бизнес

Инструменты и сервисы для бизнес-сообществ ВКонтакте

В вашем сообществе есть инструменты для привлечения новых клиентов и поддержания контакта с уже имеющейся аудиторией. В гайде расскажем, как их настроить и использовать.

Гайд

Навигация

Меню сообщества

Это навигация по вашему сообществу и способ сразу обратить внимание людей на важное: товары, услуги, специальные предложения, контент.

- Благодаря меню пользователи быстрее находят нужную информацию.
- У каждого пункта меню есть обложка, название и ссылка — это возможность добавить разные предложения.
- Ссылки могут вести на любой объект внутри ВКонтакте, кроме вики-страниц. Например, на посты, статьи и мини-приложения.

Как сделать меню в сообществе ВКонтакте →

Кнопка действия

Кнопка действия в шапке сообщества

- Расположена рядом с кнопкой вступления в сообщество.
- С её помощью вы мотивируете пользователей выполнить нужное вам действие: позвонить, перейти на сайт, открыть мини-приложение и так далее.
- Полный список доступных действий можно посмотреть в вашем сообществе: раздел «Управление» → «Кнопка действия».

Кнопка действия в постах

Вы можете добавлять кнопку действия к постам в сообществе. Доступные варианты:

- «Написать сообществу». Открывает чат с сообществом.
- «Смотреть все товары». Ведёт на витрину товаров в Магазине ВКонтакте.
- «Записаться». Открывает сервис онлайн-записи (если в сообществе настроена интеграция с YCLIENTS).

Как настроить кнопку действия в сообществе →

Как добавить: при создании поста выберите опцию «Кнопка действия» и нужный вариант.

Коммуникация с подписчиками и клиентами

Сообщения сообщества

Это инструмент для общения с аудиторией от имени компании.

Полезные настройки для сообщений в сообществе

Статус «Онлайн»

- Покажет пользователям, что вы готовы активно и быстро отвечать на их вопросы.
- **Как использовать:** откройте сообщения → переведите тумблер «Включить онлайн сообщества» в активный режим.
- Выключите статус, когда перестанете отвечать на сообщения в режиме реального времени.

Автоматическое приветствие

- Это сообщение, которое будут видеть пользователи, когда впервые откроют диалог с сообществом.
- Его можно использовать для разных целей — например, чтобы рассказать об акциях или предупредить, если ответа придётся подождать.
- **Как настроить в сообществе:** раздел «Управление» → «Сообщения» → блок «Приветствие».

Шаблоны ответов

- Это заготовки сообщений для ответов на частые вопросы пользователей. Пример: условия и стоимость доставки.
- При работе с шаблонами пригодятся подсказки — они персонализируют ответы. Пример: подсказка «Имя» будет добавлять в сообщение имя собеседника.
- **Как настроить в сообществе:** откройте диалог с любым пользователем → нажмите на значок списка внизу → создайте и сохраните шаблон.

Чаты сообществ

- Чаты в сообществе помогают развивать комьюнити и общаться с подписчиками.
- Можно делиться не только текстовыми сообщениями, но и видеозаписями, музыкой и другим контентом.
- Чаты можно создавать в сообществах, в которых менее 750 тысяч подписчиков.
- В одном сообществе может быть до 100 чатов, а в каждом из них — до 7000 человек.
- **Как настроить в сообществе:** раздел «Управление» → «Чаты».

Полезные настройки для сообщений в сообществе →

Отзывы в сообществе

Отзывы помогают другим покупателям сделать выбор, а владельцам бизнеса — улучшить свою работу на основе обратной связи.

Отзывы о бизнес-сообществах

- Это раздел с обратной связью, в котором люди могут поделиться своим опытом покупки в бизнес-сообществе. Например, оценить общение с продавцом и скорость доставки.
- Отзывы доступны во всех бизнес-сообществах ВКонтакте, дополнительно подключать и настраивать их не нужно.
- После первой оценки у сообщества появляется рейтинг, который отображается в шапке профиля и в разделе с отзывами.

Отзывы о товарах

Это отзывы, созданные специально для того, чтобы покупатели смогли оценить товары, которые они купили. Найти отзывы можно в карточке товара, к которому они относятся.

Чтобы в сообществе появилась возможность оставлять отзывы на товары, оно должно отвечать трём условиям:

- Тип — бизнес-сообщество.
- Подключён Магазин ВКонтакте.
- Есть хотя бы один товар.

Как мотивировать клиентов оставлять отзывы →

Инструменты для решения бизнес-задач

Приложения сообществ

ВКонтакте есть каталог одобренных приложений для решения разных задач: от продаж до проведения конкурсов.

Все приложения в каталоге разделены по тематическим разделам — так удобно искать подходящие сервисы.

Обратите внимание, что некоторые приложения работают по платной подписке.

