

Дигитален маркетинг за микро бизнеса

Лекцията води: Бояна Стоилова



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ Академия Пендара 2020



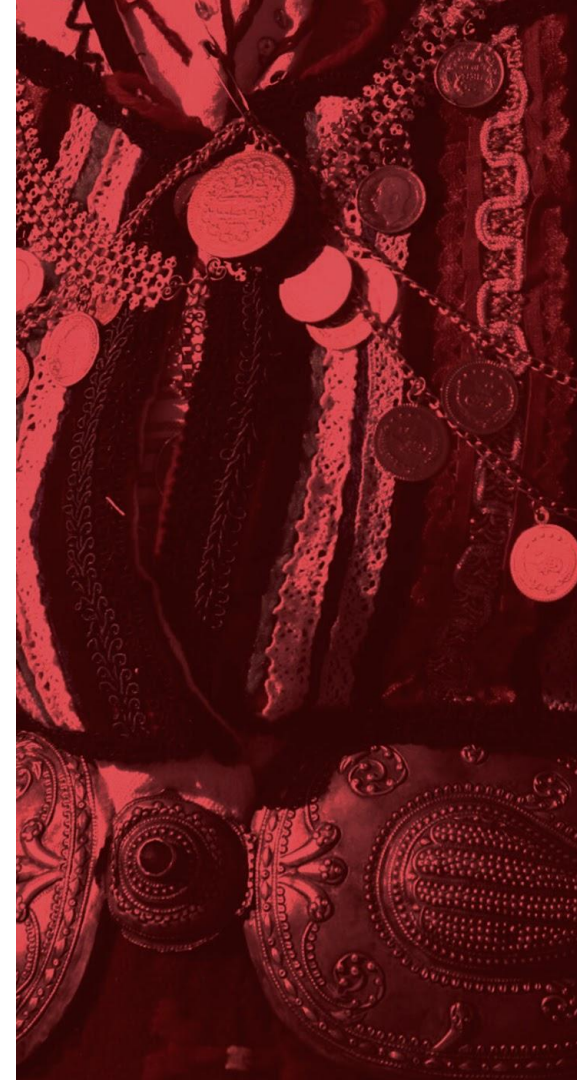
ПЕНДАРА

AMERICA FOR

BULGARIA

FOUNDATION

Подкрепата за Програмата за обучения „Пендара“ на Фондация „LocalFood.bg“ е осигурена от Фондация „Америка за България“.



○ какво предстои

Онлайн маркетинг
и видове канали

Съдържание
и социални мрежи

Полезни примери
и дискусия



ПЕНДАРА

**AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION**

Дигитален маркетинг

Видове канали



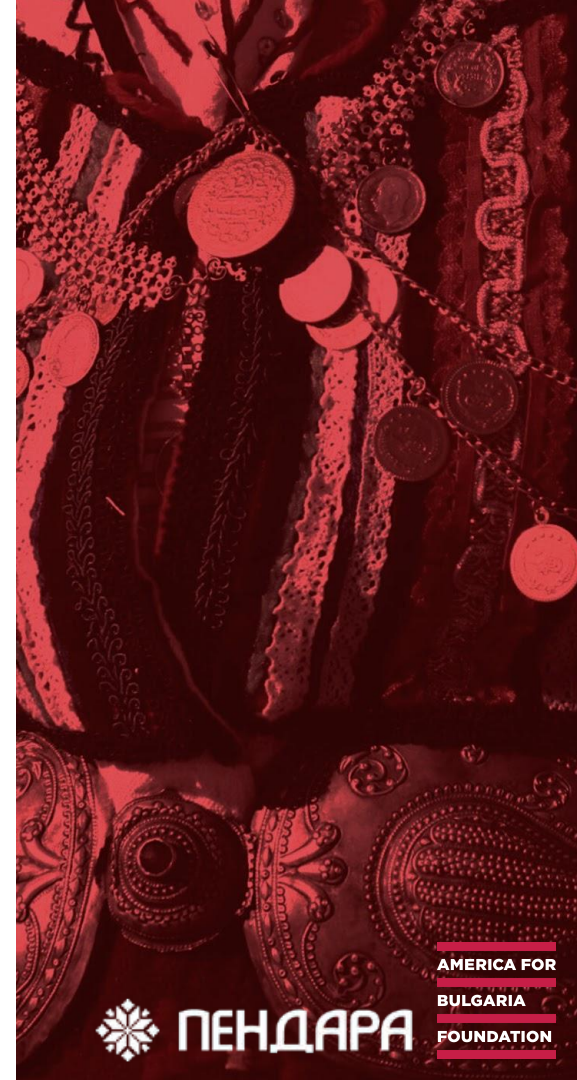
ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ **ДИГИТАЛЕН** маркетинг

Дигиталният (онлайн) маркетинг е термин, обединяващ всички комуникационни и рекламни усилия на бизнеса ни, случващи се в онлайн среда.

