

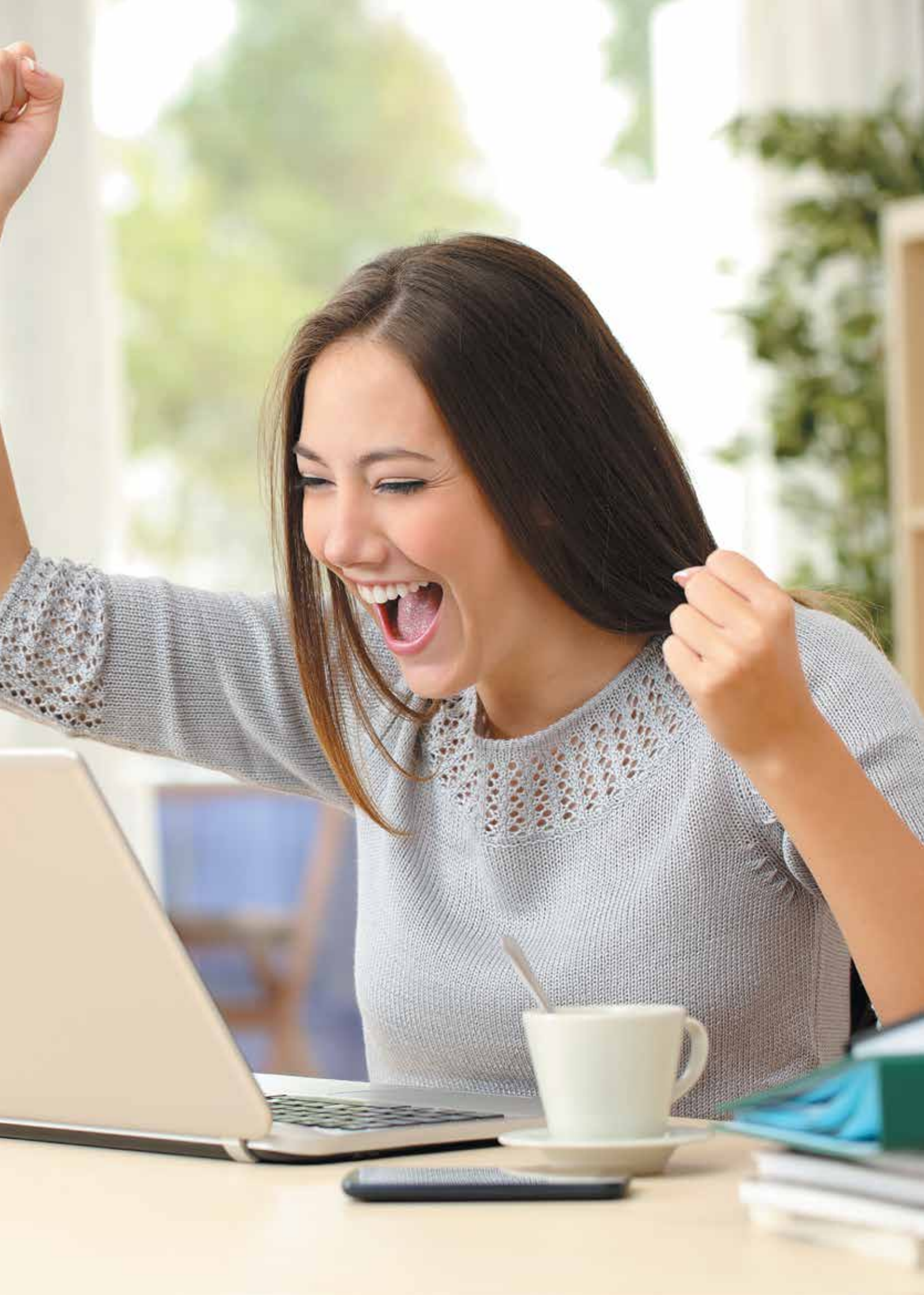
НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СООБЩЕСТВ В «ВКОНТАКТЕ»:

**виджеты, рассылки,
чат-боты и динамические
обложки**

Изменение механизмов распространения информации повлекло за собой увеличение скорости ее потребления. Потенциальные клиенты, устав от сотен рекламных сообщений, перестают реагировать на традиционные маркетинговые активаторы. Это в совокупности с алгоритмами «умной ленты» приводит к стремительному падению охвата и вовлеченности публикаций. И заставляет ювелирные бренды меняться и искать новые формы взаимодействия с целевой аудиторией.



