

inventive retail group

Социальные сети. Наш опыт развития и результаты.

Мария Голенкова

Inventive Retail Group — группа компаний, развивающая сети специализированных магазинов электроники, спортивных и детских товаров в России.

11

лет
истории

36

городов
присутствия

2450

сотрудников

41В

оборот в 2016 г.
без НДС

37М

трафик в 2016 г.

333

магазинов
в России



re.Store



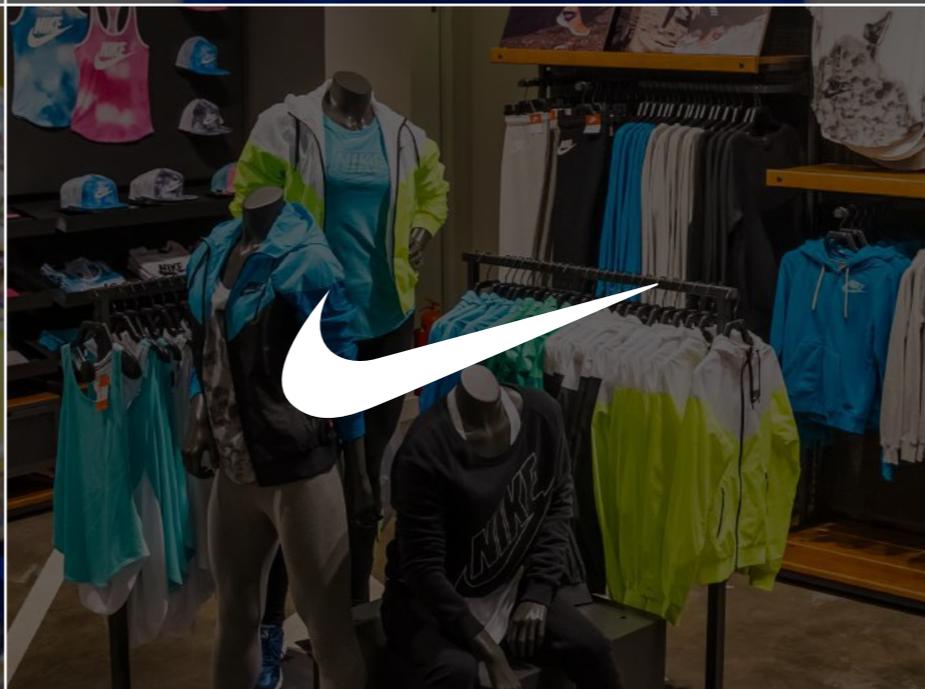
SAMSUNG



Sony Centre



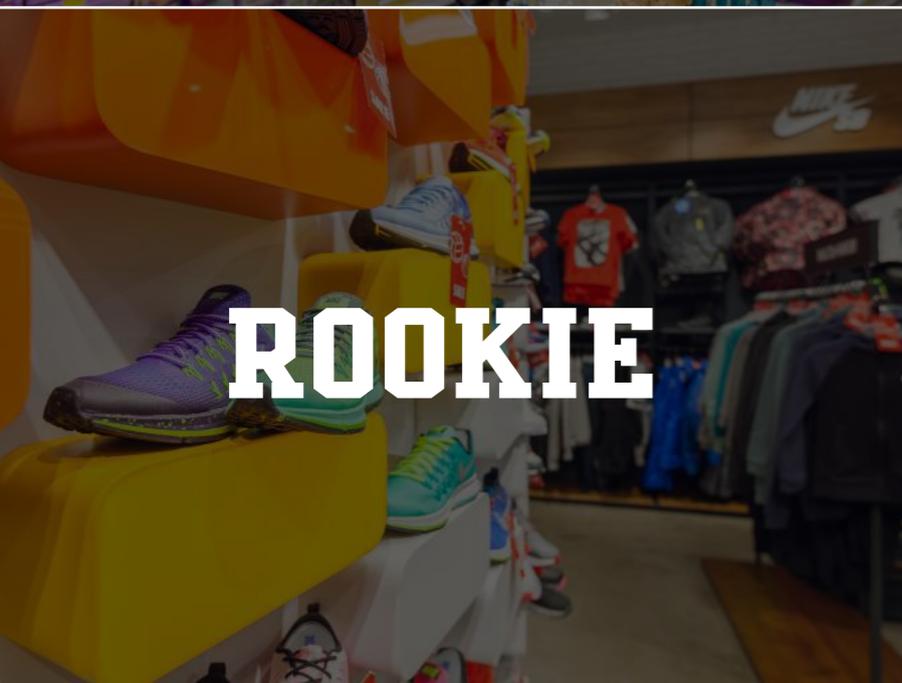
LEGO



Nike



STREET BEAT



ROOKIE

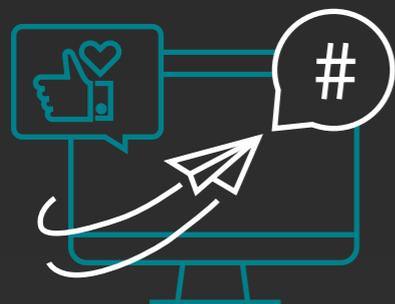


kid rocks



UNO de 50

Задачи социальных сетей



1

Продвижение
бренда через
активную Интернет
среду



2

Формирование
сообщества
заинтересованных
пользователей,
лояльных к бренду



3

Создание системы
регулярных
коммуникаций
с пользователем
через привычные
ему каналы



4

Поддержка
коммерческих
инициатив брендов
компании

Начало проекта

Запуск с агентством:
отраслевая экспертиза,
разработка стратегии,
понимание инструментов
продвижения.

Заккрытие локальных
групп отдельных
магазинов, приведение
работы в социальных
сетях к единому формату.



2012 год — начало работы
в социальных сетях.
Первый проект — re:Store.
Ключевые социальные сети:
facebook, vkontakte,
instagram.

