

Проект финансируется из средств на сотрудничество по развитию и гуманитарную помощь Министерства иностранных дел Эстонии

# МАСТЕР-КЛАСС ПО ИНТЕРНЕТ- МАРКЕТИНГУ

---

Биргит Маасинг, магистр гуманитарных наук

# Сущность интернет-маркетинга

- Интернет-маркетинг (э-маркетинг, цифровой маркетинг) – это главным образом процесс, связанный с маркетингом товаров и услуг предприятия в Интернете. Эта отрасль маркетинга могла бы быть одной из частей стратегии каждого предприятия.
- Интернет-маркетинг отличается от традиционного маркетинга, поскольку является в части реализации самым быстрым, точным и легко измеряемым.

# Сущность интернет-маркетинга

- Цифровые СМИ – повсюду, потребители имеют доступ к информации, не зависимо от места их нахождения.
- На потребителей уже не влияет в значительной мере то, что Вы говорите о своём бренде. Потребители скорее следят за тем, что другие говорят о Вашем бренде.
- Потребители отдают предпочтение брендам: тем, кто их знает, они предпочитают персональную коммуникацию и предложения, удовлетворяющие именно их потребности, а интернет-маркетинг способен на всё это.

# SOSTAC

**Situation** – Где мы находимся сейчас?

**Objectives** – Где мы хотели бы находиться?

**Strategy** – Как мы собираемся достичь этого?

**Tactics** – Какие конкретно инструменты мы будем для этого использовать?

**Action** – Каков наш план?

**Control** – Достигли ли мы поставленной цели?



# Тактики интернет-маркетинга

- **Статейный маркетинг:** идея статейного маркетинга – превратить Вас в эксперта посредством публикации ценных статей, распространяемых регулярно как в печатных СМИ, так по электронным каналам, которыми пользуется Ваша целевая аудитория.
- **Вирусный маркетинг:** цель вирусного маркетинга – заставить людей добровольно и быстро распространять генерируемую Вами информацию, которая не кажется рекламой, но содержит ссылки на Вас.

# Тактики интернет-маркетинга

- **Блог-маркетинг:** идея блог-маркетинга – объединить и связать целевую аудиторию посредством ценностного контента и общения. Интернет-маркетинг не требует, как правило, денег, достаточно инвестировать время, например, в поддержание своего бизнес-блога.
- **Email-маркетинг:** привлекательность email-маркетинга кроется в Вашей личной базе данных и её умелом использовании. Поскольку просматривание электронной почты превратилось в зависимость, то она стала каналом распространения надлежащего контента и предложений.

# Тактики интернет-маркетинга

- **Видеомаркетинг:** видеомаркетинг – это также одна из частей контент-маркетинга, и, поскольку видеоматериал является по сравнению с другими видами маркетинга более привлекательным, то Вы можете привлечь больше внимания, предлагая, в первую очередь, поучительные и создающие ценность видеоматериалы.

**Оптимизированный для продажи веб-сайт:** если Вы являетесь предприятием, то Ваш сайт должен быть оптимизирован с целью продаж. Продающий веб-сайт будет действенным, если он предлагает ценный для клиента контент, эффективно направляет посетителя к желаемой деятельности, удобство его использования и дизайн формируют о Вас впечатление как о профессионале.

# Тактики интернет-маркетинга

- **Поисковый маркетинг:** одна из основных целей поискового маркетинга – быть на первой позиции или на первой странице в результатах выдачи поисковых систем по ключевым словам, характеризующим Вашу деятельность.
- **Маркетинг в социальных сетях:** цель маркетинга в социальных сетях – создание доверия посредством регулярного и активного общения, с которым связан также умелый маркетинг и продвижение продаж.



# Тактики интернет-маркетинга

- **Партнёрский маркетинг | совместный маркетинг:** цель партнёрского или совместного маркетинга – получение более больших доходов и экономия расходов посредством совместной деятельности поставщиков, предлагающих совместимые товары/услуги.
- **Интернет-реклама:** реклама Вашего товара или услуги в Интернете помогает быстрее найти целевую аудиторию в случае выбора правильных каналов и надлежащего исполнения. Это как успешно инвестированный банковский кредит, который даёт Вам новых клиентов.
- **Интернет-кампания:** интернет-маркетинг подразумевает также организацию кампаний, целью которых могут быть как продажи, расширение базы клиентов, так и повышение известности бренда.

