



folga



**Продвижения  
сети розничных  
продаж в три шага**

folgo



Шаг первый

Информирование



## Социальные площадки

facebook



twitter



одноклассники.ru

## Социальные площадки





Спешим обрадовать новым предложением! При покупке двух акционных товаров получите скидку -50% на второй товар в чеке или, при покупке трех акционных товаров - последний в чеке достается со 100% скидкой! Подробнее читайте на сайте: <http://www.foxtrot.com.ua/ru/actions/58>

**5-7 ЖОВТНЯ 2012 РОКУ**

**ЗНИЖКО-ДНІ у ФОКСТРОТ!**

**ЛОВИТИ ТРЕБА ВЧАСНО!**

**-50% НА ДРУГИЙ ТОВАР У ЧЕКУ**

**-100% НА ТРЕТІЙ ТОВАР У ЧЕКУ**

Мне нравится · Комментировать · Поделиться 6

Натالي Нова, Олександр Заборський, Вероника Дубович и 23 другим это нравится.

Ирина Редько Надо успеть!  
2 октября в 16:16 · Мне нравится

Владимир Щукин Вот это КРУЧЕ, чем в Comfi и др. маркетах!!!  
10 октября в 21:51 · Мне нравится

Написать комментарий ...

2 132 человек видели эту публикацию

Рекламировать



С 25 сентября по 9 октября 2012г . получи скидку в Интернет-магазине Фокстрот! Приобретай товары, отмеченные специальной иконкой на общую сумму от 1000 грн. и получи скидку 100грн. с каждой полной 1000 грн.!

Так, при покупке товаров на сумму от 1000 грн. до 1999 грн. получи скидку 100 грн., от 2000 грн. до 2999 грн. — скидку 200 грн., от 3000 грн. до 3999 грн. – скидка составит 300 грн. и так далее! Чем больше покупка, тем больше скидка! Детали акции по ссылке: <http://www.foxtrot.com.ua/ru/actions/56>

**КУПУЙ ДЕШЕВШЕ В ІНТЕРНЕТ МАГАЗИНІ**

**1000 грн ЗНИЖКА**

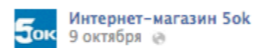
**з кожної 1000 грн. ПОКУПКИ**

**в інтернет-магазині Фокстрот**

Подобриці за посиланням на сайті [www.foxtrot.com.ua](http://www.foxtrot.com.ua) з 25.09 по 9.10.2012

Мне нравится · Комментировать · Поделиться 8

Натали Нова, Олександр Заборський, Olga Vladimirovna Romanova и 21 другим это нравится.



Весомые скидки до 30%!  
Только с 8 по 17 октября 2012г. совершай покупку в Интернет-магазине 5ok и получай Весомые скидки\* 5%, 10%, 15%, 20% и 30%!  
Подробности: <http://www.5ok.com.ua/alushta/articles/OurActions/2520.html>

**-15%** **СТИРАЛЬНАЯ МАШИНА INDESIT IWSB 6085 (CIS)** **2099 грн** **1777 грн**

**ВЕСОМЫЕ СКИДКИ 5ok до 30%\***

**ОБОГРЕВАТЕЛЬ DELONGHI KH 770715 B** **712 грн** **499 грн**

**с 8 по 17 ОКТЯБРЯ 2012г.**

\*на товары во всех товарных группах

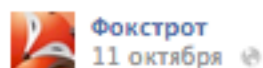
Мне нравится · Комментировать · Поделиться

Александр Пожарскому, Виталию Цимбалюку и еще 2 пользователям это нравится.

Написать комментарий ...

570 человек видели эту публикацию

Рекламировать



Фокстрот  
11 октября

SmartDevices U7 и U7h: первые в мире планшеты с пико-проектором.  
Компания SmartDevices, которая является довольно известным производителем планшетных компьютеров в Китае, выпустила первые в мире планшеты со встроенным пико-проектором. Новинки носят названия SmartDevices U7 и U7h. Проектор характеризуется световым потоком «более 40 лм» и позволяет формировать изображение на стене или экране диагональю от 5 до 50 дюймов разрешением 854 x 480 точек. Подробнее читайте в нашем ТехноБлоге: [http://www.foxtrot.com.ua/ru/tb/novosti\\_rynka/smartdevices\\_u7\\_i\\_u7h](http://www.foxtrot.com.ua/ru/tb/novosti_rynka/smartdevices_u7_i_u7h)



Мне нравится · Комментировать · Поделиться 7

валентина борцова, Михаил Загоруйко, Юрий Залевский и 31 другим это нравится.



