

Τα Κοινωνικά Δίκτυα και η Επιχείρηση του σήμερα

Η περίπτωση της Cyta

Γιαγκουλλή Γιάγκος
Επικοινωνία & Υποστήριξη
Ανώτερης Διεύθυνσης Υπηρεσιών Πελατών

Θα πω και θα δείτε σε 15 λεπτά:

- Τι είναι τα Κοινωνικά Δίκτυα (ΚΔ) ή Social Media
- Η συμπεριφορά των καταναλωτών και τα ΚΔ
- Γιατί τα Κοινωνικά Δίκτυα είναι σημαντικά
- Τι θα κερδίσει μια επιχείρηση από την αξιοποίηση των ΚΔ
- Cyta Social
- Δυνατά παραδείγματα από καλές εφαρμογές
- Hotels και ΚΔ
- Συμπεράσματα

Τι είναι τα Κοινωνικά Δίκτυα (Social Media -SM);



- Τα Κοινωνικά Δίκτυα είναι μια κατηγορία διαδικτυακών εφαρμογών μέσω των οποίων οι χρήστες μπορούν να
 - μιλούν,
 - να συμμετέχουν,
 - να δικτυώνονται,
 - να δημιουργούν και να μοιράζονται περιεχόμενο,
 - να σχολιάζουν και να σηματοδοτούν
 - να αγοράζουν!!!!

'Ενα μικρό δείγμα από SM



Selling by bombardment



Self-defense



The customer fights back



Συμπεριφορά πελάτη / καταναλωτή



.....οι καταναλωτές εμπιστεύονται πολύ περισσότερο αυτά που διαβάζουν από γνωστούς και φίλους, και από ανεξάρτητα reviews τρίτων, παρά από αυτά που προσπαθούν οι ίδιες οι εταιρείες να προβάλουν μέσω των ιστοσελίδων τους ή μέσω των διαφημιστικών τους εκστρατειών....

Ο πελάτης/ καταναλωτής αποκτά δύναμη



Τα SM και οι επιχειρήσεις

Γενικά τα Κοινωνικά Δίκτυα μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά μία επιχείρηση στους ακόλουθους τομείς:

- 1. Βελτίωση προβολής /ορατότητας**
- 2. Σύσφιξη σχέσεων με πελάτες**
- 3. Ανάπτυξη & βελτίωση προϊόντων**
- 4. Νέες πηγές Εσόδων**

Συμβολή SM στους 3 Πυλώνες Στρατηγικής της Cyta

- **Λειτουργική Αριστεία**
 - Διαφάνεια
 - Διαδραστική επικοινωνία με πελάτες οδηγεί σε συνεχείς βελτιώσεις
 - Εφαρμογή πιο πελατοκεντρικής κουλτούρας αναγκαστικά
- **Εμπειρία Πελάτη**
 - Ελευθερία, ευελιξία επιλογών στον πελάτη
 - Αμεσότητα, διαφάνεια, αποδοτικότητα
 - Συναισθηματική σχέση με πελάτη
- **Επιχειρηματική Διεύρυνση**
 - Επαφή με το μέλλον!
 - Εξερεύνηση νέων ευκαιριών!
 - Δημιουργία νέων πηγών εσόδων από αξιοποίηση της κίνησης που θα δημιουργηθεί και από πώληση / ανάπτυξη εφαρμογών

