

# Коммьюнити-менеджмент и управление репутацией в социальных сетях



А что лучше сделать  
с соцсетями так, чтобы  
было красиво и работало?

# Готовим SMM-стратегию



Стратегия нужна для координации всей последующей работы по направлению, независимо от того, кем работа будет выполняться.

## Инструменты

SOSTAC

SWOT

Психотипы  
аудитории

Ролевая модель  
сообщества  
по Берну

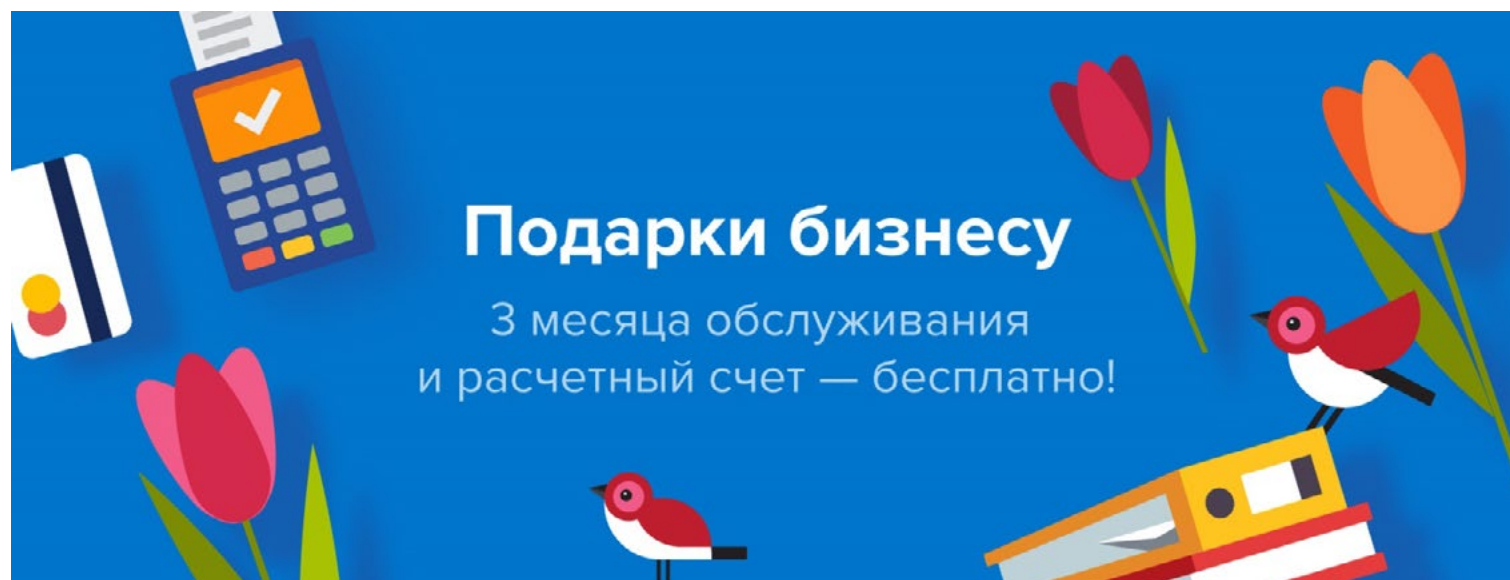
# В SMM-стратегию входят



# Создаем визуальную идентичность

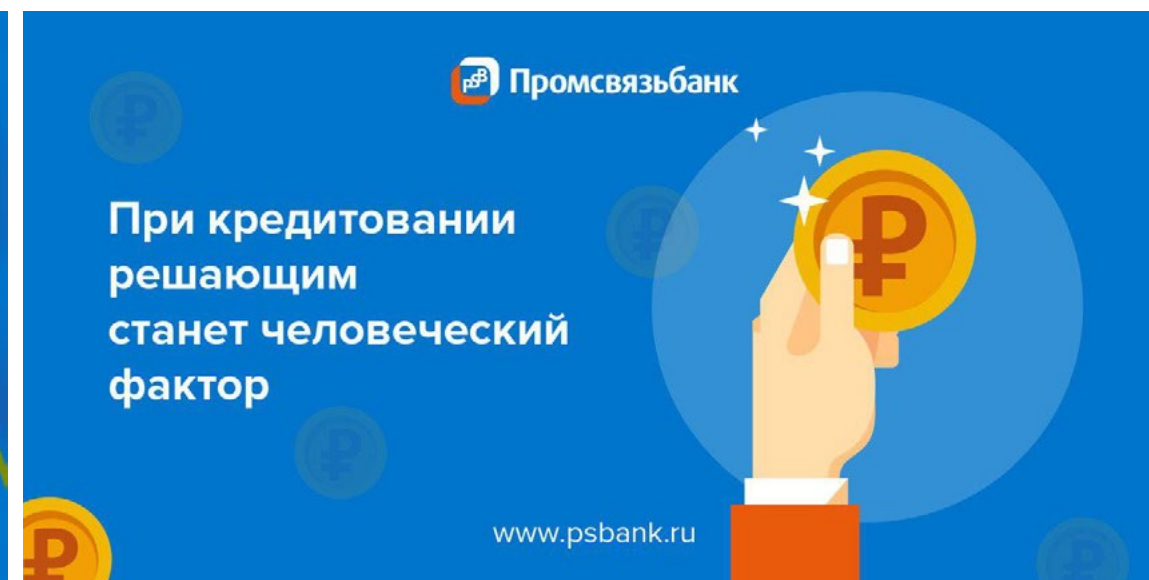


Единое оформление обложек и аватарок, шаблоны для постов и брендинг фотографий и роликов. Это даст возможность сделать контент узнаваемым не только на ближайший, но и на последующие сезоны.