Анна ГАЛУШКО, креативный директор, Social Lift

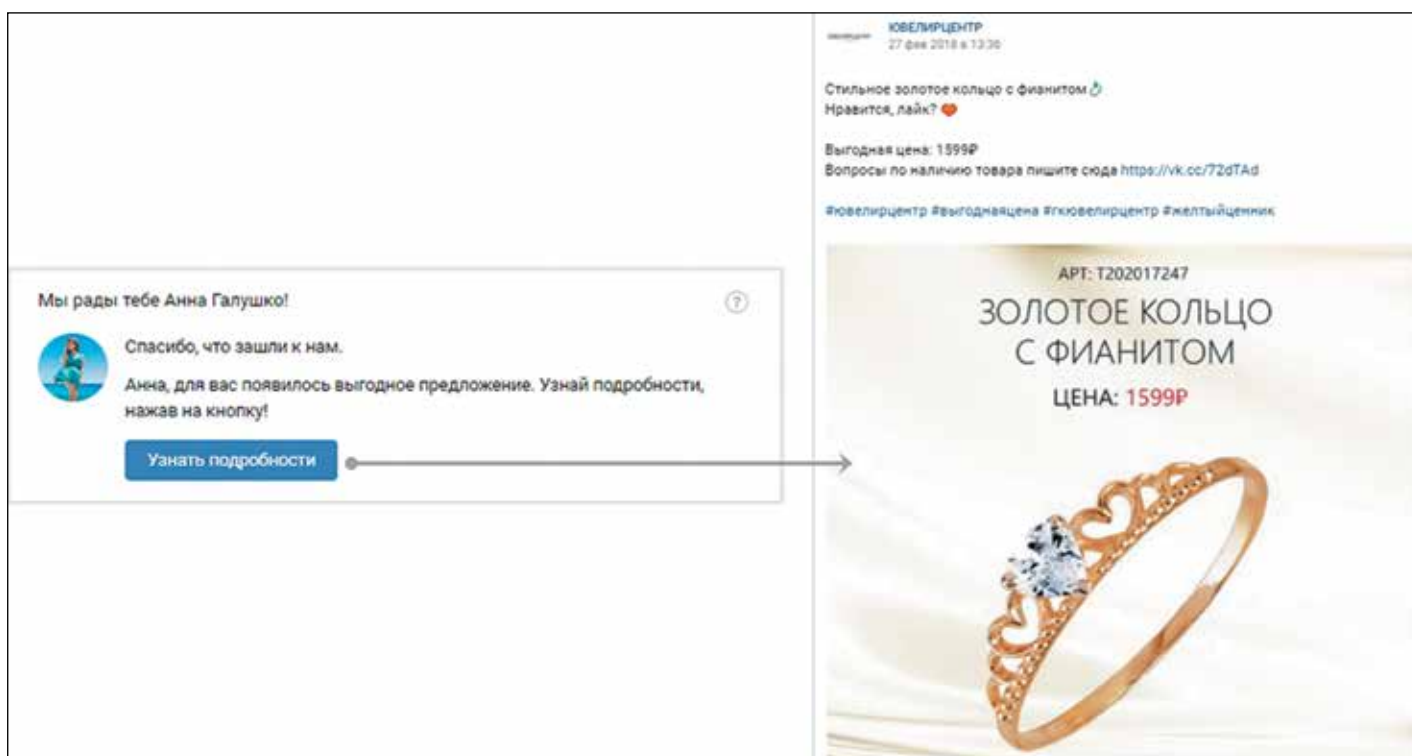




В 2018 году в соцсетях будут успешнее не те компании, которые пытаются агрессивно продать свой продукт, а те, которые смогут понять, почему именно их украшения потребители хотят покупать онлайн. В прошлой статье мы разобрали правила оформления и наполнения сообществ, используя встроенные (базовые) разделы («Навигатор ювелирной торговли» № 4, 2018. – *Прим. ред.*). В этой статье подробно рассмотрим все современные способы расширения функционала групп в «ВКонтакте» и узнаем, как эти нововведения помогут уйти

от продаж по принципу «всем и всё» и перейти к персонализации работы с аудиторией.

Нами был проведен анализ 100 известных ювелирных брендов, представленных в «ВКонтакте». Сообщества проверялись на предмет использования дополнительных приложений, таких как виджеты, рассылки, чат-боты и динамические обложки. Исследование показало, что только 19,5% компаний используют хотя бы одно из перечисленных приложений, а значит, эта статья будет полезна для многих читателей.



Изображение 1. Пример приветственного виджета

Виджеты и таргетированные виджеты

Одним из самых простых и быстрых способов выделить свое сообщество на фоне конкурентов выступает подключенный в нем виджет*. Это подтверждает и популярность данных приложений среди ювелирных брендов – в каждом пятом сообществе установлено это расширение.

На данный момент кроме стандартных виджетов от «ВКонтакте» существуют десятки различных технических решений. Наиболее популярными из них являются «HotWidgets – Конструктор» и Spycat. Последнее приложение позиционирует себя как конструктор лид-виджетов и установлено в большинстве ювелирных сообществ. Одна из причин высокой лояльности к приложению – его удобный и интуитивно понятный интерфейс, подробная техническая инструкция по установке и коллекция из девяти различных шаблонов.

