

Бизнес устойчивост, маркетинг и социални мрежи

МОДУЛ 5



„Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява възгледите само на авторите, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в него.“



Co-funded by
the European Union

С навлизането на интернет, навиците на потребителите при покупка се промениха много. Преди да купи продукт/услуга, вече е обичайно човек да провери онлайн, за да получи информация за продукта/услугата и компанията, отзивите и тогава да реши. Освен това, здравната криза с COVID-19 показва колко е важно компаниите да имат онлайн присъствие. Компания, която няма онлайн присъствие, пропуска няколко възможности за растеж като: разпознаваемост на марката и повишаване продажбите.

Днес социалните мрежи са мощни съюзници и основни инструменти за разширяването и устойчивостта на бизнеса онлайн и офлайн. Този модул представя въведение в дигиталния маркетинг с акцент върху маркетинга в социалните медии и върху това как да подобрите онлайн присъствието на Вашата компания, за да гарантирате нейната устойчивост.

Устойчивост на бизнеса, маркетинг, и социалните мрежи



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

„Разбиване на леда“ занимание

1. Какво мислите за това нарастване?

Актуализираният глобален статистически доклад за 2021 г., публикуван от Hootsuite и We Are Social, разкрива, че повече от 4,80 милиарда души по света сега използват интернет, 300 милиона повече потребители, отколкото през 2020 г. (+5,7%).

1. Като бъдещ или настоящ предприемач какво означава тази информация за Вас и Вашия бизнес?

Сега в света има 4,48 милиарда потребители на социални медии, което представлява почти 57% от общото световно население.

Тема 1
РОЛЯТА НА
МАРКЕТИНГА ЗА
УСТОЙЧИВОСТТА НА
БИЗНЕСА

Тема 2
КАКВО Е
ДИГИТАЛЕН
МАРКЕТИНГ?

Тема 3
ЗАЩО
СОЦИАЛНИТЕ
МРЕЖИ СА
ВАЖНИ ЗА ЕДИН
БИЗНЕС?

Ролята на маркетинга за устойчивостта на бизнеса

"Маркетингът може да се определи като анализ на нуждите на потребителите и набор от действия, използвани от организациите, за да повлияят на потребителското поведение.

Маркетингът създава стойност, възприемана от клиентите и адаптира търговското предложение на компанията към желанията на потребителите".

(e-marketing.fr)

ТЕМА 1

Ролята на маркетинга за устойчивостта на бизнеса

До 2004 г. маркетинговата стратегия на една компания беше **маркетинговия микс**, който се състои от 4 ключови фактора, наречени **4Р: продукт, цена, място (разпространение) и промоция на продукт/услуга**. Съгласувана стратегия, прилагана от компании, особено малки и средни предприятия, за да направят своите продукти известни и да циркулират на пазара. След 2004 г. интернет експлодира и с него уебсайтовете. Появи се електронната търговия. В резултат на това **нов ключов фактор** беше добавен към 4Р, което е „**Лица**“.

ТЕМА 1



Ролята на маркетинга за устойчивостта на бизнеса

Следователно стратегията на 4Р стана Стратегията на 5Р. Този нов фактор предполага повече взаимодействие с потребителя и днес, повече от всякога, мнението на потребителя е много важно за репутацията, успеха и устойчивостта на една компания. И тук може да помогне добрата маркетингова стратегия. **Защото потребителят вече не купува просто продукт/услуга, но и преживяване.**

ТЕМА 1



Ролята на маркетинга за устойчивостта на бизнеса

Доволеният потребител става алоялен клиент и на свой ред препоръчва компанията и нейния продукт/услуга в своето обкръжение или в социалните медии, следователно **значението на дигиталния маркетинг е огромно.**

ТЕМА 1



5 P's MARKETING MIX

Product

Be specific. Explain the features of your products and services and how they specifically benefit your market. Understanding how your product solves your market's problem in a different way than your competitors is crucial.

Prix

How much do you charge for your product or service? It should be enough to cover your expenses and make a profit, but it should be what the market is willing to pay for the quality of the product and the level of service you provide.

Place

Where are your products and services sold? How are your products and services distributed? How will you get them to your target customers.

Promotion

What methods will you use to get your products and services in front of your prospects and customers? To do this, you need to understand your market, including where it is and how you can create marketing messages that it will respond to.