**Подарки бизнесу**  
3 месяца обслуживания  
и расчетный счет — бесплатно!

The banner features a blue background with illustrations of a credit card, a calculator with a checkmark, tulips, and two small birds. A yellow envelope is also visible at the bottom.



**При кредитовании  
решающим  
станет человеческий  
фактор**

**Промсвязьбанк**  
[www.psbank.ru](http://www.psbank.ru)

The banner features a blue background with illustrations of a hand holding a large gold coin with a ruble symbol, several smaller coins, and the bank's logo.

# Работаем с контентом

1

Составляем  
подробный  
рубрикатор

2

Прописываем  
тематический  
план

3

Готовим  
развлекательные  
и ситуативные  
посты

4

Пишем  
большие  
аналитические  
материалы

5

Приглашаем  
к сотрудничеству  
лидеров мнений  
и блогеров  
в роли авторов

6

**Используем  
разные форматы  
(линк+пост, гиф,  
видео и т.д.)**



Делаем так,  
чтобы подписчикам  
было интересно!

# Говорим неформально, **по-человечески**

26 декабря 2016



**Андрей** 11:18  
Привет, как у вас дела?



**Промсвязьбанк: бизнес** 11:18 (Вы)  
Привет! Прекрасно, как у вас? 😊



**Андрей** 11:19  
нормально, а как зовут админа?

# Говорим неформально, **по-человечески**



**Промсвязьбанк: бизнес** 11:47 (Вы)

А какой у вас вопрос? :)

У нас админов много.



**Андрей** 11:59

та не, я просто с натупающим хочу поздравить и не более того.



**Промсвязьбанк: бизнес** 12:06 (Вы)

Пишите сюда, мы передадим ;)



# Говорим неформально, **по-человечески**



Андрей 12:37

Поздравляю всех с наступающим новым годом.



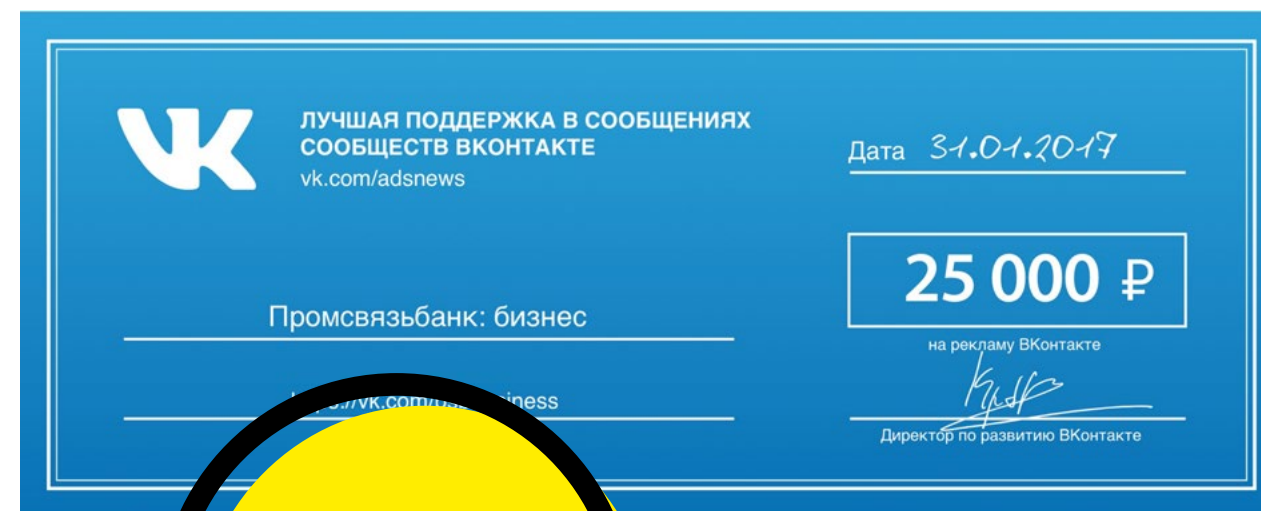
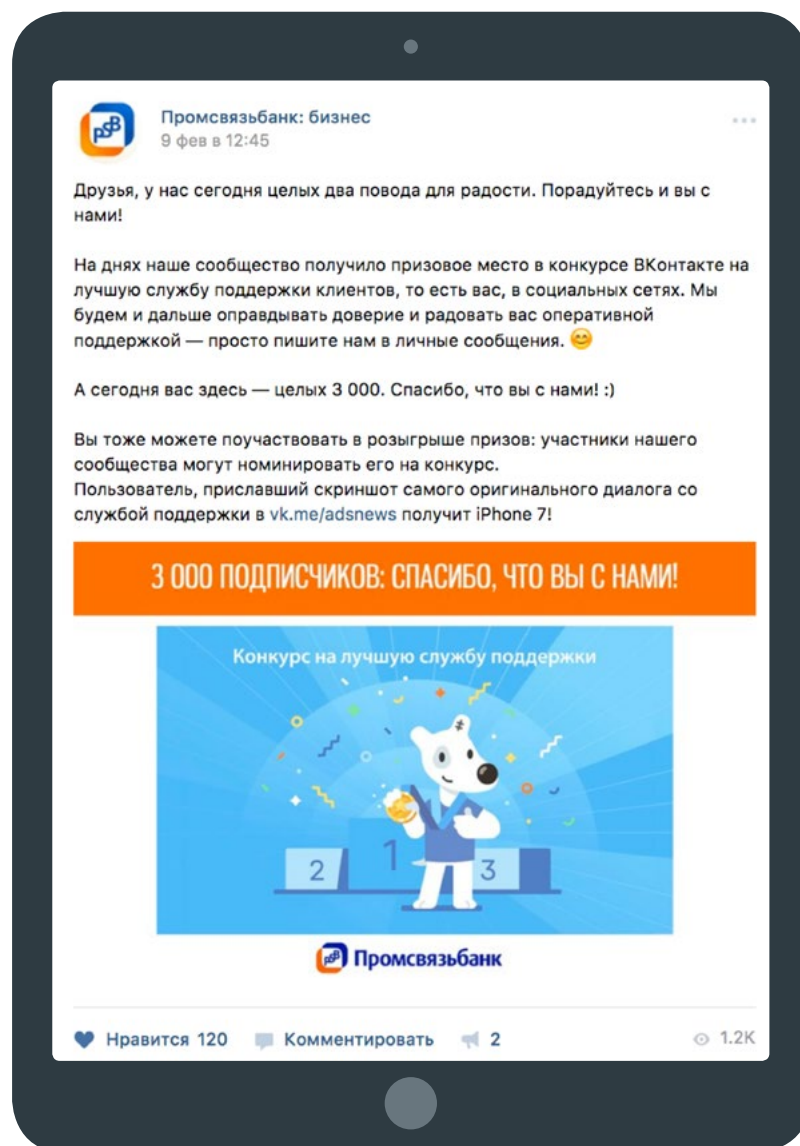
Промсвязьбанк: бизнес 12:38 (Вы)