Όραμα του Έργου



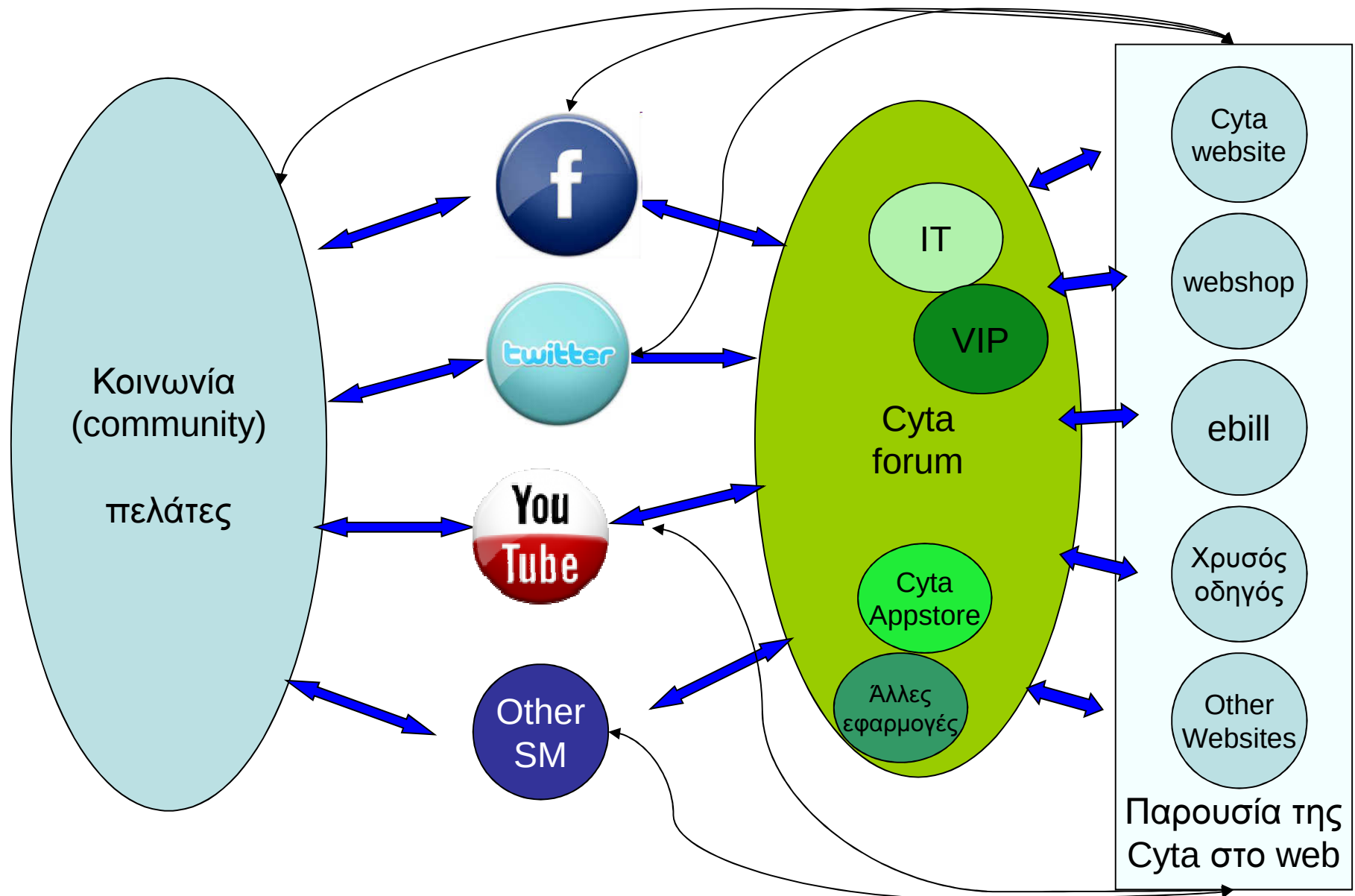
***"Να μετατρέψουμε τους πελάτες της Cyta
σε φίλους και οπαδούς της"***



Στρατηγική της Cyta για SM

1. Δημιουργία Σταδιακά Παρουσίας
 - facebook, twitter, youtube , cytaforum
2. Παρακολούθηση και Συσσώρευση Περιεχομένου
 - Social Tracking Tools
3. Ταξινόμηση και Ιεράρχηση Περιεχομένου
 - απόψεις, αιτήματα υποστήριξης, παράπονα, ευκαιρίες πώλησης.
4. Εμπλοκή και Ανταπόκριση
 - αρμοδιότητες, ποιοι είναι εξουσιοδοτημένοι να εκφράζουν επίσημα την άποψη της εταιρείας, κώδικας συμπεριφοράς κλπ

Ροή επικοινωνίας με πελάτες



Cyta Social (τι υπάρχει τώρα)

