



SKIVRE Обучителен модул 6:

Социални медии и комуникация

Автор/и::

Карин Дрда-Кюн

Институция:

**media k GmbH,
Германия**



Съфинансиран от програма
„Еразъм+“
на Европейския съюз

Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на тази публикация не представлява одобрение на нейното съдържание, което отразява единствено възгледите на авторите. Комисията не носи отговорност за каквото и да било използване на информацията, която се съдържа в настоящата публикация. Проект № 2018-1-DE02-KA202-005023

Декларация за авторско право:



Тази разработка се разпространява под лиценз *Криейтив Комънс Признание - Некомерсиално - Споделяне на споделеното 4.0. Международен лиценз*

Можете свободно:

- да споделяте — да копирате и разпространявате материала на произволен носител и в произволен формат
- да адаптирате (да създавате производни материали) — да редактирате, видоизменяте и да създавате нов материал, опирайки се на настоящия

при следните условия:

- Признание — вие трябва дадете съответните указания, свързани с авторството, да дадете линк към лиценза и да посочите всички направени промени, ако има такива. Можете да направите това както сметнете за целесъобразно, но не и по начин, който би означавал, че лицензодателят одобрява вас или вашия начин на използване на произведението.
- Некомерсиално — вие нямате право да използвате този материал за търговски цели.
- Споделяне на споделеното (при същите условия) — ако редактирате, видоизменяте и да създавате нов материал, опирайки се на стария, вие сте длъжни да разпространявате преправените от вас части при условията на лиценза, под който се разпространява оригинала.

Проверете знанията си

Упражнения

Упражнение 6.1. – Пазарно проучване за манастирски продукти

Отговорете на въпросите

Потърсете в интернет вашата страна, за да разберете дали и как се предлагат манастирски продукти. Какви видове доставчици има? Запишете ги и ги сортирайте според вида на офертата:

Доставчик	Уеб адрес	Тип (портал, манастир като търговец на дребно, търговец на дребно)

Кои социални медии използват изследваните доставчици? Копирайте лявата колона от списъка си по-горе и поставете социалните медии в нова колона:

Доставчик	Кои социални медии използват? (Facebook, Twitter, Блог, YouTube, други)

Сега създайте топ 5 списък с тези идентифицирани социални медии, които се използват най-често:

Социална медия според честотата на използване (Facebook, Twitter, Блог, YouTube, etc)	
1 (най-често)	
2	
3	
4	
5 (малко)	

Сега оценете имиджа в социалните медии: Кои от тях ви харесват?

Доставчик	Кои социални медии се използват? (Facebook, Twitter, Блог, YouTube, etc)	Този медиум ви харесва и защо?

Упражнение 6.2. – Питайте вашите посетители

Замисляли ли сте се да попитате посетителите си:

- какво очакват от вашия манастирски магазин / вашите продукти,
- какви типове продукти очакват,
- какво би ги насърчило да купуват,
- какво биха взели със себе си като сувенир или биха консумирали веднага,
- какви допълнителни услуги биха искали да имат
- друго?

Разработете малка анкета за посетители, не по-дълга от страница, която молите посетителите да попълнят. Разбира се, можете да накарате „професионалисти“, които да разработят и оценят подобно проучването, подходящи институции могат да ви посочат напр. вашите местни туристически агенции. Трябва да вземете решение за професионално проучване, включващо оценка на всичко, ако искате да се включите по-активно в продажбата на манастирски продукти в дългосрочен план.

Разработете въпроси за него, ако е възможно в екип. Трябва да обмислите следните теми:

- Как посетителите са разбрали за вашия манастир / вашия манастирски магазин на първо място?
- Социалните медии изиграха ли роля в това и ако да, кои?
- Те информираха ли се предварително или по време на пътуването си за манастира / манастирския магазин?
- Дошли ли са като индивидуален посетител / двойка / семейство / група?
- Възраст и пол на вашите посетители?
- Как са дошли посетителите ви при вас?
- Откъде са дошли?
- Бяха ли указателните знаци достатъчни?
- Колко време останаха в манастира / манастирския магазин?
- Кои продукти харесаха особено много?
- Кои продукти биха искали да купят?
- Използвали ли са смартфоните си и социалните си медии по време на посещението си? Ако да, кои от тях?

- Използвали ли са Wi-Fi по време на престоя си?
- Останаха ли доволни от предлагания Wi-Fi?
- Доколко са доволни като цяло посетителите ви от посещението си в манастира ви?
- Биха ли желали посетителите да поддържат връзка с вашия манастир / магазин за в бъдеще? (например чрез предоставяне на своя имейл адреса)?

Ще изпитате: От отговорите можете да извлечете много полезна информация, за да подобрите използването на социалните медии и вашата оферта. Не по-малко важно е обаче всички хора, работещи в манастирския магазин, да запомнят или да записват коментари от посетителите и вашият екип редовно да ги оценява. Бележник под гишето може бързо да бъде достигнат!