Спасибо! И вас так же! Нам очень приятно! 😊



# И не забываем сказать

# «спасибо»



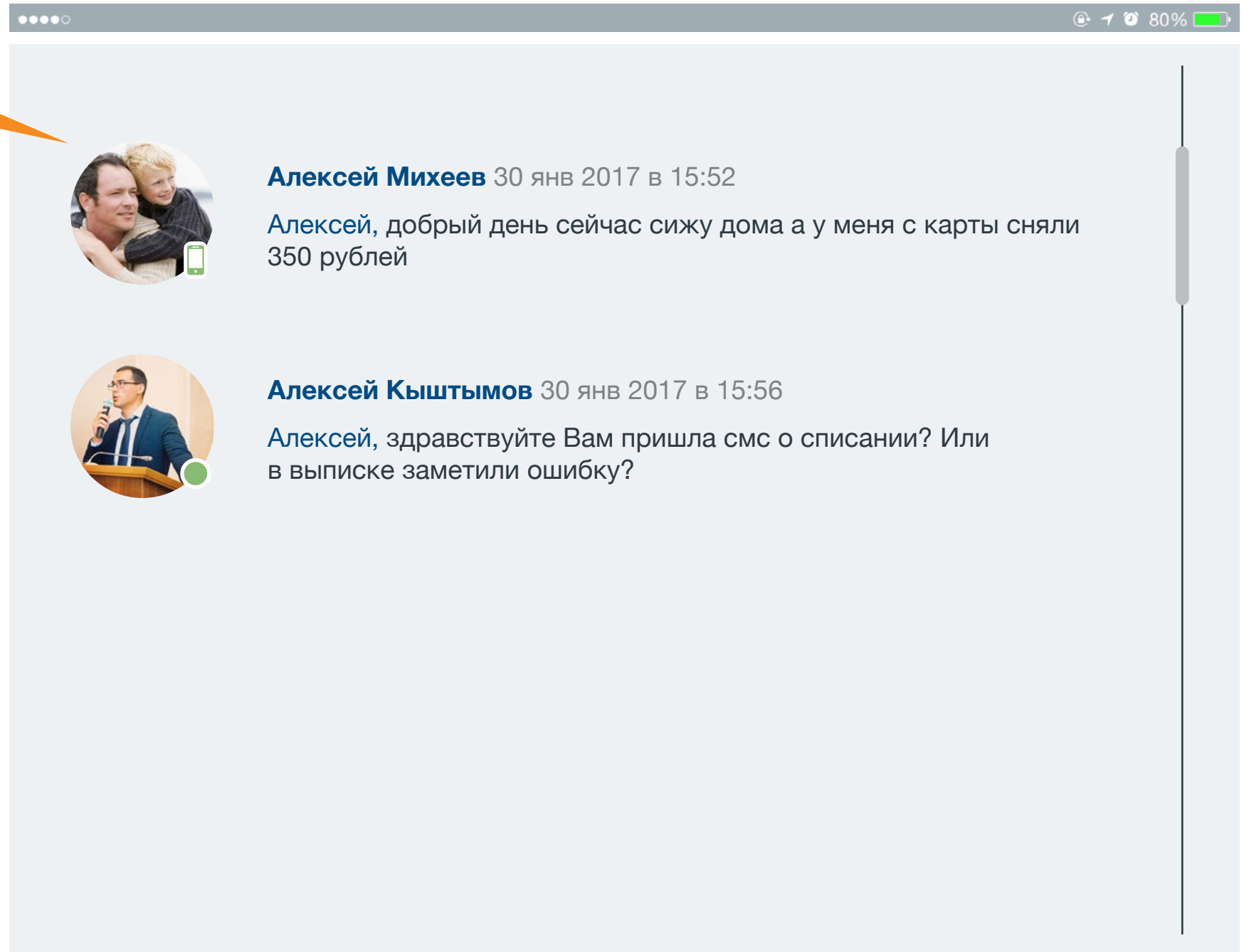
Что делать,  
если все пропало?  
**Кризисный SMM**