Все виджеты в зависимости от цели, которую они преследуют, можно разделить на пять укрупненных групп:

1. Приветственные виджеты позволяют персонально (по имени и фамилии) обращаться к каждому вашему посетителю и мотивировать совершить то или иное действие или

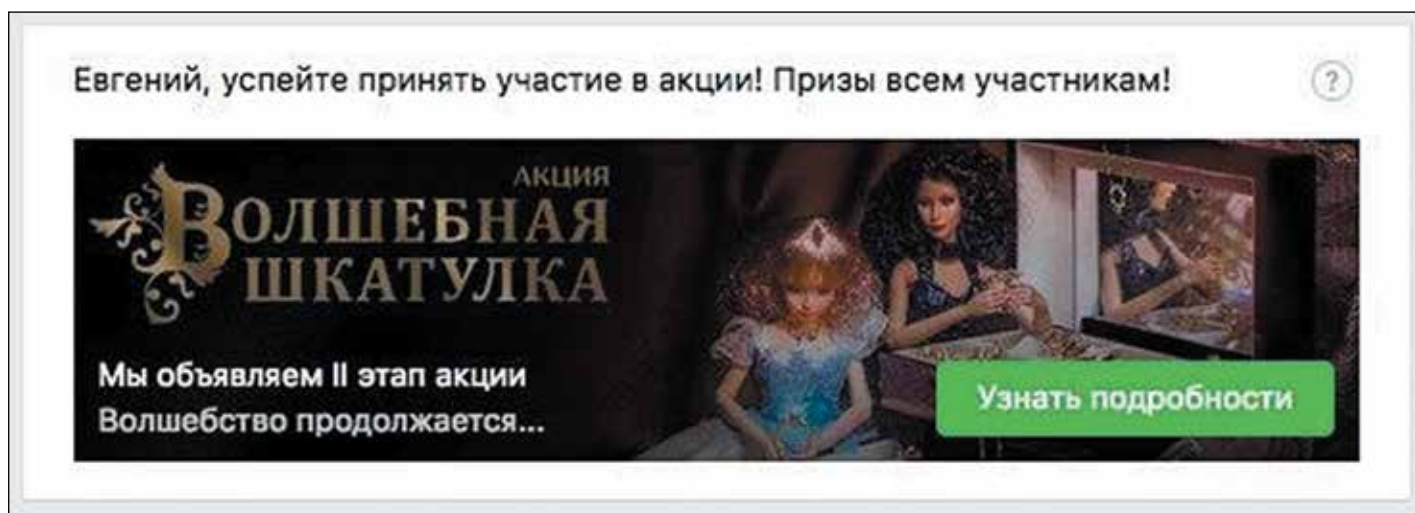
* Виджет – настраиваемый блок в «ВКонтакте» с дополнительной информацией и расширенным функционалом.

донести актуальную информацию о скидках, рассказать об открытии магазина или выходе новой коллекции.

В виджетах такого типа вы самостоятельно можете прописать текст кнопки и выбрать любую страницу в соцсети «ВКонтакте», на которую она будет вести. Важно: правилами площадки запрещается давать ссылки на внешние сайты. Но вы можете направить ваших посетителей на пост в ленте или в раздел сообщества.

2. Виджет «Обложка». Самый большой шаблон виджетов, занимает около 30% страницы и дает возможность использовать сразу три широких графических элемента. Чаще всего это расширение используют для анонса акций, спецпредложений и VTL-мероприятий. Как и в прошлом виджете, в нем доступно персональное обращение к посетителям и возможность изменять текст кнопок. Кроме того, сам шаблон автоматически затемняет выбранное изображение, что делает текст на нем более заметным.

3. Виджет «Товары». При помощи этого типа виджетов можно увеличить количество товаров на главной странице сообщества с трех до десяти. В мобильной версии соцсети товары показывают в виде галереи. Приложение Spycat предлагает принципиально новое оформление раздела «Товары». Вы можете рассказывать о проходящих скидках при помощи трех вертикальных кликабельных баннеров.



Изображение 3. Пример виджета «Обложка»