-
- Уебсайтът ни
 - Профилите в социални мрежи
 - Резултати в Google
 - Имейл маркетинг
 - Платена реклама и др.



ПЕНДАРА

**AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION**

○ covid-19 и онлайн комуникация

При кризисна комуникация един бизнес е нужно да успокоява, да разбира притесненията на потребителите и да насочи усилия към адекватно онлайн присъствие, без да създава усещане, че се възползва от ситуацията.

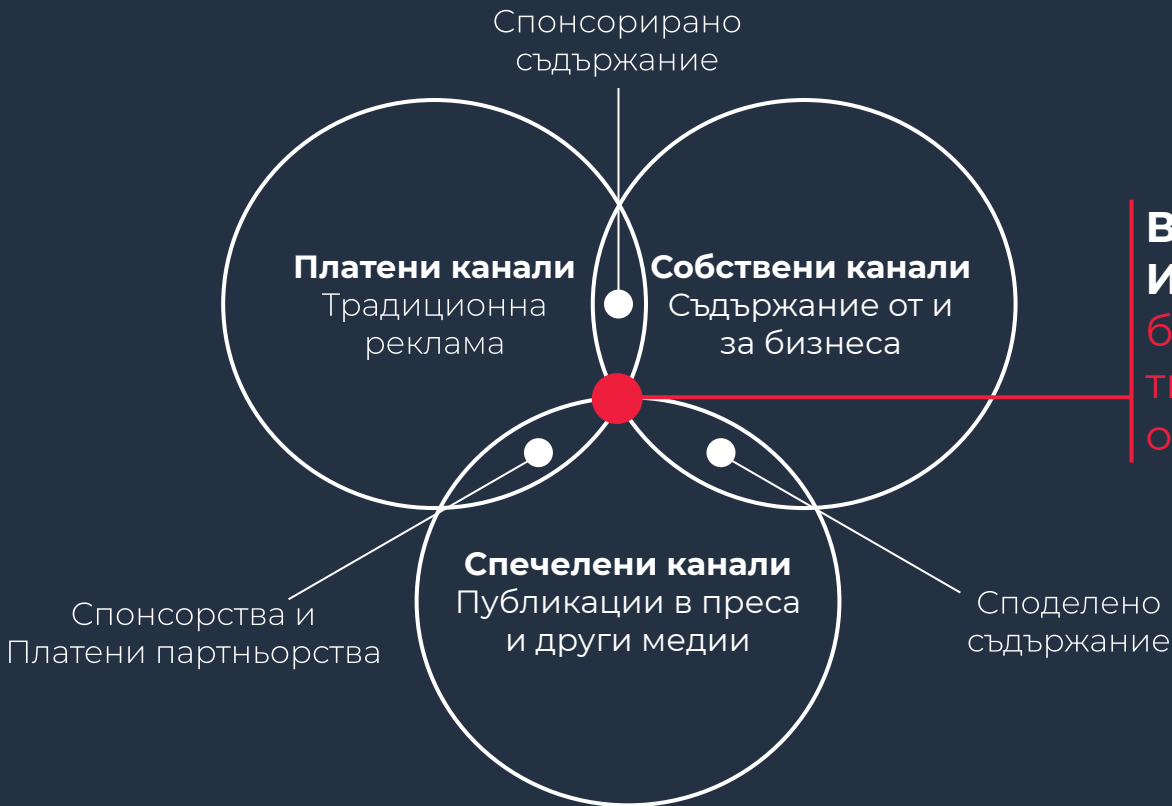
- Засилена онлайн комуникация
- Инвестиция в онлайн присъствие [соц.мрежи; уебсайт]
- Виртуални събития / стрийм [театър Възраждане]
- Фокус върху стойност за обществото и индивида
- Фокус върху действията, не върху комуникацията
 - Комуникацията идва едва след като работата е свършена
- Да мислим не какво ще комуникираме днес, а какво ще комуникираме след няколко месеца