Упражнение 6.3. - Проверете изискванията за използване на социалните медии

Проверете в това упражнение, дали необходимите изисквания за използването на социални медии са вече на разположение във вашия манастир. Подходящ ли е този подход за вашия манастир и продажбите?

Вид на	На разположение	Не е налично
Технически изисквания		
Има ли достъп до стационарна интернет мрежа?		
Има ли достъп до WI-FI в избрани райони на манастира?		
Има ли достъп до WI-FI във всички райони на манастира?		
Близка ли е скоростта на бита до или е повече от 50000?		
Има ли средства за превод в манастира (включително двуезична или многоезична информация, аудио гидове и т.н.)?		
Манастирът осигурява ли електрозахранване?		
Инфраструктура		
Има ли място, където посетителите могат да си починат, без да се налага да консумират нещо?		
Има ли базови заведения за хранене и освежаване в манастира или в близост?		
Има ли допълнителна инфраструктура за туризъм като ресторанти или настаняване в близост или не твърде далеч?		
Манастирът предлага ли настаняване?		
Вдъхновение за дейности в социалните медии		
Манастирът предлага ли		
... турове с екскурзовод?		
... културна програма (изложби, концерти...)?		
... работилници (креативни дейности, дейности за тялото и душата)?		
... манастирски магазин?		
... собствени манастирски продукти?		
... продукти на други манастири?		
... градина?		
... някакви други атрактивни оферти?		
Изисквания за споделяне на преживяванията чрез социалните медии		
Манастирът има ли		
...уебсайт?		
...блог?		
...Facebook акаунт?		
...Twitter акаунт?		
...Youtube канал?		
...хаштаг?		
...приложение?		

Манастирът има ли знаци с каналите си в социалните медии на обществените места (на входа, в манастирския магазин, на мястото за срещи)?		
---	--	--

Трябва да има мнозинство, за да се улесни използването на социални медии.

Упражнение 6.4. - Вземане на решения за инструментите в социалните медии

В упражнение 1 вече се запознахте с много различни инструменти на социални медии. Изследвахте най-често използваните и оценихте техните визии. Сега направете следващата стъпка и разберете кои инструменти са най-подходящи за вас - независимо дали тепърва започвате със социалните медии или вече работите с тях. Ако правите това упражнение като курс за самостоятелно обучение, опитайте се да извършите оценяването заедно с колегите.

Първо определете важните за вас фактори и ги приоритизирайте:

Най-важни - важни – не толкова важни	Фактори (манастирския продукт произхожда от вашия манастир, ... трябва ясно да подчертава неговия християнски произход, ... трябва да има духовна стойност, ... трябва да се използва дневно, ... трябва да има висока стойност като спомен, ... трябва да носи радост, ... трябва да бъде дълготраен, ... трябва да вдъхновява потребителя, ... трябва да предава ценностите на вашия манастир, ... трябва да има социална функция ...)

Моля, посочете тук социалните медии, които най-много ви харесват. Оценете ги сега според това дали те изглеждат подходящи за вашите манастирски продукти в гореспоменатото приоритизиране.

Социална Медия (Facebook, Twitter, Блог, YouTube etc)	Вашият Манастирски Продукт	Подходяща / неподходяща?	Защо подходяща / защо неподходяща?

Сега вече направихте селекция, която е подходяща за вашите манастирски продукти. Или използвахте това упражнение, за да проверите дали дадена социална медия, която вече използвате, всъщност е „правилната“ за вашите манастирски продукти. Сега създайте съответните акаунти в избраните социални медии или вземете решение кои от тези медии ще използвате в бъдеще!

Определете най-важното си съдържание в социалните медии (изображения, кратки съобщения, събития или видеоклипове) през следващите три до шест месеца. Бъдете конкретни за това, кой представя какво и кога, към кого (винаги имайте предвид аудиторията, към която се обръщате, т.е. вътрешен маркетинг / управление на взаимоотношенията с вашите партньори и техните профили в социалните медии, както и външния маркетинг, т.е. комуникация със своите последователи и фенове = потенциални клиенти и посетители).

Упражнение 6.5. - Създаване на правилните съобщения

Това упражнение е за намиране на правилните послания за вашите манастирски продукти. Ако имате предвид всички резултати от предишните упражнения, трябва да успеете с препоръките в глава 2.4.