Понедельник,  
30 января 15:52

Первое сообщение о сбое (скрин). Принял за стандартное обращение, начал выяснять подробности

Ухожу на встречу, которая начинается в 16:00

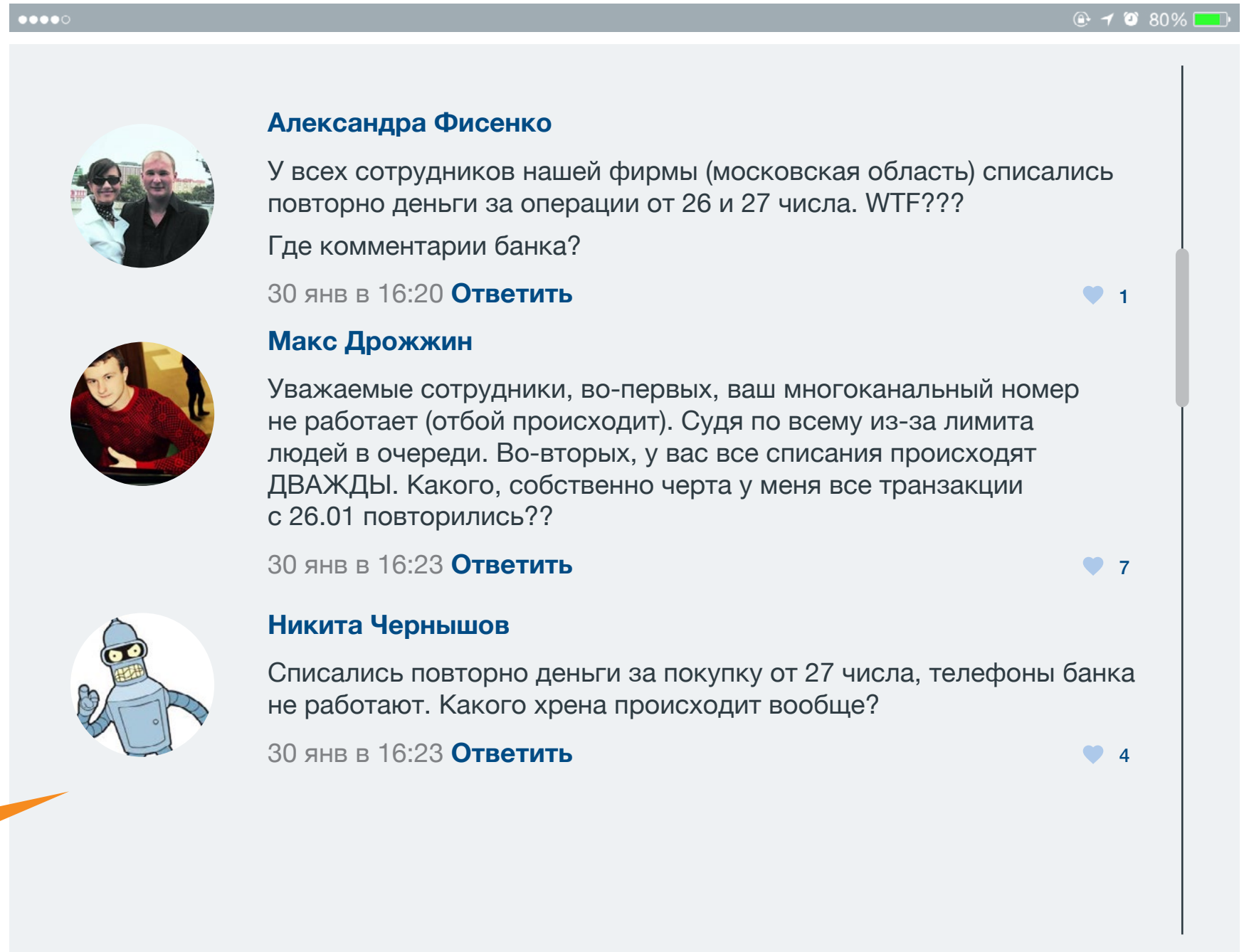


Понедельник,  
30 января 16.22

Звонок от начальника:  
бросай все, у нас кризис,  
контакт-центр лежит


Не верю, но иду на место

Что мы знаем на этот момент: произошел сбой по картам ПСБ одной из платежных систем: двойные списания, контакт-центр упал из-за массовых звонков, за полчаса в соцсетях около 100 вопросов и претензий




Александра Фисенко  
У всех сотрудников нашей фирмы (московская область) списались повторно деньги за операции от 26 и 27 числа. WTF???


Где комментарии банка?

30 янв в 16:20 [Ответить](#)  1

Макс Дрожжин  
Уважаемые сотрудники, во-первых, ваш многоканальный номер не работает (отбой происходит). Судя по всему из-за лимита людей в очереди. Во-вторых, у вас все списания происходят ДВАЖДЫ. Какого, собственно черта у меня все транзакции с 26.01 повторились??

30 янв в 16:23 [Ответить](#)  7

Никита Чернышов  
Списались повторно деньги за покупку от 27 числа, телефоны банка не работают. Какого хрена происходит вообще?