Фокстрот  
23 ч. назад

Беспроводные утюги уже в продаже!  
С 3 октября в торговой сети «Фокстрот. Техника для дома» стартовали продажи беспроводного утюга Philips AZUR 2-в-1 (GC4810/02). Новинка доступна практически во всех супермаркетах «Фокстрот» в разных регионах Украины, а также в нашем интернет-магазине.

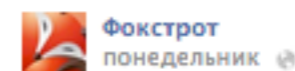
Функция 2-в-1 позволяет пользоваться мощным паровым утюгом и без шнура питания, и с подключением к розетке. Утюг оснащен функциями вертикального отпаривания, интенсивного выброса пара, очистки от накипи и пр. Более подробно с характеристиками Philips GC4810/02 можно ознакомиться на официальном сайте производителя: [http://www.philips.ru/c/irons/azur-180-g-steam-boost-30-g-min-steam-2000w-gc4810\\_02/prd](http://www.philips.ru/c/irons/azur-180-g-steam-boost-30-g-min-steam-2000w-gc4810_02/prd)

Стоимость Philips AZUR 2-в-1 составляет 1149 грн. Есть возможность оформить покупку в кредит у представителей банков-партнеров, которые находятся в торговых залах наших магазинов.



Мне нравится · Комментировать · Поделиться 3

Sasha Zakharov, Маруся Аква, Мария Хуторненко и 36 другим это нравится.




Фокстрот  
понедельник

Samsung Galaxy S III Mini представлен официально.  
Компания Samsung официально представила новый смартфон под названием телефон Galaxy S III Mini (маркировка GT-I8190). Эта модель среднего класса, выполнена в стиле смартфона Galaxy S III. Устройство управляется операционной системой Android 4.1 Jelly Bean и ориентировано на пользователей, которые за умеренные деньги хотят получить «гуглофон» с большим тачскрином, но не настолько большим, как у мобильного флагмана Samsung (Galaxy SIII).  
Подробнее читайте в нашем ТехноБлоге: [http://www.foxtrot.com.ua/ru/tb/novosti\\_rynka/samsung\\_galaxy\\_siii\\_mini\\_predstavlen\\_oficialno](http://www.foxtrot.com.ua/ru/tb/novosti_rynka/samsung_galaxy_siii_mini_predstavlen_oficialno)



Мне нравится · Комментировать · Поделиться 6

Алекс Зильберман, Анифе Зевадинова, Василий Ковальчук и 31 другим это нравится.


 Фокстрот  
11 октября

Але-Он!




Мне нравится · Комментировать · Поделиться  15


 Елена Марченко, Ігуна Vladimirovna, игорь журавлёв и 96 другим это нравится.

 Фокстрот  
12 октября

А колобок гулять выйдет?



Мне нравится · Комментировать · Поделиться  53

 Елена Марченко, Алексей Плиха, Сергей Соколенко и 171 другим это нравится.



folgo



Шаг второй

**Работа с негативом**

## Работа с негативными отзывами

Как правило, количество негативных отзывов и вопросов гораздо больше позитивных. Это логично, ведь негатив эмоциональнее позитива. Негативные отзывы охотно лайкают, распространяя таким образом, негативную информацию еще быстрее.



При этом работа с негативными отзывами, прежде всего, должна сводиться не столько к попытке уладить конфликт на странице компании, сколько к работе с источником негативных отзывов, в данном случае, с конкретным человеком.

