



Как выстроить вовлекающий контент в  
социальных сетях и избежать  
репутационных рисков.





## «ЗА» И «ПРОТИВ» ПРИСУТСТВИЯ LUXURY БРЕНДА В ИНТЕРНЕТЕ



# Luxury бренд - это

1. Уникальное предложение
2. Каждое изделие – произведение искусства
3. Присутствие ручного труда в производственном цикле
4. Лимитированное производство



# Luxury бренд - это

## Составляющие luxury бренда:

- История (ключевые фигуры, образ, ценности, время)
- Особенность презентации бренда (бутики, коммуникация, реклама)
- Ритуал продажи

## Отличия luxury бренда:

1. Вызывать желание у всех, но принадлежать только избранным
2. Люкс – это искусство во всем
3. Важность деталей
4. Лучше не делать вообще, чем делать несовершенно
5. Грань между активностью и навязчивостью

# Интернет – объективная реальность

Население России	145,2 млн. человек
Интернет-пользователей	76,5 млн. человек
Интернет-пользователи, в %	53,6%
Интернет-пользователи в социальных медиа	79%
Доля Интернет-рекламы	18,9%

- Источники: WARC, NEWMEDIATRENDWATCH, TNS, COMSCORE, VIDEOMETRIX



# Интернет опережает другие медиа по темпам роста

RUR'000	2011	2012
ТВ % роста	131 000 000	143 200 000 +9%
Интернет % роста	41800 000	56 300 000 <b>+35%</b>
Пресса % роста	40 400 000	41 200 000 +2%
Наружная реклама % роста	34 300 000	37 700 000 +10%
Радио % роста	11 800 000	14 600 000 +24%
Другие медиа % роста	4 100 000	4 900 000 +20%
Весь рынок % роста	263 400 000	297 900 000 +13%

- Источники: АКАР, WARC



# Интернет – единственный источник нового трафика для luxury бизнеса

Канал коммуникации	Знание		Передача имиджа		Донесение детальной информации		Охват		Инвентарь	Рост инфляции
	Узнавание	Запоминание	Высокий потенциал	Низкий потенциал	Высокий потенциал	Низкий потенциал	Охват	Рост охвата		
ТВ	+	+	+	-	-	+	99,1%	+1%	+4%	+10%
Интернет	+/-	+/-	+/-	+/-	+	-	83,6%	+7%	∞	+7%
Пресса	+	+/-	+	-	+	-	61,2%	0%	?	+1%
Наружная реклама	+	+/-	+	-	-	+	90,6%	+2%	↓	+13%



# Рынок social media

- 79% населения России зарегистрировано в соц. сетях
- 45,5% времени, проводимого в Интернете приходится на social media
- +36% - рост рынка рекламы в social media в 2012





# Luxury бренд в Интернете

«За»	«Против»
Низкая цена входа	Непрозрачная система оценки эффективности
Высокая таргетированность коммуникации	Сложность контролировать «соседство»
Следование за клиентом и в интересах клиента	Троллинг
Разнообразие инструментов	Сложность контроля качества пользовательского контента
Неограниченность инвентаря	Сложность сохранения высокого имиджа
Низкая активность категории в целом	Присутствие должно быть постоянным
Возможность индивидуального подхода	Исключение дистанции между брендом и клиентом



# FREYWILLE ВЫБИРАЕТ ЦИФРОВЫЕ МЕДИА



# FREYWILLE выбирает цифровые медиа

- Ставка на social media, чтобы взять под контроль существующих поклонников и их комьюнити, ведение официального диалога с пользователями
- Имиджевое присутствие на релевантных площадках для роста знания
- Интерактивные проекты для вовлечения новой аудитории

