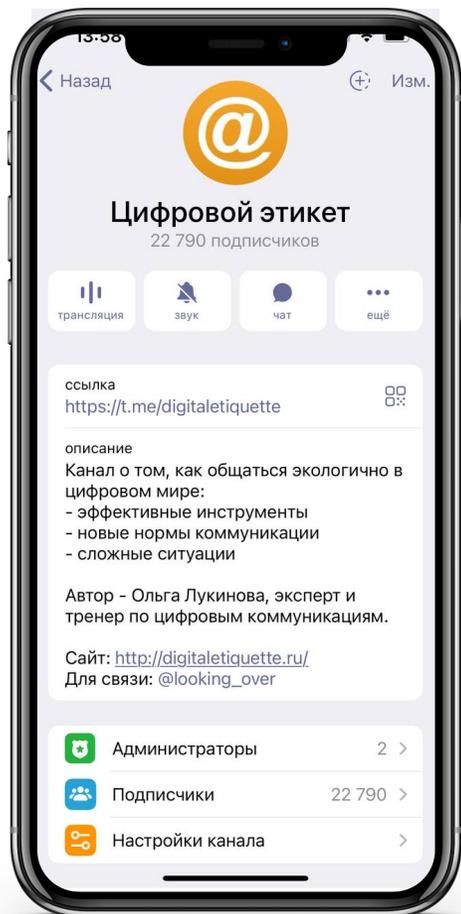


Этичные и эффективные цифровые коммуникации

как музею общаться с посетителями в digital

Ольга Лукинова



Ольга Лукинова

12 лет в PR

Преподаватель РАНХиГС и МВШСЭН (Шанинки)

7 лет в теме цифрового этикета

Telegram-канал, книга, диссертация про цифровой этикет и деловую переписку.

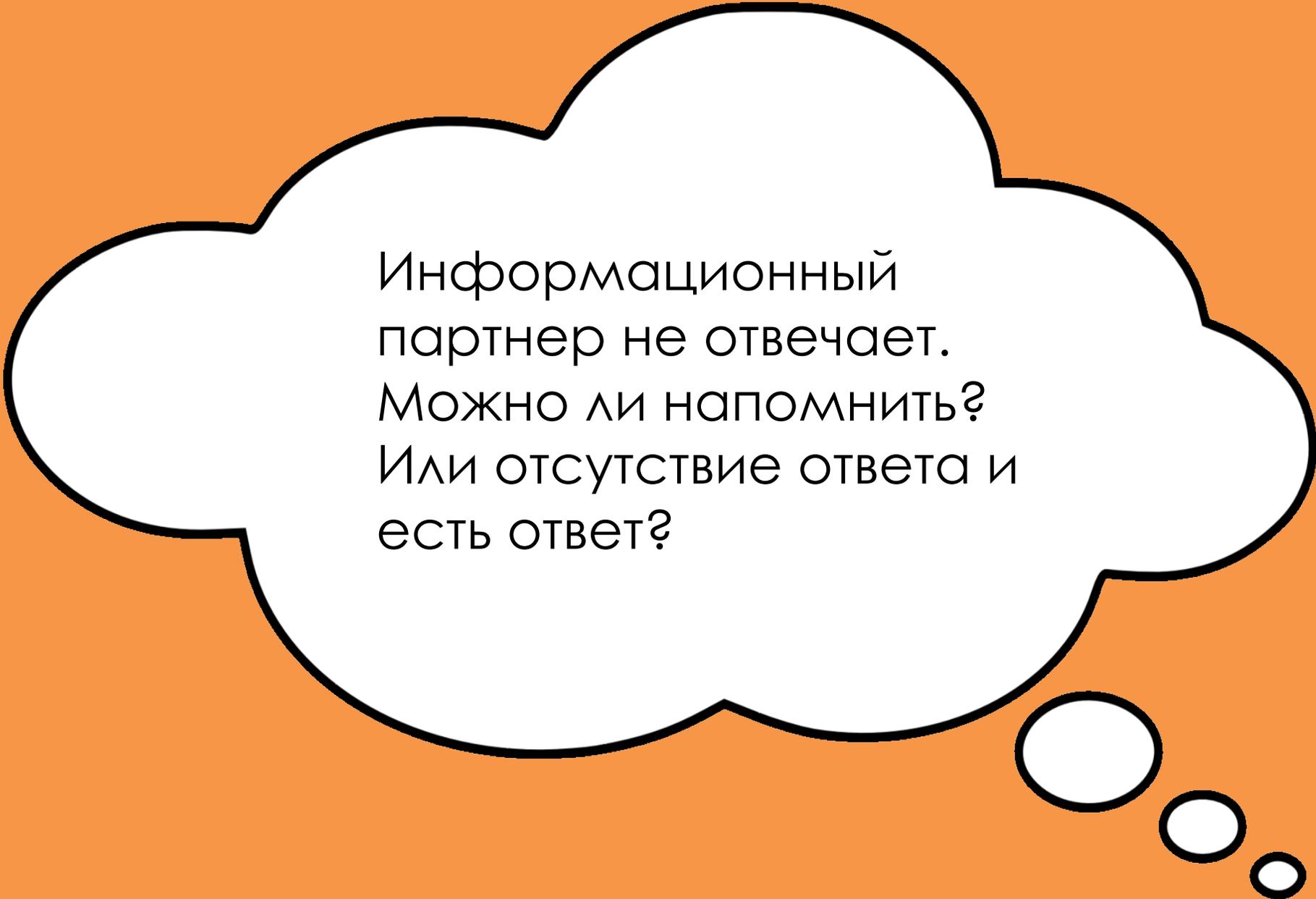
Автор тренингов и образовательных курсов по цифровым коммуникациям, деловой переписке, цифровому этикету, цифровой репутации.