ПЕНДАРА

**AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION**

○ **ВИДОВЕ КАНАЛИ** | РЕО медия модел

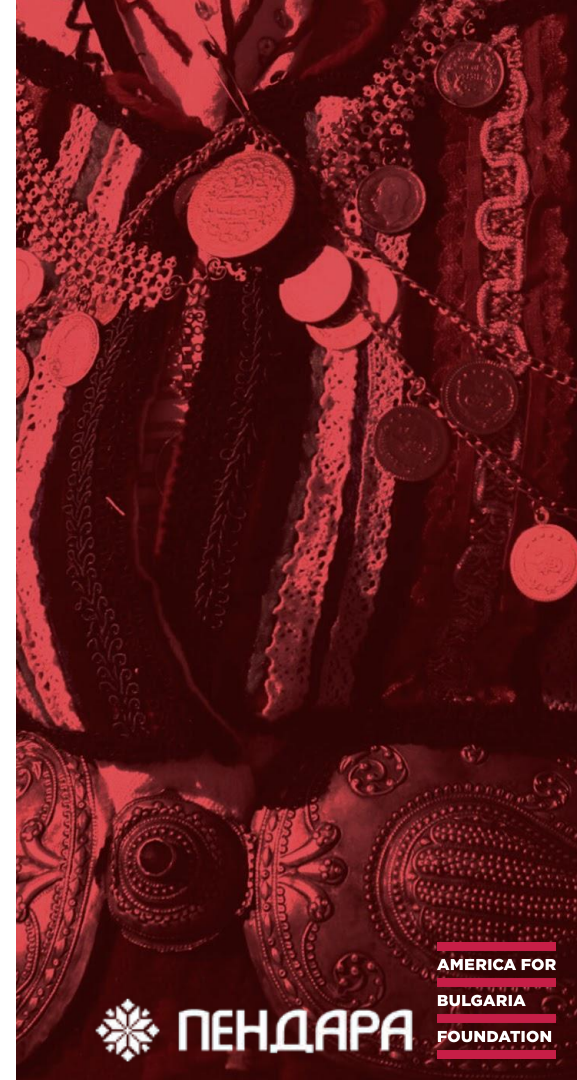


ВЗАИМОВРЪЗКА
Интеграция на каналите
балансът между трите
типа канали води до
оптимален резултат

○ **собствени** канали | owned

Всички **собствени активи/ресурси**, които бизнесът ни притежава. Собствените канали са гръбнакът на онлайн комуникацията, т.е. голяма част от усилията ни са насочени към това да водим трафик към тях.

-
- Уебсайт
 - Профили в социални мрежи
 - YouTube канал
 - Подкаст
 - Електронни книги и др.



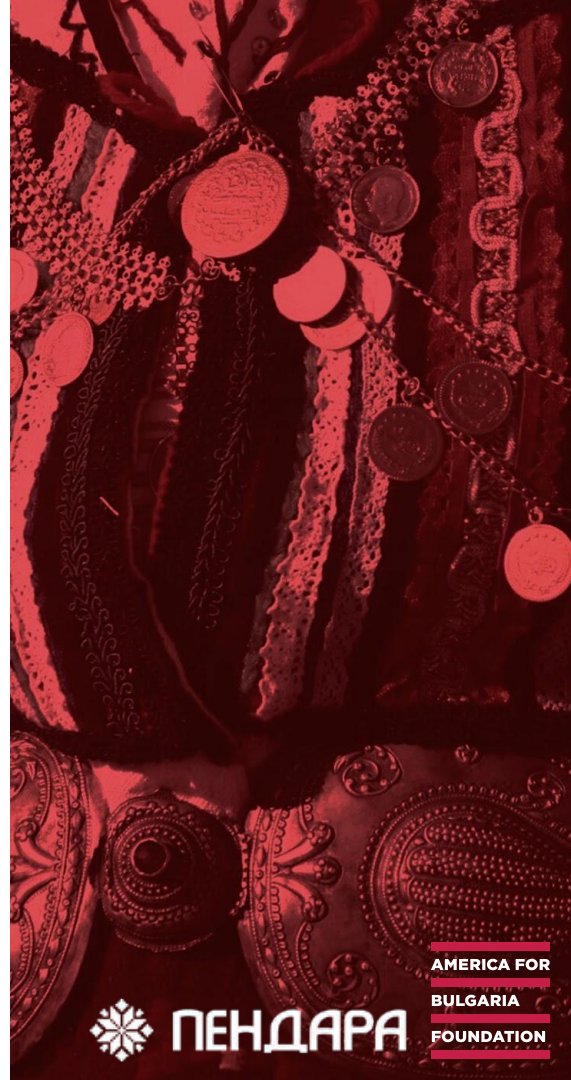
ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ платени канали | paid

Всички канали, в които инвестираме рекламен бюджет с цел да привлечем вниманието на целевата аудитория, т.е. **плащаме за повече видимост.**

-
- Pay Per Click / PPC
 - Дисплейна реклама
 - Реклама в социалните мрежи
 - Платени публикации и др.