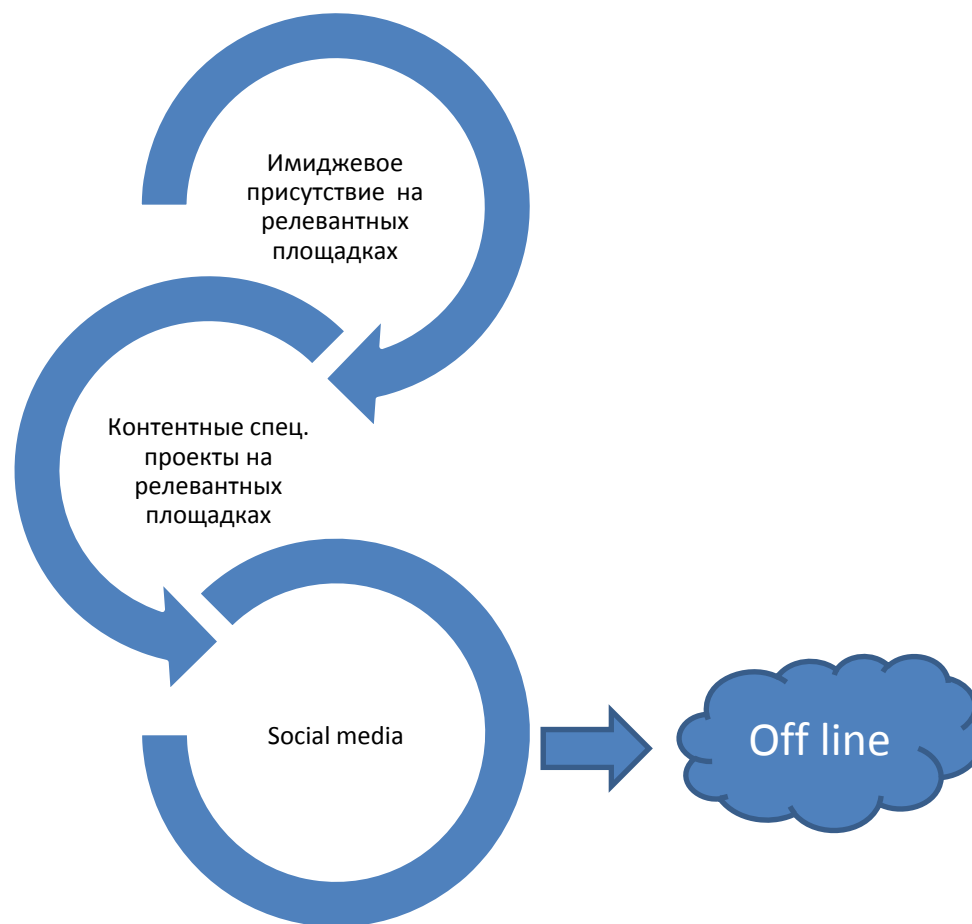


# Принципы ведения коммуникации в Интернете

- Развитие открытой исключительности
- Непрерывность коммуникации
- Создание возможности для творчества аудитории
- Строгая модерация и заданные правила игры
- Создание уникального контента
- Следования визуальным гайдлайнам