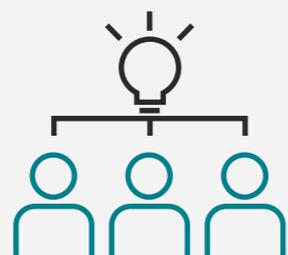
Формирование
внутренней рабочей
группы.

Внутренний приказ
о правилах
поведения
в социальных сетях.

Практические уроки запуска



Полагаться только на экспертизу агентства нельзя. Будьте готовы погружаться в предмет!



Работа с агентством требует времени, поэтому нужна рабочая команда.



Вовлеченность агентства в бренд и его работу гораздо меньше, чем у внутреннего человека в команде.

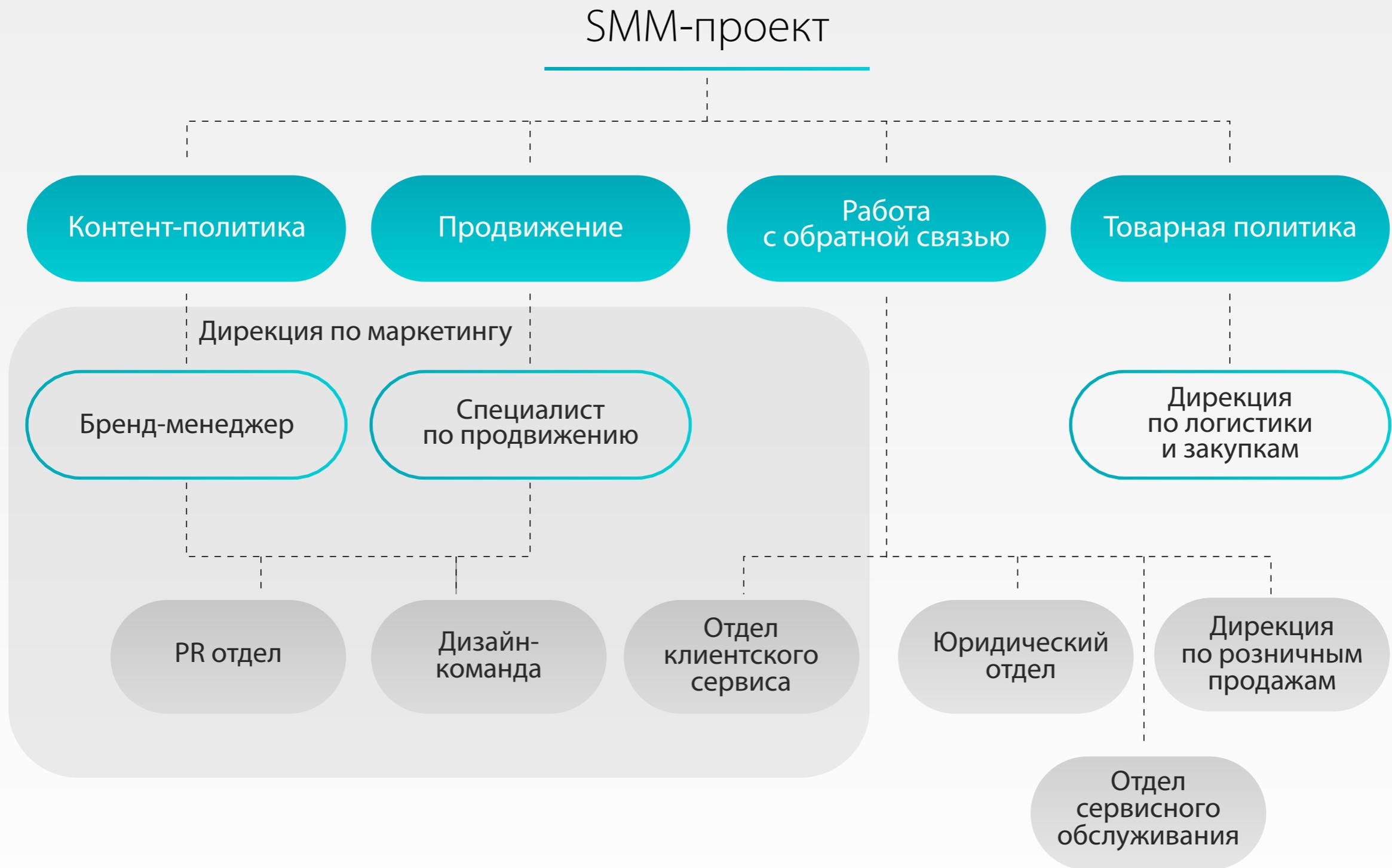


Нельзя гнаться только за ростом подписчиков, надо работать с комплексом KPI (даже если вы работаете с агентством).



Определите для себя ключевые площадки, где есть ваша аудитория, не стремитесь быть представленными везде.

Схема работы по проекту



С чего начать?

1

Проанализировать поведение вашей ЦА в соцсетях

2

Определить свою стратегию работы в соцсетях

3

Провести мониторинг работы конкурентов

4

Сформировать команду

5

Прописать контентную политику и политику продвижения

6

Раз в год проводить аудит работы, наметить новые точки роста

7

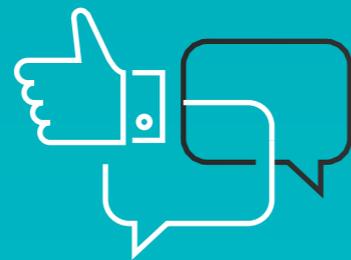
Согласовать регламент работ, наметить контрольные точки

Основные KPI



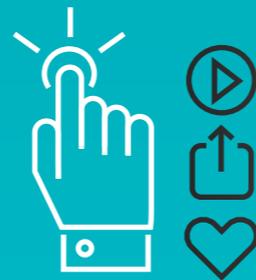
Подписчики

Изменение количества участников сообществ



Вовлеченность

ERday
Like
Share
Comments



Активность

Активность пользователей в разных разделах сообществ



Рекламные кампании

- CPA
- CTR
- Реакции
- Оценка актуальности (FB, Instagram)



