



socialmediacoach.gr – Αλέξανδρος Φατοής



Γιατί το brand monitoring είναι απαραίτητο για την εταιρεία μας

Αν και τα social media είναι ένα εξαιρετικό κανάλι επικοινωνίας προς το κοινό μιας επιχείρησης, δεν σημαίνει ότι είναι και απαλλαγμένα από κινδύνους. Ακριβώς όπως εμείς μπορούμε με ένα κλικ να στείλουμε το μήνυμά μας σε δεκάδες χιλιάδες ανθρώπους, το ίδιο μπορεί να κάνει και οποιοσδήποτε άλλος. Και μπορεί το μήνυμά του να αναφέρεται σ' εμάς. Να λέει πόσο δυσαρεστημένος είναι από ένα κατάστημα μας. Να "πληροφορεί" ότι τα προϊόντα μας έχουν εξασθενές χρώμα ή κάποια άλλη τοξική ουσία. Να υποστηρίζει ότι πρόκειται να κηρύξουμε πτώχευση. Οτιδήποτε.

Όπως είναι φυσικό, οι συζητήσεις σχετικά με την εταιρεία και τα προϊόντα μας δεν περιορίζονται μόνο στο blog ή στο forum μας ή στην Facebook Page μας. Αυτές οι συζητήσεις μπορούν να γίνονται (και συνήθως γίνονται) παντού. Σε άλλα forum ή blog. Στο Twitter ή σε άλλες σελίδες του Facebook.

Το να είμαστε ενήμεροι για τις συζητήσεις αυτές, δεν είναι απλά απαραίτητο. Είναι αναγκαίο. Δεν μπορεί να διασπείρεται η φήμη ότι τα προϊόντα μας έχουν τοξικά στοιχεία και εμείς να το μάθουμε από τις ειδήσεις, ένα μήνα μετά και αφού έχει βουίξει ο τόπος.

Πρόκειται για ακραίο παράδειγμα, αλλά ακόμη και μικρότερης επικινδυνότητας συζητήσεις, μας ενδιαφέρουν εξίσου. Π.χ. χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης από το τηλεφωνικό μας κέντρο.



Προφανώς όμως, το monitoring για να αποδώσει δεν πρέπει να περιορίζεται μόνο στο δικό μας brand. Εξίσου σημαντικό είναι να μαθαίνουμε τι λέγεται για τους ανταγωνιστές μας. Όπως άλλωστε και για τον κλάδο μας.

Παρακολουθώντας τις συζητήσεις που γίνονται για τις ανταγωνιστικές επιχειρήσεις, διατηρούμε μια εξαιρετική εποπτεία σχετικά με τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους. Το πώς τους αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές, τι παράπονα έχουν και από τι μένουν ικανοποιημένοι.

Επιπλέον, μπορούμε αν θέλουμε να συμμετάσχουμε στις συζητήσεις αυτές. Τόσο εκείνες που μας αφορούν, όσο και εκείνες που αφορούν τους ανταγωνιστές μας. Στην πρώτη περίπτωση για να δώσουμε διάφορες διευκρινήσεις, να εμποδίσουμε την διάδοση λανθασμένων πληροφοριών, να ζητήσουμε συγγνώμη για κάποιο λάθος και να δείξουμε ότι θέλουμε να επανορθώσουμε.

Στην δεύτερη προκειμένου να κερδίσουμε τον πελάτη του ανταγωνιστή μας με το μέρος μας. Αν κάποιος παραπονείται για μια ακύρωση κράτησης την τελευταία στιγμή, μπορούμε να του προτείνουμε μια από τις δικές μας αντίστοιχες υπηρεσίες. Αν γράφει ότι βρήκε το τάδε προϊόν σε κάποια τιμή να τον ενημερώσουμε ότι εμείς το έχουμε σε ακόμη χαμηλότερη.

Σε κάθε περίπτωση, η τυχόν ανταπόκριση στις πληροφορίες που λαμβάνουμε μέσω του monitoring, πρέπει να γίνεται με πλήρη διαφάνεια. Κάθε μας σχόλιο πρέπει να ξεκινά λέγοντας ποιο είμαστε και που εργαζόμαστε. Ανώνυμα ή ψευδώνυμα σχόλια είναι μαθηματικά βέβαιο ότι θα μας δημιουργήσουν τεράστια προβλήματα. Αργά ή γρήγορα(συνήθως πολύ γρήγορα) θα αποκαλυφθεί ποιοι τα έχουν κάνει. Και τότε και οι ίδιοι προσωπικά και η επιχείρησή μας θα εκτεθούμε ανεπανόρθωτα. Συνεπώς δεν αξίζει τον κόπο.

Χρησιμοποιώντας σωστά εργαλεία monitoring λοιπόν, μπορούμε ανά πάσα στιγμή να ενημερωνόμαστε για κάθε συζήτηση που μπορεί να μας αφορά. Το πώς θα αξιοποιήσουμε τις πληροφορίες αυτές εξαρτάται αποκλειστικά από εμάς. Σε κάθε περίπτωση όμως θα πρέπει να είμαστε σε εγρήγορση. Διαφορετικά οι εξελίξεις θα μας ξεπεράσουν.

socialmediacoach.gr - Αλέξανδρος Φατσής



ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ
Η ΑΔΕΙΑ



ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ
Η ΠΩΡΕΣΗ



ΥΠΟΧΡΕΣΤΙΚΗ Η
ΠΩΡΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ
ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ



ΥΠΟΧΡΕΣΤΙΚΗ
Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΗΓΗΣ



ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ Η
ΚΕΡΦΟΣΚΟΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ



Τα κείμενα αυτού του blog χορηγούνται με άδεια [Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0 Ελλάδα](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/). Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε όλα τα κείμενα του blog οπουδήποτε επιθυμείτε και με οποιοδήποτε τρόπο ακόμη και για εμπορική χρήση χωρίς προηγούμενη άδεια και χωρίς την υποχρέωση καταβολής δικαιωμάτων με την προϋπόθεση ότι θα είναι σαφής η αναφορά της πηγής και ότι το κείμενο θα παραμείνει ακέραιο, χωρίς καμία προσθήκη, αλλαγή ή συντόμευση συμπεριλαμβανόμενης αυτής εδώ της σημείωσης.