

Arrivo Media

КЕЙС SMM

В 30 раз увеличили количество обращений клиентов за год.

familia

Бренды, свободные от цен!



О КОМПАНИИ

Федеральная сеть Familia - основоположник и лидер российского офф-прайс ритейла - представленная 130 магазинами в 36 городах страны, вот уже более 16 лет предлагает покупателям товары актуальных брендов по максимально выгодной цене - со скидкой до 85% от регулярной розничной цены.

Масштаб сети, многолетнее сотрудничество с более чем 500 компаниями из 35 стран и офф-прайс экспертиза байеров, в свою очередь, гарантируют покупателям несравнимо выгодные цены.



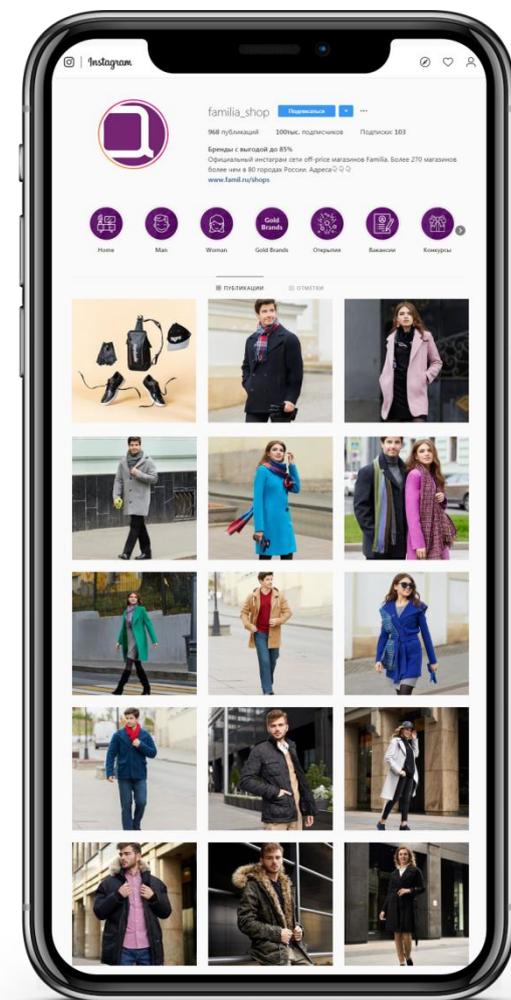
ЗАДАЧИ

01. ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ
Управление репутацией и мониторинг 24/7.

02. УВЕЛИЧИТЬ АКТИВНОСТЬ
Лайки, репосты, обсуждения, сохранения.

03. УВЕЛИЧИТЬ ОХВАТ
Базу подписчиков и посетителей сообществ.

04. РОСТ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ
Количество продаж из социальных сетей.