Мониторинг конкурентов

Изменение основных показателей

Все наши проекты в социальных сетях

	re:Store					
	100 450	170 064	57 559	7 923	13 744	5 351
	181 798	43 986	33 899	10 948	22 244	32 139
	132 083	13 495	66 592	4 754	18 916	25 704

 × 940 000

Более 940 000 подписчиков

Текущие результаты

re:Store

Подписчики ERDay ERDay конкурента

 100 450 0,508% 0,058%

 181 832 0,119% 0,458%

 132 068 1,637% N/A

Facebook

ТОП-10 в группе Retail (Россия)
Данные socialbakers.com

	ИКЕЯ Россия	183 700
	re:Store	182 135
	Эльдорадо	89 543
	Гардероб	83 054
	Farfetch	81 673
	Связной	78 925
	М.Видео	72 450
	Rendez-Vous	62 505
	Deichmann Россия	59 720
	Haier Россия	52 284

Контентная политика



Новости re:Store

re:Store 24 янв 2017 в 18:48 [+ Подписаться](#)

Теперь Apple Watch доступны по сниженным ценам:

Apple Watch Series 1 — от 22 490 Р;
Apple Watch Series 2 и Apple Watch Nike+ — от 30 990 Р.

В сравнении со старыми ценами ваша выгода составляет до 6 000 Р. Купить Apple Watch: <http://www.re-store.ru/apple-watch/>

Купить Apple Watch
www.re-store.ru

Мне нравится 62 [Поделиться](#) [Ещё](#)



Новости Apple

re:Store 27 янв в 9:36

С днём рождения, iPad! Ровно 7 лет назад Стив Джобс представил миру устройство посткомпьютерной эпохи, задав тренд всей индустрии.

С тех пор термин «планшет» прочно вошел в наш обиход, а линейка iPad разрослась до iPad mini, iPad Air и iPad Pro с двумя размерами дисплея на выбор.

За 7 лет iPad превратился в полноценный творческий инструмент, с которым можно не только потреблять, но и создавать новый контент.

Мне нравится 178 [14](#)



Образовательный

re:Store 22 янв в 21:20

Приглашаем посетить мастер-класс Аси Александровой в Академии re:Store, где вы узнаете, как развить чувство цвета и как применить свои навыки в творчестве. Ася — художница, иллюстратор, основатель студии «Пора рисовать!» и преподаватель курсов по рисованию.

Нередко нам приходится слышать, что существует чувство цвета, которое у кого-то есть, а у кого-то нет. На самом деле, теория цвета не так сложна, как кажется. Если с ней познакомиться, цвет из загадочного явления превращается в набор параметров, которыми легко манипулировать.

Мастер-класс рассчитан на широкую публику и не требует специальных навыков. Он будет полезен всем, кто взаимодействует с цветом: от рисования до выбора одежды перед шкафом.

Если вы живете в Санкт-Петербурге, приходите вживую. Адрес: Большой пр. П.С., 64; дата: 25 января, 19:00. Вход свободен для всех желающих после простой регистрации: <http://www.re-store.ru/academy/2174304/>

Если же вы живете в другом городе или не успеете зарегистрироваться, смотрите трансляцию в Periscope @restore_ru 25 января в 19:00.

Академия re:Store — Теория цвета
www.re-store.ru

Мне нравится 18 [2](#)