## Работа с негативными отзывами

Очередность работ по устранению негативных отзывов:

- публичное извинение перед пользователем, выражение благодарности за отзыв, обещание решить проблему в кратчайшие сроки, написанное под негативным постом
- личная переписка с пользователем, разъяснение причин и сути проблемы
- поиск виновных в возникновении проблемы и оперативное её решение
- доведение этого факта до сведения потребителя путем личного звонка (call-центр для работы с негативом)
- предоставление бонусов, скидок на следующую покупку пострадавшему покупателю
- после решения проблемы, обращение с просьбой к пользователю написать о результатах решения проблемы, или (только по желанию пользователя) – удаление поста
- добавление ситуации пользователя в список решенных проблем с указанием проблемы, причин её возникновения, действиях компании по её устранению

## Работа с негативными отзывами



**Natalia Listocek** Здравствуйте. Фокстрот! Вот мой обещанный отчет о доставке моего многострадального плеера. Пожалуй, сама доставка оказалась наиболее простой и быстрой процедурой. экспедитор позвонил мне в 13-00, а уже через 15 минут приехала машина. Плеер был в аккуратной, чистой, не рваной коробке и выглядел именно так, как я хотела, абсолютно новым. Экспедитор заполнил гарантийный талон, рассказал, что в течение 14 дней я должна проверить работу и в случае неполадок или мне товар заменят или вернут деньги. После этого машина доставки уехала. Пожалуй, с этой частью заказа вы справились отлично. Еще раз хочу поблагодарить Дмитрия. Похоже, поговорка "Кадры решают все!" в данном случае сработала на все сто. По больше бы таких работников, как он, и делать у вас покупки было бы очень комфортно. <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=324241407673397&set=a.216626755101530.44788.100002626213051&type=1&theater> а это фото плеера. Красавец, не так ли?



### Фотографии стены

КАК Я ПОКУПАЛА В ИНТЕРНЕТ\_МАГАЗИНЕ ФОКСТРОТ (ОКОНЧАНИЕ)

Здравствуйте. Фокстрот! ...Еще

От: Natalia Listocek

9 октября в 0:03 · Больше не нравится · 2 · Убрать предварительный просмотр



**Фокстрот** Natalia, рады, что удалось разрешить ситуацию. Еще раз просим извинения за неудобства. Благодарим за подробный отчет.  
понедельник в 15:29 · Мне нравится

## Работа с негативными отзывами

При работе с бренд-сообществами значительная часть сообщений посвящена проблемам клиентов, которые требуется оперативно решать.

### Проблемы:

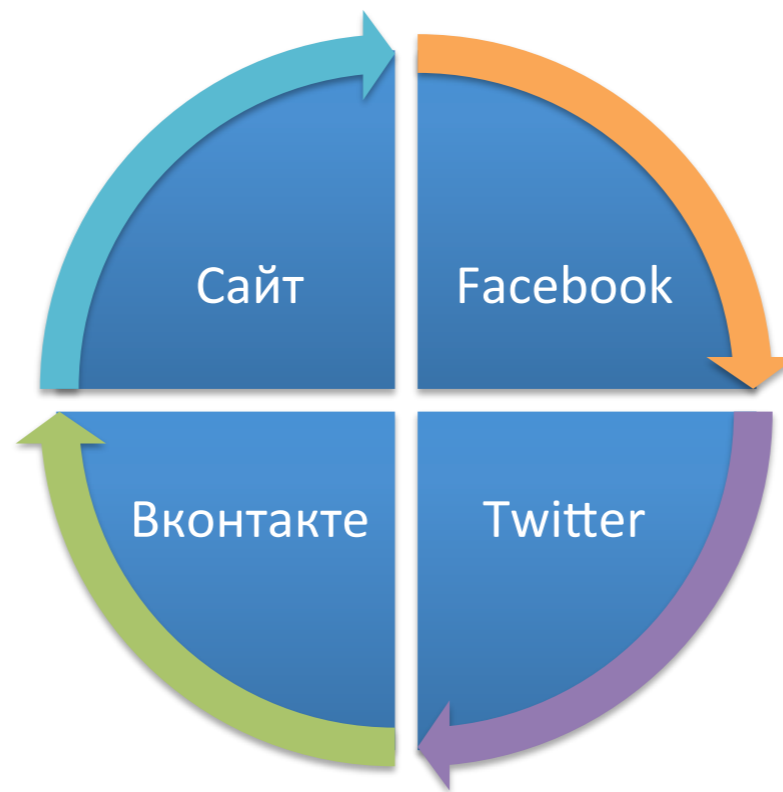
- Разобщенность сообществ
- Отсутствие единого пространства для общения
- Отсутствие контроля над жалобами клиентов



