Пару слов про марафон

01

Регистрируйтесь через VK ID

Вы получите доступ к чат-боту с полезными материалами.
В закрытом чате сможете общаться, делиться опытом и впечатлениями с участниками марафона.

02

Практикуйтесь, выполняйте задания

После каждого вебинара вас ждут практические задания для самостоятельной работы. Это позволит сразу применить полученные знания.

03

Подключайтесь онлайн или смотрите записи

Присоединиться можно на любом этапе марафона. Всем участникам всегда доступны записи прошедших вебинаров.



В результате обучения

Вы создадите или усовершенствуете свой Магазин ВКонтакте и узнаете, как увеличить продажи товаров и услуг.

бизнес

Александра Черкас

Команда VK

Возможности social e-comerce ВКонтакте

Что такое social e-comerce?

Увеличение продаж

Социальный e-commerce помогает продавать товары там, где целевая аудитория проводит большую часть времени, — на социальных платформах. Это дает возможность привлекать новых клиентов, повышать узнаваемость бренда и увеличивать количество продаж.

Улучшение взаимодействия с клиентами

Ретейлеры могут наладить коммуникацию с клиентами, сократить время ответов на вопросы и запросы, дать возможность общаться в удобной для них социальной среде.

Удобство покупок

Пользователи могут совершать покупки без необходимости переключаться между различными приложениями и сайтами. Социальный e-commerce предоставляет пользователям удобный и безопасный способ покупок.

Social e-commerce — комбинация социальных медиа и онлайн-торговли, которая позволяет пользователям делать покупки непосредственно с помощью своих любимых социальных платформ.

Лучшее понимание потребностей клиентов

Ретейлеры получают больше информации о клиентах, предпочтениях и поведении, что помогает лучше понимать их потребности и предлагать подходящие услуги и продукты.

Рост лояльности клиентов

Социальный e-commerce позволяет клиентам делиться своим опытом покупок с друзьями и подписчиками в соцсетях, что приводит к увеличению лояльности к бренду и повторным покупкам.

Увеличение конверсии

Пользователи могут просматривать и покупать товары без необходимости покидать социальную платформу. Это сокращает время на принятие решения о покупке, что может положительно сказаться на увеличении продаж.

бизнес

Аудитория ВКонтакте

84,6 млн
месячная аудитория ВКонтакте в России

Рост +12% год к году

54,2 млн
дневная аудитория ВКонтакте в России

Рост +10% год к году

Источник: ВКонтакте, второй квартал 2023 г.