Контентная политика

re:Store



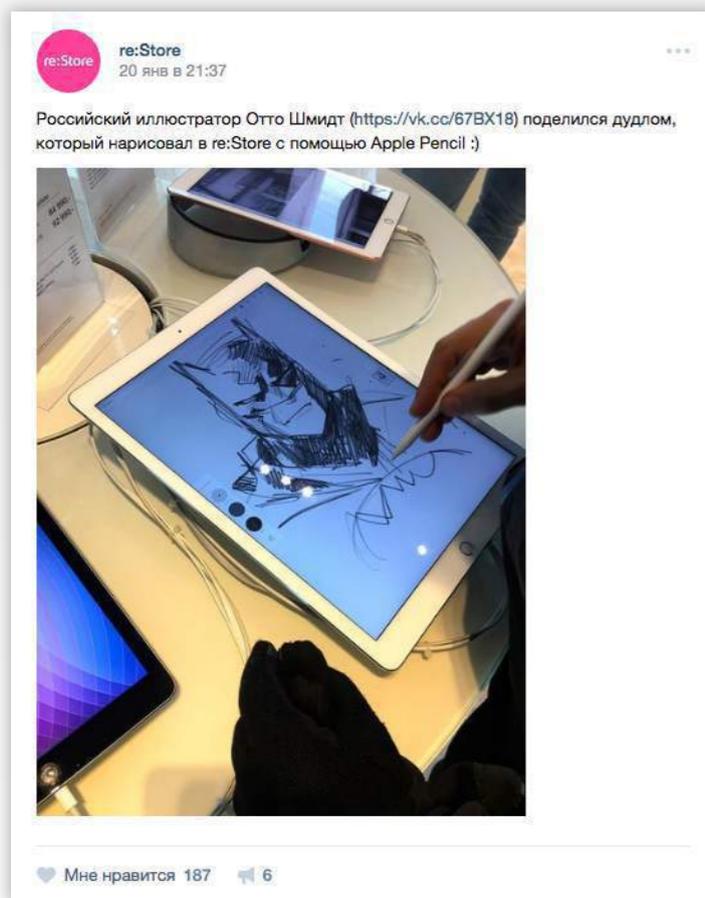
UGC



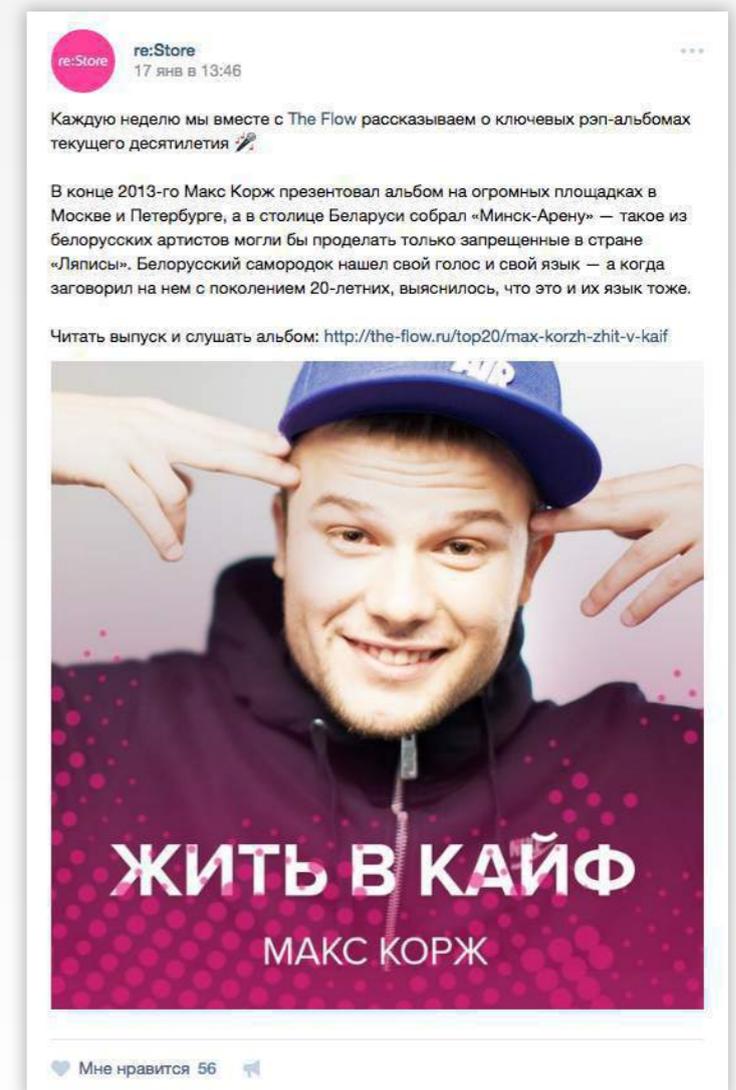
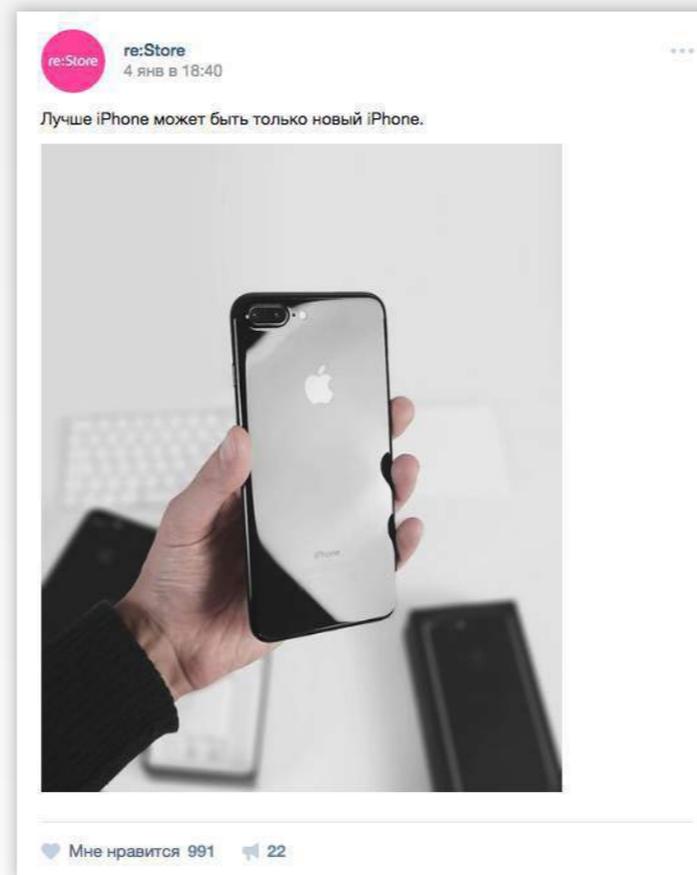
Имиджевый



Партнерский



*User generated content



inventive retail group

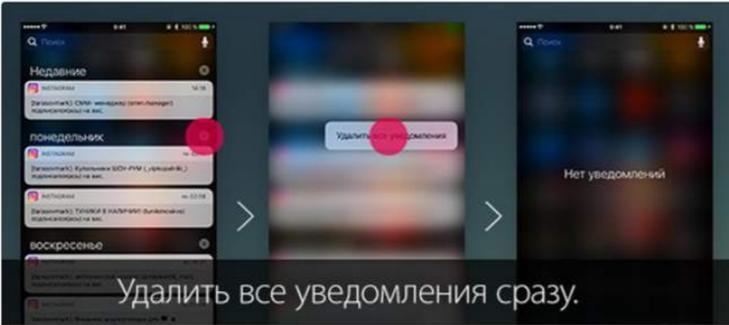
Примеры продвижения

Скрытые записи «How to...» с кнопкой

re:Store

re:Store
Рекламная запись

Если твой iPhone поддерживает 3D Touch, можно удалить все уведомления за два нажатия. Смахни с верхнего края экрана, чтобы вызвать Центр уведомлений, нажми с усилием на крестик и выбери «Удалить все уведомления».



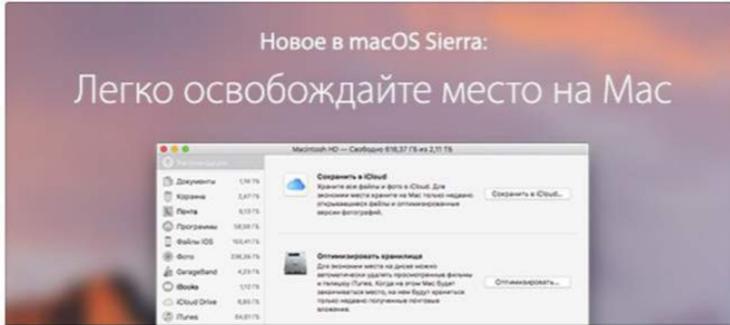
Удалить все уведомления сразу.