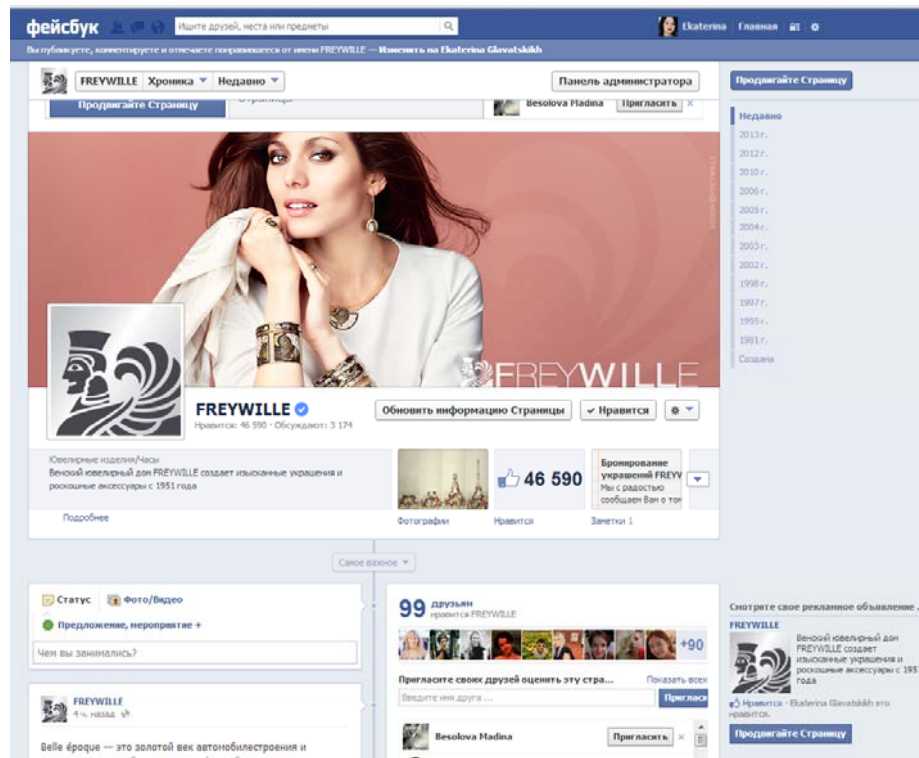


# Архитектура компании





# Успешные кейсы



- Русский Facebook – более 46000 пользователей за 1 год существования
- Органический охват в среднем – 6000 пользователей в день
- Они генерируют в среднем 400 “likes” ежедневно



# Самая увлекательная страница на Facebook в России

Самый влиятельный мировой ресурс по аналитике Facebook [socialbakers.com](http://socialbakers.com) признал @FREYWILLERU страницей с наивысшем показателем "engagement rate" в российском сегменте Facebook.








## Top Facebook Brands by Post Engagement Rate



Average Post Engagement Rate
















**0.3962%**

		Monthly Change in Engagement Rate	Engagement Rate
1	 <a href="#">FREYWILLE</a>	↘ -9%	1.9003 %
2	 <a href="#">OneTwoTrip</a>	↘ -3%	1.2421 %
3	 <a href="#">MINI Россия</a>	↗ 69%	1.1487 %
4	 <a href="#">Volkswagen Russia</a>	↘ -10%	1.0826 %
5	 <a href="#">HRS</a>	↗ 37%	1.0457 %



# Страничка в стиле lifestyle

Reach: Fans / Non-Fans | Likes | Comments | Shares

Published	Post	Type	Targeting	Reach	Fans	Non-Fans	Engagement
7/08/2013 6:43 pm	 Коллекция "Посвящение Клоду Моне" - дизайн "Ирисы", кольца "Ми-сс" и "Ультра"			12.3K	6,844	5,448	858 65 52
7/08/2013 3:55 pm	 Протягивая руки к звездам, люди часто забывают о том, что под ногами есть цветы.			8K			499 36 66
7/19/2013 6:00 pm	 Коллекция полностью тут: <a href="https://www.facebook.com/media/set/?set=a.452531128102883.97225.447743531914976&amp;type=3">https://www.facebook.com/media/set/?set=a.452531128102883.97225.447743531914976&amp;type=3</a>			7.6K			425 14 35
7/16/2013 6:00 pm	 Женщина — причина всех великих начинаний. Альфонс де Ламартин			7.2K			357 5 62
7/23/2013 1:45 pm	 Сад Клода Моне в Живерни			7.1K			406 4 54





# Мы говорим об искусстве

facebook  Ekaterina От имени Главная

Вы публикуете, комментируете и отмечаете понравившиеся от имени FREYWILLE — Изменить на Ekaterina Glavatskikh

**FREYWILLE** Хроника Сейчас

**Панель администратора**

**Создать страницу**

**Сейчас**  
Октябрь  
2012 г.  
2010 г.  
2006 г.  
2005 г.  
2004 г.  
2003 г.  
2002 г.  
1998 г.  
1997 г.  
1995 г.  
1981 г.  
Создание

**Frederic Mager**  
Иллюстрация  
1900 г.

**Frederic Mager**  
Иллюстрация  
1900 г.

Мне нравится · Комментировать · Поделиться 5  
156 пользователям это нравится  
Посмотреть все 10 комментариев

**Снежана Жуулар Наталья**, мне кажется наоборот, в русской теме будет выйти очень интересно. Гжель, фаянсы... мне бы понравился  
Вчера, в 7:33 · Мне нравится · x11

**Nata Mark** в по мотивам Вайбеля или Левитца  
23 ч. назад · Мне нравится

Написать комментарий...