Перейти в каталог приложений

Приложения для решения бизнес-задач

Чат-боты

Рассылки

Чат-боту можно доверить:

- Ответы на вопросы пользователей. Бот справится с однотипными коммуникациями, сценарии которых вы заранее можете прописать.
- Роль консультанта. Чат-бот может рассказать о ваших предложениях и помочь сориентироваться в их ассортименте.
- Интерактивные механики: тесты, квизы и так далее.

Приложения для настройки чат-ботов

- Можно отправлять рассылки прямо ВКонтакте — чтобы делиться новостями о товарах, услугах и акциях.
- Все рассылки сообщества должны быть связаны с его тематикой и не должны нарушать правила ВКонтакте.
- Чтобы отправить рассылку пользователю, нужно получить от него разрешение на это. Один из вариантов — настроить в сообществе виджет с предложением подписаться на рассылку.

Приложения для рассылок

Онлайн-запись и бронирование

- Обратите внимание на эту категорию, если для ваших клиентов актуальны онлайн-запись и интернет-бронирование. Например, бизнесу в сфере услуг подойдёт приложение YCLIENTS.
- Пользователи смогут записываться к вам прямо в соцсети — переходить на сторонние сайты и регистрироваться на них не нужно.
- Такие сервисы упрощают работу администраторов сообщества: не нужно записывать клиентов самостоятельно и искать свободные слоты — всё автоматизировано.

Приложения для онлайн-записи и бронирования

Сбор заявок

- Используйте приложения из этой категории, чтобы собирать заявки, проводить исследования и решать **другие подобные задачи.**
- Так вы сможете получить ценную информацию для развития своего бизнеса, найти заинтересованных клиентов и узнать мнение вашей целевой аудитории.

Приложения для сбора заявок

Другие приложения

В каталоге вы сможете найти приложения для проведения опросов, голосований, конкурсов и других активностей.

Вот несколько примеров таких сервисов:

- Рейтинг активности подписчиков
- Опросы и голосования
- Проведение конкурсов

Вы можете не только использовать готовые приложения, но и создавать свои. Для этого есть VK Mini Apps — открытая платформа мини-приложений ВКонтакте.

Мини-приложения могут быть разными: от игр до финансовых сервисов. Благодаря такому разнообразию любой бизнес сможет создать приложение для решения своих задач.

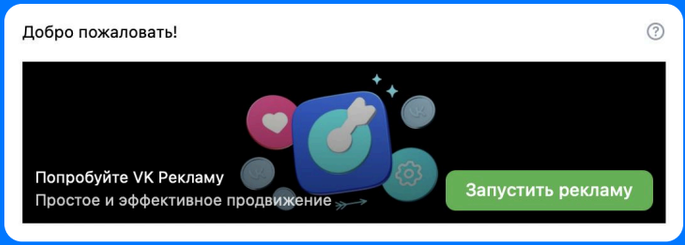
Узнать больше о развитии бизнеса с VK Mini Apps

Виджеты ВКонтакте

Виджеты — это заметные блоки в сообществах, которые помогают решать разнообразные задачи: от развлечения подписчиков до привлечения клиентов.

Виджеты помогают:

- Презентовать товары и услуги.
- Рассказать об акциях и других специальных предложениях.
- Собрать базу подписчиков на рассылку.
- Использовать развлекательные механики.



Виджеты, которые уже есть в сообществе

В вашем сообществе есть встроенные виджеты — это меню и разделы.

В виджете с разделами:

- Отображается контент из тех разделов, которые вы настроили в сообществе: клипы, видео, статьи, обсуждения и так далее.
- Доступны товары и услуги из Магазина ВКонтакте.

Виджеты, которые можно добавить

Остальные виджеты можно добавить с помощью каталога одобренных приложений.

Есть два варианта:

- Использовать приложения, которые содержат встроенные виджеты. Их легко найти в каталоге — у них есть голубая плашка «Виджет» рядом с названием. Пример: вы используете приложение для рассылки и настраиваете виджет, чтобы привлечь подписчиков.
- Использовать конструкторы — приложения, которые специально предназначены только для работы с виджетами. В каталоге их можно найти в разделе «Виджеты для сообщества»

Узнать больше о виджетах и о том, как с ними работать →

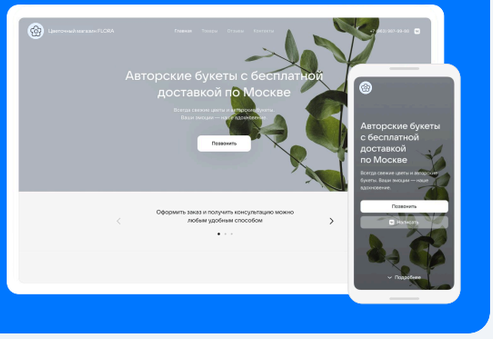
Сайт из сообщества ВКонтакте

Одностраничный сайт на основе вашего сообщества ВКонтакте.

- Помогает расширить охват и привлекать ещё больше клиентов.

Возможность будет полезна представителям малого бизнеса. Например, с помощью лендинга можно продавать товары ручной работы и продвигать услуги фотографов, визажистов и флористов.