Как продать
побольше?



Как быть
вежливой и
деликатной?

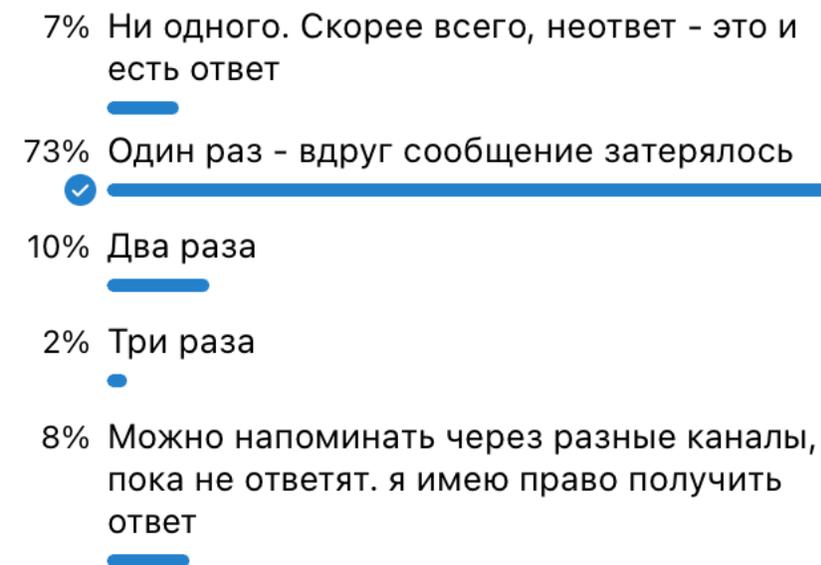




Информационный
партнер не отвечает.
Можно ли напомнить?
Или отсутствие ответа и
есть ответ?

Вы отправили сообщение. Вам не отвечают.
Сколько напоминаний можно отправить?