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ **СПЕЧЕЛЕНИ** канали | earned

Всички канали, в които съдържанието се разпространява без да се плаща за това. Много често е вследствие на работата с PR, лидери на мнение и платформи, препоръки от доволни клиенти, т.е. **спонтанното и доброволно припознаване с бизнеса** и продукта.

-
- Традиционен PR
 - Работа с лидери на мнение
 - Тестимониали
 - Споделения в социалните мрежи /shares/
 - Споменаване на бранда /mentions/
 - Оценки и препоръки и др.



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

Съдържание

и социални мрежи



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ **създаване** на съдържание

В края на краищата - съдържанието е царят.

- Ключът към това да бъдем успешни в онлайн комуникацията ни е в създаването на автентично и истинско съдържание, което да вдъхновява и провокира ангажираност, т.е. да кара хората спонтанно да реагират като харесват, коментират, споделят, остават оценка, публикуват снимки и пр. или с други думи целим онлайн еквивалента на ефекта **“от уста на уста”**. Само чрез постоянното развиване и разпространение на подобен тип съдържание, бизнесът ни ще успее да привлича хора на сайта, където те да откриват още повече информация и автентично съдържание. По този начин се създава **взаимовръзката между различните видове канали.**



рамка



цел(и)

Реши с каква цел създаваш съдържанието



аудитория

Създай персона-купувач /buyer persona/



проверка

Оцени съществуващите онлайн активи и търси липси или повторения



нови идеи

Помисли за нови идеи за съдържание, базирайки се на направения одит



съдържание

Направи план за създаване на съдържание, което ще ти помогне да постигнеш целта



CMS

Избери система за управление на съдържанието /WordPress/



разпространение

Публикувай съдържанието спрямо план и прилагай SEO media модела

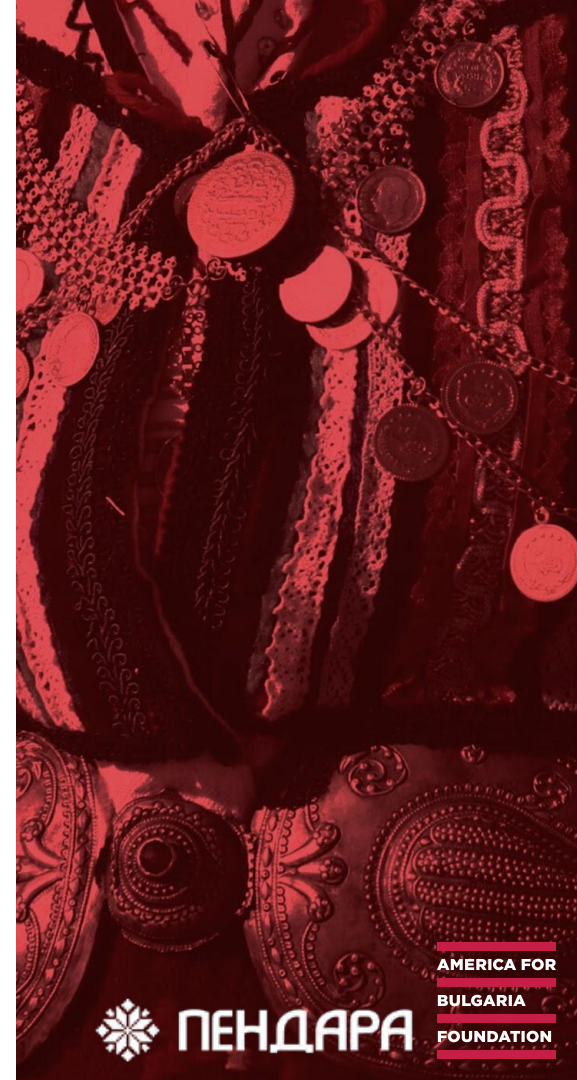


ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ календар

- Създайте собствено съдържание
- Споделете го със своята аудитория
- Измерете кое работи
- Научете се какво да създавате и къде да го споделяте
- Планирайте повече от съдържанието, което ви дава най-добри резултати
- Избягвайте да публикувате прекалено често