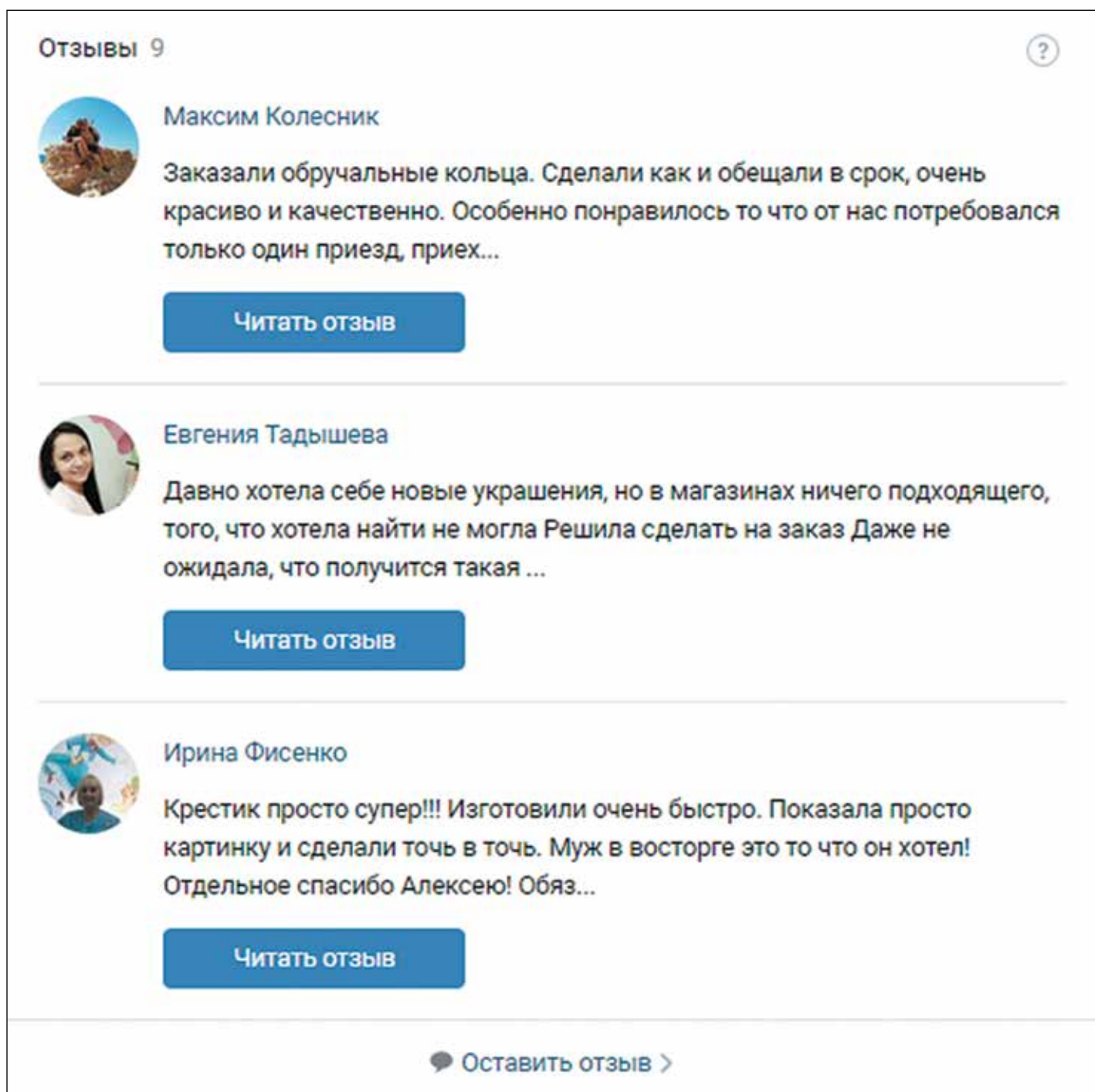


4. **Виджет «Отзывы».** Позволяет «встряхнуть» существующий у многих ювелирных брендов раздел «Обсуждения» и вывести самые информативные мнения о вашей компании на главную страницу сообщества. Фото, имя, фамилия и ссылка на страницу автора добавляются автоматически.

5. **Виджеты с использованием геолокации.** Наиболее релевантным примером подобных виджетов для ювелирного бизнеса является расширение «Точки продаж». Если у вас не один магазин, а целая сеть или имеются

точки выдачи товаров (актуально для интернет-магазинов), вы легко сможете указать адрес и время работы вашего представительства. Как и в других видах виджетов, вы можете добавить личное обращение к каждому из гостей группы. К сожалению, этот вид виджетов практически не используется в сообществах ювелирных брендов.

Стоит отметить, что в каждой из перечисленных групп виджетов существует ряд модификаций, позволяющих создать для любого сообщества свой неповторимый образец.



Изображение 4. Пример виджета «Отзывы»