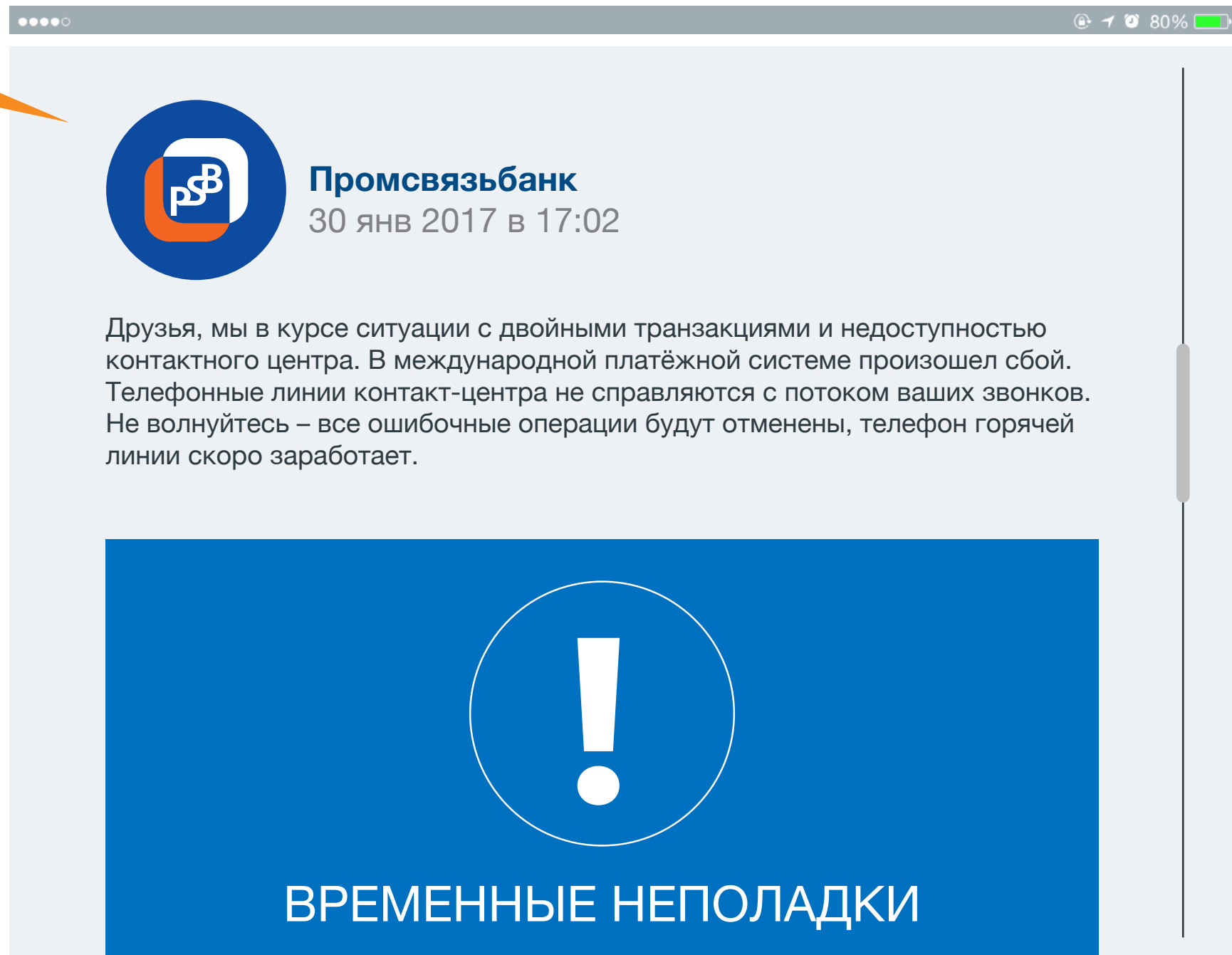
30 янв в 16:23 [Ответить](#)  4


**Понедельник,  
30 января 17:02**

Публикуем новость на сайте и пост в соцсетях. 4 тезиса:


- Мы знаем, что у некоторых клиентов произошли ошибочные списания с карт
- Причина – сбой платежной системы
- Контакт-центр не работает из-за вала звонков, а не из-за того, что у нас отозвали лицензию
- Разбираемся в проблеме, все вернем, не беспокойтесь. Подробности позже

Прошло 70 минут с первого сообщения о проблемах. Контакт-центр пока молчит, новость на сайте и в интернет-банке появится через 5 минут.



 **Промсвязьбанк**  
30 янв 2017 в 17:02

Друзья, мы в курсе ситуации с двойными транзакциями и недоступностью контактного центра. В международной платёжной системе произошел сбой. Телефонные линии контакт-центра не справляются с потоком ваших звонков. Не волнуйтесь – все ошибочные операции будут отменены, телефон горячей линии скоро заработает.

  
**ВРЕМЕННЫЕ НЕПОЛАДКИ**

**Вторник,  
31 января 10:00**

Весь вечер и все утро мы отвечали на вопросы. Из комментариев не пропадали. Контакт-центр все еще лежит – вал звонков даже ночью. Техники прорабатывают процедуру возврата денег.