01
INSTAGRAM

02
ВКОНТАКТЕ

03
FACEBOOK

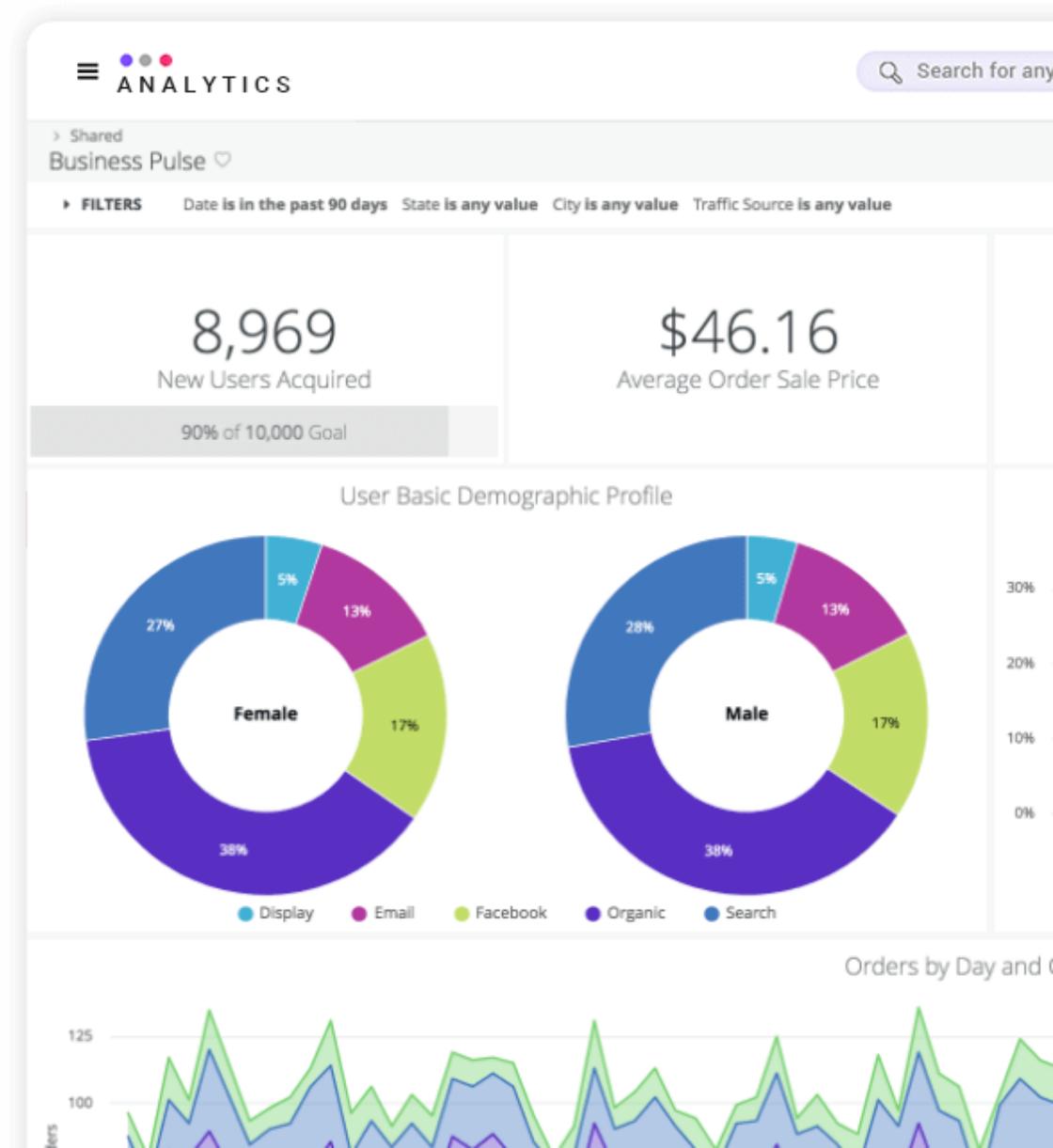
04
ОДНОКЛАССНИКИ

АНАЛИТИКА

Основной задачей было выявление и сегментирование целевой аудитории. Проведен подробный аудит сообществ и проанализированы конкуренты. Для настройки эффективной рекламной кампании и грамотного ведения сообществ аудитория была разделена на три группы:

- Лояльные покупатели;
- Потенциальные клиенты, не знакомые с брендом;
- Негативно настроенные покупатели.

Для каждой группы была разработана стратегия привлечения и удержания аудитории. Изучено взаимодействие с аудиторией, обнаружены пробелы в реагировании.



СТРАТЕГИЯ

Для комплексного решения поставленных задач сформирована команда, состоящая из трех групп:

- Контентный отдел: редактор, автор, корректор, дизайнер, специалист постинга;
- Рекламный отдел: аналитик и таргетолог;
- Отдел мониторинга: четыре менеджера клиентского сервиса для работы 24/7.

Для курирования команды и эффективного взаимодействия между клиентом и всеми сотрудниками был назначен менеджер проекта. Организовали еженедельную и ежемесячную систему отчетности. Оперативные вопросы решали в мессенджерах, стратегические – по e-mail. Создали единую базу знаний из обучающих видеозаписей и материалов Google Docs для быстрого подключения новых сотрудников в случае необходимости.



Разработанная стратегия позволила увеличивать рост активности аудитории на 4–5% ежемесячно.

МОНИТОРИНГ И РЕАГИРОВАНИЕ

- Обработано более 50 000 обращений клиентов.
- В 30 раз увеличилось количество обращений.
- На 90 % выросло количество положительных упоминаний.