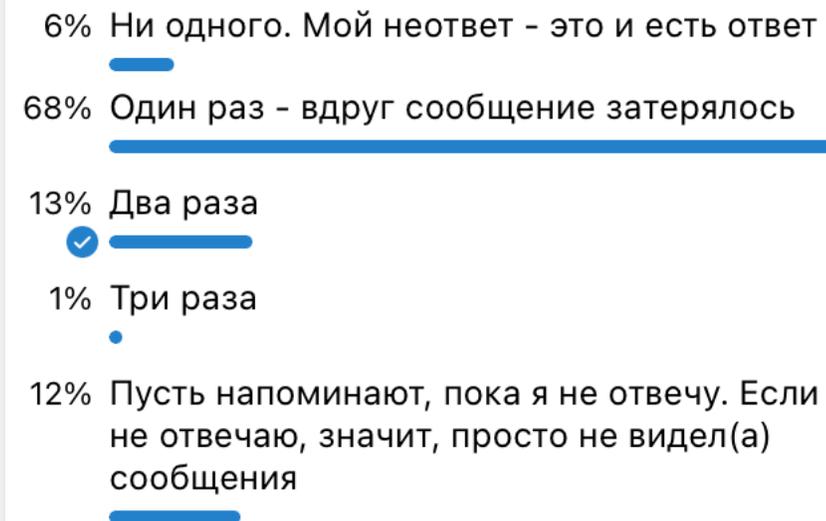
Анонимный опрос



4 124 голоса

Вам прислали сообщение. Вы не ответили.
Сколько напоминаний вы готовы получить?

Анонимный опрос



4 432 голоса

Напоминание должно быть не укором, а заботой

