

Добрый день, меня зовут Сэнди Картер, я – вице-президент IBM по стратегии Social Business Evangelism, отвечаю за инициативы IBM в области социального бизнеса. Сегодня, на нашем Social Business Coffee Break, я дам вам десять актуальных советов по социальному бизнесу.

Совет первый — выбирайте правильную стратегию поведения с клиентами. Помните, что ваши действия должны согласовываться с вашими целями, и тогда вы сможете добиться успеха.

Совет второй — создайте «цифровой совет». Что это такое, спросите вы? Это многофункциональная команда специалистов, которая будет поддерживать ваши инициативы, стратегию, реализацию плана по управлению рисками., благодаря предоставлению вам актуальной информации и лучших практических методов.

Совет третий — у вас также должна быть стратегия, направленная на завоевание доверия и дружбы. Что это значит? Важно понимать, кто ваши друзья. Те, кто «неразумно разбрасывается деньгами» или – то, что я называю вашими верными друзьями – те лучшие 15%, кто оказывает влияние на любого, кто связан с вашим продуктом, брендом или вашей компанией в целом. Разобравшись в том, кто ваши друзья, укрепляйте и развивайте доверительные отношения, используя ваш опыт и компетентность, вашу чуткость и отзывчивость, вашу открытость, вашу готовность выслушать, а также вашу последовательность во взаимоотношениях.

Совет четвертый — развивайте необыкновенные возможности, благодаря которым клиенты и влиятельные друзья будут возвращаться к вам снова и снова. Например, мобильные возможности, что-нибудь, связанное с виртуальными подарками или играми. Выясните, что привлекает ваших существующих и потенциальных клиентов.

Совет пятый — наймите менеджера по работе с социальными сообществами (community manager). Такие специалисты очень важны сегодня. Они могут решить судьбу – обеспечить успех или провал – вашей социальной стратегии в конкретном сообществе.

Специалисты по работе с социальными сетями должны быть способны давать нужные импульсы своему сообществу, определять приоритеты, устанавливать рамки и ежедневно оценивать аудиторию. Убедитесь, что вы нанимаете опытного менеджера по работе с сообществами!

Совет шестой — придайте вашим бизнес-процессам, которые являются основой вашей компании, социальную направленность. Работа с клиентами, управление персоналом, маркетинг или продажи - для каждого из этих бизнес-процессов постарайтесь найти социальный подход, который может обеспечить вам преимущества.

Совет седьмой — постарайтесь создать сплоченную команду по продвижению бренда. Сплоченная команда состоит из тех, кто говорит от вашего имени, горячо поддерживает то, что вы делаете, кто вносит свой вклад и хочет быть причастным к общему делу. Формируйте такую профессиональную и преданную команду.

Совет восьмой — наймите менеджера по управлению репутацией (reputation manager). В прошлом году я бы посоветовала нанять менеджера по управлению рисками, но в этом году нужно позаботиться о защите своей репутации, чтобы избегать рисков, которые возникают при взаимодействии с социальными медиа. Наймите хорошего специалиста, чтобы он занимался репутацией вашего бренда постоянно и в реальном времени.

Совет девятый — обратите внимание на аналитику. Постарайтесь прислушиваться к специалистам и использовать инструменты, которые позволяют вам отчетливо представлять, что происходит.

И, наконец, главное, что я могу посоветовать (**это десятый пункт** в нашем списке): выработайте программу, которая реально поможет сделать ваш бизнес социальным, повысит вашу конкурентоспособность и рентабельность,

Спасибо за внимание!