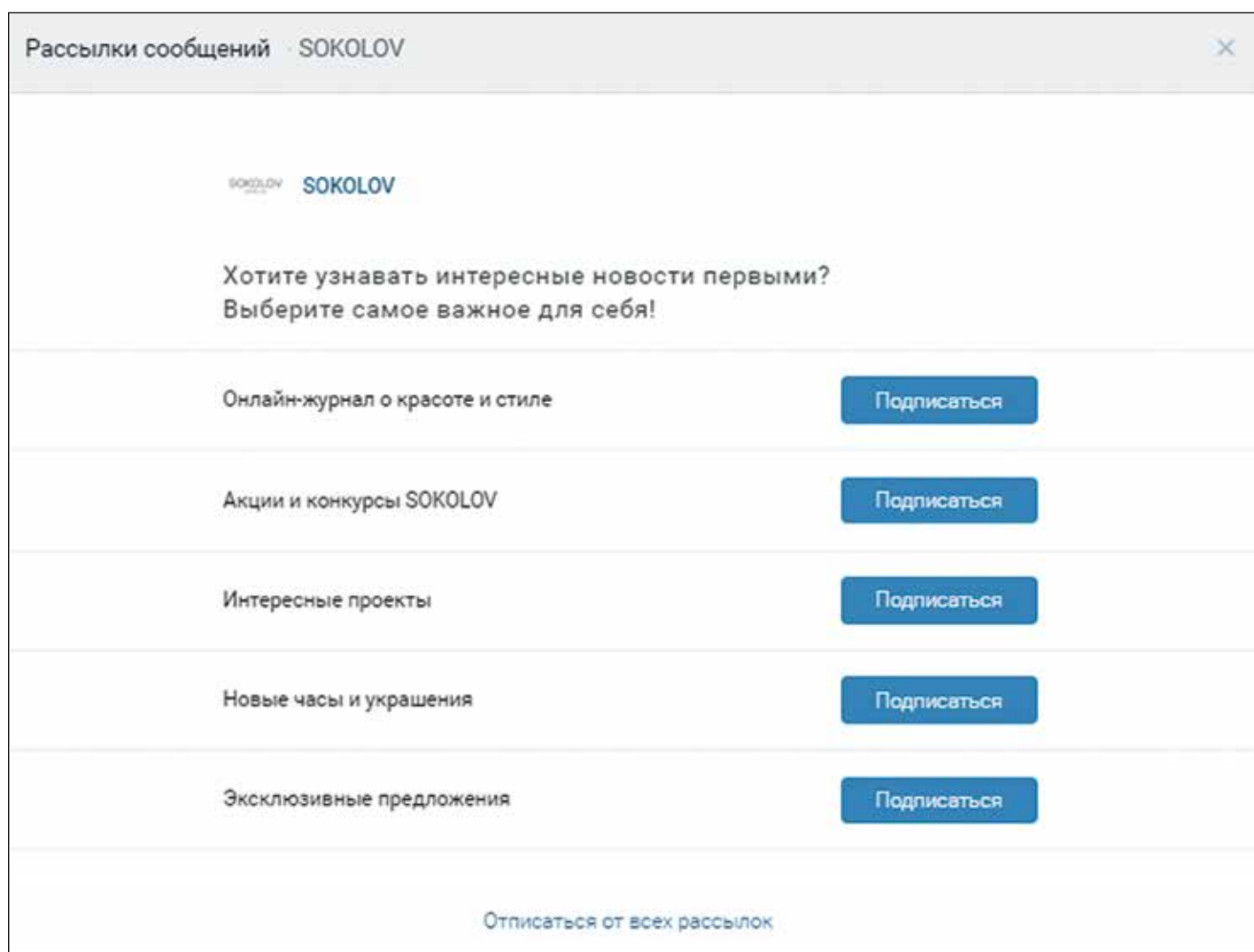
Все большую популярность набирают так называемые таргетированные виджеты, которые дают возможность еще более персонализировать общение с вашей целевой аудиторией и подбирать индивидуальные настройки для различных групп посетителей. Приложение в автоматическом режиме может определять пол, возраст, город проживания, семейное положение, устройства и интересы гостей сообщества, что позволяет «подменять» контент и делать персональные скидки. Например, вы можете показывать различные виджеты-обложки не только мужчинам и женщинам, но и сегментировать ассортимент в зависимости от города проживания человека. Стоит отметить, что в каждую из перечисленных групп виджетов можно добавить надстройку – таргетирование.

При помощи виджетов можно прокачать еще одно полезное для ювелирных компаний приложение – «Рассылки».

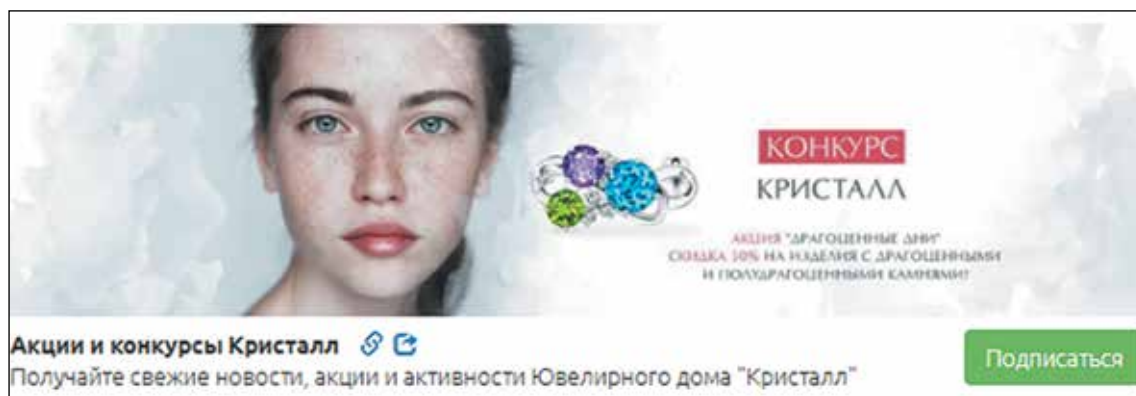
Рассылки

Задумайтесь, во сколько вам обходится отправка сообщений по базе клиентов через смс или мессенджеры? Уверены, что, руководствуясь именно этой логикой, многие сообщества ювелирных брендов отдали предпочтение данному типу приложений. В начале 2017 года «ВКонтакте» презентовал новинку – «Рассылки». Это бесплатное приложение, позволяющее отправлять информацию подписчикам через сообщения сообщества. Кроме текстового блока в нем доступно использование изображений, документов, ссылок и карт.

В число популярных входят такие приложения для рассылок, как Happy Santa, Senler, Гамаюн и Gandy Mail. Они позволяют создавать, накапливать и сегментировать базы пользователей в зависимости от их интересов. Вы можете планировать рассылки индивидуальных сообщений по заранее определенному рас-



Изображение 5. Пример тем для рассылок



Изображение 6. Пример предложения подписаться на рассылку

писанию и не бояться, что они улетят в спам. В отличие от других каналов открываемость сообщений в «ВКонтакте» достигает 80%.

Но есть и обратная сторона медали – правила соцсети запрещают запускать рассылки по людям, которые не подтвердили свое желание получать сообщения от вашего сообщества.

Как же убедить подписчиков подписаться на рассылку?