А мы пока передаем в бизнес вести с полей:

- Люди ждут точных сроков возврата
- Многие клиенты из-за сбоя «ушли в минус» по дебетовым картам, им уже звонит робот-коллектор
- Из-за двойных списаний сбился начисления процентов на остаток и процентов по кредитным картам

**Нина Матвеева**  
В какой срок будут отменены ошибочные списания?  
30 янв в 17:05 [Ответить](#) ❤️ 1

**Vadim Gerasimoff**  
Я конечно прифигел когда сняли 24 тыс.... в минус на 15. И че делать теперь? Когда вы починитесь  
31 янв в 00:08 [Ответить](#) ❤️ 3

**Александр Райский**  
Вопрос к представителям банка: 1. Почему до сих пор не доступна ваша горячая линия, и когда она будет доступна 2. Замечательное сообщение пришло о срочном (!!!) погашении задолженности. Как минимум, не красиво получать такие сообщения после «технического сбоя», а как максимум -такая смс это верх свинства, которое показывает отношение банка к своим партнерам и клиентам. 3 Назовите дату и время срочного (!!!) возврата денег?  
30 янв в 16:23 [Ответить](#) ❤️ 3

Нам удалось донести свою позицию. Поэтому в комментариях был и позитив



**Олег Поляков**

Какая бредятина, писать что не на что заправиться, сделки сорвались и т.д., Зачем вам тогда вообще банк если в долг живете, такие суммы не можете себе позволить. По поводу дебетовых карт. Почитайте правила банка, есть понятие технический, несанкционированный овердрафт. Читайте условия, а ошибки бывают в любых системах. У меня на работе три сотрудника с двойным списанием.

30 янв в 18:25 **Ответить**

♥ 89

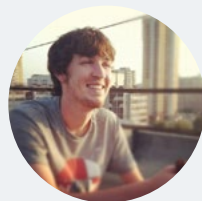


**Светлана Поклонская** ответила олегу

Олег, я прекрасно понимаю Вас. Я сама являюсь клиентом этого банка более 10 лет. И тоже пользуюсь многим», продуктами. Знаю, как банк реагирует, и могу сказать на все 99,9%, что практически всегда решает многие претензии в пользу клиента.

30 янв в 22:54 **Ответить**

♥ 21



**Семён Савинов** ответил Станиславу

Станислав, есть предположение, что контакт-центр работает, просто когда тысячи звонков, количество его сотрудников от этого не увеличивается

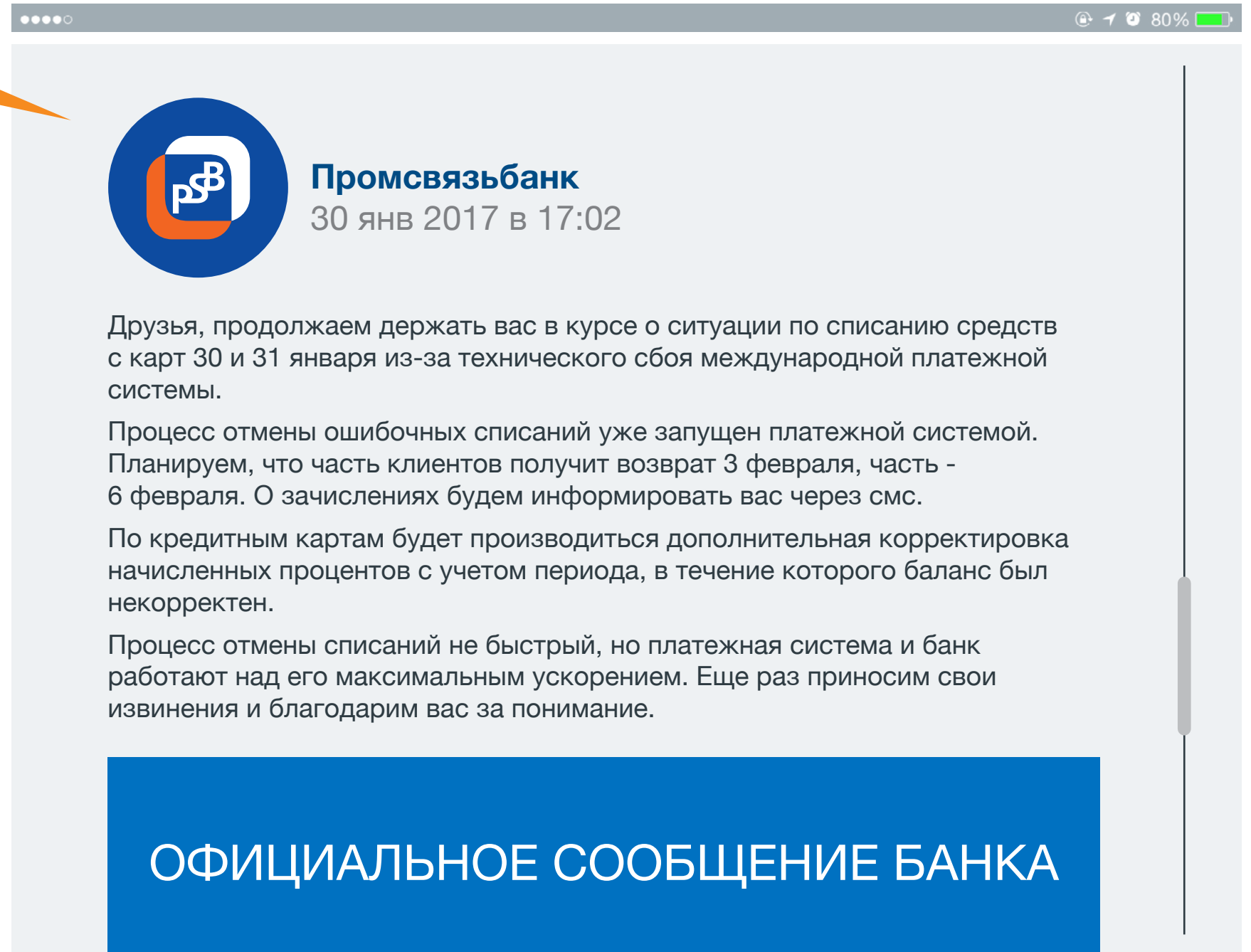
30 янв в 16:23 **Ответить**


♥ 6



Среда,  
1 февраля 12:00

Еще во вторник у нас была информация, но не было согласования платежной системы. Наконец мы получили от них все комментарии и выпустили полное заявление на сайте и в соцсетях. Обозначили четкие сроки, гарантировали пересчет всех процентов



 **Промсвязьбанк**  
30 янв 2017 в 17:02

Друзья, продолжаем держать вас в курсе о ситуации по списанию средств с карт 30 и 31 января из-за технического сбоя международной платежной системы.