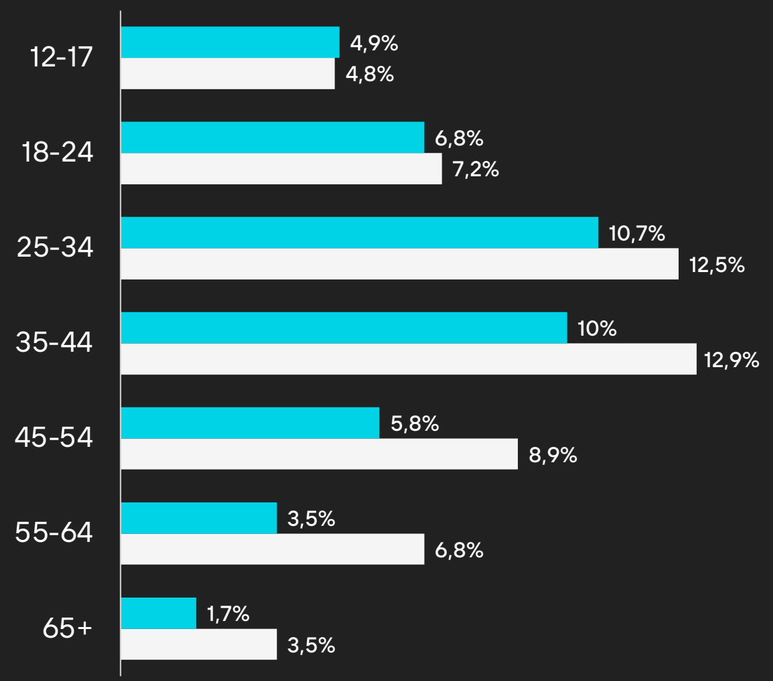


Демография ВКонтакте

DAU

43% мужчины

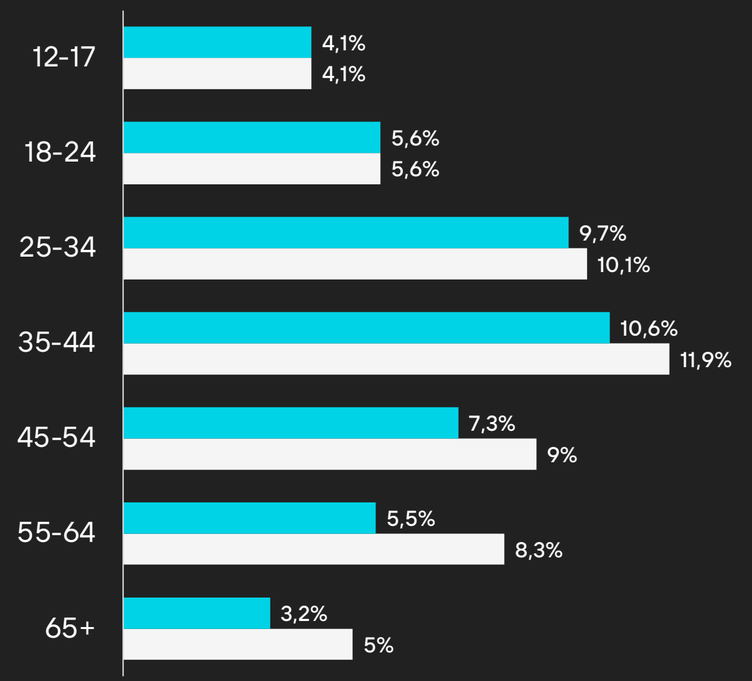
57% женщины

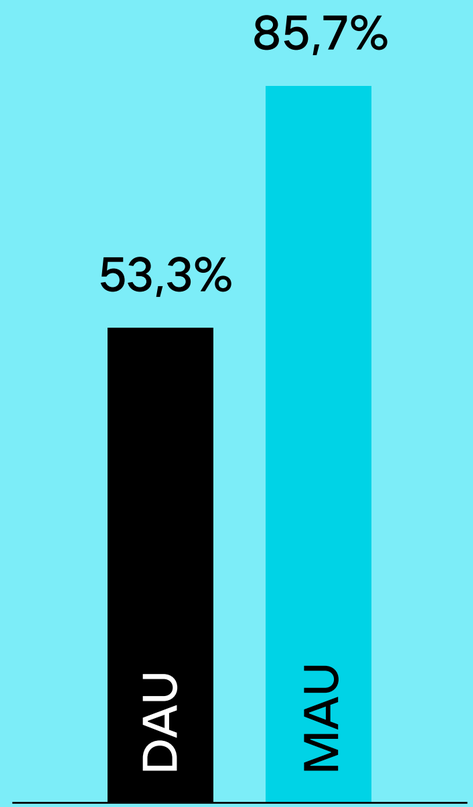


MAU

46% мужчины

54% женщины





ВКонтакте

*процент от рунета

Mediascope Cross Web | Россия 0+ | 12+ лет | сент. 23 | Desktop&Mobile

Мужчины

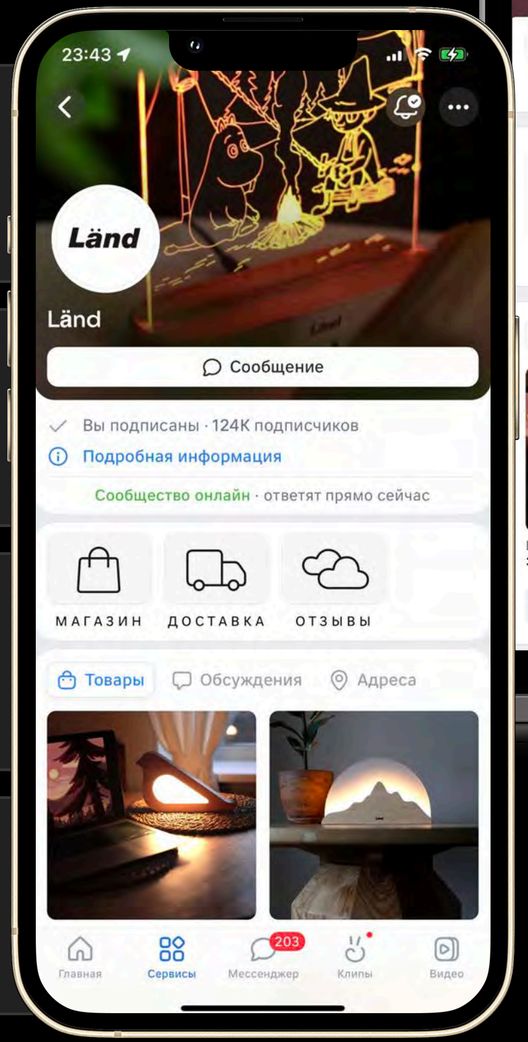
Женщины

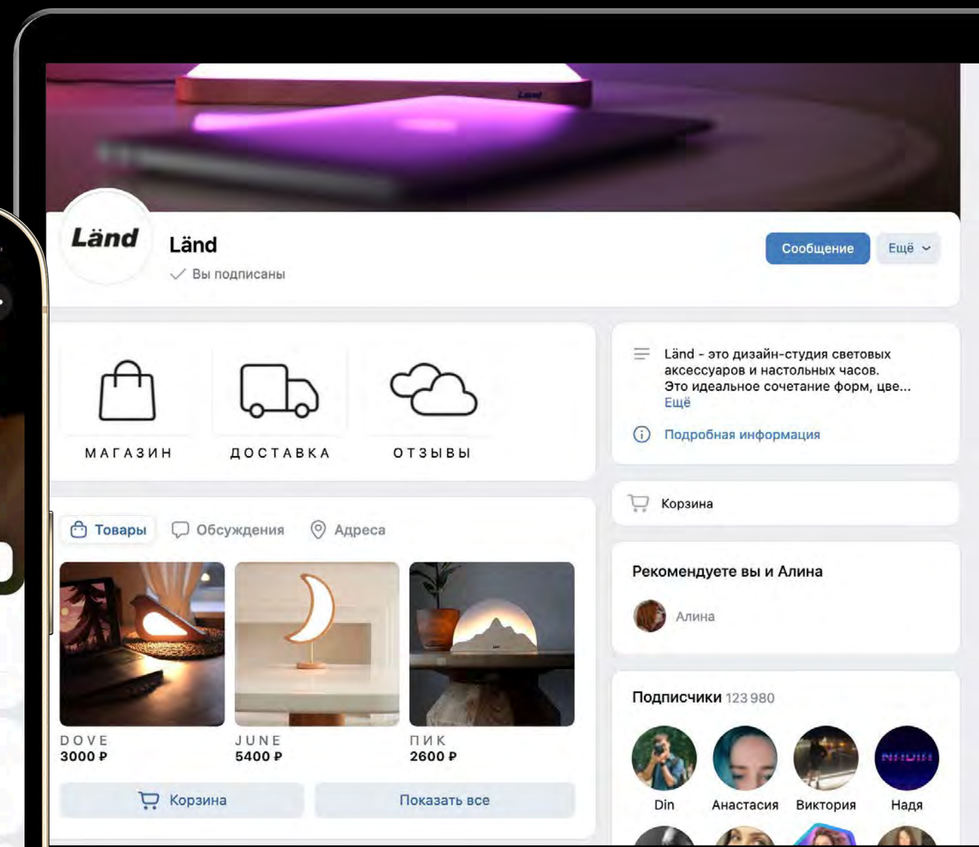
бизнес

Инструменты для бизнеса

Бизнес-сообщество ВКонтакте

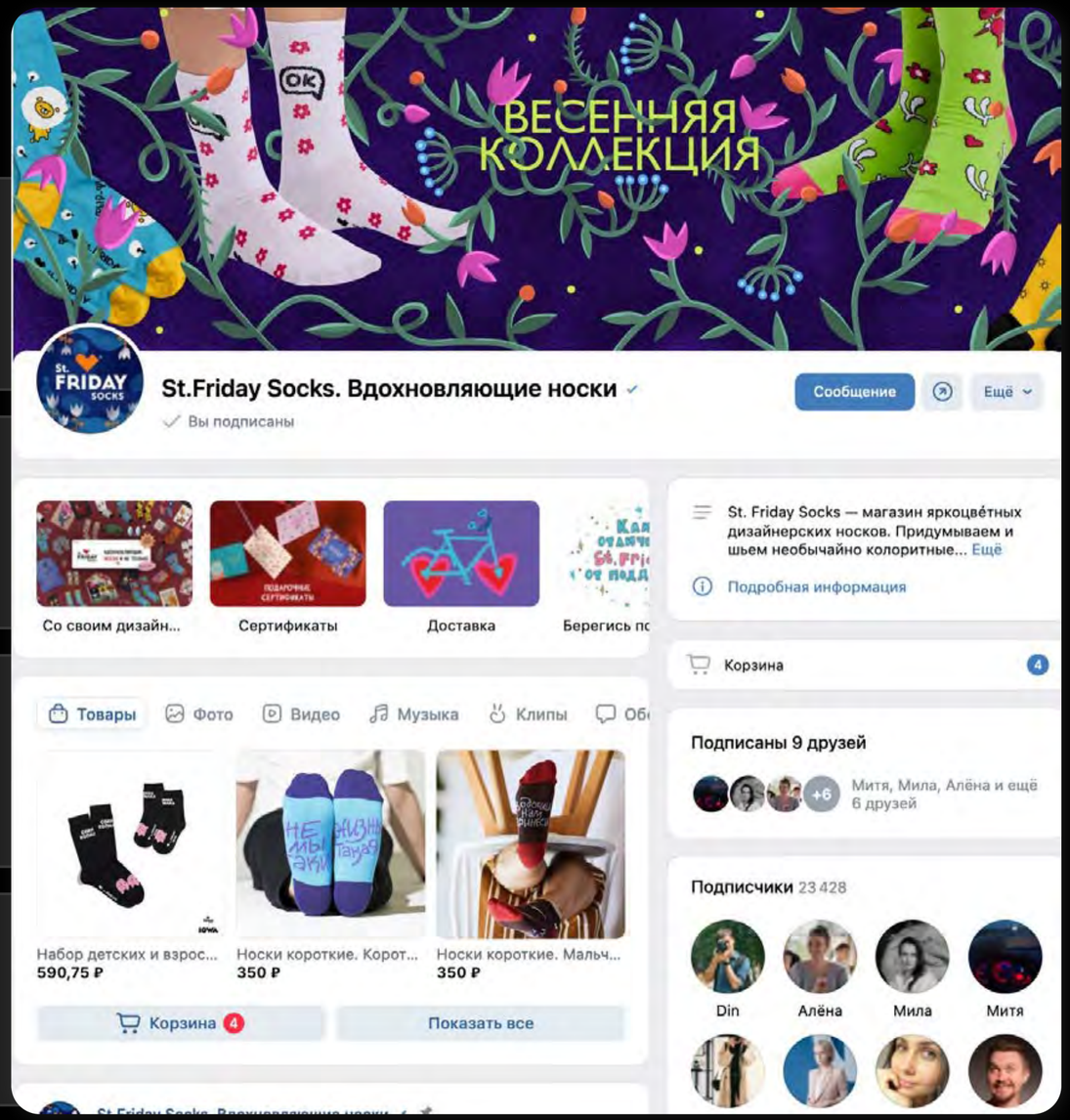
- Инструмент для продвижения бизнеса
- Онлайн-витрина с возможностями полноценного интернет-магазина
- Никаких комиссий с продаж
- Место для общения и взаимодействия с клиентами



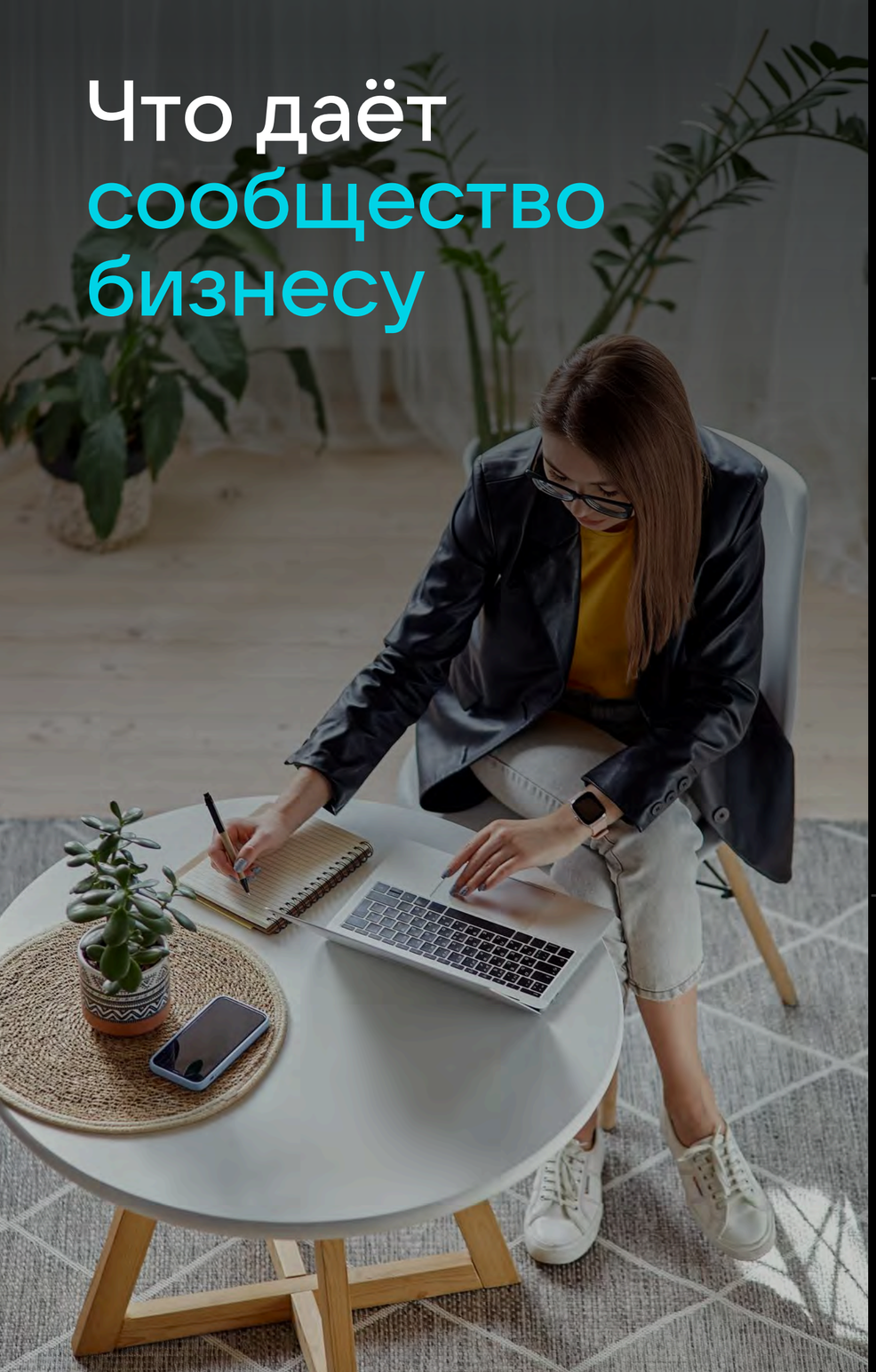


Оформление сообщества

- Аватарка и обложка
- Название и описание
- Контакты и адреса
- Сообщения и быстрые кнопки



Что даёт сообщество бизнесу



Лояльная база подписчиков

Лояльные подписчики — ваша тёплая аудитория, которую легко превратить в покупателей.

Продажи через контент

Уникальный, интересный и качественный контент повышает лояльность подписчиков и помогает найти новых клиентов.

Бесплатные инструменты продвижения

Получите дополнительные возможности с помощью витрины, мессенджера, рассылок, чат-ботов, конструктора сайтов и индекса качества.

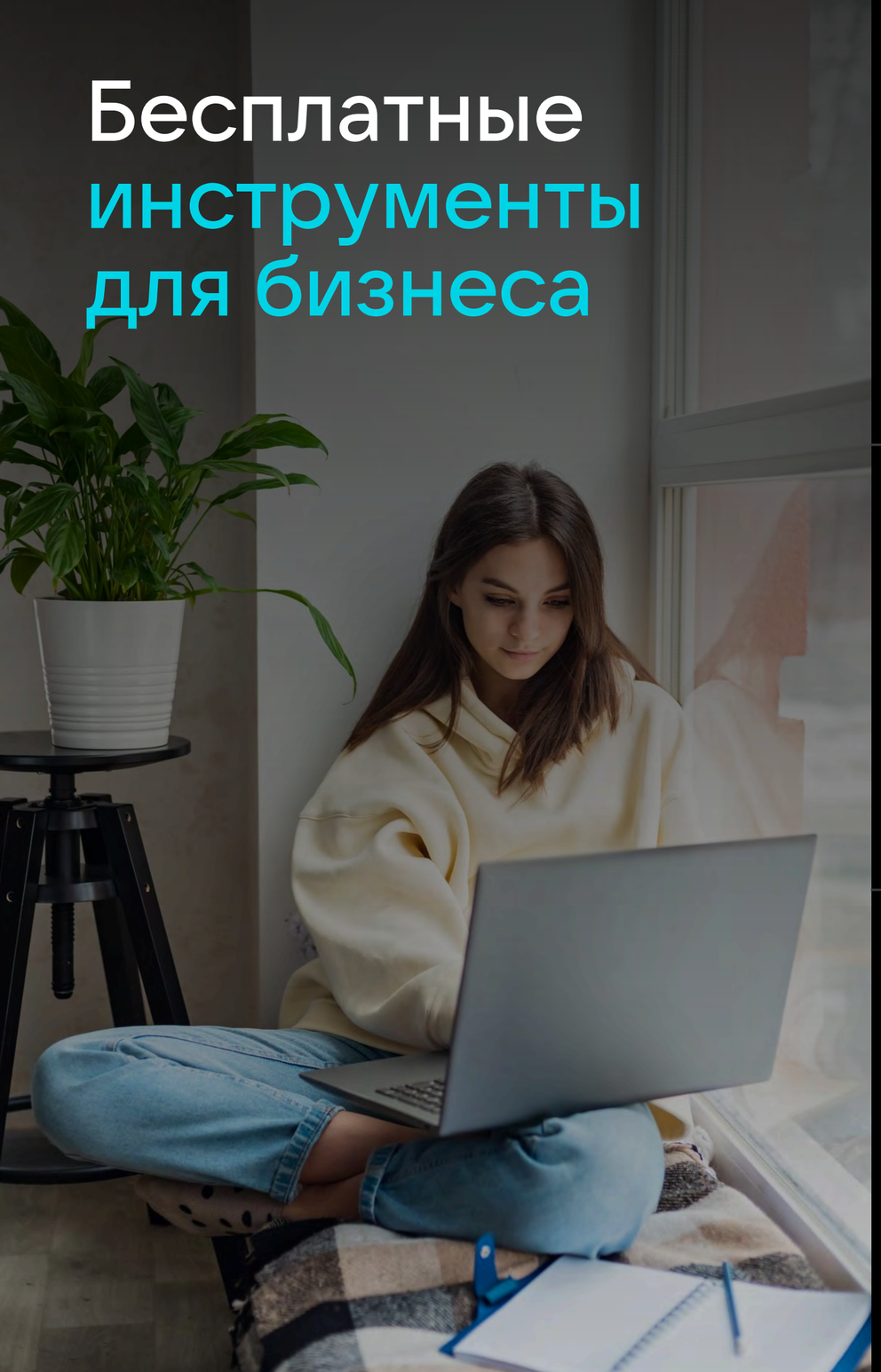
Порог входа — 0 ₽

Сообщество не требует вложений — просто разместите товары и регулярно публикуйте контент. Никакой комиссии за продажи и дополнительных платежей.

Возможности полноценного интернет-магазина

В сообществе можно организовать каталог товаров и услуг с удобными карточками товаров, корзиной, доставкой, оплатой и складским учётом.

Бесплатные инструменты для бизнеса



Мессенджер

Прямая коммуникация
с пользователями, организация
массовых рассылок, чат-боты
и автоматизация приёма заявок

Конструктор сайтов

Бесплатное и быстрое создание
одностраничных лендингов
прямо из сообщества.

Магазин 2.0

Витрина товаров
в сообществе.

Прикрепление товаров в контенту

Позволяет привлекать внимание
подписчиков к вашим товарам
непосредственно через контент.

Приложения для сообществ

Открывают новые возможности
и позволяют дополнить
функциональность сообществ.

Индекс качества

Автоматизированные алгоритмы
оценивают качество сообщества
и дополнительно продвигают его.