Во-первых, необходимо установить одно из перечисленных приложений, затем определиться с тематиками рассылок. На этом этапе важно указать не только полезные для вас как для бренда категории, но и понять, какую именно информацию готовы и хотят получать от вас подписчики. Опираясь на результаты исследования, мы смогли выявить три самые популярные тематики, на которые предлагают подписаться ювелирные компании. Ими стали акции скидки, конкурсы и промокоды.

После выбора тематик рекомендуем рассказать вашим подписчикам о подключенном приложении. Для этого стоит выпустить анонсирующий пост и обязательно прикрепить ссылку на ваше приложение – «ВКонтакте» автоматически добавит к вашей публикации активную кнопку, что благоприятно скажется на числе подписавшихся. Получившуюся публикацию стоит закрепить в «шапке» группы на некоторое время.

Отличным рецептом для привлечения подписчиков может стать проведение конкурса. Предложите вашей аудитории возможность побороться за ювелирный подарок, а одним из условий сделайте подписку на новости сообщества.

Но самый эффективный способ перевести существующую базу контактов в число подпис-

чиков приложения – интеграция ссылок в существующие каналы коммуникации. Добавьте призыв подписаться на ваш сайт, проведите серию email-рассылок с информацией о приложении или запланируйте акцию в офлайн-магазинах – дарите скидку взамен на подписку на новости.

Все эти четко спланированные действия помогут вам собрать базу контактов и оперативно делиться полезной информацией с вашими подписчиками.

При помощи приложения «Рассылки» можно создать эффективную связку с чат-ботом – скриптом, который отвечает на заданное сообщение заранее прописанным текстом.

Чат-боты

Тематические, игровые, графические, музыкальные и юмористические... Существуют тысячи вариантов применения чат-ботов в соцсетях. Но прежде всего они есть и остаются отличными помощниками администраторам сообществ в общении с потенциальными клиентами. Вы можете доверить алгоритму решение любых стандартных и часто повторяющихся вопросов, таких как «Какие акции и скидки у вас проходят?», «Есть ли ваш магазин в моем городе?», «До какого часа работает магазин?», «Где мне найти каталог?» и многие другие. Для этого достаточно определить ключи (кодовые слова), после получения которых чат-бот активирует соответствующий сценарий. Или вы можете просто перечислить общие категории вопросов, предоставив пользователю возможность писать в ответ только ту или иную цифру. Этот вариант алгоритма значительно проще, чем первый.



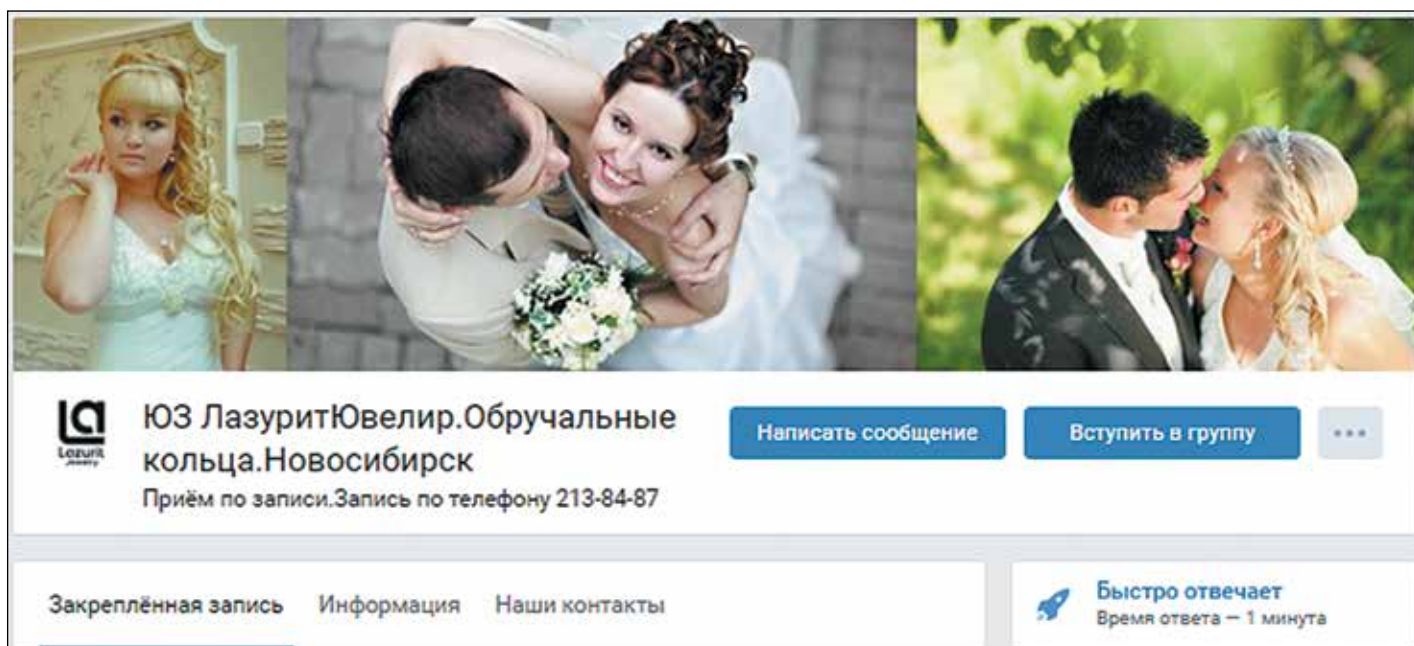
ПРЕИМУЩЕСТВА ЧАТ-БОТА:

- отвечает здесь и сейчас – работает 24/7;
- сводит к минимуму время ожидания ответа;
- сразу выводит потенциального клиента на диалог;
- автоматически задает вопросы и может перестраивать диалог в зависимости от разных сценариев общения;
- в нужный момент переводит клиента на общение с менеджером;
- предоставляет быструю аналитику – история общения доступна админам в онлайн.