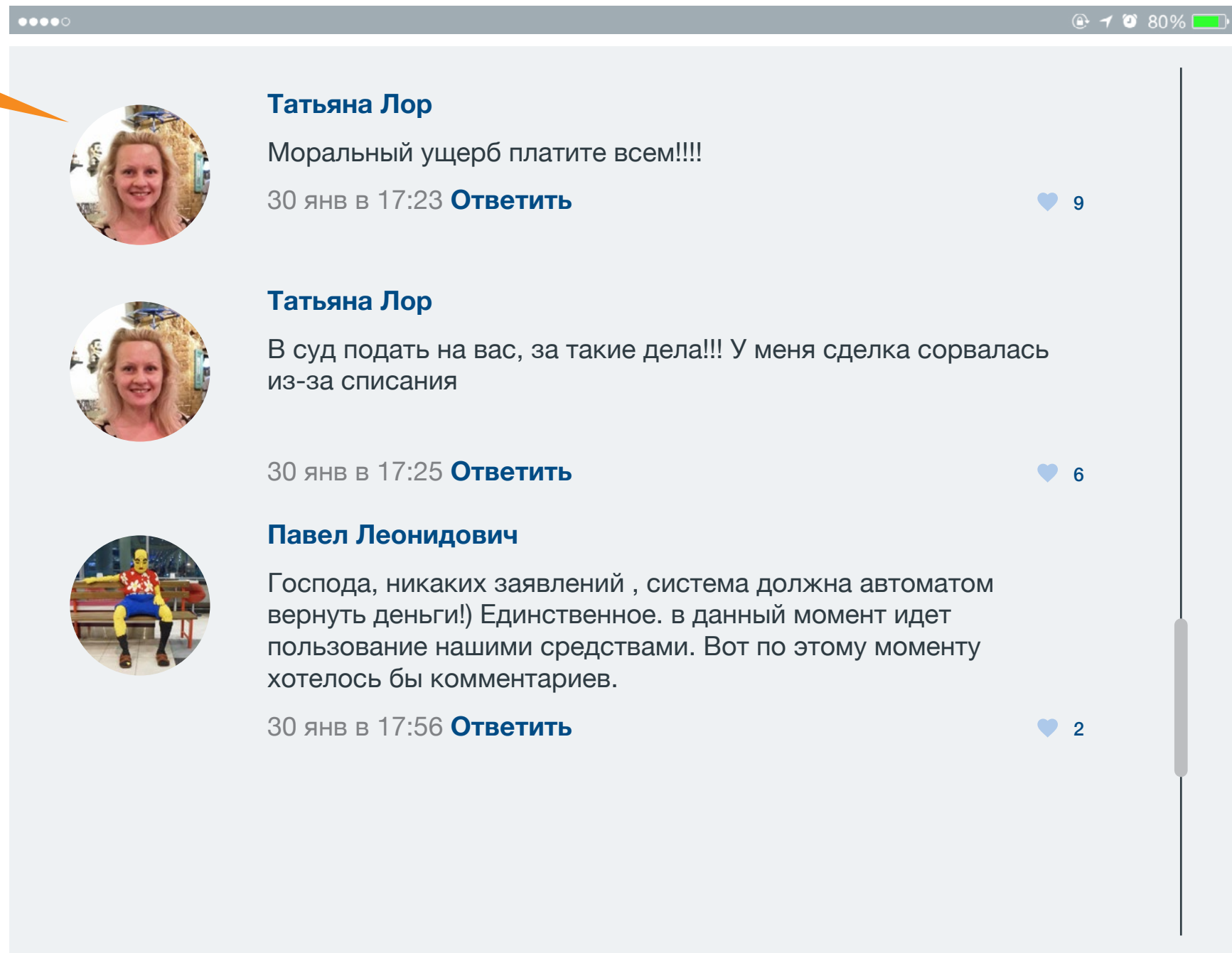
Процесс отмены ошибочных списаний уже запущен платежной системой. Планируем, что часть клиентов получит возврат 3 февраля, часть - 6 февраля. О зачислениях будем информировать вас через смс.

По кредитным картам будет производиться дополнительная корректировка начисленных процентов с учетом периода, в течение которого баланс был некорректен.


Процесс отмены списаний не быстрый, но платежная система и банк работают над его максимальным ускорением. Еще раз приносим свои извинения и благодарим вас за понимание.


**ОФИЦИАЛЬНОЕ СООБЩЕНИЕ БАНКА**


Снова передаем фидбэк в бизнес – для многих людей это были последние деньги, им пришлось занимать и т. д. Просят компенсацию



The screenshot shows a mobile interface with a status bar at the top displaying 80% battery. The main content consists of three comments, each with a circular profile picture, a name, a text message, a timestamp, a 'Ответить' (Reply) button, and a heart icon with a count.