- **Просто.** Навыки разработки не нужны — все элементы настраиваются через конструктор.
- **Быстро.** Основа сайта — ваше сообщество и его контент.
- **Бесплатно.** Не нужно платить за хостинг и доменный адрес.



- **Информативно.** Товары, фотографии, кнопки действия и другие блоки для решения задач вашего бизнеса.

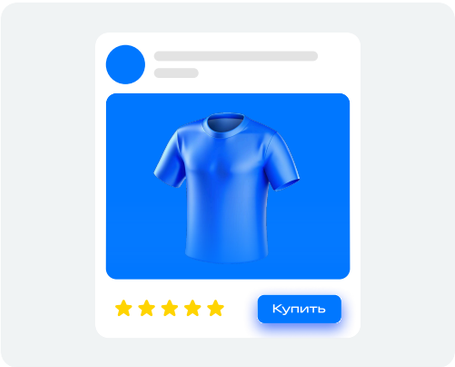
Как создать сайт из сообщества ВКонтакте →

Создать сайт из сообщества

Инструменты для продаж

Магазин ВКонтакте

Бесплатный инструмент, который позволяет превратить сообщество в интернет-магазин и продавать в нём товары и услуги.



- Лёгкая настройка и интуитивно понятное управление.
- Привычные пользователям возможности: витрина товаров и услуг, подробные карточки, добавление в корзину, оплата и доставка.
- Разнообразные опции для привлечения внимания к товарам и услугам: подборки, размещение видео, возможность указать скидку и добавить товары и услуги к контенту в сообществе.
- Быстрая связь с продавцом. Покупатели могут задать вопросы в комментариях и сообщениях сообщества.

Серия мини-роликов «Магазин ВКонтакте: рекомендации для продавцов» →

Создать Магазин ВКонтакте

Размещение товаров с Ozon ВКонтакте

Если продаёте свои товары на Ozon, вы можете быстро и бесплатно продублировать карточки товаров из магазина на маркетплейсе в сообщество ВКонтакте.

- ВКонтакте — это дополнительный канал продаж и выход на новую аудиторию.
- Перенос карточек автоматизирован, не нужно дополнительно заполнять информацию и добавлять фото: они будут доступны в том же виде, в каком они размещены на Ozon.
- Товары можно продвигать с помощью инструментов ВКонтакте. Например, добавлять их к постам и клипам или объединять в подборки.

Инструкция по настройке →

Настроить интеграцию

Продвижение сообщества

VK Реклама

VK Реклама — единая платформа для быстрого запуска кампаний на проектах VK и в рекламной сети.

Возможности VK Рекламы для продвижения вашего сообщества:

- Привлекать подписчиков.
- Получать больше сообщений от потенциальных клиентов.
- Мотивировать аудиторию ставить лайки и делать репосты.
- Рекламировать товары и услуги, размещённые в Магазине ВКонтакте.
- Запускать охватное продвижение — чтобы рассказать о своём бизнесе широкой аудитории и повысить узнаваемость компании.

Один из способов продвижения сообществ в VK Рекламе — смарт-кампании.

Это возможность запустить рекламу в пару кликов: настройки аудитории, изображение и текст система подберёт автоматически.

Такой тип кампаний особенно полезен владельцам малого и среднего бизнеса, у которых пока нет опыта работы с таргетированной рекламой.

Инструкция по настройке смарт-кампании →

Ещё с помощью VK Рекламы можно создавать и продвигать лид-формы, опросы и формы онлайн-записи YCLIENTS.

Так вы сможете собрать контакты и заявки потенциальных клиентов, узнать мнение целевой аудитории. А продвижение формы онлайн-записи YCLIENTS позволит пользователям записываться к вам прямо из рекламного объявления.

Пошаговые инструкции по настройке и запуску рекламы →

Перейти в VK Рекламу

Бонус до 10 000 ₽ на первую рекламу

Акция для тех, у кого ранее не было активных кампаний в VK Рекламе или ВКонтакте. Переходите по кнопке ниже, чтобы узнать полные условия участия и прочитать инструкцию по получению бонусов.

Перейти на сайт акции

VK AdBlogger

VK AdBlogger — платформа для сотрудничества авторов и рекламодателей, на которой можно покупать рекламу у блогеров и в сообществах ВКонтакте.

- Помогает представителям бизнеса удобно размещать публикации для продвижения своих товаров, услуг и компании в целом.
- Легко подобрать сообщества с нужной целевой аудиторией, используя систему фильтров.
- Удобные инструменты для отслеживания эффективности каждого размещения.
- Маркировка рекламы, документооборот и платежи — автоматизированы. Достаточно внести юридические данные.

Полезные гайды и видео для работы с VK AdBlogger →

Перейти в VK AdBlogger

Полезные ссылки

Каталог обучающих материалов для развития и продвижения сообщества: видеокурсы и мини-ролики, статьи и гайды, записи вебинаров и марафонов.

Кейсы по продвижению сообществ с помощью VK Рекламы →

Кейсы по продвижению бизнеса с помощью VK AdBlogger →