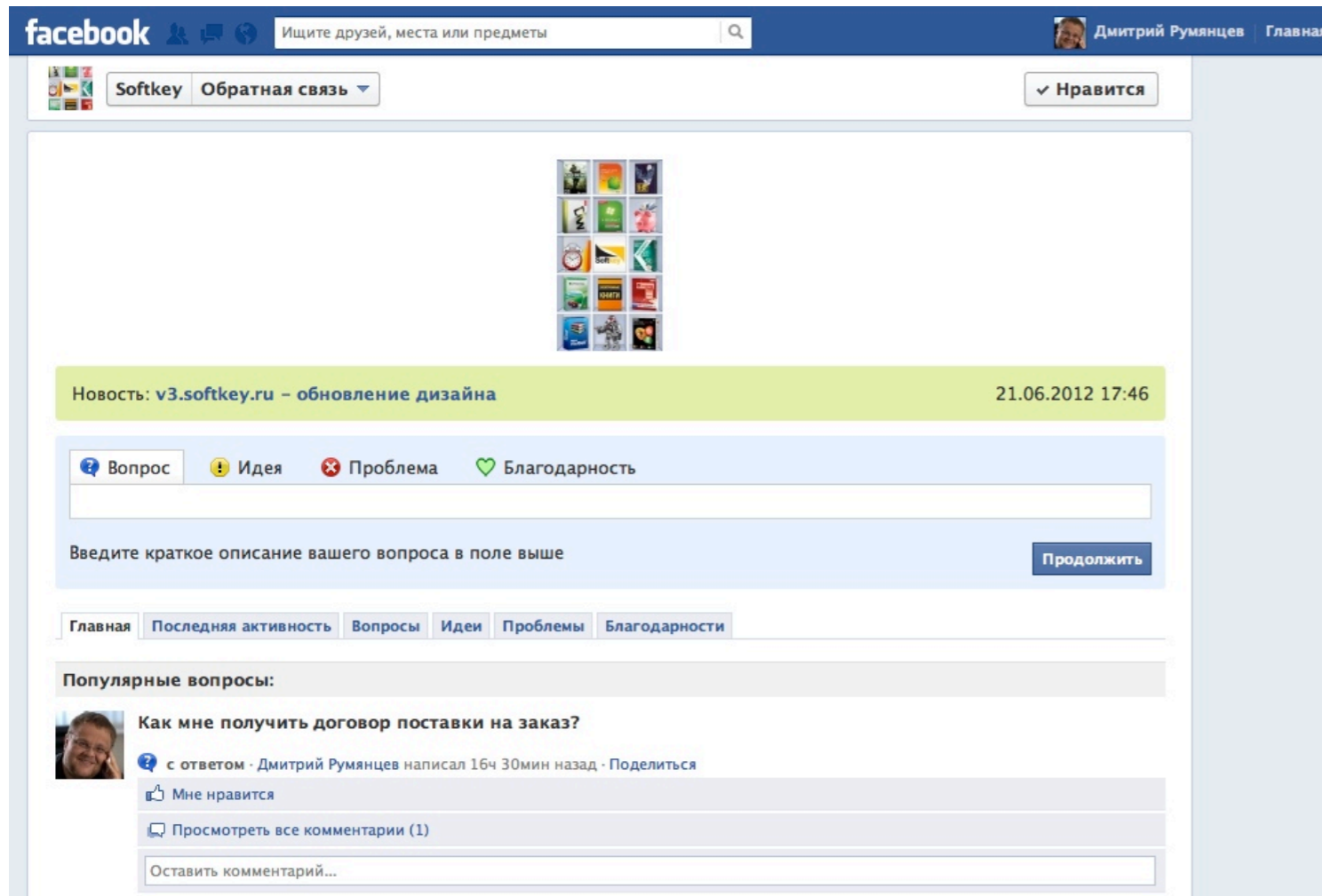
сайт

## Работа с негативными отзывами

**Сopiny** – единая платформа для работы с негативом.



## Работа с негативными отзывами



The screenshot shows a Facebook page for 'Softkey'. At the top, there is a search bar and navigation links. Below the header, there is a grid of application icons. A green banner contains the text: 'Новость: v3.softkey.ru – обновление дизайна' with a timestamp of '21.06.2012 17:46'. Below this is a question section with buttons for 'Вопрос', 'Идея', 'Проблема', and 'Благодарность'. A text input field is provided for the question, with a 'Продолжить' button. At the bottom, there is a 'Популярные вопросы:' section with a question: 'Как мне получить договор поставки на заказ?' and a response from 'Дмитрий Румянцев'.