# FB Edgerank

- Edgerank – это алгоритм в Facebook, который определяет, кому, в каком объёме и какой контент отображать. Конечно же, он тайный, но, чтобы игра была ещё более захватывающей, они дают ссылки на то, как лучше найти нужную целевую аудиторию.

# FB Edgerank

- То, как Facebook сам оценивает пост, точно не известно. Но известно, что они используют в своём EdgeRank (число, отражающее популярность поста) алгоритме три параметра:
- **вовлеченность** – комментарий имеет более высокую ценность, чем лайк, поскольку написание текста требует от пользователя большей вовлеченности, чем простое нажатие кнопки лайка. Счёт повышает также количество перенаправленных постов;
- **время** – чем новее пост, тем больше вероятность, что Ваши фанаты его увидят;
- **внимание** – то, сколько раз пользователи нажимают кнопку лайка.

# FB Edgerank

Следите за изменениями Edgerank в Facebook. То, что происходит сегодня, уже может не происходить завтра!



# Facebook

- Знаете ли Вы, что срок жизни одного поста в Facebook может составлять всего 4 часа, тогда как другой пост может распространяться в сетях 2-3 дня. Этот срок жизни поста зависит, в частности, от типа контента и времени его публикации.
- Крайне важно знать, чем занимается Ваша целевая аудитория в какое-либо время суток, поскольку, если срок жизни одного поста составляет лишь 4 часа, то следует тщательно выбирать временное окно, в течение которого Ваш пост будет распространяться лучше.

# Что Вы знаете о своих потребителях?

- Кто они?
- Какую информацию они ищут?
- Что оказывает на них эмоциональное воздействие?
- Почему они покупают у Вас?
- Какие у них существуют страхи, и какие возражения?
- Чего они не знают?

# Персона покупателя против профиля покупателя

- **Профиль покупателя:** описание клиента или группы клиентов, охватывающее демографические, географические и психологические характеристики, а также покупательское поведение, кредитоспособность и историю покупок.  
**Персона покупателя:** функциональное описание идеального клиента, основанное на исследованиях рынка и реальных данных, полученных от существующих клиентов.

Основное различие между ними заключается в количественных и качественных показателях – исчисляемые или наблюдаемые данные. Ни один из них не имеет превосходства над другим, знание обоих было бы идеальным с целью повышения конкурентного преимущества.

# Персона покупателя

- Персона покупателя позволяет выяснить, как, когда и почему покупатель принимает решение, на которое предприятие хочет оказать влияние.
- Персона покупателя – это ОДИН человек.



# Создание персоны покупателя

- Наилучший способ – беседа с членами целевой аудитории, совершившими покупку!!!
- 3-5 бесед
- Если Вы получили несколько разных Персон, то имейте в виду, что **один человек в состоянии хорошо справиться максимально с двумя разными целевыми группами**. Особенно критичным этот пункт является для небольших фирм.

# Персона покупателя

- **Facebook Analytics**
- **Instagram insights**
- **Google Analytics**
- **Работники по обслуживанию клиентов предприятия**

**А если Вы – начинающий предприниматель?**

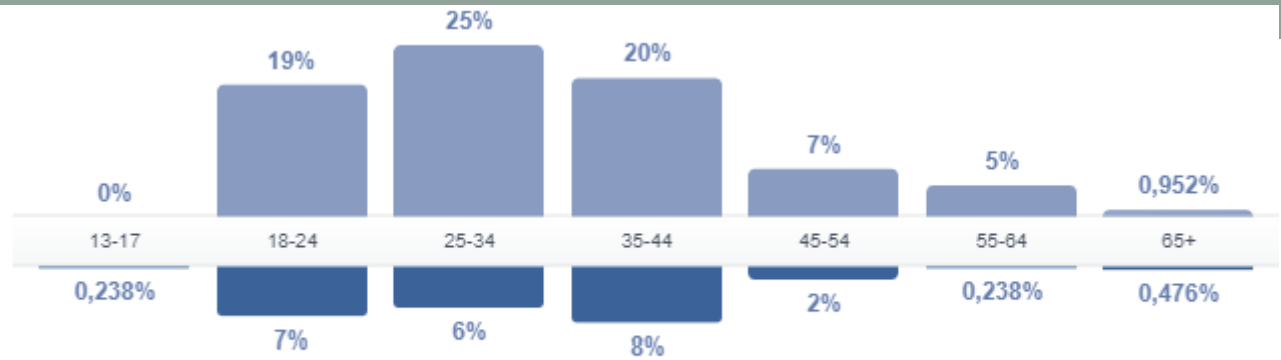
- Тематические форумы и присутствующие на форумах группы – опросите или исследуйте их профиль.