бизнес

Подробнее о бесплатных инструментах

бизнес

Сообщения и автоответы

Быстрая коммуникация



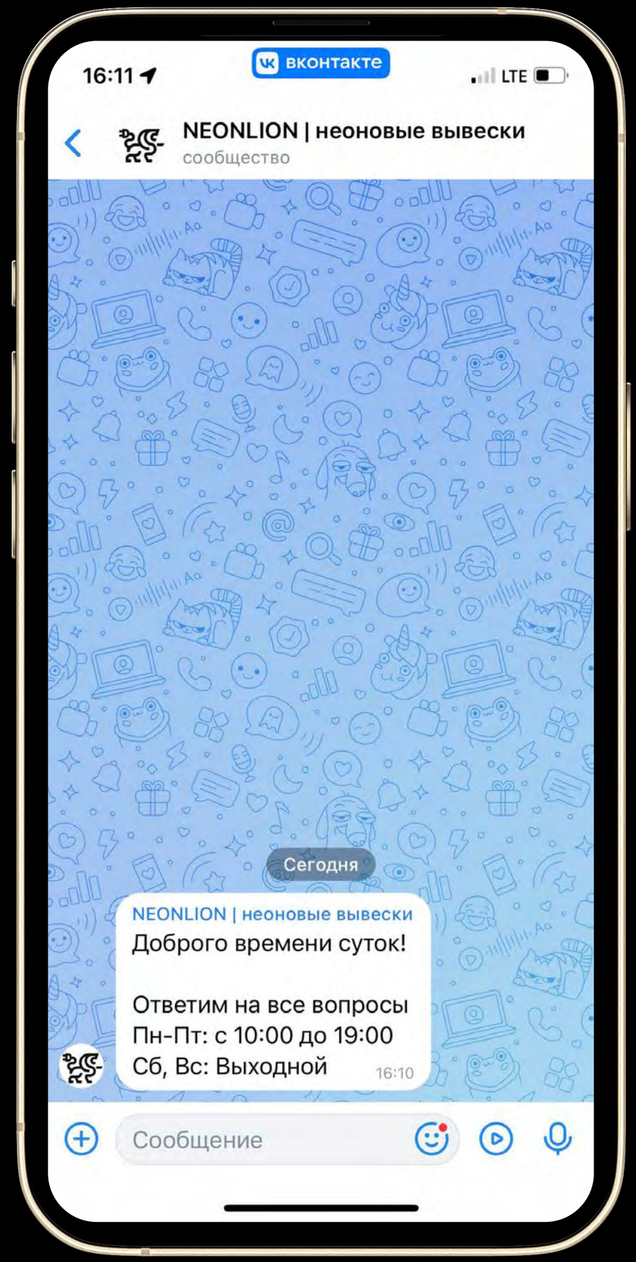
Общайтесь с клиентами быстро и эффективно

Бронь в пару кликов

- Проверьте, что сообщения включены
- Создайте шаблон автоответа:

- время вашей работы
- полезные ссылки
- детали заказов и тд

- Включите функцию online



бизнес

бизнес

Чат-боты

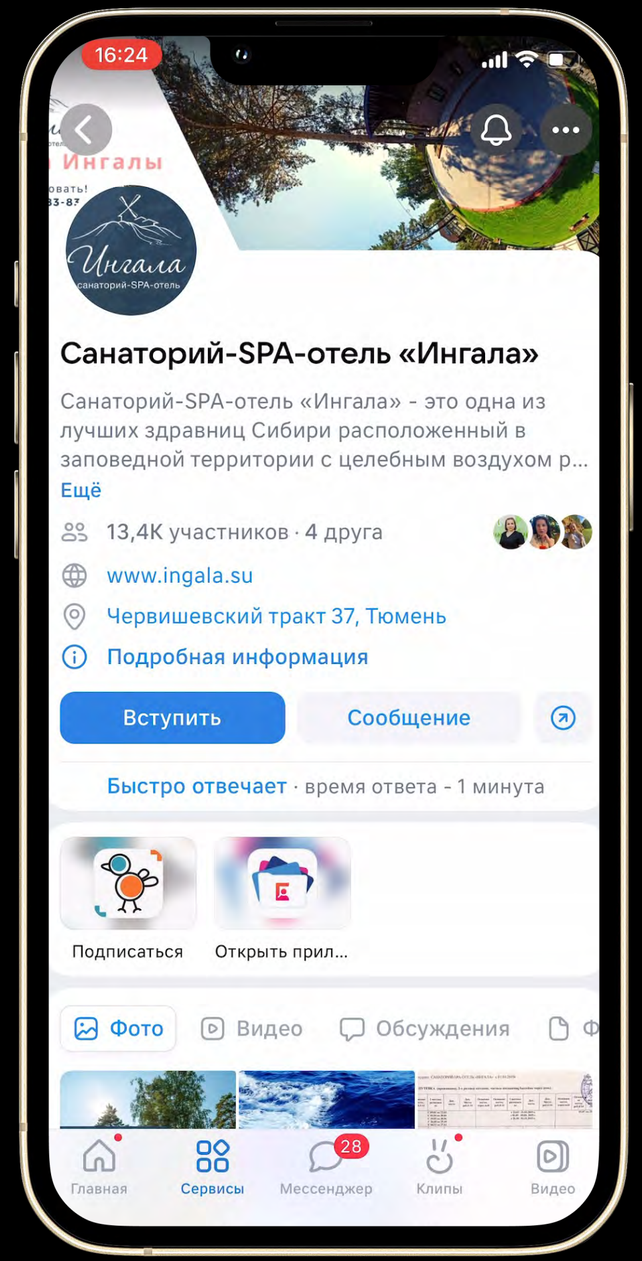
Быстрая
коммуникация



Общайтесь с клиентами быстро и эффективно

Любые вопросы в пару кликов

- Чат-бот быстро ответит на простой вопрос
- Чат-бот предложит вариант решения проблемы вашего клиента, даже, когда вы offline
- Чат-бот оптимизирует затраты на сотрудников
- Чат-бот может продавать



бизнес

бизнес

Приложения сообществ

позволяют расширить функциональность сообщества



Приложения

бизнес

Приложение «Рассылки»

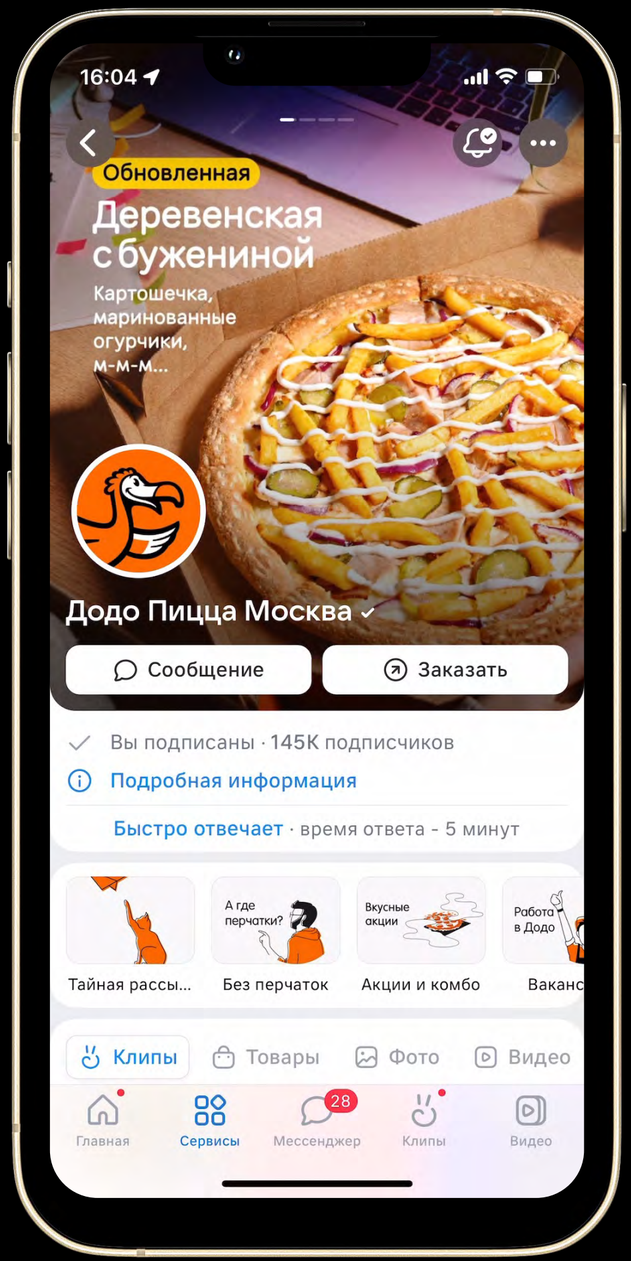
Приложения позволяют клиентам в пару кликов подписаться на рассылки

Приложение «Отзывы»

Отзывы ваших текущих клиентов всегда будут под рукой у новых

Приложение «Доставки»

Позволяет клиенту быстро оформить доставку



Подробнее о приложениях и сервисах

Отсканируйте QR-код
камерой своего телефона

бизнес

Меню сообщества

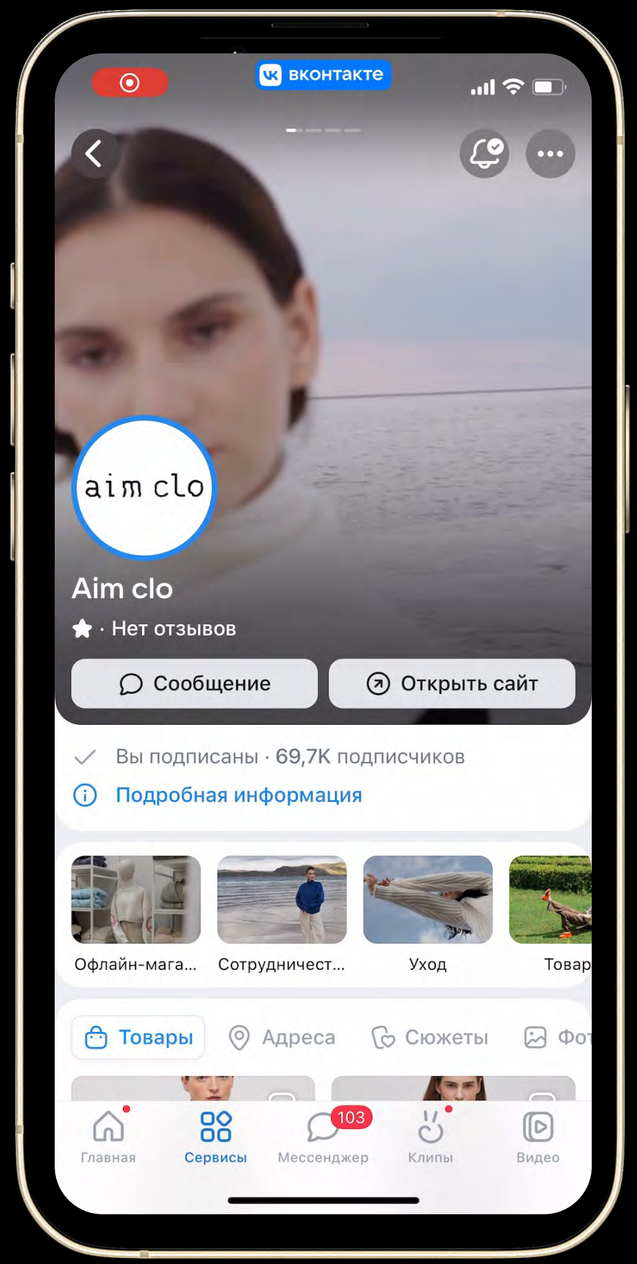
Навигирует ваших клиентов
с первого экрана



Выносите в первый экран самое важное

- Условия доставки
- Отзывы
- Навигация по размерам
- Условия возврата
- Приложение «рассылка»

И любые другие разделы, которые могут быть полезны ваших новым и текущим клиентам



бизнес

бизнес

Магазин ВКонтакте

Витрина товаров
в вашем сообществе



Магазин ВКонтакте

бизнес

Ваша витрина товаров

Вы сможете организовать весь процесс продажи прямо внутри ВКонтакте.

Из карточки товара покупатель может связаться с вами напрямую, перейти на сайт или оформить заказ прямо внутри ВКонтакте.