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ улеснения | свободни ресурси

изображения / видео / пиктограми / шрифтове



unsplash.com



flaticon.com



freepik.com



videos.pexels.com



pexels.com



dafont.com

○ улеснения | приложения

фото и видео обработка / дизайн и монтаж



Canva



StoryArt



Later



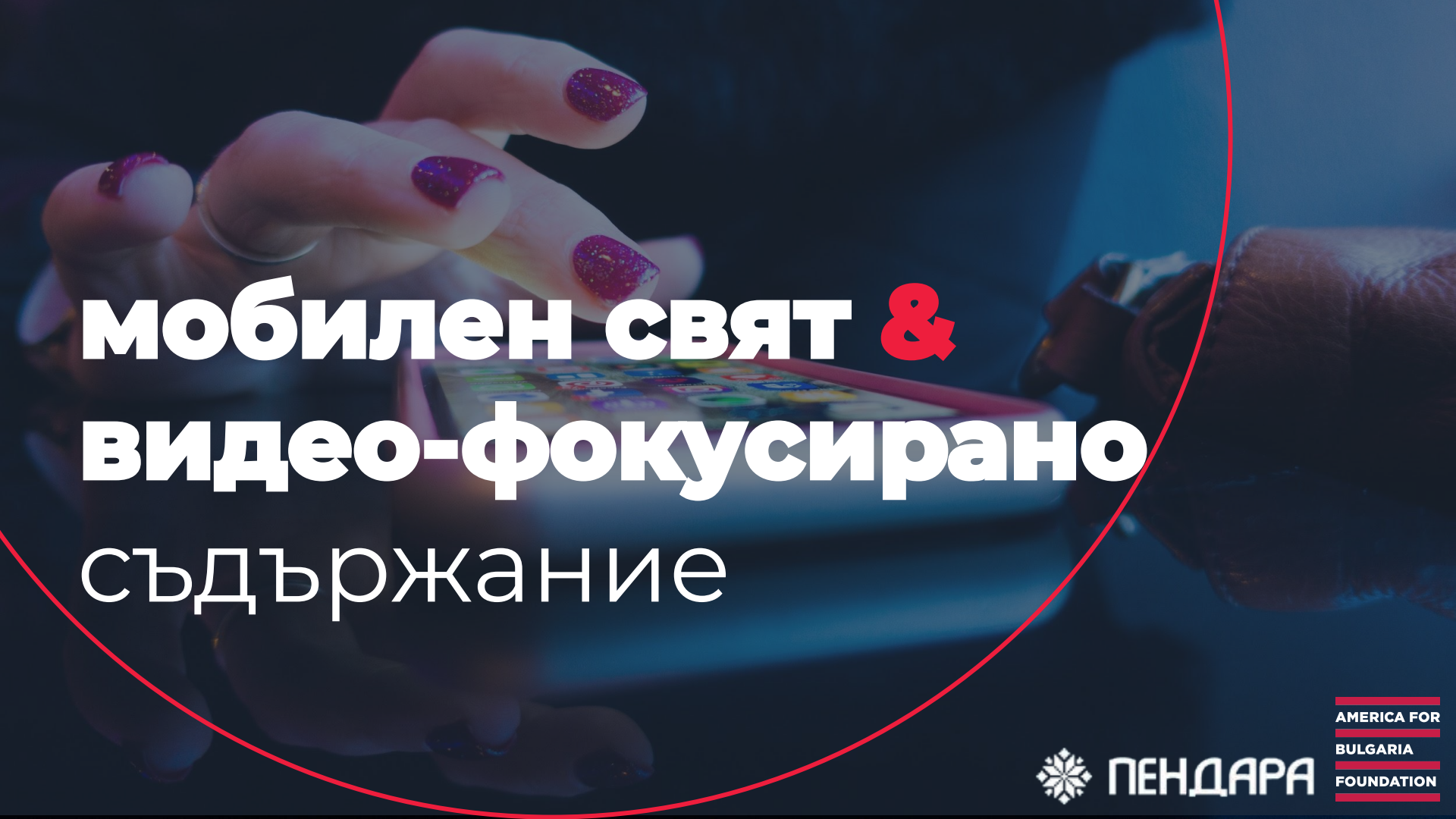
Lightroom Mobile



Quik



Filmora



**МОБИЛЕН СВЯТ &
ВИДЕО-ФОКУСИРАНО
СЪДЪРЖАНИЕ**



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ мобилен СВЯТ

- над **1/4** от потребителите използват **само телефон**
- дневно **4 от 10** потребители търсят само през **мобилно** устройство
- от 2017 Google въведе **mobile-first индекс** за сайтове
- **facebook** с близо 2 млрд. активни потребители месечно през мобилното приложение
- **instagram** с над 1 млрд. активни потребители месечно
- все по-предпочитани стават **платформи с фокус върху мобилни** устройства /Instagram, Snapchat, TikTok/