Еще больше полезных советов для твоего гаджета Apple

vk.com [Вступить](#)

re:Store
Рекламная запись

Мало места на Mac? откройте меню «Apple» → «Об этом Mac» → «Хранилище» → «Управлять...» В разделе настроек вы увидите крупные и давно не используемые файлы, вы можете удалить то, что больше не нужно.



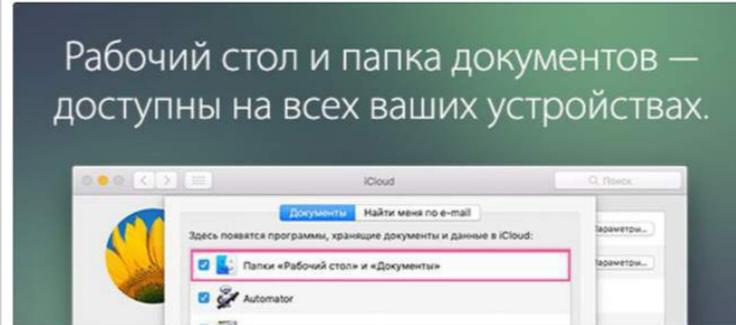
Новое в macOS Sierra:
Легко освобождайте место на Mac

Еще больше полезных советов для гаджетов Apple

vk.com [Вступить](#)

re:Store
Рекламная запись

Для включения функции, идем в «Системные настройки» → «iCloud» → «Параметры» рядом с «iCloud Drive» и ставим флажок у пункта «Папки „Рабочий стол“ и „Документы“». Они будут доступны вам с любого устройства.



Рабочий стол и папка документов — доступны на всех ваших устройствах.

Еще больше полезных советов для гаджетов Apple

vk.com [Вступить](#)

👤 × 35 000

Запуск промо постов в конце декабря.

Собраны аудитории:

- Ретаргетинг с сайта
- Активные подписчики групп, посвященных Apple



inventive retail group

Примеры продвижения

Конкурс giveaway с подарком iPhone 6s

re:Store

re:Store

iPhone 6s 64 ГБ за репост!

0₽

~~65 990₽~~

re: restore_ru Подписаться

27 212 отметок «Нравится» 68 нед.

restore_ru Хотите выиграть iPhone 6s 64 ГБ любого цвета на выбор? 📱 Будьте нашим подписчиком и сделайте репост этой фотографии с хештегом #restore_iphone6s и упоминанием @restore_ru — и вы участвуете в розыгрыше! 🙌

30 октября мы случайным образом выберем победителя и опубликуем его имя. Обратите внимание, что ваш аккаунт должен быть открыт, иначе мы не увидим ваш репост. Розыгрыш проводится среди жителей России. Номера получать не требуется — ваши публикации учтутся автоматически. Ссылка для проверки участия в конкурсе: giveaways.ru/274345. Удачи 🍀

посмотреть все 14 472 комментариев

уш1ya55555 Конкурс закончился

mari in Участвую

Войдите, чтобы поставить «Нравится» или прокомментировать.



Набранное количество подписчиков

👤 ≈ 71 600

Текущие результаты



Подписчики ERDay ERDay конкурента

 178 829 2,970% 0,358%

 44 035 0,286% 0,177%

 13 661 4,819% 0,795%

Facebook

ТОП-10 по итогам декабря'16
Рейтинг rdt-info.ru*

LEGO	43 689
Mothercare	35 818
Gulliver	18 043
Детский мир	15 847
Дочки-Сыночки	10 503
Бегемот	8 675
Hamleys	7 248
Кораблик	6 727
Mamas&Papas	5 604
ELC Russia	5 205

Vkontakte

ТОП-10 по итогам декабря'16
Рейтинг rdt-info.ru*

Детский мир	375 026
Дочки-Сыночки	372 574
LEGO	175 657
Бегемот	75 187
Кораблик	67 034
Mothercare	58 963
Orby	58 358
Бабаду	53 497
Умница	47 787
Toy.ru	28 763

Контентная политика



Новости магазина



UGC*



Конкурсы

LEGO — сеть сертифицированных магазинов
27 янв в 18:15

ДО -70% НА ЛЮБИМЫЕ КОНСТРУКТОРЫ LEGO®!

Этого стоило ждать! И это случилось! С 27 января по 31 января в сети сертифицированных магазинов LEGO® большая распродажа.

Скидка до 70% на любимые конструкторы самых популярных серий!
Показать полностью...

Акции в Сети сертифицированных магазинов LEGO
mir-kubikov.ru

Мне нравится 50

LEGO — сеть сертифицированных магазинов
28 янв в 19:55

Интересно, кто же может жить в этом сооружении?
Пишите свои варианты в комментариях.

Автор работы: Анна Станкевич
#ЛЕГО #LEGO #LEGO_mir_kubikov

Мне нравится 97

LEGO — сеть сертифицированных магазинов
24 янв в 13:04

Только лучшие работы смогли противостоять магическому посоху злого босса!

71 участник могут продолжить дальнейшие испытания за главный приз. (Мы выделили таких участников голубым цветом в нашей турнирной таблице).

Итак, финальное задание второго этапа!
Показать полностью...