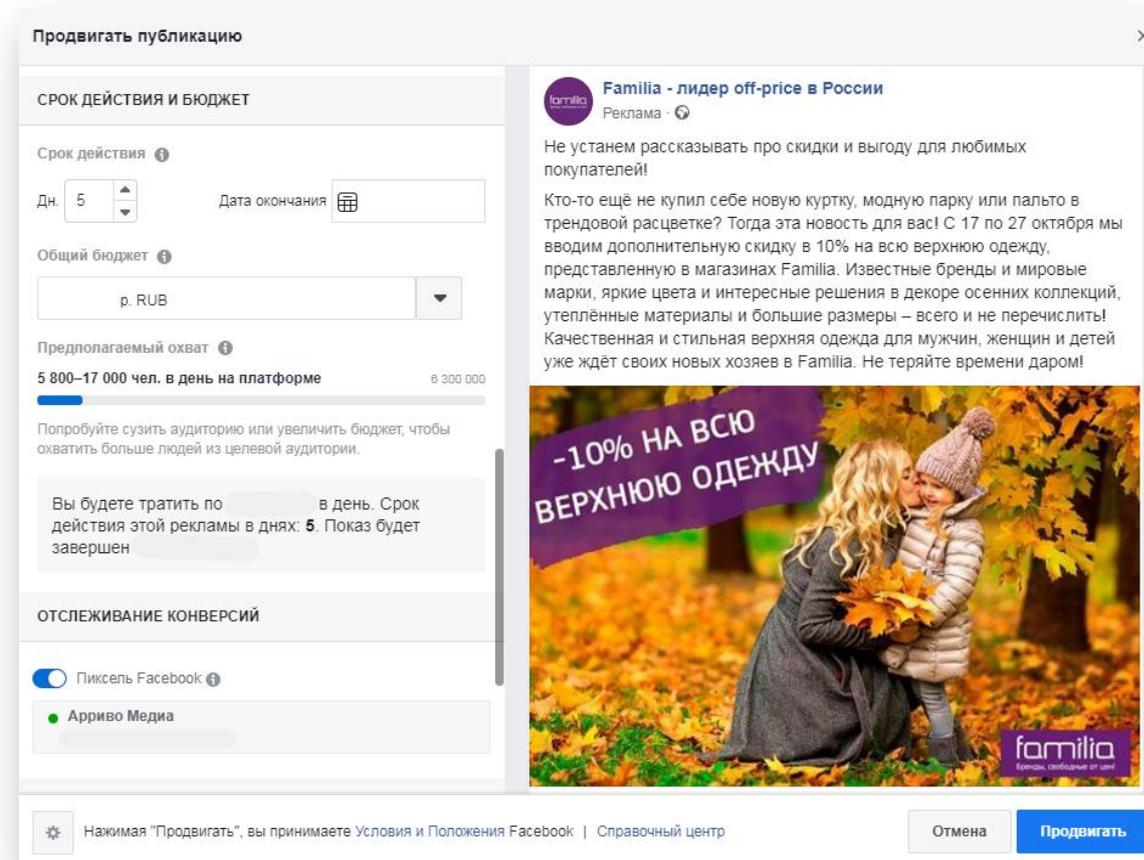
РЕКЛАМА

Решено задействовать несколько каналов рекламного продвижения, с основным акцентом на таргете.

В настройках таргетированной рекламы тестировали разные аудитории и тизеры. По результатам показателей KPI, ROI и ER оценивали эффективность. Было создано более 100 рекламных объявлений, нацеленных на различные сегменты.

Активно тестировались look-a-like аудитории, ретаргетинг, проводилось split-тестирование.

Реклама в тематических сообществах показала среднюю эффективность. Хороший результат дали публикации у известных блогеров, однако стоимость размещения оказалась слишком высокой по сравнению с приростом аудитории.



The image shows a screenshot of the Facebook Ads Manager interface for a campaign titled "Продвигать публикацию" (Promote post). The campaign is for the brand "Familia - лидер off-price в России".

СРОК ДЕЙСТВИЯ И БЮДЖЕТ

- Срок действия: 5 дней
- Дата окончания: [calendar icon]
- Общий бюджет: р. RUB
- Предполагаемый охват: 5 800–17 000 чел. в день на платформе (до 300 000)

Попробуйте сузить аудиторию или увеличить бюджет, чтобы охватить больше людей из целевой аудитории.

Вы будете тратить по [] в день. Срок действия этой рекламы в днях: 5. Показ будет завершен

ОТСЛЕЖИВАНИЕ КОНВЕРСИЙ

- Пиксель Facebook
- Арриво Медиа

Нажимая "Продвигать", вы принимаете Условия и Положения Facebook | Справочный центр

Buttons: Отмена, Продвигать

Ad Creative: The ad features a woman and a child in autumn clothing. Text overlay: "-10% НА ВСЮ ВЕРХНЮЮ ОДЕЖДУ". The Familia logo is in the bottom right corner.

Не расширяя комфортный для клиента бюджет, удалось увеличить охват материалов в 50 раз.

РЕЗУЛЬТАТЫ

РОСТ АКТИВНОСТИ В 80 РАЗ

Сводное количество действий пользователей во всех сообществах: лайки, репосты, комментарии, обсуждения, сохранения, упоминания.



РОСТ ОХВАТА В 50 РАЗ

Виральный и рекламный охват материалов сообществ в социальных сетях.



РОСТ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В 30 РАЗ

Уникальные посетители сообществ по виральным и рекламным источникам.



РОСТ ОБРАЩЕНИЙ В 30 РАЗ

Контакты с пользователями: новые диалоги в сообщениях сообществ, комментарии, обсуждения, директ.



**ОСТАЛИСЬ
ВОПРОСЫ?**

Позвоните +7 495 741 88 27

ОТПРАВЬТЕ ЗАЯВКУ

info@arrivomedia.ru

arrivomedia.ru

Головинское шоссе, 13/2,

Москва, 125212

Arrivo

Media