«Вы не ответили на мое письмо, которое я отправляла неделю назад»

«Прошу дать ответ на письмо от 30 апреля»



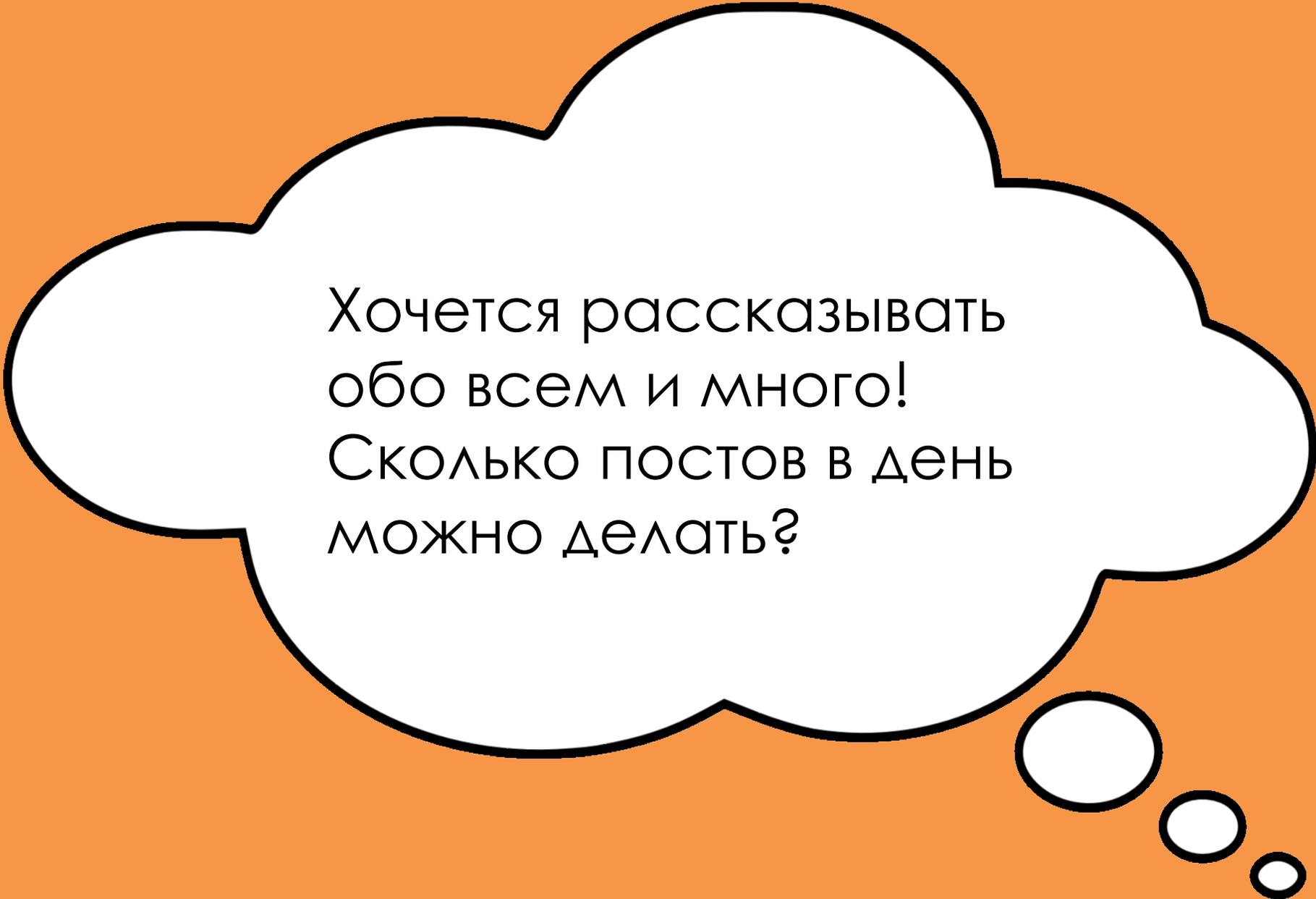
«Я отправляла вам предложение о сотрудничестве. Скажите, пожалуйста, нужна ли вам еще какая-то информация для принятия решения?»