2 283 человек видели эту публикацию · Рецензировать

**FREYWILLE**  
9 ноября ·

Casa Mila by Gaudi, Barcelona

Мне нравится · Комментировать · Поделиться 13  
216 пользователям это нравится

**Frederic Mager**  
Иллюстрация  
1900 г.

**Frederic Mager**  
Иллюстрация  
1900 г.

Мне нравится · Комментировать · Поделиться 3  
88 пользователям это нравится

**Lori Sue Thomas** I love this scarf and I LOVE IT!!!  
9 ноября в 20:28 · Мне нравится

**FREYWILLE** Hope it will make you happy for a long time!  
9 ноября в 20:37 · Мне нравится

Написать комментарий...

2 110 человек видели эту публикацию · Рецензировать

**FREYWILLE**  
8 ноября ·

Коллекция "Посвящение Густаву Климту" - дизайн "Водяные нимфы", часы-браслет "Регина" Hommage a Gustav Klimt Nixe Regina bangle watch  
фото: <http://lookbook.nu/look/596949-mad-hat>

Смотрите свое рекламное объявление здесь

**FREYWILLE**  
Высокий ювелирный дом FREYWILLE создает изысканные украшения и роскошные аксессуары с 1991 года

Мне нравится · Ekaterina Glavatskikh это нравится

Рекламирывать новость

**FREYWILLE**



# Мы говорим о магии цвета

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'FREYWILLE'. The top navigation bar includes the Facebook logo, a search bar, and the user's name 'Ekaterina'. Below the navigation bar, there are tabs for 'FREYWILLE', 'Хроника', and 'Сейчас'. The main content area displays three posts:

- Post 1:** A purple frog on a purple leaf. It has 76 likes and 2,333 people who viewed this post.
- Post 2:** A gold ring with colorful enamel designs. It has 162 likes and 2,395 people who viewed this publication.
- Post 3:** A landscape with a yellow field and a purple field. It has 103 likes and a comment from 'Мария Амелияна Проценко' dated 1 ноября в 20:08.

On the right side, there is a 'Панель администратора' (Admin Panel) and a 'Создать страницу' (Create Page) button. Below the posts, there is a 'Действия' (Actions) section with a '128' count and a list of people who liked the page.

# Мы открываем возможности для творчества

www.facebook.com/FREYWILLERU

facebook Ищите друзей, места или предметы Ekaterina От имени Главная

Вы публикуете, комментируете и отмечаете понравившееся от имени FREYWILLE — Изменить на Ekaterina Glavatskikh

FREYWILLE Хроника Октябрь Панель администратора Создать страницу

Сейчас Октябрь 2012 г. 2010 г. 2006 г. 2005 г. 2004 г. 2003 г. 2002 г. 1990-е 1981 г. Создана

Смотрите свое рекламное объявление здесь

FREYWILLE

FREYWILLE pure ART

Венский ювелирный дом FREYWILLE создает изысканные украшения и роскошные аксессуары с 1951 года

Мне нравится · Ekaterina Glavatskikh это нравится.

Рекламирывать новость

Дорогие друзья! Напоминаем, что сегодня - последний день проведения нашего конкурса. У вас еще есть шанс выиграть элегантный платок-гаврош от FREYWILLE. Для этого найдите в альбомах группы любимое украшение, оставьте комментарий и опубликуйте...Еще

**FREYWILLE®**  
| pure ART

**Выберите свой FREYWILLE**  
Расскажите о нем друзьям и получите приз

Мне нравится · Комментировать · Поделиться 177 4 2

2 889 человек видели эту публикацию Рекламирывать

Действия Октябрь

Люди, которым это нравится	Люди, обсуждающие это
389	3 210

Мне нравится · Комментировать · Поделиться 59 8 3

2 564 people saw this post Рекламирывать



# Мы рассказываем о мероприятиях и создаем уникальный контент

фейсбук Ищите друзей, места или предметы Ekaterina Главная

Вы публикуете, комментируете и отмечаете понравившееся от имени FREYWILLE — Изменить на Ekaterina Glavatskikh