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ видео-фокусирано съдържание

- видеото **улеснява** потребителите /онлайн обучения/
- видео производството е **по-достъпно** от всякога
- **видеата** - особено **live** - носят автентичност, емоционалност и спонтанност
- близо **50% от потребителите търсят видеа**, свързани с продукт или услуга, преди да посетят магазина
- до 2021 мобилното видео ще води до **80%** от мобилния трафик
- **вертикалните видеа** /Истории/ са предпочитана форма, заемат повече площ върху екрана и генерират по-високи нива на реакция и ангажираност



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

Социални мрежи

видове и полезни примери



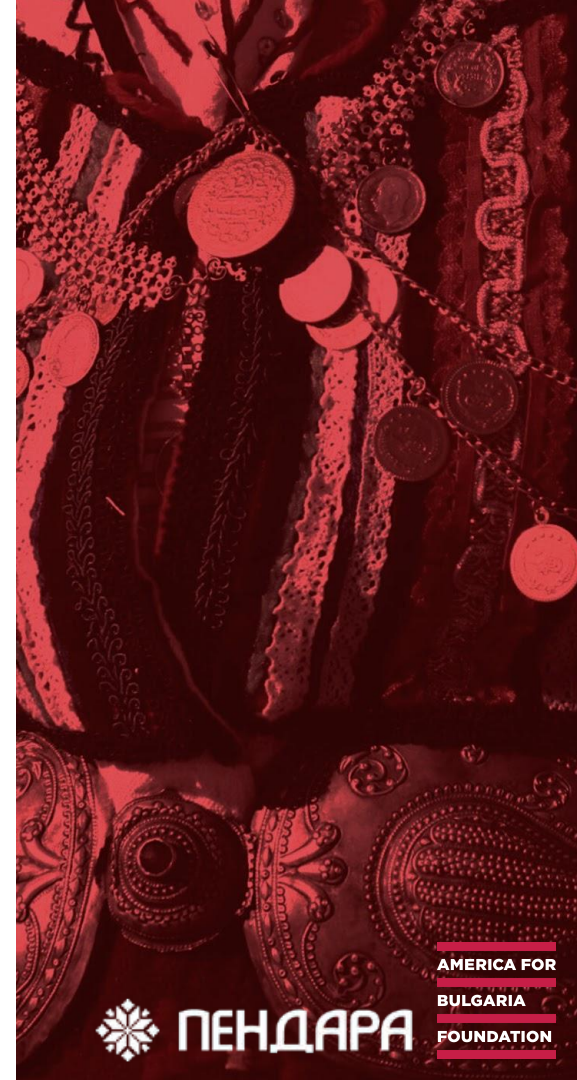
ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ Типове социални мрежи

1. Социално общуване/Свързване
2. Споделяне на снимки
3. Видео споделяне
4. Интерактивни медии
5. Блог/Изграждане на общности

Посетете: <https://blog.hubspot.com/marketing/which-social-networks-should-you-focus-on>



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ Социално общуване

И трите платформи позволяват хората да общуват и обменят информация помежду си и да се свързват с бизнеси. Потребителите водят разговори по различни начини - с коментари, лични съобщения, споделяне, реакции на публикации и др. Присъствието в тях може да е добро начало на онлайн позиционирането на бизнеса ви.

-
- **Facebook:** 2.38 милиона активни потребители на месец
 - **Twitter:** 126 милиона активни потребители на ден
 - **LinkedIn:** над 500 милиона потребители



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ Споделяне на **СНИМКИ**

И двете платформи поставят силен акцент върху изгледа на съдържанието и потокът от информация е базиран изцяло на снимки и/или видео. **IG** е полезен за бизнеси като ресторанти, сладкарници, мода, занаятчийска продукция и др. **Pinterest** позволява потребителите да поставят връзки към сайтове и така директно да насочват към конкретен продукт или услуга. Добро решение е за онлайн търговия.

