



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:

Обработка негативных отзывов, решение ситуации или удаление отзыва. Благодарность за положительные отзывы. Ответы на вопросы пользователей. Работа будет вестись на популярных площадках, где есть такой функционал. Делать мы это будем с аккаунта компании (для этого нам нужны будут доступы от аккаунта или подтверждение своей причастности к компании).



АНАЛИТИКА и ПЛАНИРОВАНИЕ:

Формирование статистических данных о количестве положительных и отрицательных отзывов, подсчет KPI, подготовка плана по размещению на следующий период (выбор тональности отзывов и количества размещений на конкретной площадке). В некоторых случаях стоит разбавлять нейтральными отзывами, а также пропускать некоторые площадки. Все это делается для нативности.

СПИСОК ПЛАНИРУЕМЫХ РАБОТ

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ БРЕНДИНГ	Регистрация на специализированных площадках (при необходимости)
СБОР ОТКЛИКОВ КЛИЕНТОВ и ИХ ОБРАБОТКА	Обзвон клиентской базы на предмет сбора отзывов как положительных, так и негативных. Получение разрешения на размещения положительных отзывов от лица клиента на специализированных площадках. Обработка негативных откликов, решение конфликтных ситуаций
ПОДКЛЮЧЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ	Подключение CRM-системы Битрикс24 для хранения статистики и записи звонков
РАЗМЕЩЕНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ОТЗЫВОВ	Размещение положительных отзывов от лица реальных клиентов на специализированных площадках (по возможности с их контактными данными)
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Получение прав на управление карточками компании на площадках, обработка негативных и положительных отзывов
АНАЛИТИКА и ПЛАНИРОВАНИЕ	Формирование статистических данных о количестве положительных и отрицательных отзывов, подсчет KPI, подготовка плана по размещению на следующий период (выбор тональности отзывов и количества размещений на конкретной площадке)

СТОИМОСТЬ ТАРИФА: 84 000 РУБ

ЭКСПЕРТ МЕДИА

Санкт-Петербург, Ленинский пр. 153
Тел.: 640-06-07, E-mail: corp@expert.media
Сайт: expert.media

Руководитель отдела маркетинга:
Мокринский Владислав
v.mokrinskiy@expert.media

Коммерческий директор:
Роголев Дмитрий
d.rogolev@expert.media

Генеральный директор:
Суслов Дмитрий
dir@expert.media