Първо изберете манастирски продукт и помислете за отговори на следните въпроси:

Вашият манастирски продукт: _____

Коя е целевата аудитория за този продукт?	
Какво е важно за тази целева група по отношение на продукта, споменат по-горе?	
Защо е важно за тази целева аудитория?	
Сега формулирайте няколко кратки публикации, в които прилагате съдържанието, споменато по-горе.	
Ако сега искате да стимулирате дискусия относно тези публикации, как бихте я формулирали? Като въпрос, като молба?	
Имате ли снимки, видеоклипове, връзки към друга информация за публикуваните по-горе публикации?	
Има инструменти за проверка на съобщенията в социалните медии: чрез доставчици като https://coschedule.com/social-message-optimizer можете да „оптимизирате“ съобщенията си - струва си да опитате.	Какъв е резултатът от проверката?

Упражнение 6.6. – Блогване с цел промотиране

Разберете дали блогът може да е добър инструмент за вашия манастирски продукт. Затова ви молим да направите проучване в интернет за това, какви блогове са вече налични от хора в манастири (монаси, монахини, служители) - и има много-много, които може да ви вдъхновят!

Отделете малко време и прочетете блоговете. Опитайте да намерите блог и за манастирски продукти - има няколко, може би и във вашата страна.

Защо намирате блога за интересен - вдъхновяващ - мотивиращ?

Име на блога	Интернет адрес	Защо го харесвате / защо не го харесвате?

С какво се различва публикацията в блога от интернет страницата?

Сега съставете списък от вашите преживявания: Как трябва да изглежда един добър блог, за да се привлече интерес, вдъхнови, мотивира?

1. XXX
2. XXX
3. XXX
4. XXX
5. ...

Вече би трябвало да можете да решите дали блогът е правилният инструмент за комуникиране на вашите манастирски продукти. Ако е така, предприемете следните стъпки:

Преценете количеството работа, необходима за създаване на блог, включително илюстрациите. Моля, предположете, че трябва да създавате статии в блога си месечно или двумесечно.

Упражнение 6.8. – Инфлуенсъри и тяхното влияние

Определете онези хора, които биха могли да действат като инфлуенсъри за вашите манастирски продукти.

Помислете: Има ли в близост хора, които биха могли да действат като инфлуенсъри за вашите манастирски продукти? Редовни клиенти? Журналисти, които са публикували няколко пъти за вашия манастир и вашите продукти? Организатори, политици, редовни посетители? Какво биха могли да направят за вашия продукт?

Човек	Какво бихте могли да го помолите да направи за вашите манастирски продукти?

Прекарайте известно време онлайн в проучване на най-важните пътуващи инфлуенсъри (YouTube, Facebook, блогове и т.н.), и които се интересуват от религиозни, културни или туристически теми. Кого може да адресирате или към кого можете да се обърнете с идеи за сътрудничество?

Какви други мрежи са налични? Инициативи за туризъм, регионално развитие, граждански инициативи? Има ли общ интерес? Как бихте могли да се свържете?

Инициатива	Общ интерес?	Как бихте могли да се свържете?

Упражнение 6.9. - Контролен списък за маркетинга в социалните медии

Проверете дали и как сте подготвени за маркетинг в социалните медии.

С този списък можете да видите дали и как сте подготвени за маркетинга в социалните медии. Уверете се тук отново какво е важно за вас и за вашите манастирски продукти, както вече сте дефинирали в модули 1 и 2 на SKIVRE (например високо качество на рецептите, като вземете предвид състоянието на проучването, устойчивост, дълголетие, атрактивни опаковки, опаковка без съдържание на пластмата и т.н.):

	Да	Не	Ако не, как бихте го подобрели?
Сега погледнете критично постовете си от последните седмици: отразяват ли те горепосочените характеристики на вашите манастирски продукти?			
Ако няколко души работят във вашата социална медия, съгласихте ли се вече за правилата в екипа (кой прави какво, колко често, кои теми, тип съдържание ...)?			
Доволни ли сте от броя на феновете / последователите, които достигате с отделни публикации?			

Имате ли добър снимков и видео материал или можете ли да го изработите според вашите нужди?			
Вече избирате ли вашата информация специално за различните канали в социалните медии?			
Отговаряте ли на коментари във вашата социална медия в рамките на един ден?			

Ако сте отговорили на всички или почти на всички с „да“ - поздравления!

Ако не, проверете как можете да се подобрите!

Упражнение 6.10. - Измерване на успеха на вашите дейности в социалните медии

Различните инструменти за измерване на успеха ви предоставят данни и цифри - сега трябва да ги оцените сами.

Моля, обобщете резултатите от измерванията и ги оценете. Ето няколко въпроса, които да ви помогнат:

Намирате ли паралели в оценката? (Например, някои теми по-добре приети ли са от други? Кои от тях?)

Виждате ли разлики, напр. в текстовете, текстовите изображения, текстовите-видео публикации?

Кои публикации бяха споделени?

Имаше ли публикации, които доведоха до особено много нови „фенове и последователи“?

Медия	Оценка
e.g. Facebook	
e.g. Instagram	



След като оцените вашите дейности, можете ли да направите заключения? Какви?