«Нам очень нужна информация от вас, чтобы мы смогли дальше двинуться по проекту. Как только я получу от вас данные, мы тут же сможем отдать задачу в разработку...».

«Скажите, пожалуйста, удобно ли вам прислать информацию в том формате, в котором я ее запросил, или, может быть, вам легче все рассказать в телефонном разговоре?»



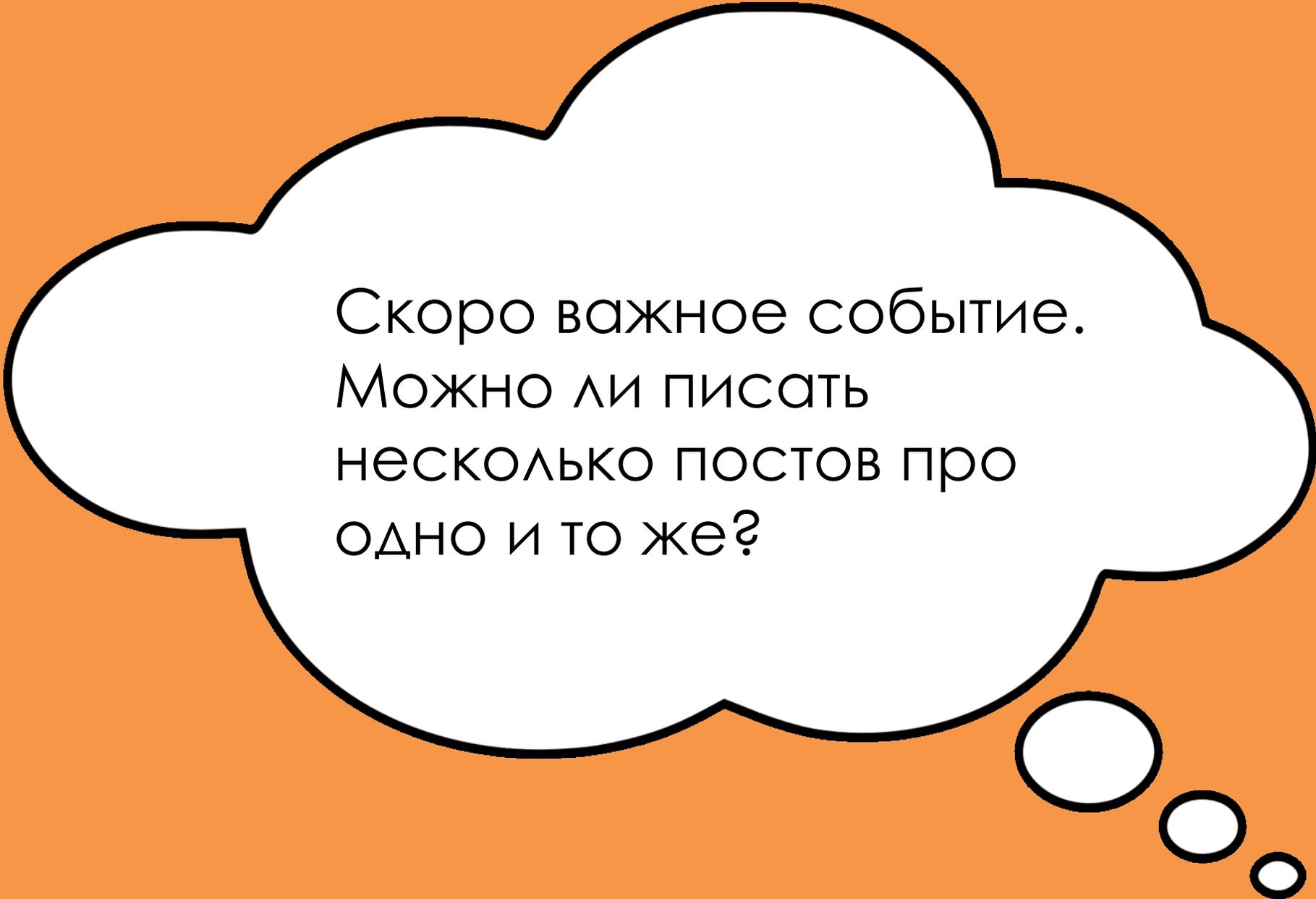
**Любой ответ
лучше
неответа**



Хочется рассказывать
обо всем и много!
Сколько постов в день
можно делать?

□ **В алгоритмических соцсетях:** можно ориентироваться на охваты

- ❑ **В алгоритмических соцсетях:** можно ориентироваться на охваты
- ❑ **В телеграме:** помнить, что каждый пост – это цифра на счетчике. Когда их слишком много, подписчик даже не пытается все прочитать.