FREYWILLE Хроника 2012 г. Панель администратора Продвинуть Страницу

Нравится · Комментарий · Поделиться 140 7 5  
4 217 человек видели эту публикацию Усилить публикацию

FREYWILLE 21 ноября 2012 г.  
Фотографии с презентации коллекции "Африка" в Санкт-Петербурге:  
<http://on.fb.me/XBkH72>  
\*\*\*  
... Еще

Недавно  
2013 г.  
Декабрь  
Ноябрь  
Октябрь  
Сентябрь  
Август  
Июль  
Июнь  
Май  
Апрель  
Март  
Февраль  
Январь  
2010 г.  
2006 г.  
2005 г.  
2004 г.  
2003 г.  
2002 г.  
1998 г.  
1997 г.  
1995 г.  
1981 г.  
Создана

Смотрите свое рекламное объявление ...  
Katya Pavlenko, Нана Татишвили и Natalia Petrova-Krapovnikskaya нравятся FREYWILLE.

FREYWILLE  
Нравится

Анастасия Таций  
Anastasia Tatsiy  
Работает в ZenithOptimedia

<http://vimeo.com/53791481>






# Мы даем уроки стиля

**FREYWILLE**  
26 сентября

Коллекция "Магический сфинкс" - дизайн "Слоновая кость",  
кольцо "Дива"  
Magic Sphinx Ivory Diva ring

фото: <http://lookbook.nu/look/4036668-viatcum>



relevant count=1

facebook Ищите друзей, места или предметы

Вы публикуете, комментируете и отмечаете понравившееся от имени FREYWILLE

**FREYWILLE** Хроника 2012 г.

Фото: <http://lookbook.nu/look/3389687-Feel-the-green>



Мне нравится · Комментировать · Поделиться 144 9 2

4 419 человек видели эту публикацию Рекламирывать

# Популярность продуктовых постов



FREYWILLE  
June 21

Коллекция "Цветочная симфония", дизайн "Роза Пепита Пастель", серьги "Мини-креолы"



Like · Comment · Share 20

439 people like this.

View 6 more comments

FREYWILLE  
June 3

Коллекция Магический сфинкс – дизайн Бирюзовый. Кольцо Дива и часы Облонг.



FREYWILLE.COM | VIENNA  
MAGIC SPHINX • TURQUOISE  
Ring Diva • Jewellery Watch Oblong

Like · Comment · Share 461 18 29

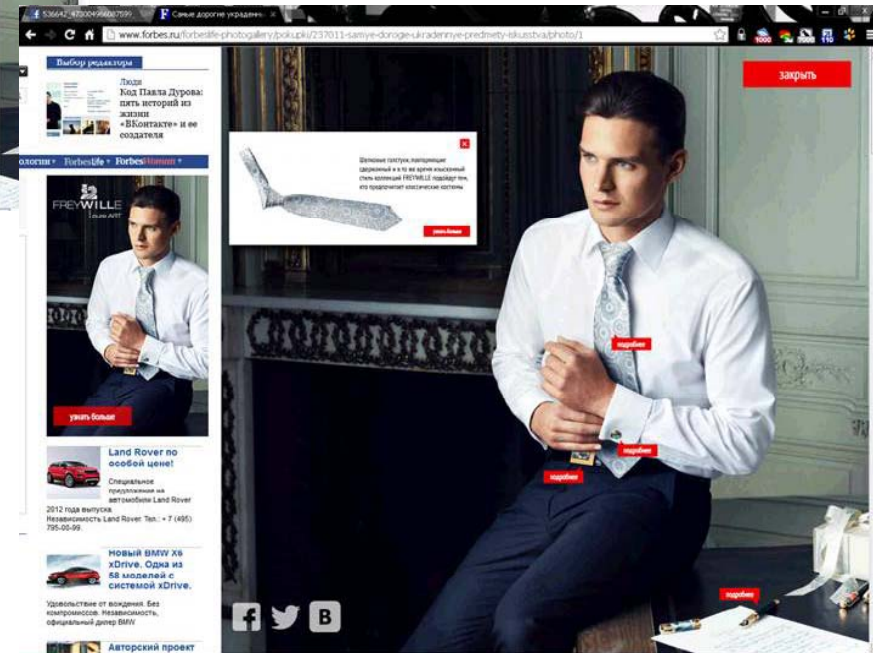
FREYWILLE  
June 5

С гордостью представляем коллекцию «Русская страсть». Это работа венских дизайнеров, вдохновленных диалектичностью русской культуры: до конца непостижимой и в то же время простой и очевидной. Центральной культурной темой становится сильнейш... See More