**Татьяна Лор**  
Моральный ущерб платите всем!!!!  
30 янв в 17:23 [Ответить](#)  9

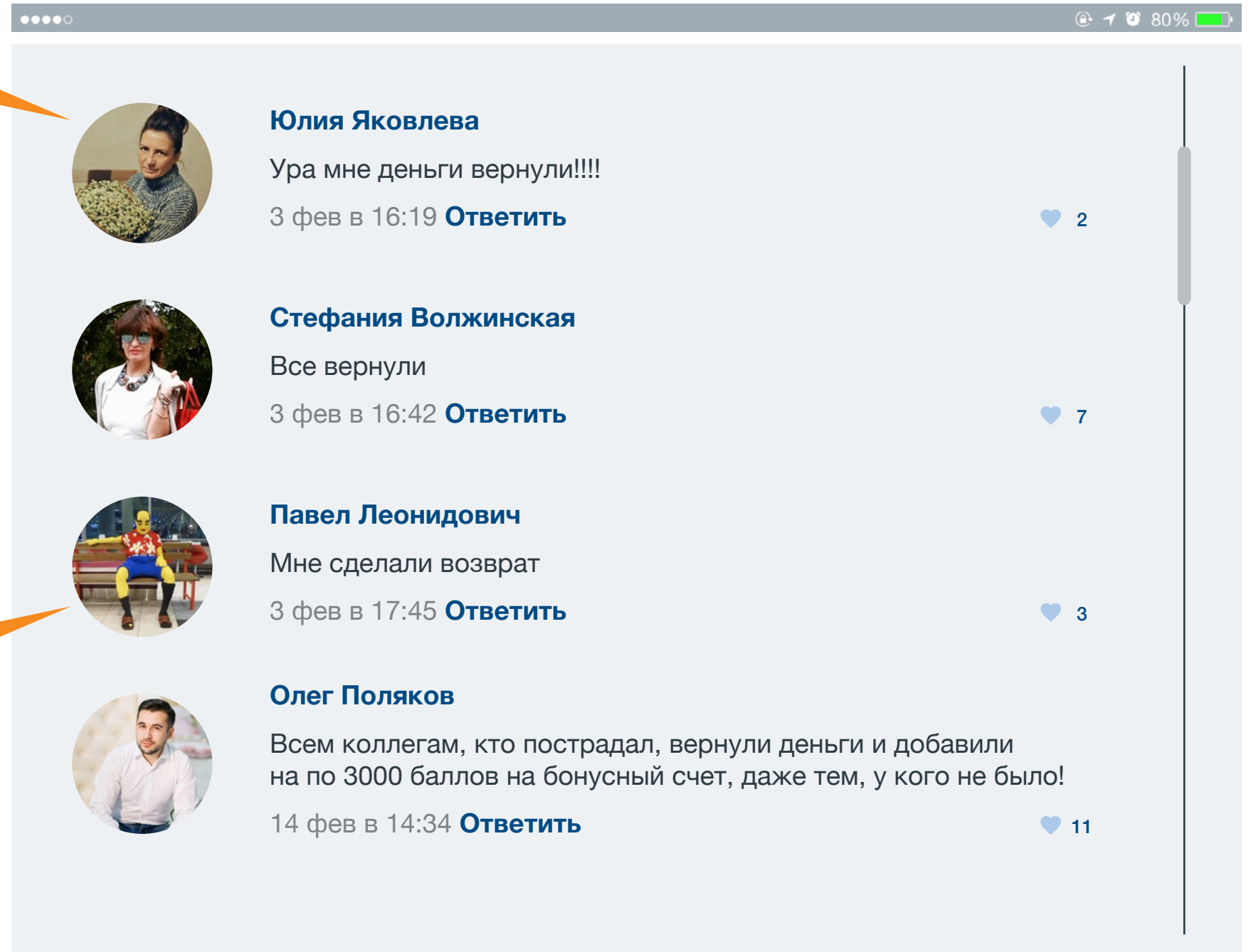
**Татьяна Лор**  
В суд подать на вас, за такие дела!!! У меня сделка сорвалась из-за списания  
30 янв в 17:25 [Ответить](#)  6

**Павел Леонидович**  
Господа, никаких заявлений , система должна автоматом вернуть деньги!) Единственное. в данный момент идет пользование нашими средствами. Вот по этому моменту хотелось бы комментариев.  
30 янв в 17:56 [Ответить](#)  2

Пятница,  
3 февраля 16:00

Все пострадавшие  
получили деньги  
обратно.

В течение следующей  
недели мы зачислили  
им компенсацию –  
3000 бонусных баллов.  
Подписчики не стали  
об этом молчать ;)



The screenshot shows a mobile interface with a status bar at the top displaying 80% battery. The main content is a vertical list of four comments, each with a circular profile picture, the user's name, the text of the comment, the time and date, a 'Ответить' (Reply) button, and a heart icon with a number indicating likes.

- Юлия Яковлева**  
Ура мне деньги вернули!!!!  
3 фев в 16:19 [Ответить](#) 2
- Стефания Волжинская**  
Все вернули  
3 фев в 16:42 [Ответить](#) 7
- Павел Леонидович**  
Мне сделали возврат  
3 фев в 17:45 [Ответить](#) 3
- Олег Поляков**  
Всем коллегам, кто пострадал, вернули деньги и добавили на по 3000 баллов на бонусный счет, даже тем, у кого не было!  
14 фев в 14:34 [Ответить](#) 11

# Выводы

1

Даже если  
контакт-  
центр упадет,  
**вы сможете  
получать  
сообщения  
от клиентов  
в соцсетях**

2

**Обратная связь из  
соцсетей в кризис  
поступает  
быстрее всего.**  
Скриншоты  
убедительнее  
длинных писем

3

**В кризис:  
не молчать.**  
Лучше быстро  
сказать хоть что-  
то и успокоить  
людей, пусть даже  
у вас есть ответы  
не на все вопросы