## Naised

■ 75%  
Your Fans

## Mehed

■ 24%  
Your Fans



Riik	Your Fans	Linn	Your Fans	Keel	Your Fans
Eesti	411	Tartu, Tartu County	204	Eesti	343
Šveits	1	Tallinn, Harju County	109	Inglise (Ameerika Ühen...	49
Tšehhi Vabariik	1	Pärnu, Pärnu County	8	Inglise (Briti)	18
Ühendkuningriik	1	Põlva, Põlva County	6	Vene	9
Iirimaa	1	Viljandi, Viljandi County	5	Portugali (Portugal)	1
Portugal	1	Ülenurme, Tartu County	4		
Rumeenia	1	Jõhvi, Ida-Viru County	3		
Venemaa	1	Otepää, Valga County	3		
Ukraina	1	Võru, Võru County	3		
Nigeeria	1	Jõgeva, Jõgeva County	3		

# Insights

120 followers  
+0 in the last 7 days

44 posts  
+1 in the last 7 days

1,057 impressions  
+952 in the last 7 days



## FOLLOWERS [See more >](#)

24%  
Men

76%  
Women

### Ages 18-24

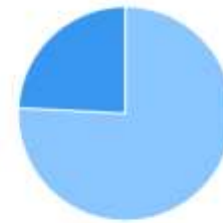
Most of your followers are in this age group.



# Followers

120 followers  
+0 in the last 7 days

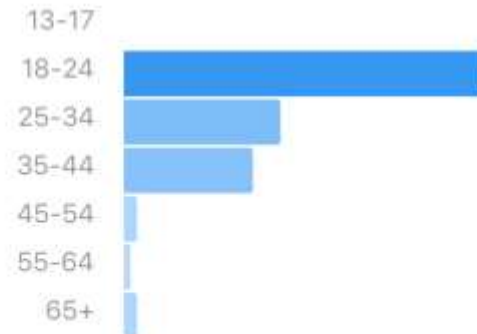
## GENDER



24%  
Men

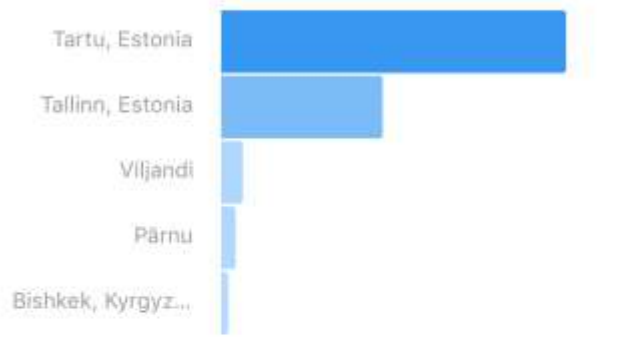
76%  
Women

## AGE RANGE [All](#) [Men](#) [Women](#)



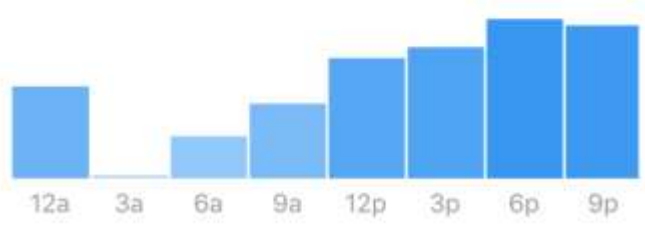
# Followers

## TOP LOCATIONS Cities Countries



## FOLLOWERS Hours Days

< Tuesdays >



What do these mean? ▾

<b>Персональная информация</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Возраст</b></li><li>✓ <b>Образование</b></li><li>✓ <b>Местоположение</b></li><li>✓ <b>Хобби (свободное время)</b></li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Какие у персоны цели?</b></li><li>✓ <b>Какие глобальные задачи, направленные на достижение цели, стоят перед персоной?</b></li><li>✓ <b>Как персона принимает решения о покупке? Кто участвует?</b></li><li>✓ <b>Из каких источников персона ищет информацию?</b></li><li>✓ <b>Что нравится/не нравится персоне?</b></li></ul>

# Групповая работа

- Укажите возможности маркетинга в выбранной Вами интернет-среде (Facebook, Instagram, интернет-магазин, Youtube, веб-сайт).



**Dear Lord**

**I posted to Facebook  
Twitter, LinkedIn & Google+  
Please send traffic...please**