Person

The people and services you use in your business can impact your success. If your salespeople or virtual assistant are poor quality, you may lose customers. You will have complaints to deal with. With competition, customers have a choice of who to do business with and they prefer companies that offer attentive and responsive service.

Какво е дигитален маркетинг?

По дефиниция дигиталният маркетинг е начинът да популяризирате Вашата марка, Вашия продукт/услуга онлайн. Тя има за цел да привлече Вашите целеви клиенти към Вас, с които ще се ангажирате, за да ги превърнете от потенциални клиенти в лоялни клиенти.

Ако искате да достигнете до потенциалните си клиенти онлайн, дигиталният маркетинг може да Ви помогне.

ТЕМА 2



Какво е дигитален маркетинг?

За да съобщите Вашето послание на Вашата целева аудитория, има 6 лоста в дигиталния маркетинг :

- **Уебсайт:** Това е мястото, където Вашите целеви клиенти осъществяват първия си контакт с вашата компания. За да видят Вашите продукти/услуги, цени или просто искат да се свържат с Вас. Следователно Вашият уебсайт е мястото, където Вашите клиенти ще оценят Вашата компания и нейните предложения. Ето защо трябва да прецизирате дизайна на Вашия уебсайт.

ТЕМА 2

Какво е дигитален маркетинг?

- Естественото препращане (SEO): Според проучване на IFOP, предадено от FrenchWeb, в B2C 90% от хората правят проучване онлайн, преди да купят във физически магазин.

Целта на SEO е да класира Вашите страници по-високо в страницата с резултати от търсачката и по този начин да увеличи видимостта ви за една или няколко дадени ключови думи. Ето защо, ако искате да достигнете до целеви клиенти, които не познават Вашата марка или име на домейн, е важно да бъдете включени в търсачките, особено в Google.

ТЕМА 2



Какво е дигитален маркетинг?

- Маркетинг на съдържанието: Това по същество се състои от публикуване и популяризиране на уеб съдържание (блог, бюлетин, видео, подкаст, визуално...) за привличане и информиране на Вашите целеви клиенти. Това съдържание е създадено по-специално за увеличаване на информираността за марката, увеличаване на трафика към вашия уебсайт, генериране на нови клиенти или за задържане на съществуващите Ви клиенти.

ТЕМА 2



Какво е дигитален маркетинг?

- **Маркетинг в социалните медии:** .

Маркетингът в социалните медии е за популяризиране на Вашето съдържание и взаимодействие с Вашите целеви потребители в социални платформи: Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Twitter...

Онлайн реклама (дисплей): Това са платени реклами за привличане на потенциални клиенти към Вашия уебсайт.

ТЕМА 2



Какво е дигитален маркетинг?

- **Имейл маркетинг:** се използва главно не за генериране на нови потенциални клиенти, а за запазване на тези потенциални клиенти, които са показали интерес към изпращане на редовен бюлетин с оферти или нещо подобно.

Когато се използват добре, тези лостове допринасят за развитието на компанията по отношение на имиджа, ценностите и качеството на продукта/услугата. Те също така позволяват на компанията да създаде силна връзка във времето със своите клиенти. В този модул ще се съсредоточим върху лостовете на **социална медия**

ТЕМА 2

Защо социалните медии са важни за бизнеса?

Приблизително 71% от клиентите, които са имали положителни взаимодействия в социалните медии с компания, биха препоръчали марката на и други в бъдеще.

Социалните медии са ефективна дигитална маркетингова стратегия, която достига до клиенти по целия свят. Ето някои от основните причини, поради които фирмите трябва да разширят присъствието си в социалните медии:

ТЕМА 3

JUL
2021

USE OF SOCIAL PLATFORMS AS SOURCES OF NEWS

PERCENTAGE OF **WORLDWIDE SURVEY RESPONDENTS*** WHO SAY THEY USE EACH SOCIAL PLATFORM TO DISCOVER AND ACCESS NEWS CONTENT

FACEBOOK



44%



YOUTUBE



29%



WHATSAPP



23%



INSTAGRAM



15%



TWITTER



13%

FB MESSENGER



12%



TELEGRAM



6%



TIKTOK



4%



LINKEDIN



4%



SNAPCHAT



2%

Защо социалните медии са важни за бизнеса?