LEGO NEXO KNIGHTS
СТРОИМ ИЗ 20 ДЕТАЛЕЙ

ПРИШЛО ВРЕМЯ СРАЗИТЬСЯ
ПОСТРОЙ ГЕРОЯ И ПОБЕДИ ДЖЕСТРО

Сеть сертифицированных магазинов LEGO®
www.mir-kubikov.ru

Сеть сертифицированных магазинов LEGO (ЛЕГО) и онлайн-магазин с доставкой по Росси...
mir-kubikov.ru

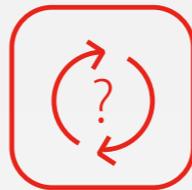
Мне нравится 113

*User generated content

Контентная политика



Обзоры новинок



'Call to action' контент



Юмор





Примеры продвижения

Охотники за приведениями. Wiki-страница из 100 частей.



Механика:

Найти всех приведений, спрятанных на картинке. Разгадать секретный код.

127 177
рекламных
контактов



16 958
виральных
контактов

10 390
подписчиков

1048

140

365



Примеры продвижения

Охотники за приведениями. Wiki-страница из 100 частей.

LEGO — сеть сертифицированных магазинов
5 янв в 16:10

Кто любит подарки? Много подарков... Очень много подарков... Все!

Мы решили осуществить эту мечту и разыграть ошеломительные призы - возможность получить столько наборов LEGO, сколько победители смогут вынести из нашего магазина за ограниченное время.
И - внимание! - таких подарков у нас целых 3! 🤯🤯🤯

Чтобы победить, тебе нужно придумать крутого персонажа Вселенной LEGO® NEXO KNIGHTS, пройти с ним все испытания. Создать с другими финалистами тройную комбо-силу и, если участники признают ее самой мощной, то приз достанется каждому из вас!

Начать приключения: https://vk.com/page-41308662_53591132
И пусть победят сильнейшие! (не забудьте сделать репост)

#ЛЕГО #LEGO #LEGO_mir_kubikov #Конкурс #Комбо_Сила #NexoKnights #Nexo



Начать приключения **Просмотреть**

Мне нравится 1955 528

Механика:

Чтобы победить, нужно придумать крутого персонажа Вселенной LEGO® NEXO KNIGHTS и пройти с ним все испытания.