Базовая версия

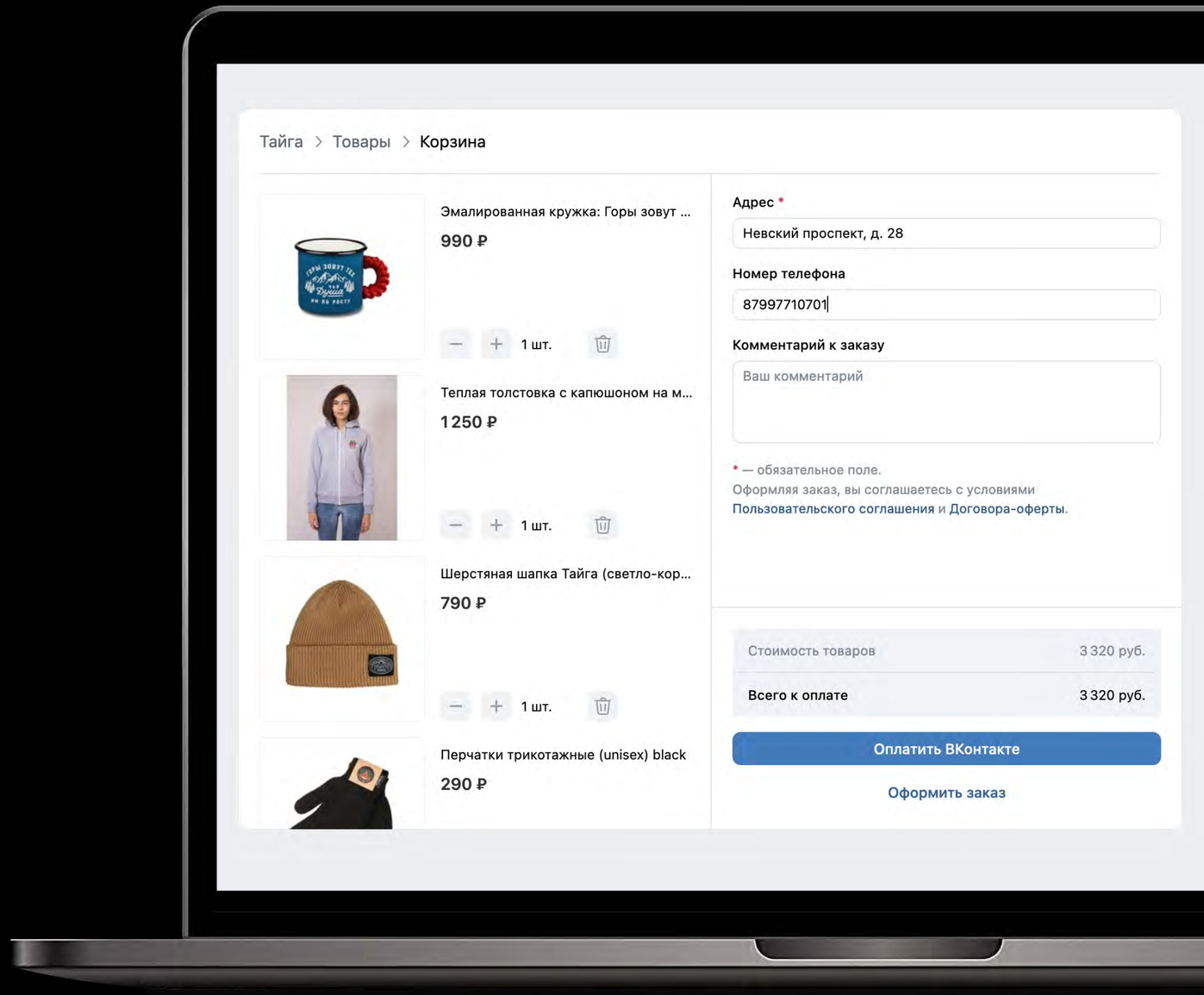
Что доступно:

- витрина
- карточка товара

Расширенная версия

Что доступно:

- витрина
- карточка товара
- корзина
- заказы
- доставка
- online оплата



бизнес

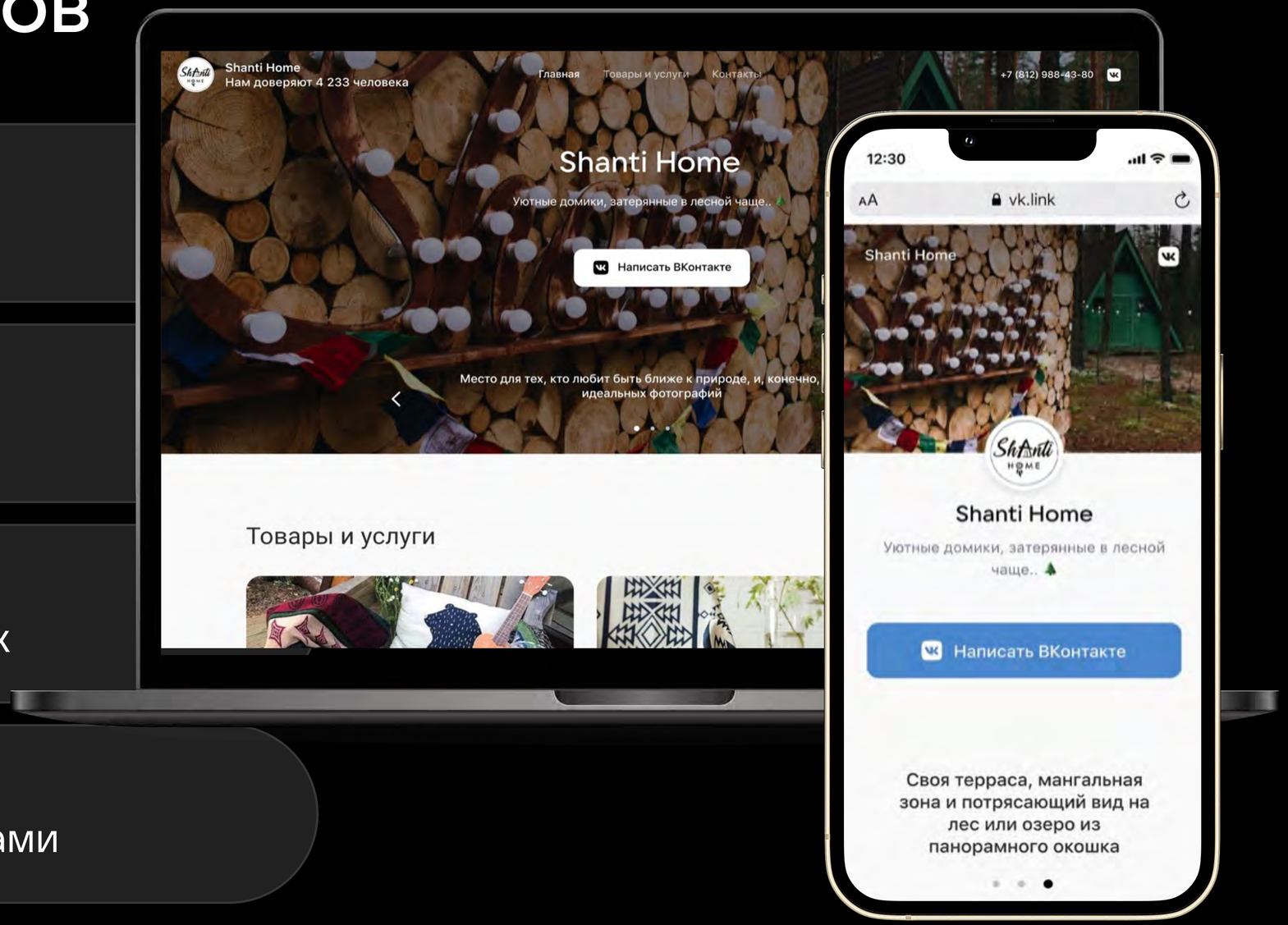
Конструктор сайтов

Бесплатный инструмент
для создания лендингов



Создание сайта
из сообщества
в несколько кликов

- Позволяет быстро и легко создать лендинг
- Не требует регистрации домена
- Не надо разбираться в сложных конструкторах
- Гибкая настройка и индексация поисковиками



Подробнее о создании сайта

Отсканируйте QR-код
камерой своего телефона

бизнес

Индекс качества

Дополнительная программа мотивации бизнеса

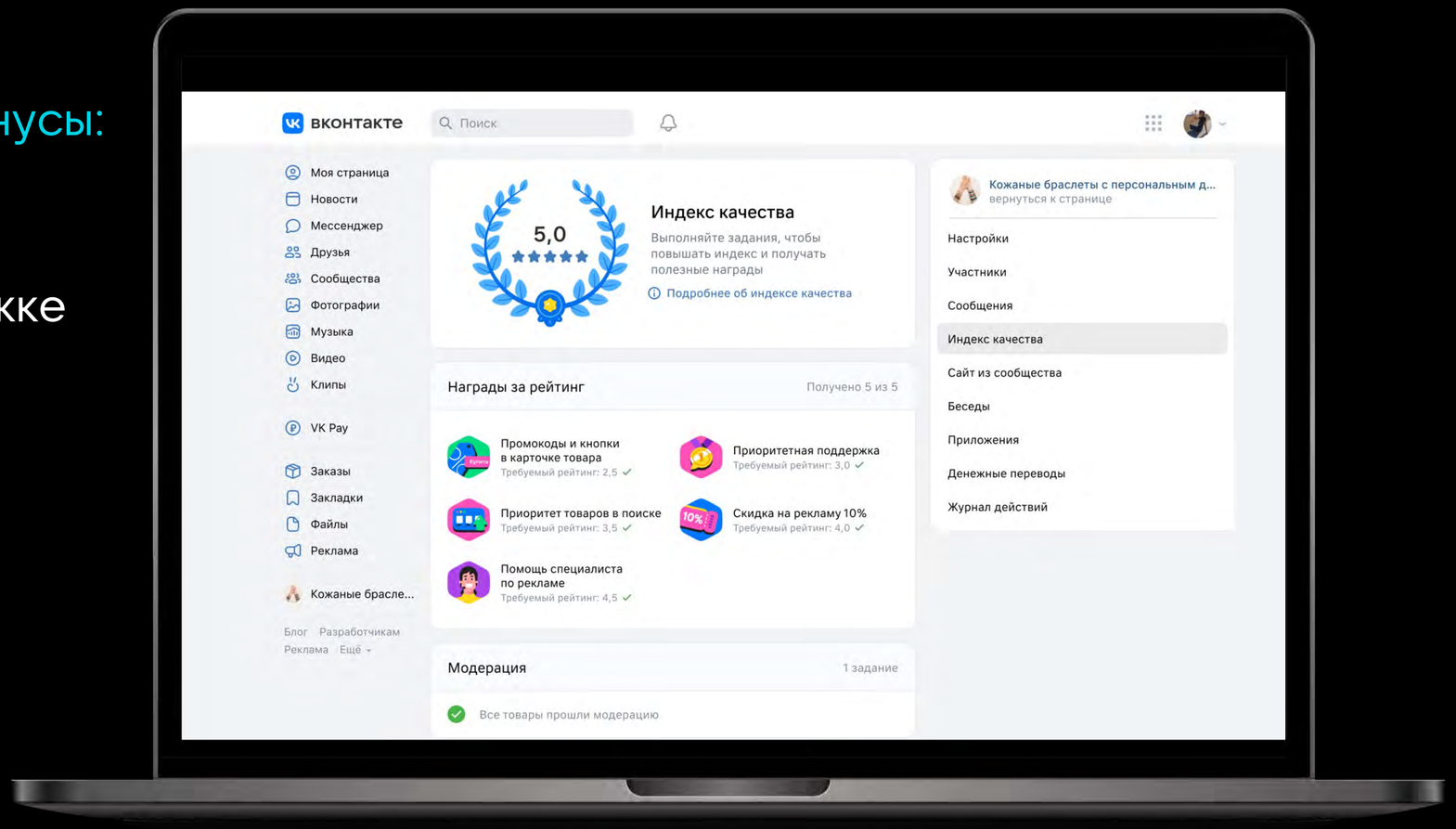


Индекс качества

Специальная программа мотивации
для роста продаж.

При достижении определённого
индекса качества открываются бонусы:

- скидки на рекламу
- доступ к приоритетной поддержке
- а также другие возможности
и инструменты