Like · Comment · Share 395 22 50

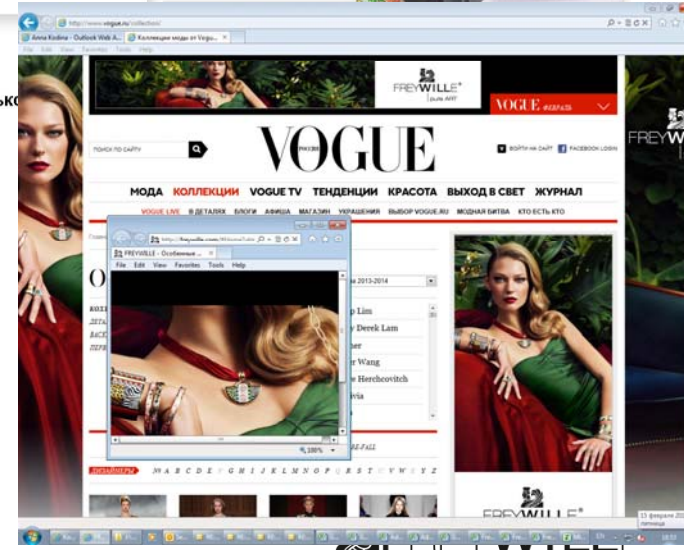
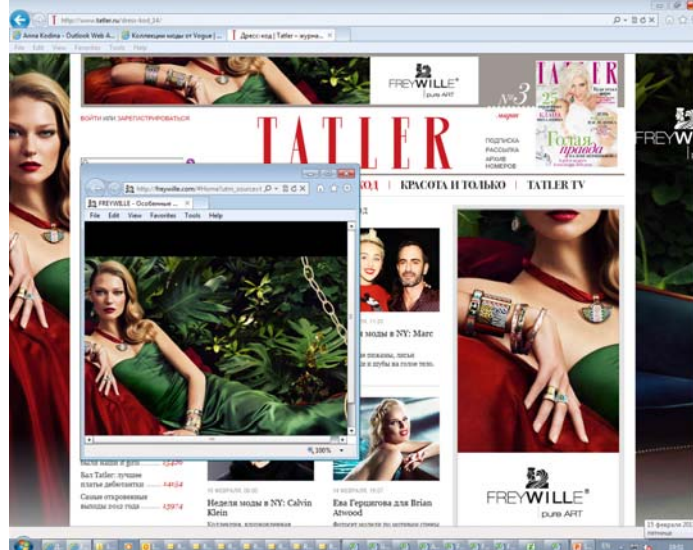
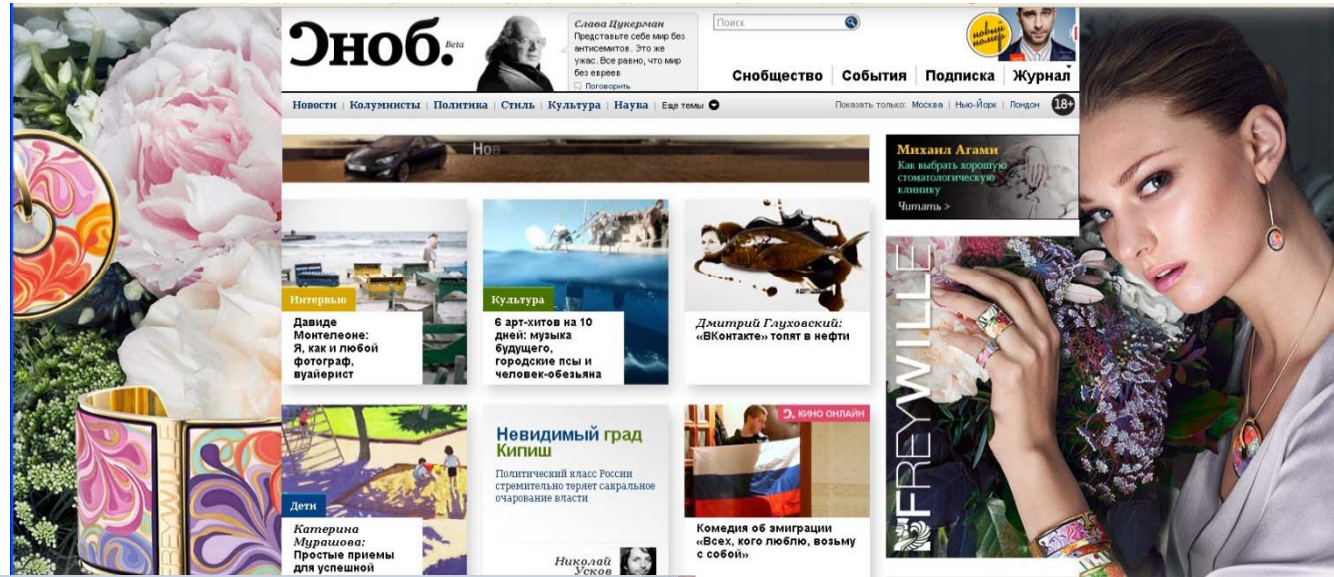
# Решения для имиджевого позиционирования