113 147
рекламных
контактов



31 206
виральных
контактов

15 747
подписчиков

1944

566

1001

Текущие результаты

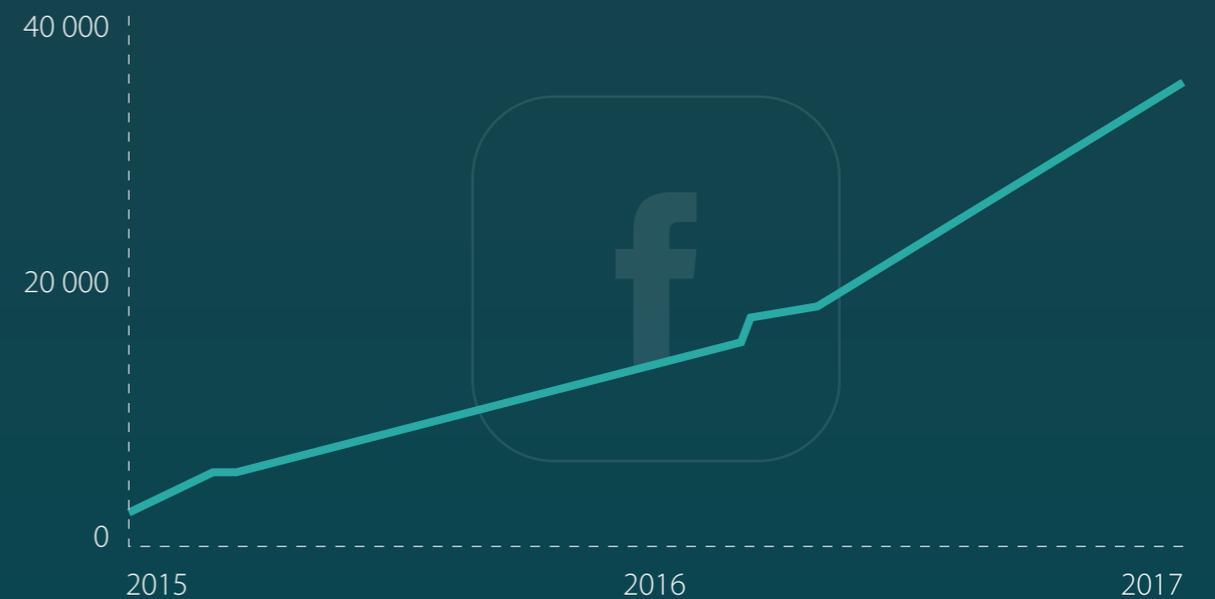
**STREET
BEAT**

Подписчики ERDay ERDay конкурента

vk 57 614 0,182% 0,215%

ig 51 470 4,389% 4,840%

f 33 896 0,124% 0,083%



Контентная политика



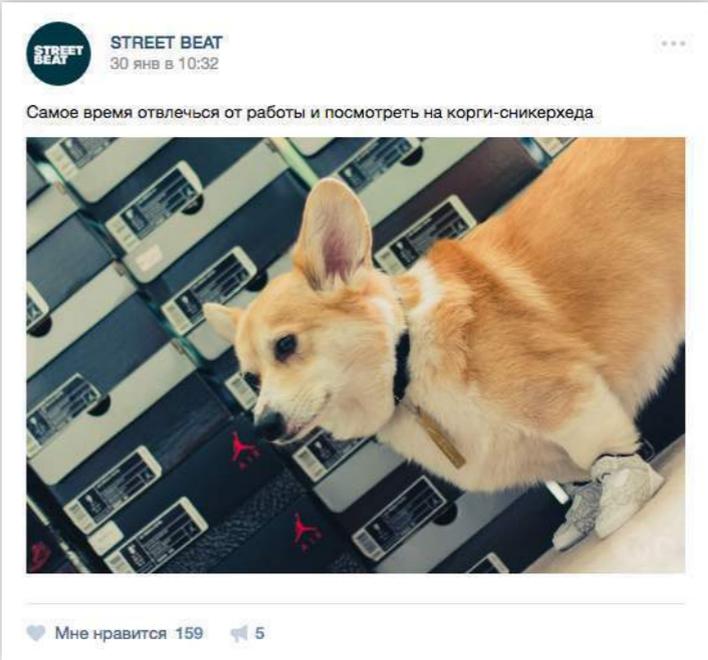
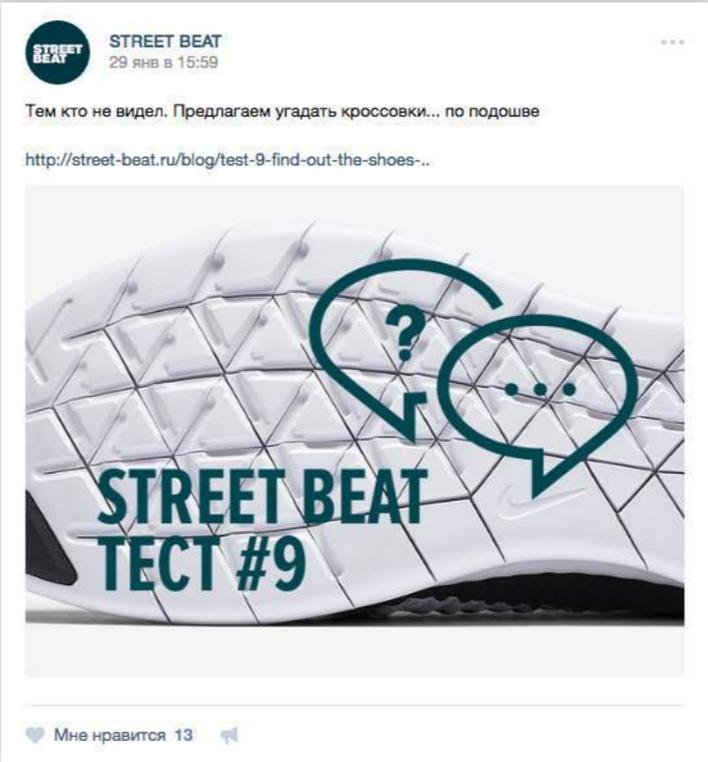
Новости магазина



'Call to action' контент



Юмор



Контентная политика



Музыкальный контент



События



Имиджевый

STREET BEAT
25 янв в 18:53

Сегодняшний наш герой – англичанин James Blake. Его можно назвать разносторонним музыкантом: он ведет свой подкаст на радио BBC, имеет лейбл 1-800-Dinosaur, и продюсирует разных исполнителей. Его личные работы всегда оцениваются британскими музыкальными критиками (которые, без преувеличений, лучшие в мире) достаточно высоко. О таких исполнителях тяжело найти какую-то информацию, так как они редко появляются в хрониках желтой прессы. Может, от этого они и сохраняют свое высокое место на музыкальном Олимпе?



James Blake – The Sound Of Silence 3:25
James Blake – СМЫК 3:40
James Blake – The Wilhelm Scream 4:36
James Blake – Retrograde 3:43

Мне нравится 19 2

STREET BEAT
27 янв в 15:06

Друзья, сегодня в 20:00 в баскетбольном центре «Территория мяча» стартует наш большой и очень важный совместный проект со Стритбаскет Россия - Ночная лига 3x3. Ждем участников, а также всех равнодушных к баскетболу 3x3, будет жарко!



Ночная Лига 3x3
5 545 просмотров

Мне нравится 25

STREET BEAT
26 янв в 17:57

Power Corruption & Sneakers



Мне нравится 30

Примеры продвижения

Билеты на фестиваль Coachella 14-30 ноября 2015 года

**STREET
BEAT**



Конкурс приурочен к Дню рождения бренда STREET BEAT.



Набранное количество подписчиков

 ≈ 2 500

Примеры продвижения

Конкурс на пару криперов Puma X Rihanna 23-25 мая 2016 года

**STREET
BEAT**



**STREET
BEAT**

23-25 МАЯ
GIVEAWAY
ПРИЗ – ОДНА ПАРА КРИПЕРОВ

FENTY
by Rihanna

streetbeat_ru Подписаться

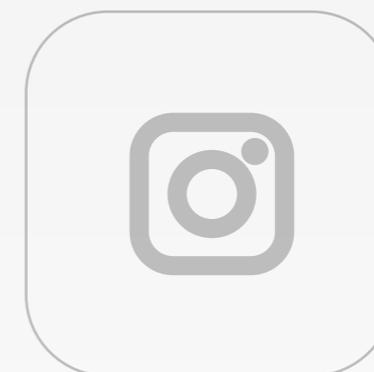
1 575 отметок «Нравится» 36 нед.

streetbeat_ru Друзья, признаться честно, мы очень рады скорому релизу криперов от Рианны. 😊 Свою радость мы хотим разделить с вами, разыграв одну пару PUMA x Rihanna Creeper среди наших подписчиков. Все, что вам нужно для этого сделать – соблюсти привычные уже всем условия: 💎 ОТКРЫТЬ СВОЙ АККАУНТ; 💎 Подписаться на наш аккаунт @streetbeat_ru 💎 Сделать репост этой записи в свой профиль; 💎 Поставить хэштег #streetbeatxcreeper 💎 Ждать результатов конкурса. Конкурс проводится только среди подписчиков из РФ, начинается он прямо сейчас и продлится всего 3 дня, до 25 мая включительно. Победителей будем определять с помощью сервиса @giveaways_ru. Желаем удачи!

посмотреть все 121 комментарий

Войдите, чтобы поставить «Нравится» или прокомментировать.