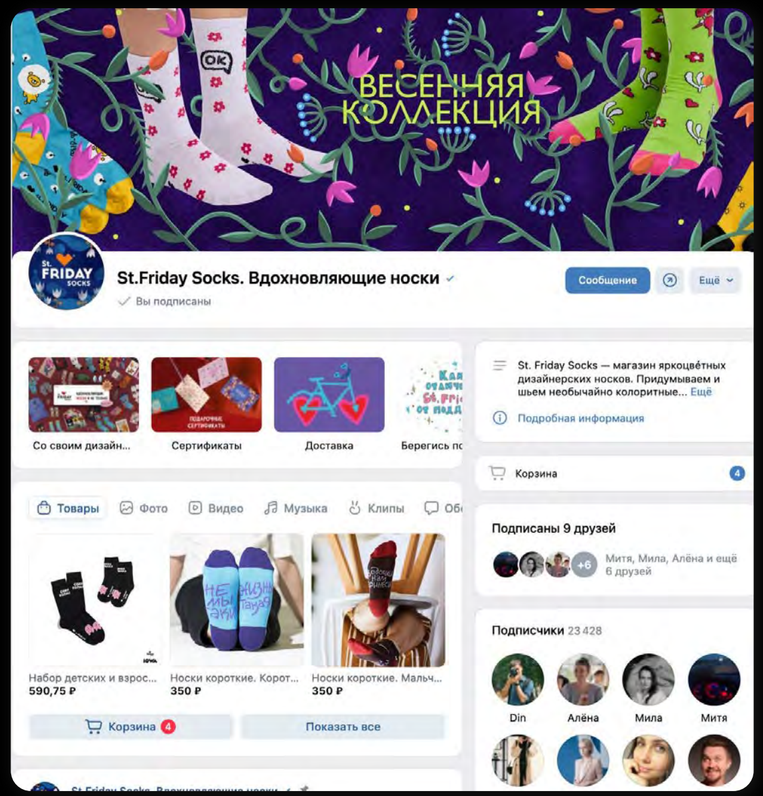


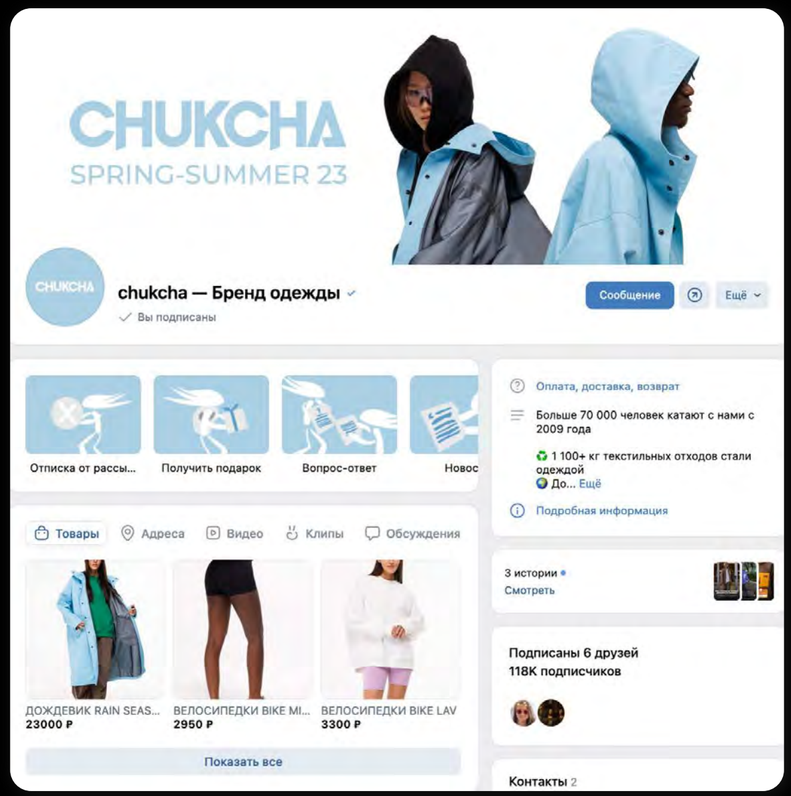
Индекс качества

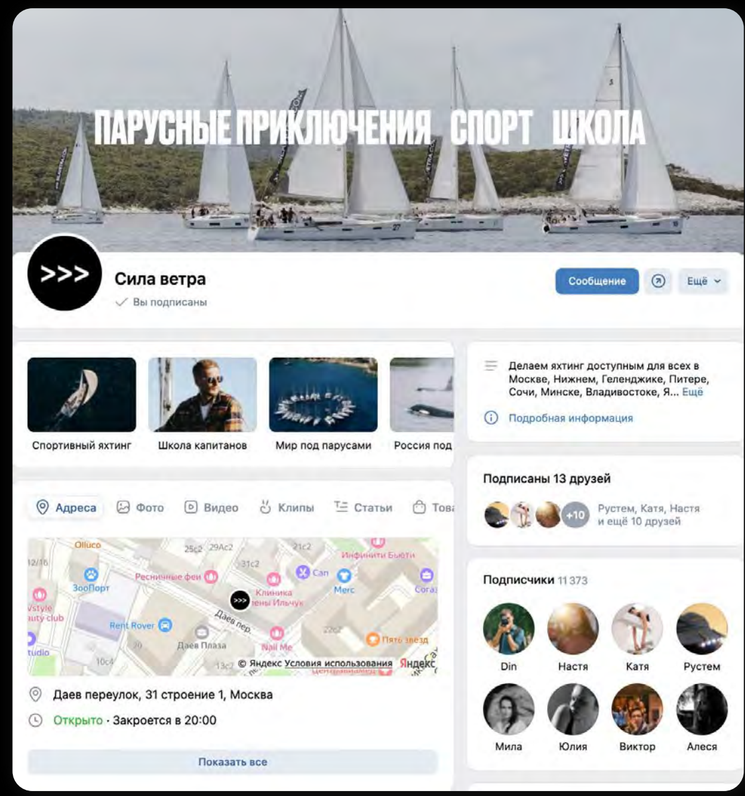
Отсканируйте QR-код
камерой своего телефона

Примеры успешных сообществ

бизнес







expert.vk.com/courses

Как создать и настроить сообщество ВКонтакте

Отсканируйте QR-код камерой своего телефона или перейдите по ссылке

бизнес

Качественный контент — первый шаг к увеличению продаж

Почему важно создавать качественный контент



Формирование образа бренда и его репутации

Демонстрация вашей экспертности в области

Знакомство с продуктом

Коммуникация с покупателями и сбор обратной связи

Увеличение продаж

Удержание клиента и повторные продажи

Повышение лояльности к бренду

Попадание в рекомендации и увеличение охватов

Что сделать, чтобы контент начал продавать

Фотографируйте товары с разных ракурсов, чтобы клиенты могли рассмотреть товар со всех сторон

01

Используйте нейтральный фон для съёмки, он поможет сфокусировать внимание на товаре

02

Старайтесь проводить съёмку при дневном свете

03

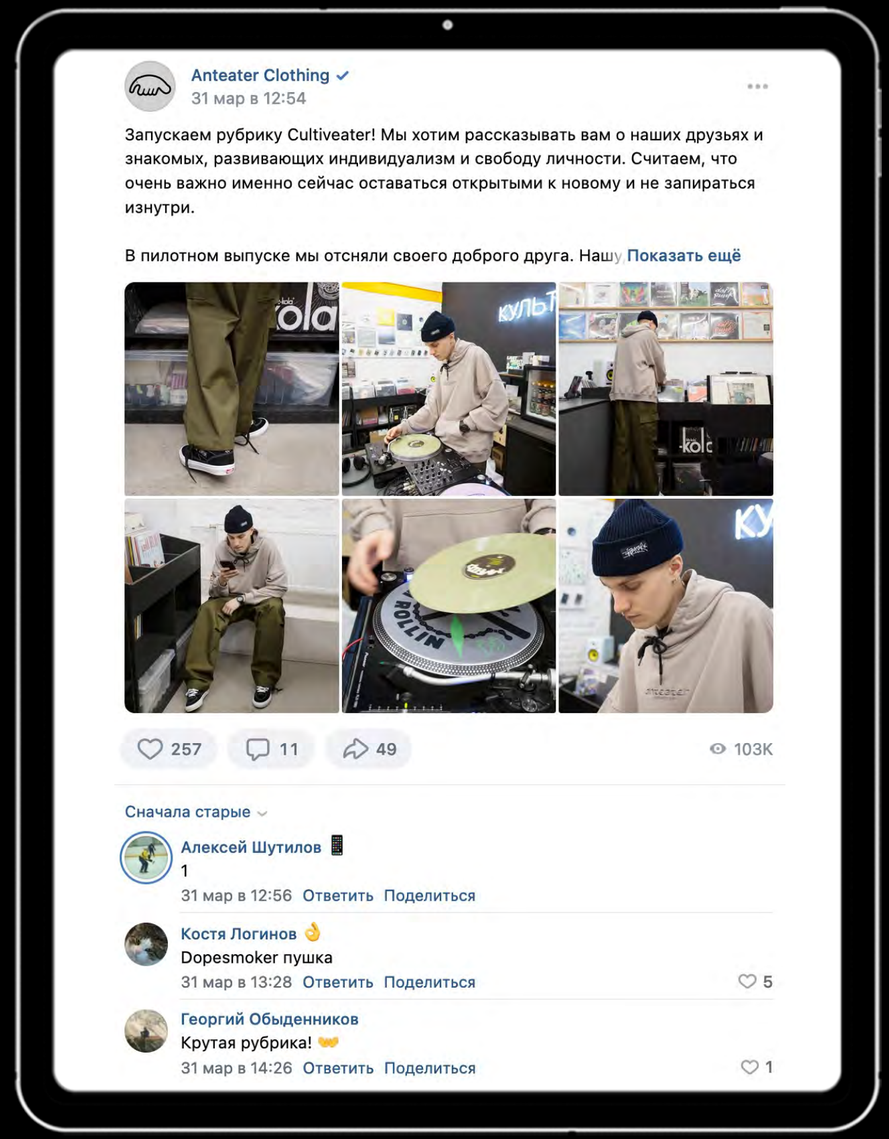
Показывайте, как выглядят товары в реальной жизни.

Одежду — на моделях, а декор — в интерьере

04

Пример
контент-плана

	Тип контента	Тема поста
Пн.	Продающий	Бренд недели: CosrX. Скидка на всю продукцию бренда 20% до конца недели
Чт.	Информационный	Как выбрать санскрин на лето? Советы и топ-10 санскринов из магазина
Вс.	Обучающий	Как правильно сочетать активные средства между собой?
Вт.	Пользовательский	Отзыв покупательницы
Чт.	Продающий	Напоминаем про акцию «бренд недели»
Сб.	Вовлекающий	Опрос: «Как проходят ваши выходные?» Советуем успокаивающую маску для тех, кто остался дома, и экспресс-средство для тех, кто собирается повеселиться! Просим поделиться любимыми средствами в комментариях



бизнес

Прикрепление товаров к контенту



Прикрепление товаров

Добавлять товары можно к различным типам контента

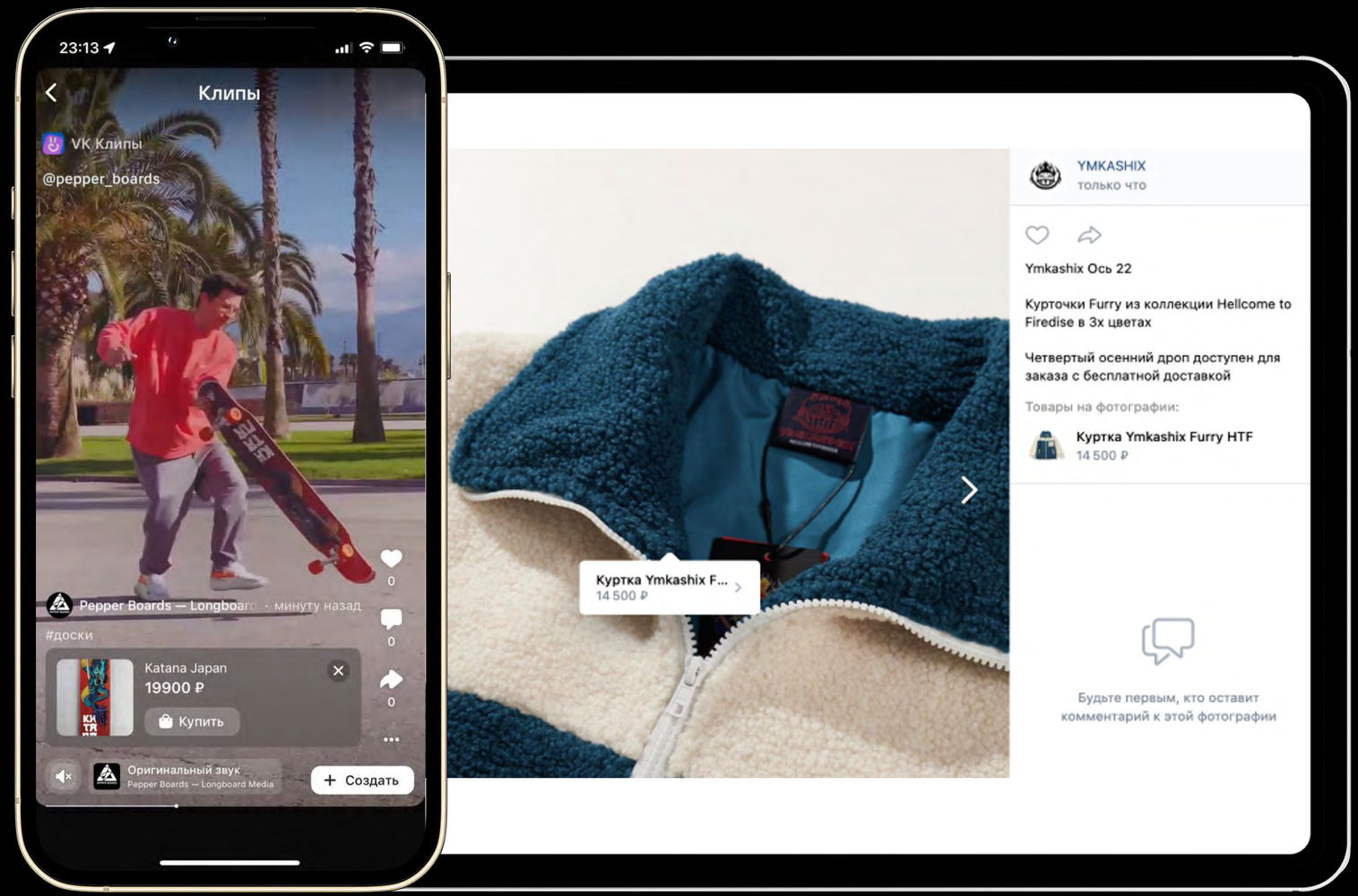
Записи

Клипы

Видео

Истории

Трансляции



Инструкция по прикреплению товаров

Отсканируйте QR-код
камерой своего телефона

Популярные рубрики

бизнес

Продуктовая — Контент о ваших товарах или услугах. Рассказывайте о них, делая акцент на качестве и пользе.