Благодаря моментальным ответам ваше сообщество может получить значок «Быстро отвечает», что благоприятно повлияет на имидж вашей компании в соцсетях.

Но далеко не всегда замена человека чат-ботом оправдано, особенно если речь идет о приобретении дорогостоящих товаров. В личные сообщения групп наших клиентов достаточно часто поступают вопросы с просьбой уточнить размер изделия, подобрать похожее изделие по фотографии или объяснить, почему именно это украшение стоит ровно столько, а не меньше. В таких случаях, если клиент сталкивается с машиной, то велика вероятность, что он может уйти с вопросом в более «очеловеченное» сообщество.

Несмотря на это преимущества чат-ботов не стоит недооценивать, но, как и в любом деле, при подключении новых механизмов стоит руководствоваться в первую очередь целесообразностью.



Изображение 7. Значок за быстрые ответы



Изображение 8. Пример динамической обложки с меняющимися украшениями



Изображение 9. Пример динамической обложки с определением самого активного участника сообщества

Динамические обложки

Иногда такие обложки еще называют живыми – это новый формат функционального оформления шапки сообщества. Важно понимать, что это не скрипт и не разновидность GIF-анимации, а адаптивный, настраиваемый только под вас инструмент, позволяющий:

- в оригинальной форме донести до аудитории информацию об актуальных для вас и ваших подписчиков событиях и мероприятиях;
- повысить лояльность уже существующих подписчиков (увеличить количество посетителей и их вовлеченность);
- мотивировать аудиторию взаимодействовать с вашим продуктом/услугой на новом уровне (например, проводить необычные конкурсы с отображением активности участников на самой обложке);
- выделить ваше сообщество на фоне конкурентов;
- быть в тренде и использовать новые коммуникационные возможности наряду с мировыми брендами.

Задачи, которые могут помочь решить динамические обложки для ювелирных брендов, ограничиваются только фантазией маркетологов. Вы можете делиться актуальной информацией с вашими подписчиками: например, вести обратный отсчет дней, оставшихся до начала выставки, открытия нового магазина или демонстрировать украшения, на которые распространяются скидки. Можете проводить интерактивы с подписчиками: выводить последнего вступившего в сообщество подписчика (аватар, имя и фамилия и даже время вступления), указывать подписчика, чей комментарий набрал большее число лайков за определенный срок, и транслировать отзывы участников о вашей компании.

Заключение

В последние годы соцсети обрастают не только новыми возможностями для бизнеса, но и полезными приложениями для выстраивания конверсионной коммуникации с целевой аудиторией. Использование расширенного функционала соцсетей позволит вам повысить эффективность работы и сэкономить такой ценный ресурс, как время. [H](#)

СПРАВОЧНИК БРИЛЛИАНТЫ

классификация, стандарты качества

издание пятое, дополненное, переработанное

В пятое издание справочника вошли все последние изменения, внесенные в ГОСТ 2008 года и в законодательство, регулирующее данную сферу, по итогам 2017 года.

Издание справочника «Бриллианты: классификация, стандарты качества» выпускается по многочисленным просьбам читателей с 2008 года. Справочник содержит подробное описание основных свойств ограненного алмаза – бриллианта. Он сформирован на основе введенного в 2008 году ГОСТ Р 52913-2008, созданного специально для защиты интересов продавцов и потребителей бриллиантов.

Справочник рассчитан на широкую аудиторию – он будет интересен и владельцам ювелирного бизнеса, и директорам торговых предприятий, и продавцам розничной торговли, и конечным потребителям. Содержащаяся в справочнике информация дает возможность самостоятельно классифицировать по основным признакам каждый конкретный бриллиант.



Как приобрести справочники:

перечислить деньги по указанным реквизитам в платежном поручении указать наименование справочников – «Бриллианты», «Управление персоналом», «Психология продаж украшений», «Технология продаж украшений», «Мерчандайзинг в ювелирном магазине», «Ювелирные камни» – и их количество
точный адрес доставки с индексом и копию платежного поручения отправить на адрес mail@njt.ru или info@njt.ru

Получатель: ООО «Академия ювелирного бизнеса»
г. Москва ПАО ВТБ 24
Р/с 40702810400000056573
К/с 30101810100000000716
БИК 044525716 ИНН 7710974272
КПП 771001001
Тел. 8 (499) 922-11-88

В Казахстане: 050022, Алматы, ул. Шевченко, 90, оф.76, БЦ «Каратал».
Тел./факс: +7 (727) 250-75-19, 313-76-28, 313-76-29
e-mail: kazexpro@kazexpro.kz

**Стоимость справочника – 499 рублей (без НДС).
Доставка бесплатная**





КРАСНОСЕЛЬСКИЙ ЮВЕЛИРПРОМ

КАК ИЗДЕЛИЯ С ДРАГОЦЕННЫМИ КАМНЯМИ ОТ
«КРАСНОСЕЛЬСКОГО ЮВЕЛИРПРОМА»
СТАНУТ ЗАЛОГОМ УСПЕХА И ОТЛИЧНОЙ РЕПУТАЦИИ
ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА?