The screenshot shows a VKontakte page for 'EVERNOTE'. The page header includes the name 'EVERNOTE' and the tagline 'Програмное обеспечение'. Below the header, there is a section for 'О компании' with a description: 'Для тех, кто забыл, что значит забывать. Сообщество пользователей Evernote. Если вы еще не пользуетесь Evernote, то информация ниже предназначена вам.' There is a 'Подписаться' button and a note that 'Подписался 2 470 человек'. Below this is a 'Помогите нам' section with a 'Задать вопрос' button and a 'Введите краткое описание' field. The main content area shows a post titled 'Три исправления в Evernote для iOS' with a link to a blog post. There is also a 'Подписчики' section showing 2 470 subscribers and a grid of profile pictures.

Соріпу – позволяет объединить все группы и сайт в единую площадку для общения. Например, пользователи могут постить сообщения в Facebook и их увидят пользователи Вконтакте.

folgo



Шаг третий

**Активации**



# «ФОКСТРОТ»

## Предыстория

Бренд применил не систематизированный подход к использованию Интернета, как канала коммуникации и продаж, что сказывалось на имиджевых и бизнес показателях бренда.

## Задача

Сделать социальные сети для бренда эффективным каналом продаж, при этом агрегируя базу лояльных последователей бренда. Адаптировать бренд-платформу для коммуникации в социальных сетях, таким образом, чтобы раскрыть имиджевые составляющие бренда в Интернете, использовать социальные медиа как эффективный канал продаж.

## Решение

Специально разработанные механики только для участников сообществ по продаже техники позволили отследить конверсию. Благодаря внедрению этих инновационных механик и продуманной коммуникационной стратегии в течении 4 месяцев Фокстрот попал в ТОП5 сообществ розничной торговли электроникой и бытовой техникой в социальных сетях Facebook и Vkontakte.



folgo

## Задача

Перед агентством стояла задача увеличить количество покупок в сети магазинов «Фокстрот», повысить активность пользователей в сообществе бренда в Facebook, а также собрать базу телефонных контактов потенциальных покупателей.

## Решение

Для достижения поставленных целей агентством была разработана специальная интерактивная игра, с помощью которой можно легко выиграть себе скидку.

## Игра

Для игры, необходимо зарегистрировать свой мобильный номер телефона. Размер скидки напрямую зависит от меткости игрока. Чем больше голов забиваешь – тем больше скидка. Скидка приходит в виде SMS сообщения.

[football.foxtrot.com.ua](http://football.foxtrot.com.ua)



folga

### Результат (за 7 дней)

400 000 – охват аудитории Facebook.

21 000 – уникальных пользователей.

1 500 – установок приложения в Facebook.

11 000 – уникальных SMS с промо-кодом.

52% – конверсия.