- **Instagram:** над 500 милиона активни потребители на ден
- **Pinterest:** 250 милиона активни потребители на ден



ПЕНДАРА

**AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION**

○ Видео споделяне

Видео съдържанието може да бъде много полезно за широк спектър от индустрии. Добавянето на видео платформа към онлайн присъствието, ще помогне бизнесът ни да изглежда релевантен, адекватен и освен да ни постави наравно с конкурентите ни, може и да ни отличи от тях.

-
- **YouTube:** над 1.9 милиона активни потребители на месец
 - **Vimeo:** 240 милиона активни потребители на месец



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ Интерактивни медии

Двете приложения дават възможност на потребителите активно да споделят снимки и видео, като им предлагат и възможност да добавят редица интересни филтри и ефекти, като виртуална и добавена реалност, музика и пр. Аудиторията там е много млада и подходяща за бизнеси, които предлагат продукти и услуги за 13+ годишни.

-
- **Snapchat:** 190 милиона активни потребители на ден
 - **TikTok:** 800 милиона потребители по цял свят



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ Блогове/Изграждане на общности

Платформите, свързани с поддържането на блогове и изграждането на общности са изключително полезни за бизнеси, които искат да окуражат **дискусия** около силно **нишова индустрия** или тема.

-
- Tumblr
 - Reddit
 - Medium

 - Калдата
 - BG мама

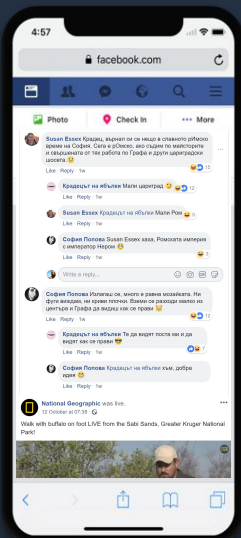


ПЕНДАРА

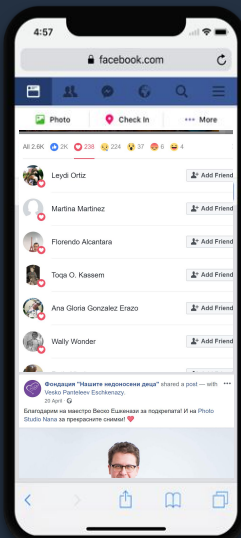
AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ СЪВЕТИ | значими интеракции

коментари
& отговори



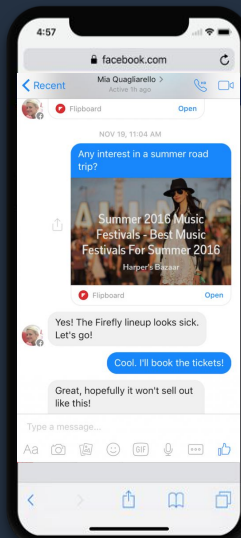
реакции
/под пост/



споделяне
/share/



споделяне
в лично



интеракции
със share



○ СЪВЕТИ | органичен обхват

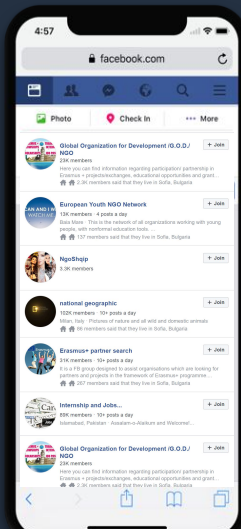
емоция /
история



video / live
video



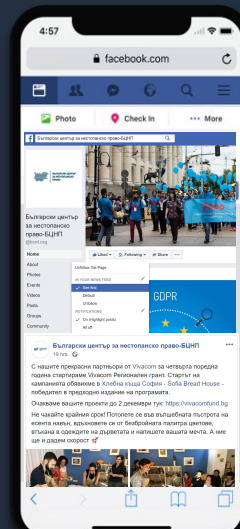
група /
общност



личност /
локализация



see first
опция



○ **СЪВЕТИ** | органичен обхват

Постигането на добър органичен обхват е трудно, но не и непостижимо. Ето няколко съвета:

- Facebook **Групи**
- Facebook **Watch Party** - споделено гледане на видео; всеки последовател получава известие
- Facebook **видео на живо**
- **Messenger Rooms** - нова опция за видео разговори
- Page **Recommendations** - препоръките, които нашите клиенти оставят; не ги пренебрегвайте
- Facebook **like автоматизация** - автоматична покана за следване на страницата до всички, които са реагирали под дадена публикация: <https://www.invitelikecomment.com>
- Опцията "**See first**" / "**Виж първо**" на Facebook страницата

Чатбот онлайн приятел



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ Чатботове

Чатботът е компютърна програма, създадена с предварително зададени сценарии и теми на разговор. Целта на подобна програма е да симулира човешка комуникация като разговаря с неограничен брой клиенти денонощно.