Готовите торты на заказ	расскажите, что используете только натуральные ингредиенты
Продаёте кожаные сумки ручной работы	расскажите о процессе их производства
Шьёте одежду	сделайте акцент на том, что сможете подогнать её по индивидуальным меркам

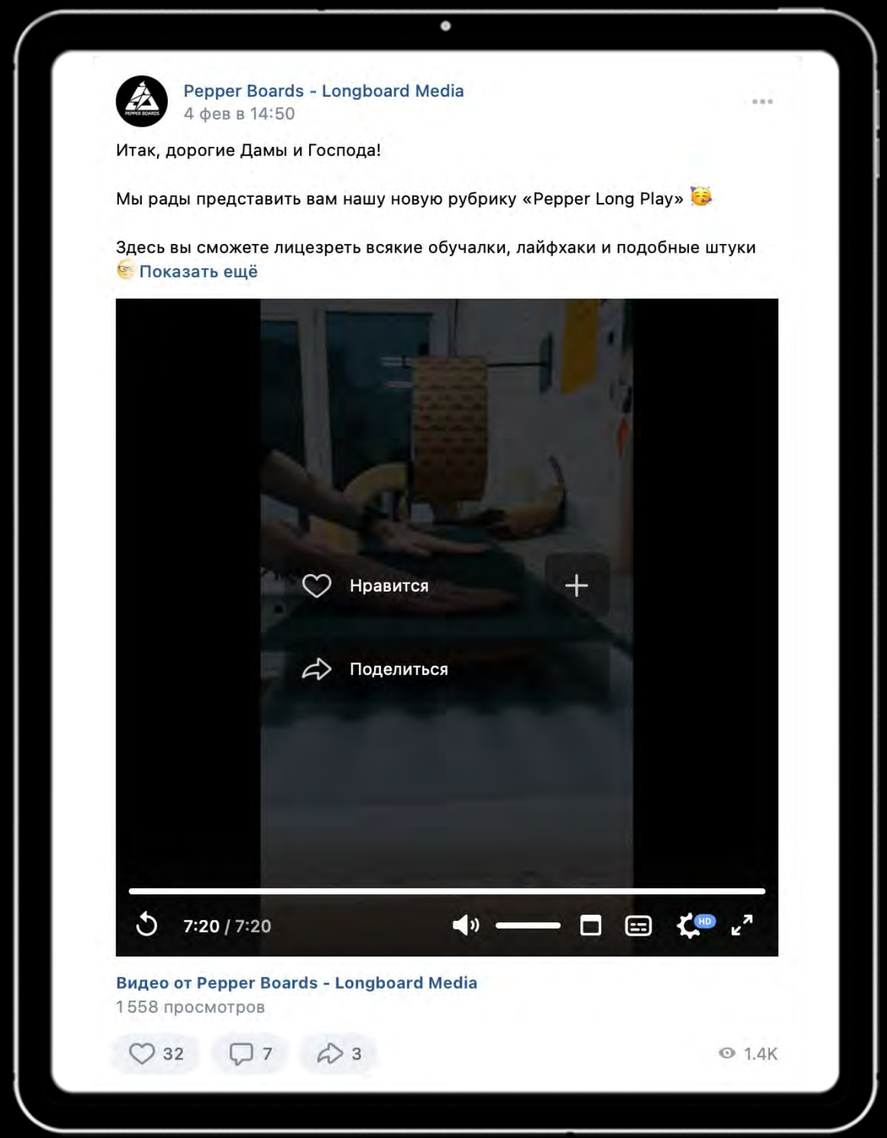


Популярные рубрики

бизнес

Экспертная

Делитесь рецептами, инструкциями, советами, лайфхаками и другим контентом, который будет полезен аудитории и укрепит ваш имидж профессионала.



Популярные рубрики

бизнес

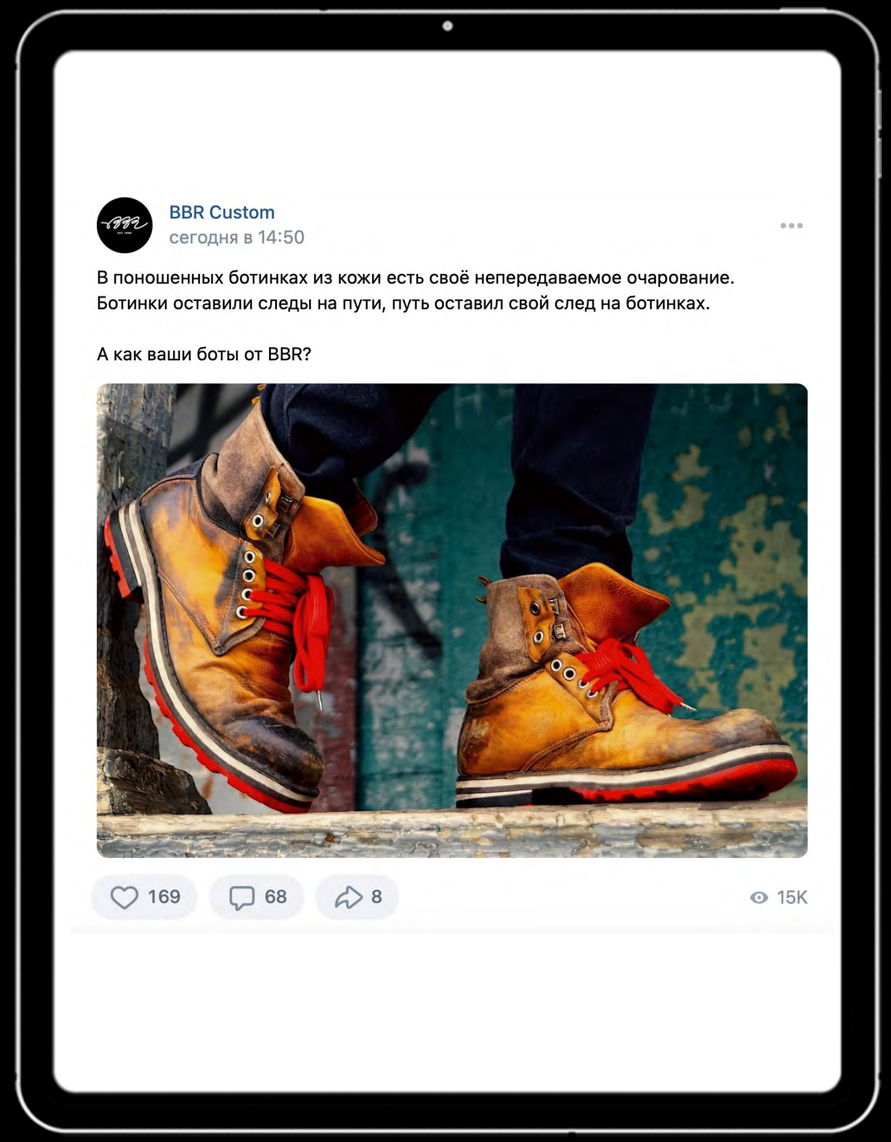
Вовлекающая

Такой контент направлен
на вовлечение аудитории в диалог.

Проводите конкурсы, опросы
и задавайте вопросы аудитории.

Советуйтесь со своими подписчиками:
например, спросите, какой товар
они считают наиболее
привлекательным.

Это повысит лояльность аудитории,
а вы получите информацию,
которую сможете использовать
для увеличения продаж.



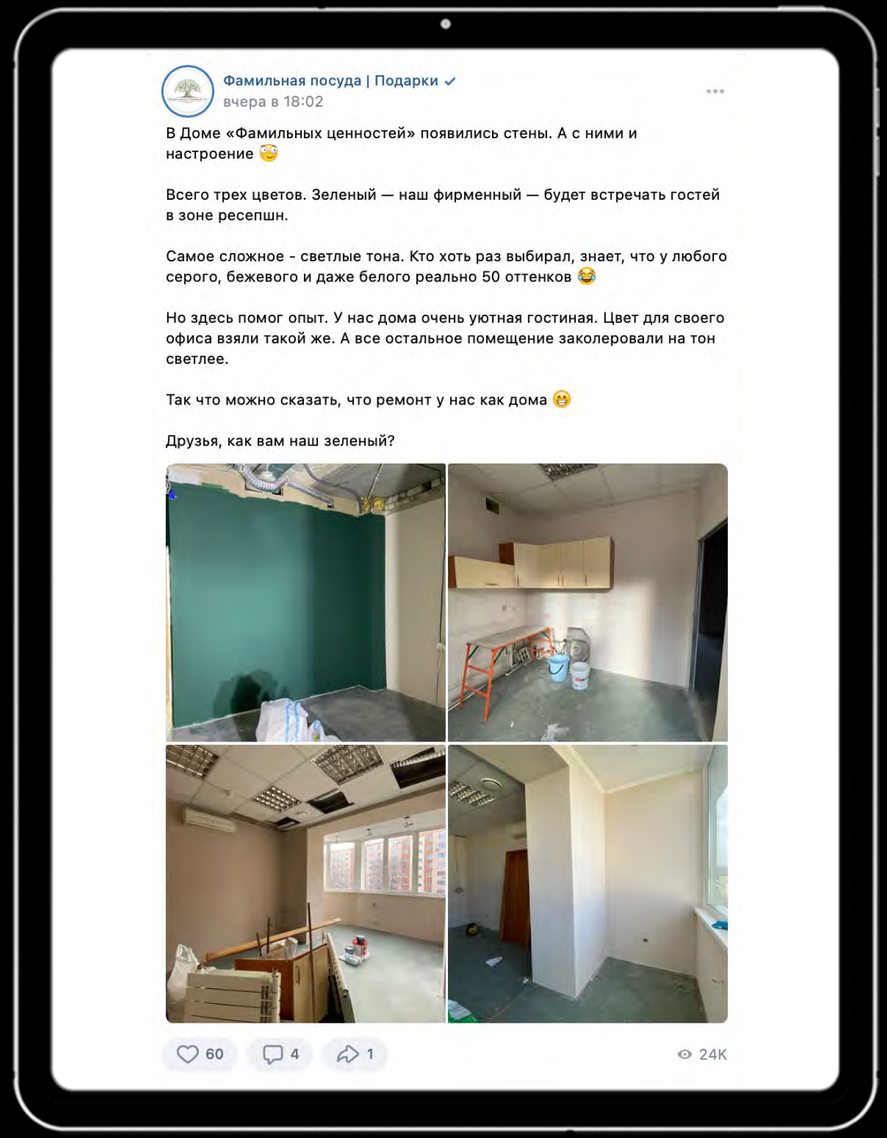
Популярные рубрики

бизнес

Новостная

Такой контент поможет подписчикам больше узнать о вашей компании.

Рассказывайте о том, что у вас нового, о рабочем процессе, достижениях и сложностях.



Популярные рубрики

бизнес

Пользовательская

Контент, который генерируют сами подписчики.

Он повышает доверие аудитории, поэтому делитесь отзывами покупателей и их любительскими снимками и видео ваших товаров.



Как оценивать эффективность контента

Отметки «Нравится»