- **Разберете клиента:** компаниите могат да разберат нуждите на клиентите, като анализират тяхната ангажираност и интереси по определени теми или продукти, анализирайки поведението им в социалните медии и нужди, споделени там.

ТЕМА 3

Защо социалните медии са важни за бизнеса?

- Увеличете лоялността към марката: Чрез директна ангажираност с клиенти, маркетинговата стратегия в социалните медии повишава лоялността към марката, удовлетвореността на клиентите и задържането на клиентите. Бизнес с активен профил в социалните медии установява по-добра комуникация със съществуващи и потенциални клиенти. Тези платформи позволяват на компанията да предоставя бързи отговори и лични съобщения на клиентите, укрепвайки връзката и принадлежността към марката.

ТЕМА 3

Защо социалните медии са важни за бизнеса?

- **Увеличете познаваемостта на марката:**

Онлайн маркетингът, чрез сайт за социални медии, повишава осведомеността за марката като предоставя възможности за директна връзка с клиентите. Прекарването на няколко часа седмично в онлайн ангажираност ще увеличи имиджа и видимостта на марката Ви.

- **Увеличете трафика на уебсайта:** споделянето на съдържание в социалните медии увеличава вероятността клиентите да посетят уебсайта на компанията.

ТЕМА 3



Защо социалните медии са важни за бизнеса?

Как да използвате социални медии за Вашия бизнес

1) Важно е да определите кои социални мрежи са подходящи за Вашия бизнес въз основа на целите, които искате да постигнете, напр. подчертайте Вашите продукти/услуги, за да се разграничите от конкуренцията, представете Вашата марка и нейните ценности, за да изградите лоялност у клиентите и т.н.

ТЕМА 3



Facebook is perfect for more engagement-based content and softer sells. Photos and videos work well, as does showing behind-the-scenes updates and the names and faces of the real people behind your brand.



As an image-based social networking site, Instagram is another great place to grow your business through engagement and brand awareness as opposed to outright sales. To make the most of the network, tap into everything that it has to offer including live videos and Instagram stories.



As the world's foremost business social networking site It's ideally suited to lead generation techniques such as setting up webinars or offering free downloadable whitepapers and ebooks.



Pinterest users tend to be made up of a specific demographic, mostly women. It's particularly popular amongst arts and crafts communities, wedding planners and fashion



Twitter is a little bit like a mix of Facebook and Instagram with LinkedIn thrown in for good measure. It's a great place to share and to comment on breaking news and it can also be useful for live-tweeting events or providing customer service.



One of the best ways to raise brand awareness and to generate results from a YouTube marketing strategy is to work with influencers to sponsor videos.

Защо социалните медии са важни за бизнеса?

Как да използвате социални медии за вашия бизнес

2) Развитие на афилиейт партньори

Това включва създаване на партньорска програма, за да превърнете потребителите в посланици на Вашата марка. Например: използвайте кодове за спонсорство, за да възнаградите тези, които насърчават приятелите си да направят покупка.

3) Провеждайте състезания

Състезанията са гарантиран начин за ангажиране в социалните медии. Раздайте своя продукт/услуга като награда.

ТЕМА 3

Защо социалните медии са важни за бизнеса?

Как да използвате социални медии за Вашия бизнес

4) Предложете качествено съдържание: Уверете се, че Вашето съдържание (снимки, видеоклипове, визуализация...) е с добро качество и подчертава Вашите продукти или услуги.

5) Увеличете максимално функционалността на всяка социална мрежа: Независимо дали става дума за Instagram или Facebook, актуализациите се правят редовно, за да предложат функции, които целят да ви помогнат да популяризирате Вашия продукт/услуга и Вашата марка.