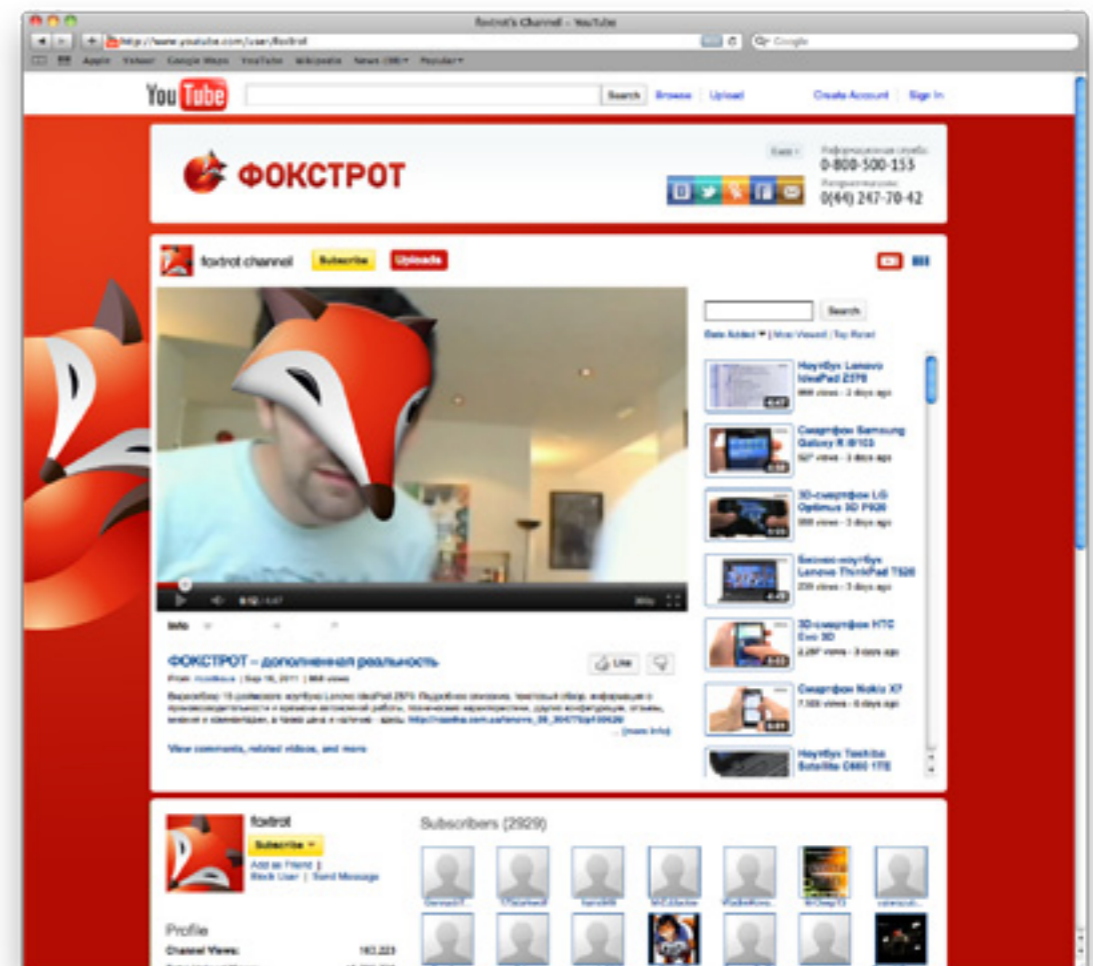
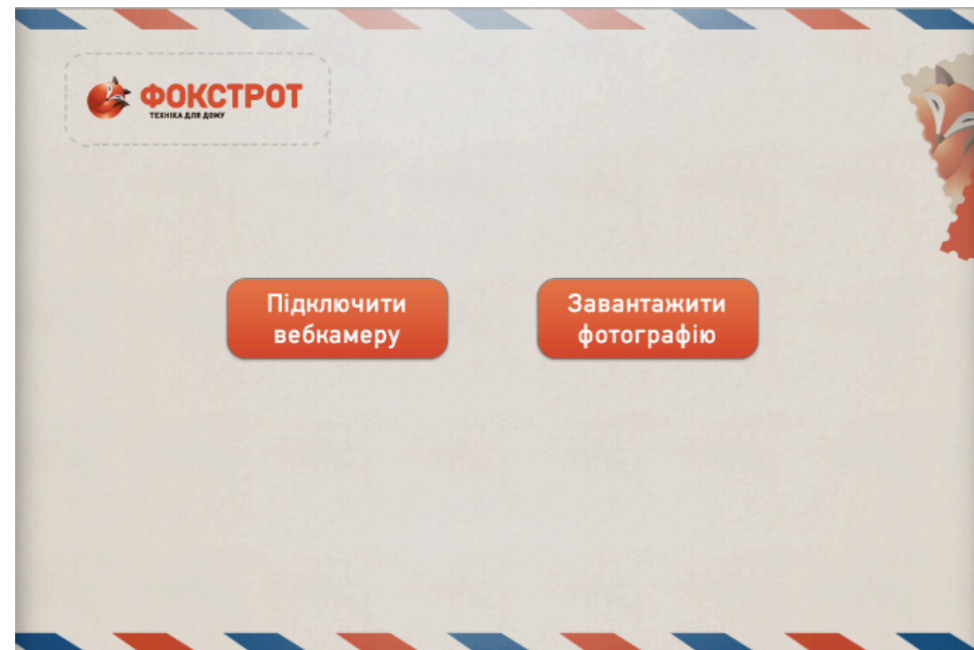


folgo

## Дополненная реальность

Используя инновационные разработки в области дополненной реальности разработана механика, позволяющая распознавать лицо человека. Находясь перед веб-камерой, человек вместо своего привычного лица, видит на нем маску лисы (символ бренда Фокстрот). Маска следует за движениями человека, что создает впечатление, что маска действительно существует. Подобное пересечение реальностей создает эмоциональную связь с брендом и запоминается.