Създайте собствен чатбот:

1. FLOWXO (<https://flowxo.com>)
2. CHATFUEL (<http://chatfuel.com>)
3. MANYCHAT (<https://manychat.com>)
4. API.AI (<http://api.ai>)

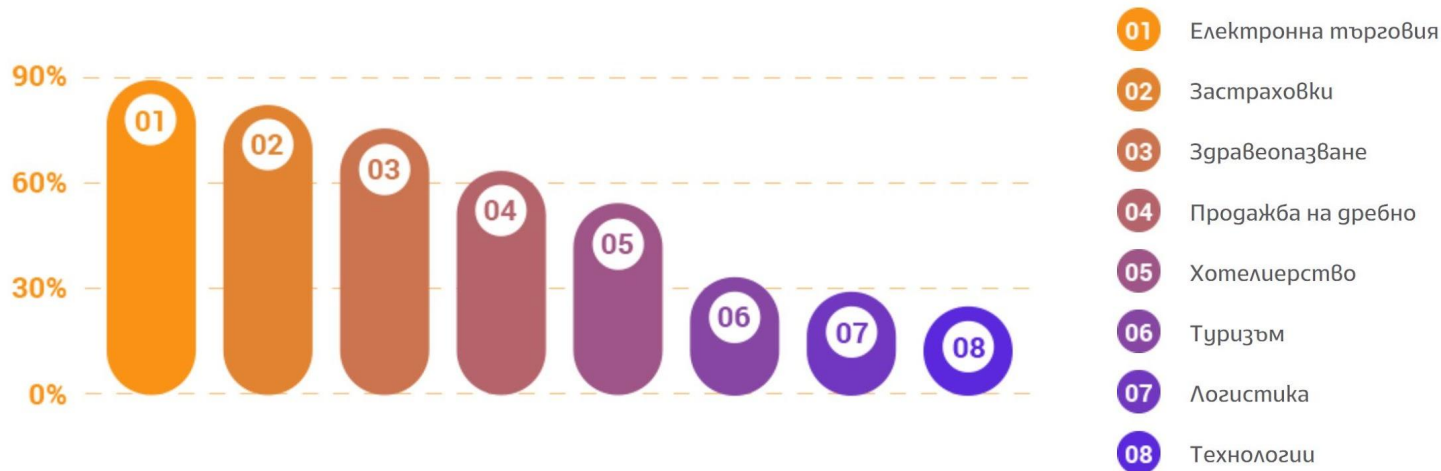


ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

Чатботове

● Приложение на чатботове по индустрии



ManyChat

Welcome Message > Edit ?

✓ Saved Preview Publish

Go To Flow Builder

Demo

Dashboard

Audience

Live Chat

Growth Tools

Broadcasting

Automation

Main Menu

Default Reply

Welcome Message

Keywords

Sequences

Upgrade To Pro

Starting Step

Welcome Message

Attached Steps

Send Message

+ Create New Message

Welcome Message

Welcome **First Name** to my page

New Button #1

New Button #2

+ Add Button

+ Quick reply

+ Text

+ Image

+ Card

+ Gallery

+ List

+ Audio

+ Video

+ File

Back Demo > Manage

Typically replies instantly

Welcome Amnah to my page

New Button #1

New Button #2

Онлайн реклама



ПЕНДАРА

AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION

○ Накратко

Онлайн платената реклама [реклама в социалните мрежи и в google] днес е възможно да бъде тясно таргетирана, релевантна за потребителите и използвана като инструмент за постигане на бизнес резултати.

- **Реклама в социалните мрежи**
 - Facebook
 - Instagram
- **Реклама в Google**
 - Search - платени резултати при търсене
 - TrueView - платени видео реклами в YouTube
 - GDN - реклама с банери в мрежа от сайтове
 - Ремаркетинг/Remarketing



○ **ПОЛЕЗНИ** платформи за учене

Първи стъпки в онлайн рекламата



Facebook Blueprint



Jon Loomer



HubSpot



Google Skillshop



Google Ads в YouTube



Google Analytics

**Благодаря
за поканата и
вниманието.**



ПЕНДАРА

**AMERICA FOR
BULGARIA
FOUNDATION**