Ювелирный завод «Красносельский Ювелирпром» хорошо известен своим партнерам по столовому серебру и изысканным украшениям из серебра и золота. В центре ювелирного мира, конечно, изделия с драгоценными камнями. Ведь зачастую ювелирные украшения покупают в подарок на праздничную дату и в этом случае обычно не скупятся на бриллианты, сапфиры, рубины и изумруды, которые и делают магазину лучшую выручку. Почему изделия этого сегмента от «Красносельского Ювелирпрома» - ценное предложение для оптовых покупателей?





5 АРГУМЕНТОВ, ОБОСНОВЫВАЮЩИХ ЦЕНУ ИЗДЕЛИЙ С ДРАГОЦЕННЫМИ КАМНЯМИ ОТ «КРАСНОСЕЛЬСКОГО ЮВЕЛИРПРОМА»:

1. Бриллианты для изделий «Красносельского Ювелирпрома» закупаются у проверенных партнеров, таких как Гомельский завод «Кристалл», и сопровождаются строгой документацией. Бриллианты гранятся из якутских алмазов. Каждая партия вставок, попадая на предприятие, проходит дополнительный контроль геммологов. Также мы используем только банковский металл. Проба наших изделий соответствует ГОСТу, о чем свидетельствует клеймо Верхне-Волжской пробирной инспекции.

Некоторые производители завышают характеристики бриллиантов. Например, на бирке указано «вес – 0,4 карат, характеристики камня - 3/3», а по факту в изделии закреплен бриллиант весом 0,39 карат. Казалось бы, обманули на 0,01 карата, а в итоге покупатель переплачивает 20%, то есть 18000 рублей!

«Красносельский Ювелирпром» обеспечит для Ваших покупателей подлинную красоту, а для Вас – безупречную репутацию!

2. Ювелиры компании закрепляют камни вручную, чтобы добиться правильной геометрии изделий, симметрии крапанов, параллельности площадки закрепленных камней. Закрепщики плотно прижимают каждый камень к гнезду крапанами. Ваши клиенты будут довольны приобретением, потому что кропотливая работа наших мастеров гарантирует, что драгоценный камень не потеряется. А это значит, что к Вам придут вновь. Не с претензией, а за новыми покупками.

3. Над созданием каждого изделия трудятся примерно 28 человек, обеспечивая безупречное качество на всех этапах производства. При изготовлении каждого изделия большое внимание уделяется эргономике, то есть удобству при ношении украшений. Ювелиры вкладывают все свое мастерство, чтобы покупатели наслаждались прекрасным дизайном и отличным исполнением украшений. Завод «Красносельский Ювелирпром», основанный 97 лет назад, имеет награду - Орден «Знак Почета» и государственный знак качества. Расскажите о создании изделий с драгоценными камнями их покупателям – и увидите, что люди ценят предметы с особой историей и готовы за них платить!

4. На заводе «Красносельский Ювелирпром» трудится штат собственных художников, а также мы сотрудничаем с дизайнерами всего мира в онлайн-режиме. Наши изделия экспортируются в США, Европу, Китай и страны СНГ. Произведения художников можно увидеть на крупных международных выставках, они не раз становились победителями конкурсов и признаны экспертами с мировым именем. Так, например, кольцо «Жизнь» с турмалином и бриллиантами в 2015 году завоевало гран-при и титул «Чемпион среди чемпионов» на престижном конкурсе в Гонконге. Также мы гордимся сотрудничеством с подарочным фондом Президента РФ. Хотели бы и Вы стать нашим заказчиком и удивлять своих клиентов украшениями с драгоценными камнями оригинального, авторского дизайна?

5. «Красносельский Ювелирпром» отличает богатейший выбор изделий с бриллиантами, сапфирами, рубинами и изумрудами – в ассортименте можно найти как бюджетный масс-маркет, так и эксклюзивные украшения. Выберите среди них те, которые сделают добрую славу Вашему бизнесу и привлекут целевую аудиторию.

Предлагая Вам индивидуальный подход, гарантию качества изделий, кратчайший срок изготовления по заказу, «Красносельский Ювелирпром» надеется укрепить Ваши позиции в российском ювелирном бизнесе, обеспечить безупречную репутацию и привлечь больше клиентов. Ведь наша общая цель - украсить жизнь людей!



**КРАСНОСЕЛЬСКИЙ
ЮВЕЛИРПРОМ**

Отдел сбыта: тел.: +7 (49432) 3-17-96, 3-17-97, 3-17-98
Факс: +7 (49432) 2-11-86
Email: sbit@krasnoselsk.ru
Адрес: 157940, Костромская область,
пгт. Красное-на-Волге, ул. Советская, 49
www.opt.almazholding.ru