ТЕМА 3

Идеи за публикации в социалните мрежи

● Публикуване на цитати Цитатите често са много популярни сред абонатите. Те помагат да се предаде ангажиментът на Вашата марка, споделяйки положителни мисли. ● Популяризирайте своите продукти и услуги Социалните мрежи са витрините на Вашата дейност и остават пространство, посветено на популяризирането на Вашите продукти и услуги. Използвайте качествени визуални елементи във Вашата емисия, във Вашите истории, като генерирате информативно, подходящо, запомнящо се или забавно съдържание.	● Споделяне на уроци Този тип съдържание има висок потенциал за ангажиране, тъй като е част от процес на образование, обучение и забавление за целевата аудитория. Следователно е възможно да предложите различни уроци, съобразени с Вашата дейност и ангажименти. За това изглежда разумно да разчитате на каруселния формат, който е особено ефективен в Instagram и LinkedIn например. Или кратки видеоклипове (Reel) в Instagram и TikTok.	● Публикуване зад кулисите "Зад кулисите" са типове съдържание, които позволяват да се покаже задкулисието на дадена марка (зад кулисите на производството, напредък на проект, предстояща новост...), за да се пренесе общността в нейната вселена. Този тип публикация прави възможно разказване на истории и „хуманизира“ компанията, което я доближава до нейната целева аудитория.
● Задавайте въпроси на Вашите последователи Задавайте въпроси на Вашите абонати чрез: анкети, стикери с въпроси. Това приканва Вашите абонати да взаимодействат с Вас и да Ви дадат обратна връзка	● Споделяне на отзиви на клиенти Този тип съдържание не само помага да се разпространи мнението за дадена марка, но и подобрява Вашата общност. Това създава чувство на доверие във Вашата марка.	● Съсредоточете се върху сезонното съдържание Съдържанието, свързано с празниците, е добър начин да стимулирате Вашата общност и да генерирате ангажираност. Използвайте сезонни събития, за да предлагате конкурси, които също са вид ангажиращо съдържание.



Мисията на маркетинга като процес на управление на организациите е да изгради клиентска база и да осигури в дългосрочен план устойчива лоялност, като ежедневно се предприемат необходимите действия за повишаване на клиентската удовлетвореност.

Днес социалните медии са мощни инструменти, които Ви позволяват да прилагате действия в помощ на устойчивостта на Вашия бизнес.

**Заклучени
е**

Време е за практика!



Първа практическа задача

- 1) Днес, повече от всякога, мнението на потребителя е много важно за репутацията, успеха и устойчивостта на една компания. **Твърдението е вярно или невярно?**

- 2) Броят на уебсайтовете се увеличава след 2014 г. **Твърдението е вярно или невярно?**

- 3) **Попълнете пропуските**
дигиталният маркетинг е пътят към _____вашата марка, вашия продукт/услуга_____

- 4) Кой от тези предложения са част от 5P?
 - а) Страст, цена, продукт, разположение, промоция
 - б) Продукт, Цена, Позициониране, Промоция, Лице

- 5) Кое от тези действия представлява един от 6-те лоста на дигиталния маркетинг?
 - а) Разработете нова продуктова линия
 - б) Организиране на състезание в социалните медии
 - в) Организиране на частна продажба

Време е за практика!

Отговори



1) Вярно

2) Вярно

3) Попълнете пропуските

Дигиталният маркетинг е пътят към **насърчаване на** Вашата марка, Вашия продукт/услуга **онлайн**

4) Кой от тези предложения са част от 5P?

б) **Продукт, цена, позициониране, промоция, човек**

5) Кое от тези действия представлява един от 6-те лоста на дигиталния маркетинг?

б) **Организиране на състезание в социалните медии**

Време е за практика!



Втора практическа дейност: Приложете дигитална маркетингова стратегия за Вашия бизнес

- Първо, определете целите, които искате да постигнете за Вашата дейност
- В съответствие с тези цели, поставете 3 лоста за дигитален маркетинг, които най-добре отговарят на Вашия бизнес
- Определете коя социална мрежа е най-подходяща за Вашата дейност

[Как да създадете акаунт във Facebook](#)

[Как да създадете акаунт в Instagram](#)

[Как да създадете акаунт в LinkedIn](#)

[Как да създадете Twitter акаунт](#)

[Как да създадете Pinterest](#)

[Как да създадете акаунт в Youtube](#)

Препратки

Консултиране на: <https://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/est-que-marketing-238286.htm>

Консултиране на: <https://blog.hootsuite.com/types-of-social-media/>

Консултиране на: <https://www.plytix.com/blog/evolution-of-ecommerce-timeline>

WE GET
ЖЕНСКО
ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО :
ОТКРИВАНЕ НА НОВИ
ПЕРСПЕКТИВИ



wegetproject@gmail.com

we-get.eu



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union