Конкурс приурочен к поддержке эксклюзивного старта продаж Puma X Rihanna в STREET BEAT



Набранное количество подписчиков

👤 ≈ 2 400

Используемые инструменты



Продвижение

Target.Hanter (VK)
Kairos ZeMedia (VK)
Скрытые посты
с кнопкой (VK)
Ретаргетинг
Look-a-like
Гео-реклама
Auto Rules (FB)
Сегментирование
Сплит-тестирование
Разделение
плейсментов



Аналитика

Popsters
Hitalama (Instagram)
Campaign Planner (FB)
Audience Insight (FB)
Kairos ZeMedia (VK)
Яндекс.Метрика
Universal Analytics
(Google)
Similar Web



Мониторинг

Brand-analytics
Медиалогия
Facebook Notifications
Google Alerts

Оценка эффективности

1

Один из ключевых инструментов по мониторингу и обработке обратной связи

2

Сформировано лояльное к брендам сообщество, с которым идут регулярные оперативные коммуникации. По сути это вторая часть клиентской базы

3

Соцсети по опросам входят в ТОП-3 источников информирования о событиях бренда

4

Соцсети входят в ключевые источники трафика на сайт STREET BEAT: 5% трафика, 7,5% онлайн-заказов

5

Достигается оптимальная цена стоимости подписчика

	re:Store	LEGO	STREET BEAT
	9-20 ₺	16-40 ₺	20-30 ₺
	20-40 ₺	7-22 ₺	14-25 ₺
	2-5 ₺	10-40 ₺	8-15 ₺

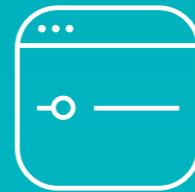
Планы на будущее



Создание полноценного youtube-канала



Развитие блога на сайтах с интеграцией в контент соцсетей



Онлайн-трансляции в Instagram, Facebook, VK



Создание wiki-страниц (VK) и Instant Articles (FB)



Использование разделов Stories в социальных сетях



Подключение возможности отслеживания офлайн - конверсий (FB)



Подключение Dynamic Ads (Facebook)

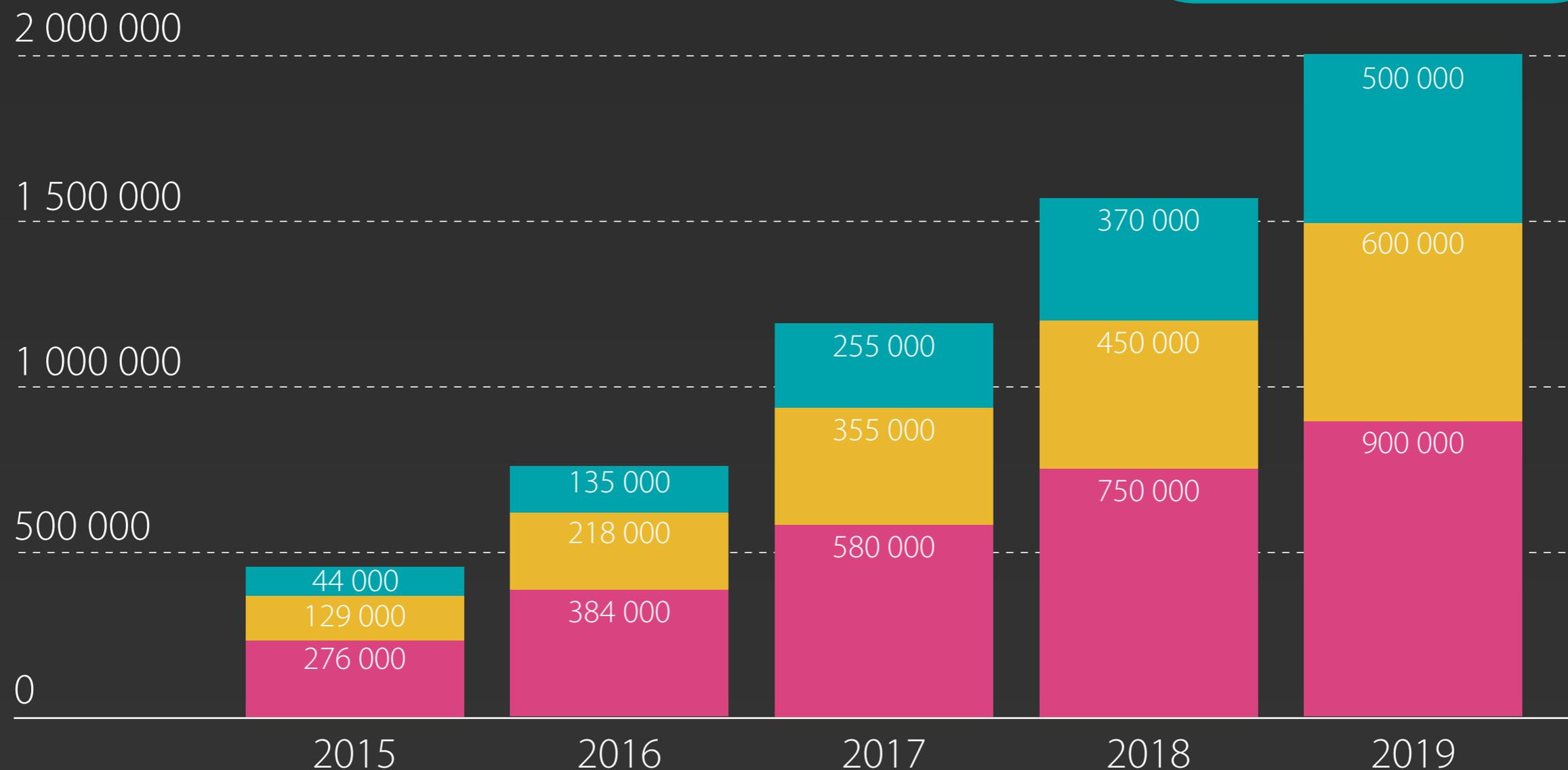


Тестирование полноценного онлайн-магазина в социальных сетях

Планы на будущее

Динамика развития в течение 3 лет

 × 2 000 000



inventive retail group

 re:Store  LEGO  STREET BEAT



inventive retail group

+7 495 651-62-88

ул. Спартаковская, д. 25/28, стр. 1
Москва, 105066

inventive.ru