<http://card.foxtrot.com.ua/>

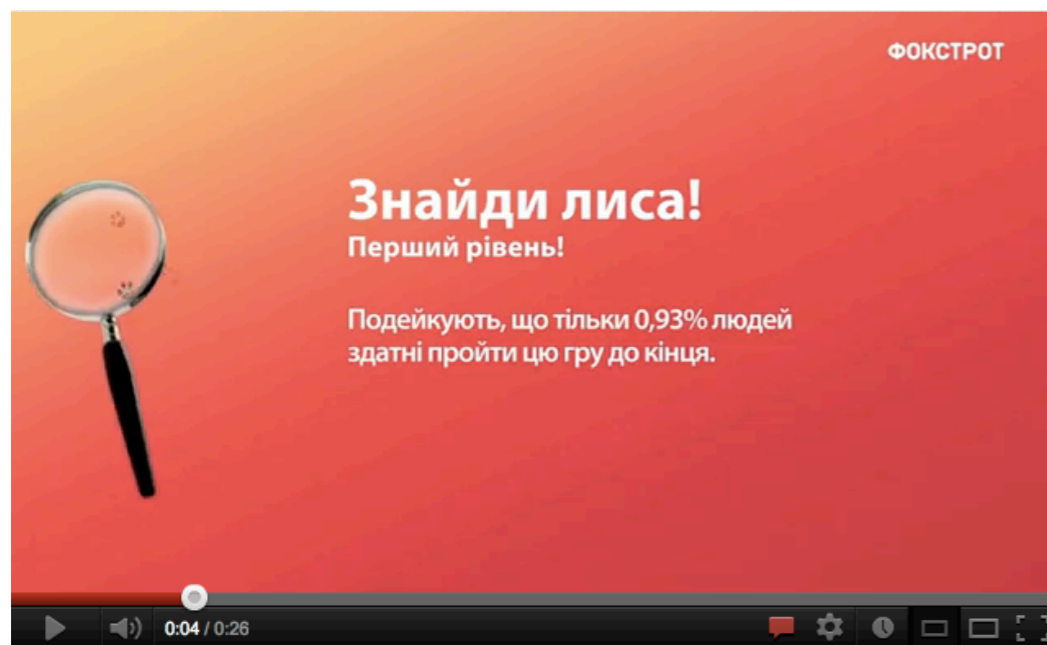


folgo

## YouTube игра

Новый взгляд на возможности YouTube позволил создать интерактивную игру. Целью которой было найти лису, среди предметов бытовой техники. Игра состоит из 5 уровней разной сложности. Такой подход позволяет удерживать потребителя в окружении бренда длительное время, строить эмоциональную связь.

<http://youtu.be/cvICKr6FO2M>



folgo

## Задача

Увеличить количество фанов страницы в Facebook и Vkontakte.

## Решение

Провести розыгрыш популярного планшета iPad.

Учитывая массовую аудиторию, данный приз, должен был послужить хорошим стимулом для того, чтобы аудитория присоединилась к страницам бренда.

## Результат

700 000 – охват аудитории Facebook.

30 000 новых фанов страниц Facebook и Vkontakte.

- Показатель «Talking about» в Facebook достигал 5 000 уникальных пользователей в неделю.

- По данным Socialbakers.com, сообщество «Фокстрот» стало самым быстрорастущим в Украине и позволило занять 16 место среди украинских бренд-страниц на Facebook.



# Хочешь выиграть? iPad 2?

Поделись новостью  
о нашем конкурсе [f Share](#)

Когда в группе наберется

 **17 000**  
**человек**

мы проведем розыгрыш  
среди новых участников!



Спасибо за внимание

folga

Киев  
ул. Жиланская, 59  
Diplomat Hall  
Офис 216  
+38067 537 6838  
folga.ua