Комментарии

Репосты

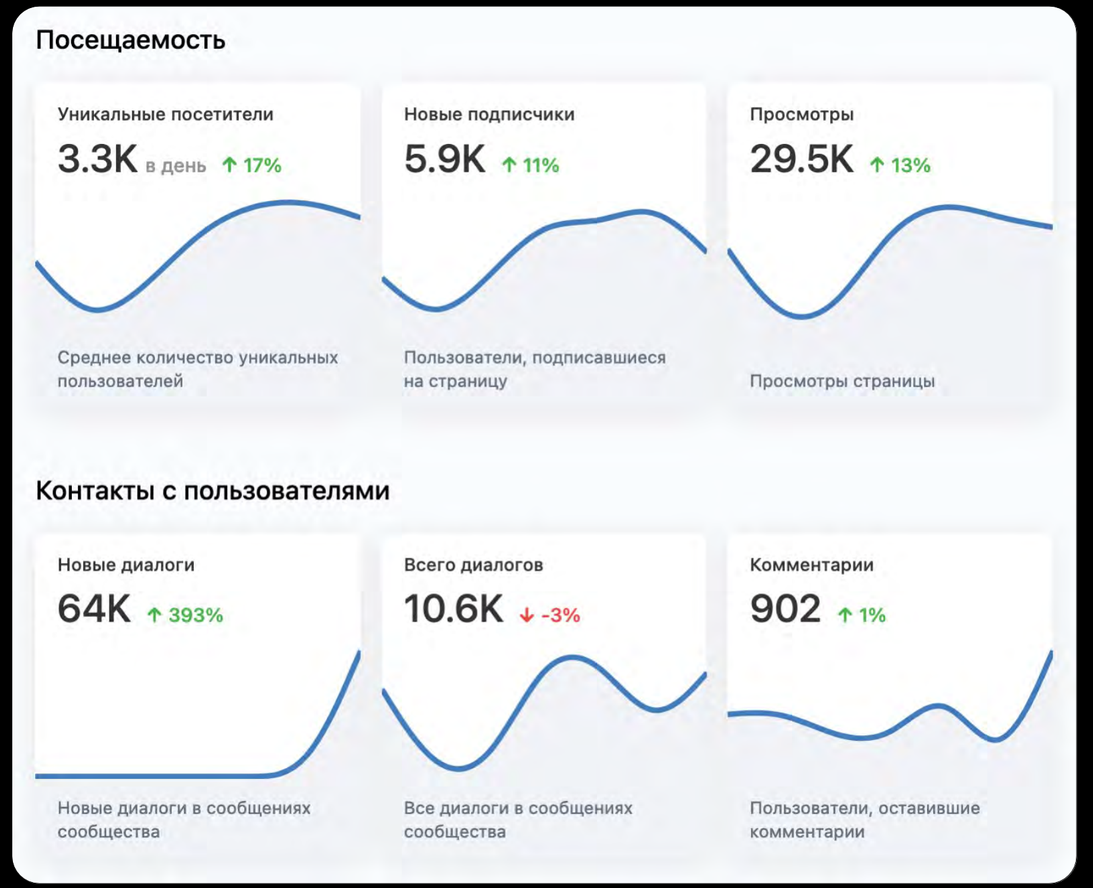
Просмотры видео

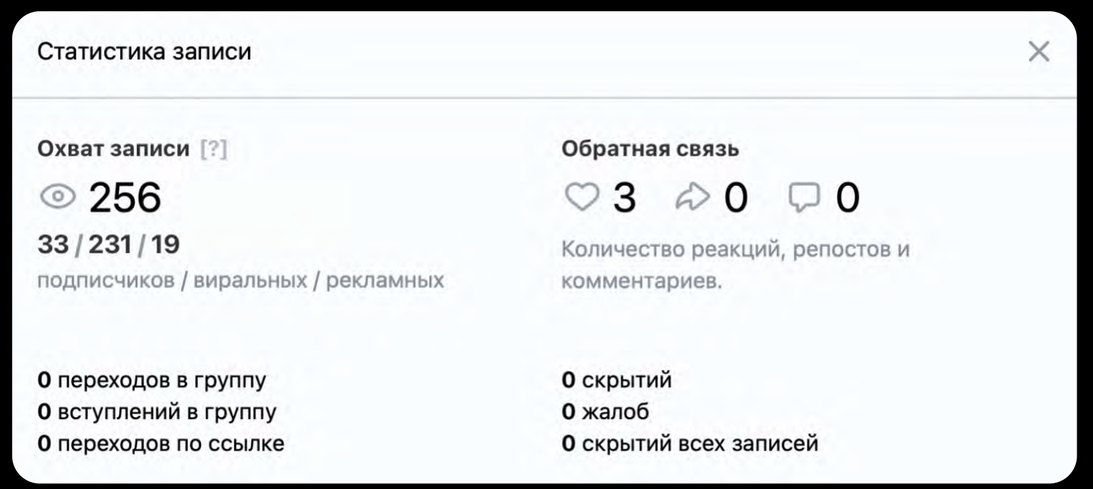
Дочитывания статей

Статистика по товарам

Вовлеченность

(кол-во действий в публикации/
охват публикации*100)





бизнес

Как бесплатно привлечь первых подписчиков?

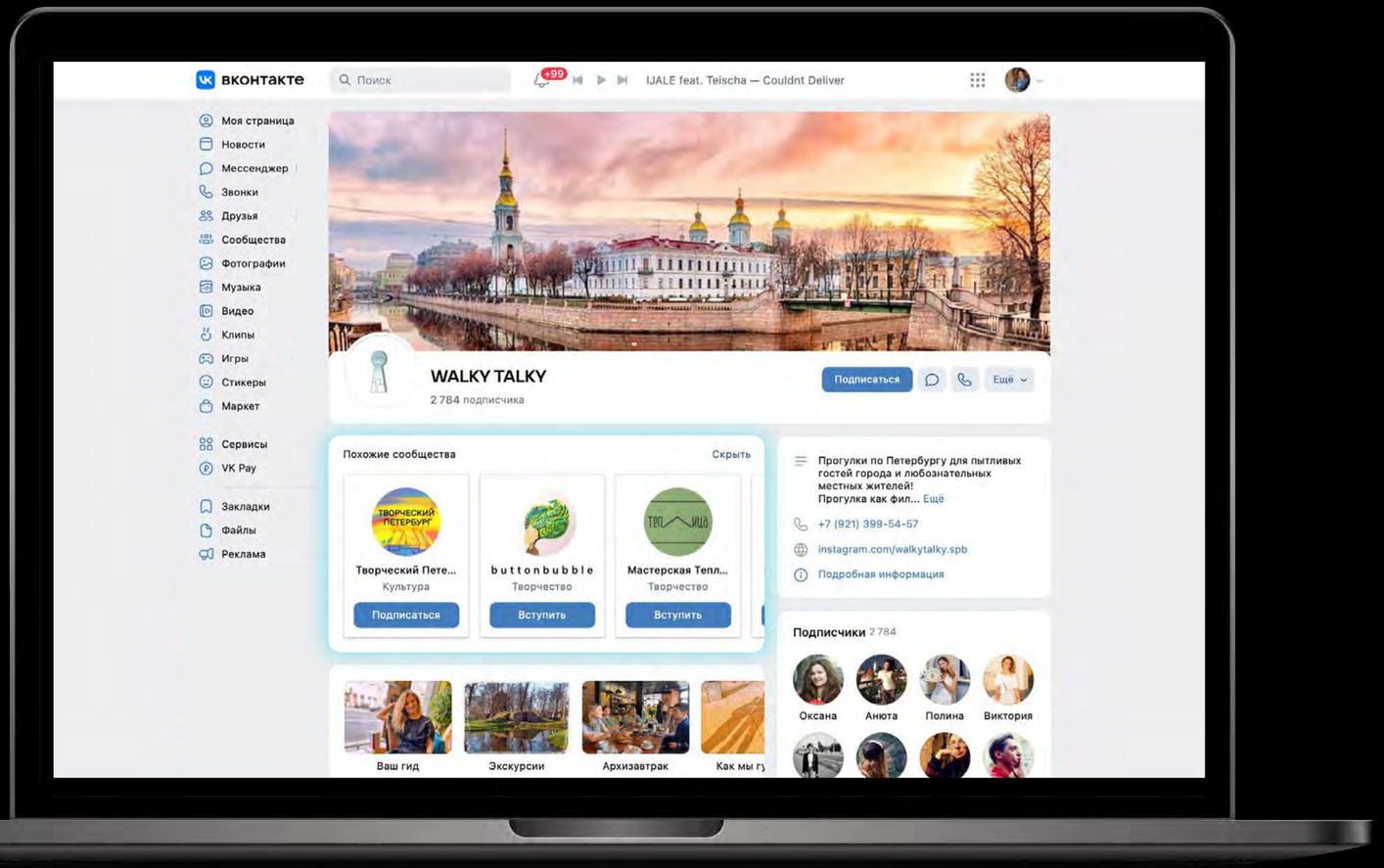


- Отправлять друзьям и незнакомым людям личные сообщения с призывами вступить в сообщество
- Размещать ссылки на сообщество и призывы вступать в него в других сообществах и в личных профилях пользователей
- Заказывать раскрутку сообщества у сомнительных компаний/специалистов, особенно если они не могут объяснить, как именно она будет происходить
- Использовать программы или сервисы для «накрутки» участников

- Проанализируйте конкурентов. Блок «Похожие сообщества»
- Разместите ссылку на сообщество на своих личных страницах/ виджет на сайте/ друзья рекомендуют/ печатная продукция
- Автоматические инструменты: попадание в рекомендации и увеличение охватов
- Индекс качества

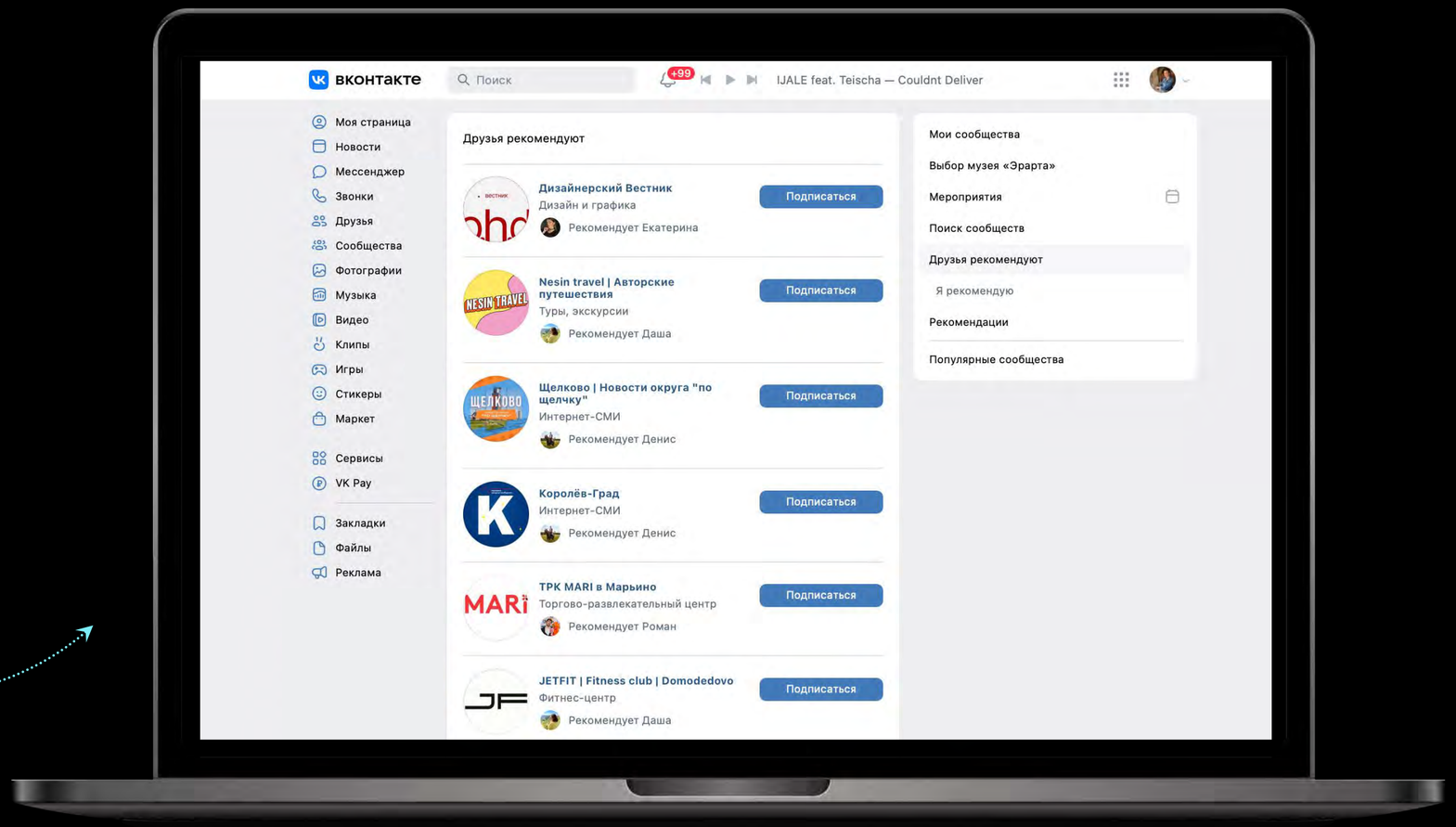
Проанализируйте конкурентов

Блок «Похожие сообщества»