 FREYWILLE

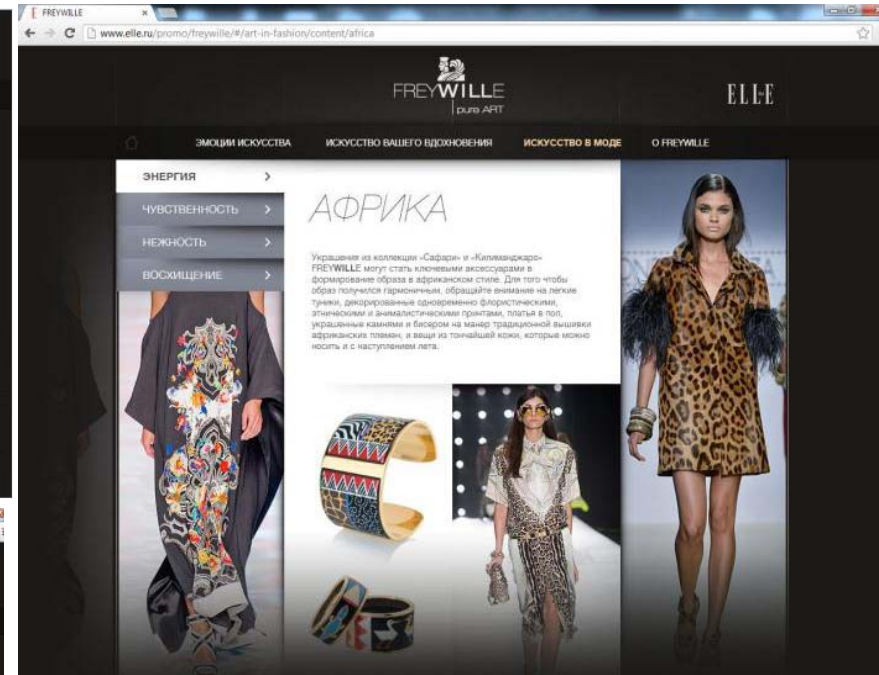
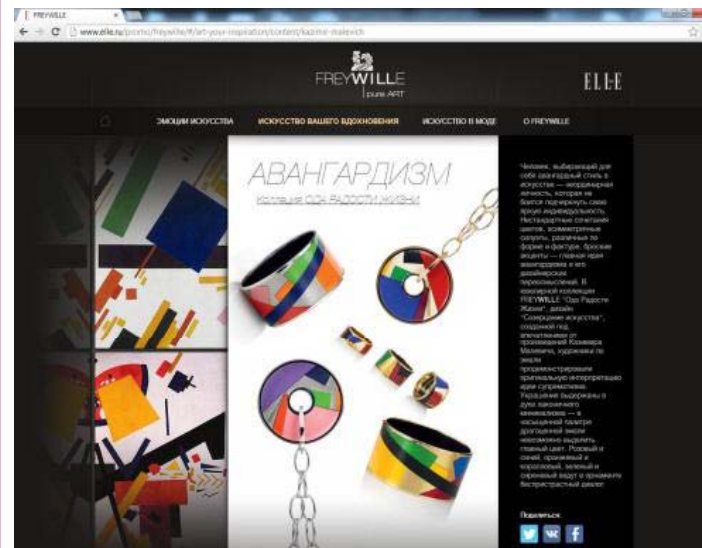