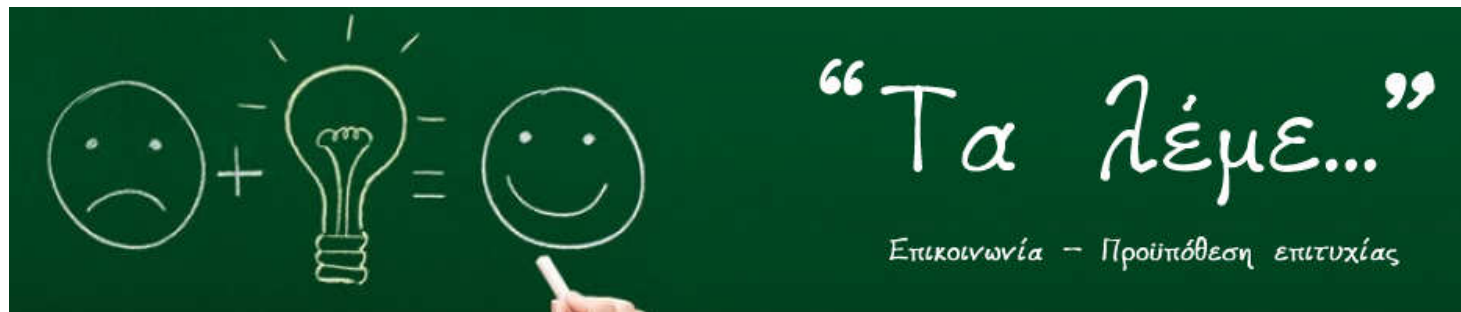
- Twitter
 - @cytacyprus
 - @cytasupport
 - @cytataleme
 - @cytabusiness
 - @cytavision
- Cyta Friends Forum
- Facebook
 - Cytamobilevodafone
 - Cytavision
- Youtube
 - Cytapress

Κάτι μάθαμε στην πορεία..... Τα πρώτα εσωτερικά κοινωνικά δίκτυα

- «3000 στην πρώτη γραμμή»



- **3000 στην Πρώτη Γραμμή**
3000 μαζί μπορούμε να κρατήσουμε τους πελάτες μας ευχαριστημένους και τη Cyta πρώτη!



Ξενοδοχειακή Βιομηχανία και ΚΔ

- WebPages – Blogs – Forums
- Google (search engine – maps)
- Facebook
- Youtube
- Twitter

WebPages – Forums

Social Reviews

Social media has formed a great platform for user generated reviews.

These five sites alone receive 70 million unique visitors a month.



Social review sites are more likely to show up in search engine results, due to the volume of content and frequency of updates.



*Compete.com, Traffic Statistics, September, 2009

Creative Customer Service



Hyatt Hotels became the first company to launch a 24/7 Twitter Concierge to service all of their hotels.

Monitoring Twitter for mentions of your hotel will present you with many chances to proactively respond to complaints and promote praise.

3 Βήματα για Επιτυχημένη Στρατηγική στα ΚΔ

1. Ποιος είμαι (Brand)
2. Ποια είναι η ιστορία μου (τι θέλω να μοιραστώ).
3. Με ποια εργαλεία θα το κάνω.

Τα πιο πάνω σε δύο επίπεδα:

- ΠΑΣΥΞΕ
- Ως Επιχείρηση Αυτόνομη

3 Προϋποθέσεις για Επιτυχημένη Αξιοποίηση των ΚΔ

1. Ειλικρίνεια
2. Διαφάνεια
3. Συνέπεια

Αν δεν υπάρχουν τα πιο πάνω καλύτερα ξεχάστε τα ΚΔ

Τι να πούμε στα ΚΔ;;;;;....

- Να μοιραστούμε ωραίες ιστορίες, τονώνουν το ηθικό του προσωπικού ενισχύουν την δέσμευση του πελάτη προς την μάρκα.
 - Το παράδειγμα της Chevrolet
- Να αντιμετωπίσουμε τον κακό μας εαυτό και να προσπαθήσουμε να αλλάξουμε προς το καλύτερο. Μαθαίνουμε από τα λάθη μας.
 - Το παράδειγμα της American Airline

Ready....get set!!

..Ιστορίες έχουμε και εμείς πολλές, Και καλές και κακές...

Στο χέρι μας είναι τα τις μοιραστούμε με το κοινό

- Να ξαναζήσουμε τα ωραία
- Να μάθουμε από τις αποτυχίες

Τα Κοινωνικά Δίκτυα είναι απλά ένα εργαλείο
ας το αξιοποιήσουμε
με σύνεση ειλικρίνεια διαφάνεια θετική διάθεση

Η Cyta είναι μαζί σας σ' αυτή την ενδιαφέρον πορεία