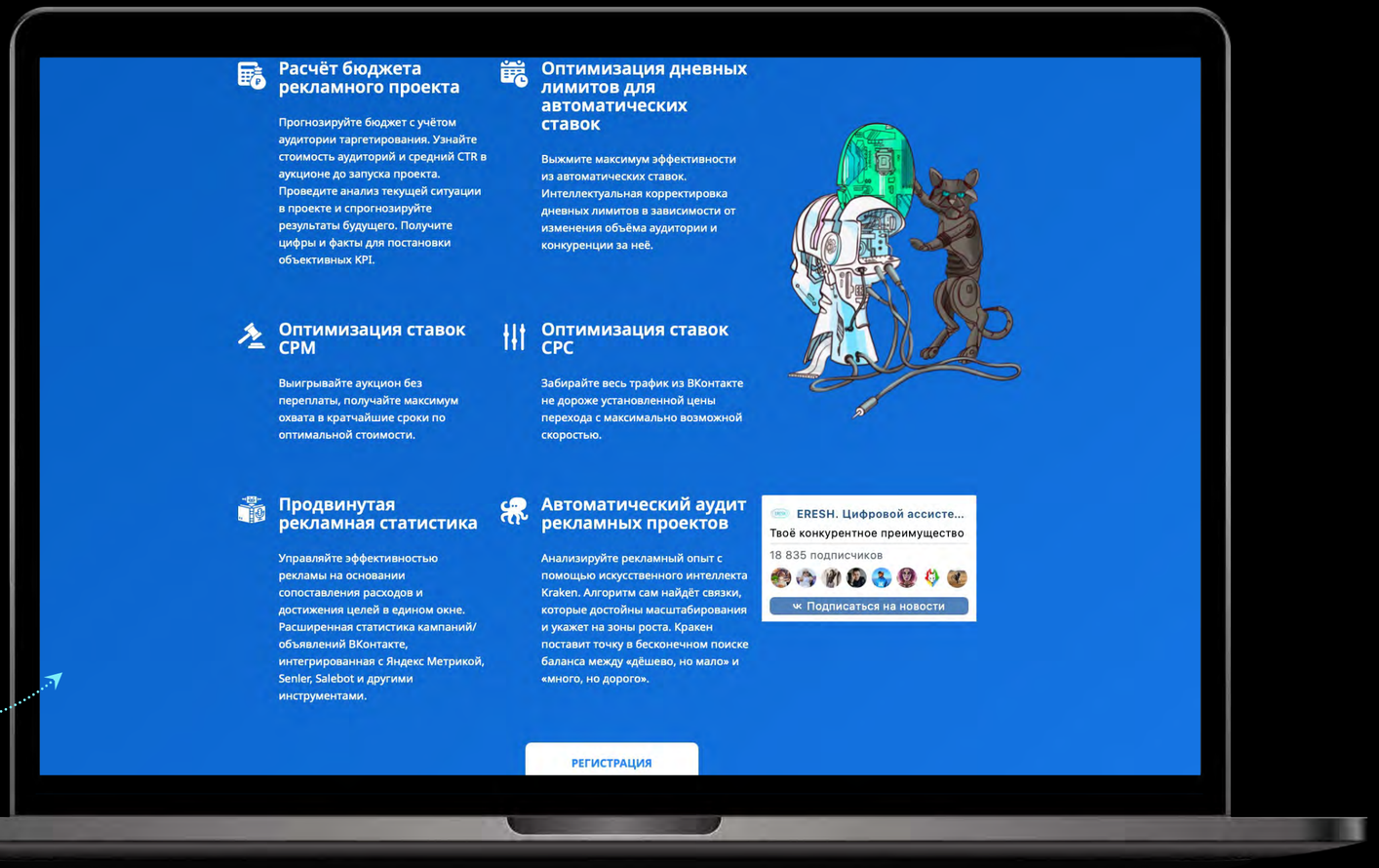
Рекомендации друзьям

Друзья рекомендуют — хорошие сообщества заслуживают того, чтобы о них узнали и ваши друзья



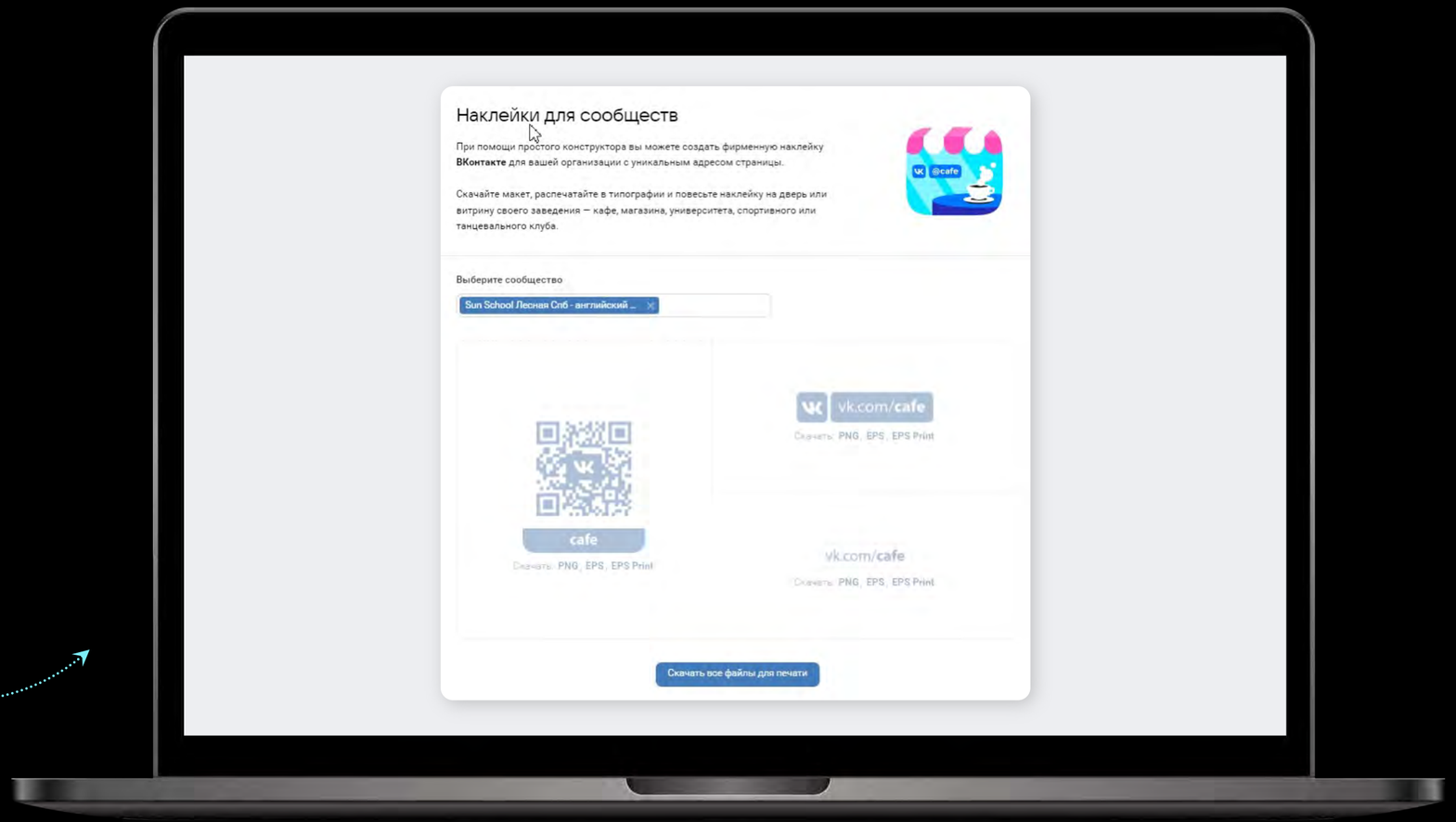
Виджет на сайте

Виджет для сообществ тесно свяжет ваш сайт с соответствующей группой или официальной страницей ВКонтакте. Виджет позволяет подписаться на новости сообщества, не покидая страницы



Конструктор QR

В настройках сообщества при помощи простого конструктора вы можете создать фирменную наклейку ВКонтакте для вашей организации с уникальным адресом страницы



бизнес

Что влияет на рекомендации?

- Положительные реакции аудитории помогут увеличить виральный охват постов, а отсюда – и дополнительный трафик. Проводите трансляции, публикуйте истории, клипы, загружайте видеоконтент напрямую ВКонтакте, комментируйте чужой контент

- Проводите конкурсы и акции: конкурсы с творческими заданиями и тематическими призами повышают активность участников сообщества и помогают привлечь новых

- Регулярно публикуйте интересный контент – в этом поможет контент-план

Обобщим основные факторы, снижающие вероятность, что ваш материал попадёт в рекомендации:

- Низкое разрешение медиаматериалов: фото, видео, скриншоты
- Большое количество текста на изображениях
- Сообщество не оформлено: нет обложки и аватара или использованы изображения низкого качества, не заполнено описание
- Видео, которые не загружены напрямую ВКонтакте
- Запись с прямой и очевидной рекламой
- Оскорбления, треш-контент, кликбейт
- Плагиат

Чек-лист
по созданию сообщества

Название и ссылка

Чёткое и понятное название, содержит ключевые слова для поиска. Ссылка короткая, ассоциируется с компанией

Проверьте сообщения

Приветственное сообщение, открытые вопросы

Пост-закреп

Используйте для навигации, размещения отзывов/ закрытия возражений посетителей

Лого, обложка

Обложка адаптирована для мобильного приложения VK, рассказывает об УТП

Описание и статус

Короткий и информативный рассказ о вашем проекте с присутствием ключевых слов

Подключите чат-бота

Избавьте себя от рутинных задач

Выберите кнопку действия

Клиенты сразу смогут позвонить или перейти к заказу

Меню

Оформите кнопки меню в соответствии с остальным дизайном сообщества. Убедитесь, что все кнопки работают и ведут в нужные разделы

Подключите приложения

Онлайн-запись, виджеты, рассылки, отзывы сделают страницу удобнее для клиентов

Чек-лист
по созданию сообщества

Товары и услуги

Используйте подборки
и качественные изображения
на светлом фоне

Обсуждения

Закрепите важные
и актуальные темы

Подключите VK Pay

Мгновенно принимайте оплату
прямо ВКонтакте

Фотоальбомы

Группируйте по смыслу,
создайте обложки в общем
стиле оформления группы

Ссылки

Разместите ссылку на свой
сайт, не уводите на другие
ресурсы

Хэштэги

Уникальные для навигации
#хэштэг@адрес группы

Видеозаписи

Размещайте свои видео,
создайте наглядные обложки

Контакты

Должность, время ответов,
вопросы, e-mail — важно
вызвать доверие

Контент

Регулярно размещайте уникальный
и качественный контент.
Анализируйте интересы своей ЦА

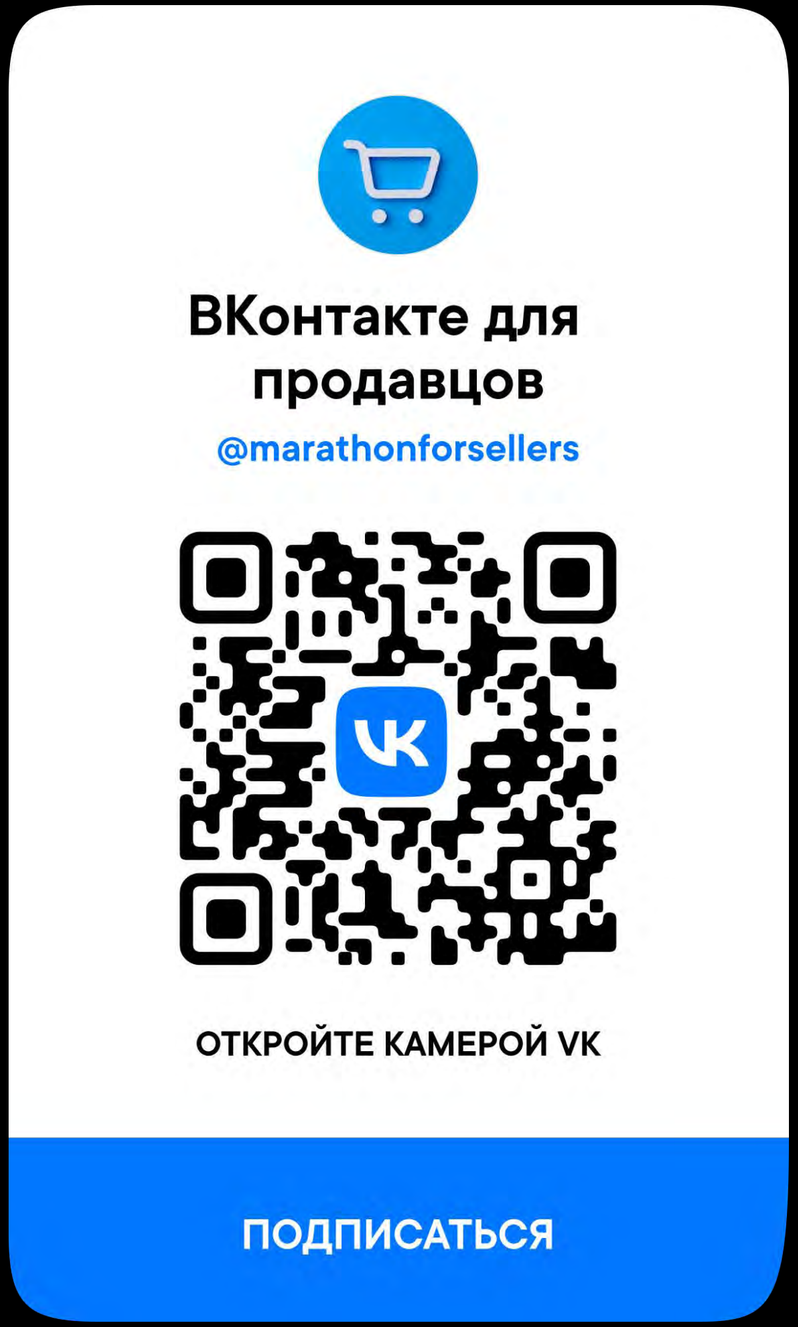
Домашнее задание

Если у вас еще нет сообщества:

- создайте сообщество для своего будущего магазина
- создайте на его базе свой онлайн-магазин
- поделитесь с нами ссылкой на свой магазин
- какими инструментами вы воспользовались при создании магазина?

Если у вас есть сообщество, где вы планируете продвигать товары/услуги или уже есть Магазин ВКонтакте:

- дополните ваше сообщество/магазин необходимыми на ваш взгляд возможностями/функциями
- напишите нам какие изменения произошли в вашем сообществе/магазине
- если у вас действующий Магазин, то для себя (для нас по желанию) зафиксируйте такие метрики из статистики: (посетители, продажи, конверсия в покупку)



expert.vk.com

ВКонтакте с вами!