# Решения для имиджевого позиционирования

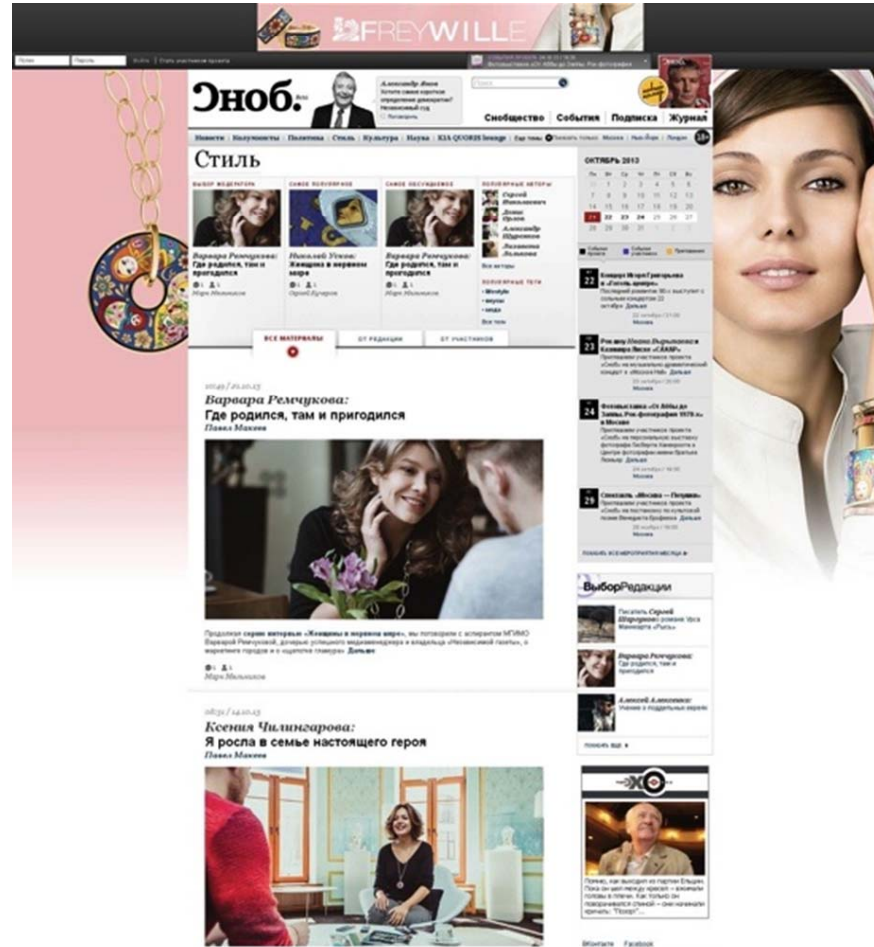




# Интерактивные контентные проекты



# Интерактивные контентные проекты





# Как мы оцениваем результаты кампании?

- Более 50% посетителей глобального сайта – русские, несмотря на то, что сайт работает на 35 стран, включая Китай и Америку
- Успешность услуги онлайн-бронирования, предоставляемой на платформе страницы на facebook
- Проведение локальных опросов реальных клиентов в бутиках говорит о том, что мы двигаемся в правильном направлении.
- Необходимость услуги – телефонной линии поддержки клиентов по инициативе интернет-пользователей



# Почему мы не открываем интернет-магазин

- Люкс – это особенность презентации и особенный ритуал продажи, который пока не повторить в онлайн
- Высокая значимость тактильного фактора в ритуале продажи украшений FREYWILLE



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