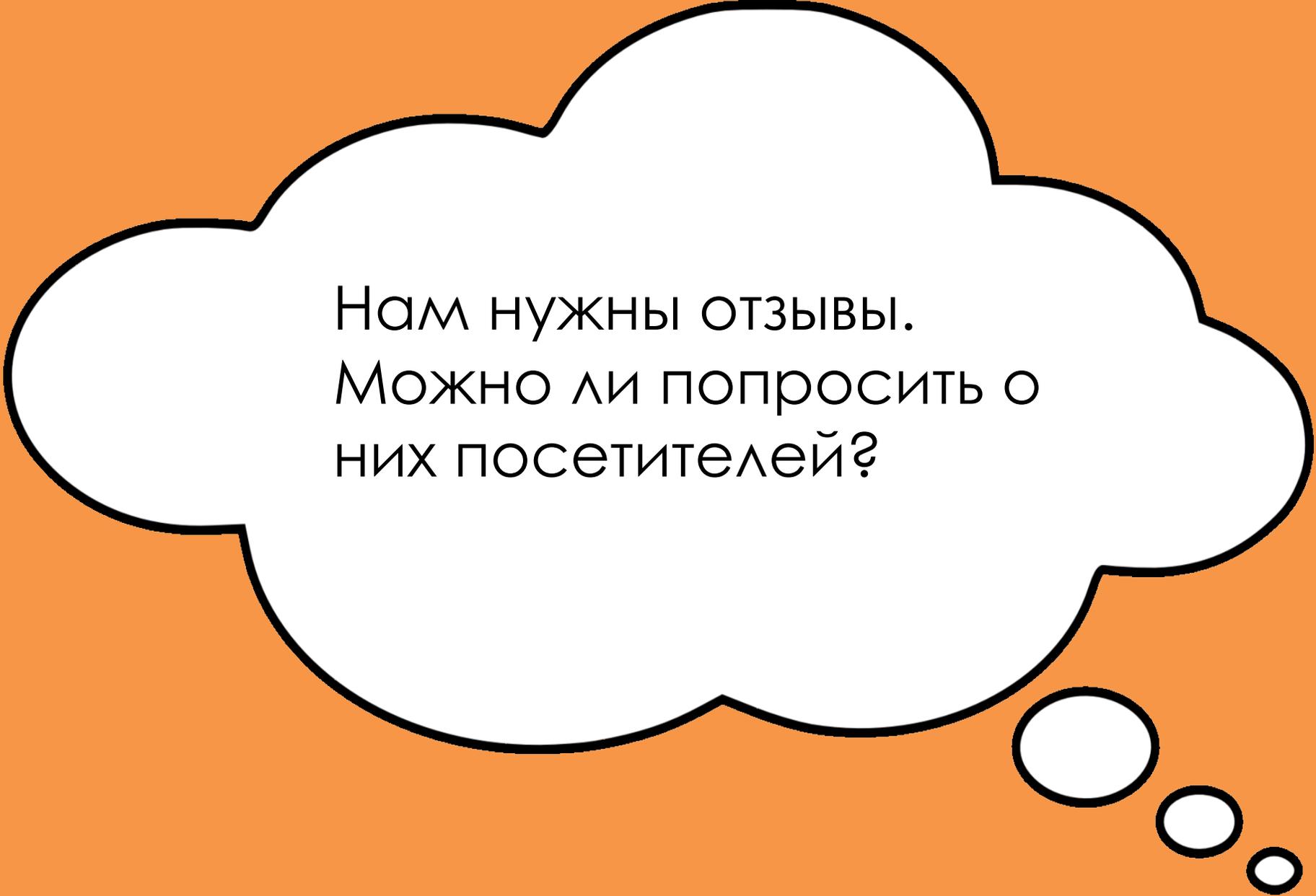
Скоро важное событие.
Можно ли писать
несколько постов про
одно и то же?

Можно писать про одно и то же, но разными способами

- Текст
- Фото
- Видео
- Карточки
- Аудио
- Опрос
- Викторина
- Прямой эфир

Можно писать про одно и то же, но разными способами

- Текст
- Фото
- Видео
- Карточки
- Аудио
- Опрос
- Викторина
- Прямой эфир
- Анонс
- Закулисье
- «Последние приготовления»
- Интересный факт
- Команда
- Ответы на вопросы
- «5 причин»
- Как подготовиться
- Сценарии использования
- Отзывы



Нам нужны отзывы.
Можно ли попросить о
них посетителей?

Здравствуйте, Ольга!

Надеемся, вам понравилось на нашем мероприятии Экскурсия по доходному дому «Как устроен Толстовский Дом».

Нам очень важна обратная связь! Поэтому, если у вас есть замечания по данной программе или работе гида - сообщите нам на почту spb@engineer-history.ru, мы постараемся найти решение.

Если вам всё понравилось, просим вас оставить отзыв о мероприятии Экскурсия по доходному дому «Как устроен Толстовский Дом» и работе гида Леонид Колотило по ссылкам ниже

Яндекс

Google

TripAdvisor

Как просить отзыв?

- Покажите, зачем он вам нужен

А вам понравился наш мастер-класс? Пишите в комментариях СВОИ ОТЗЫВЫ

Как просить отзыв?

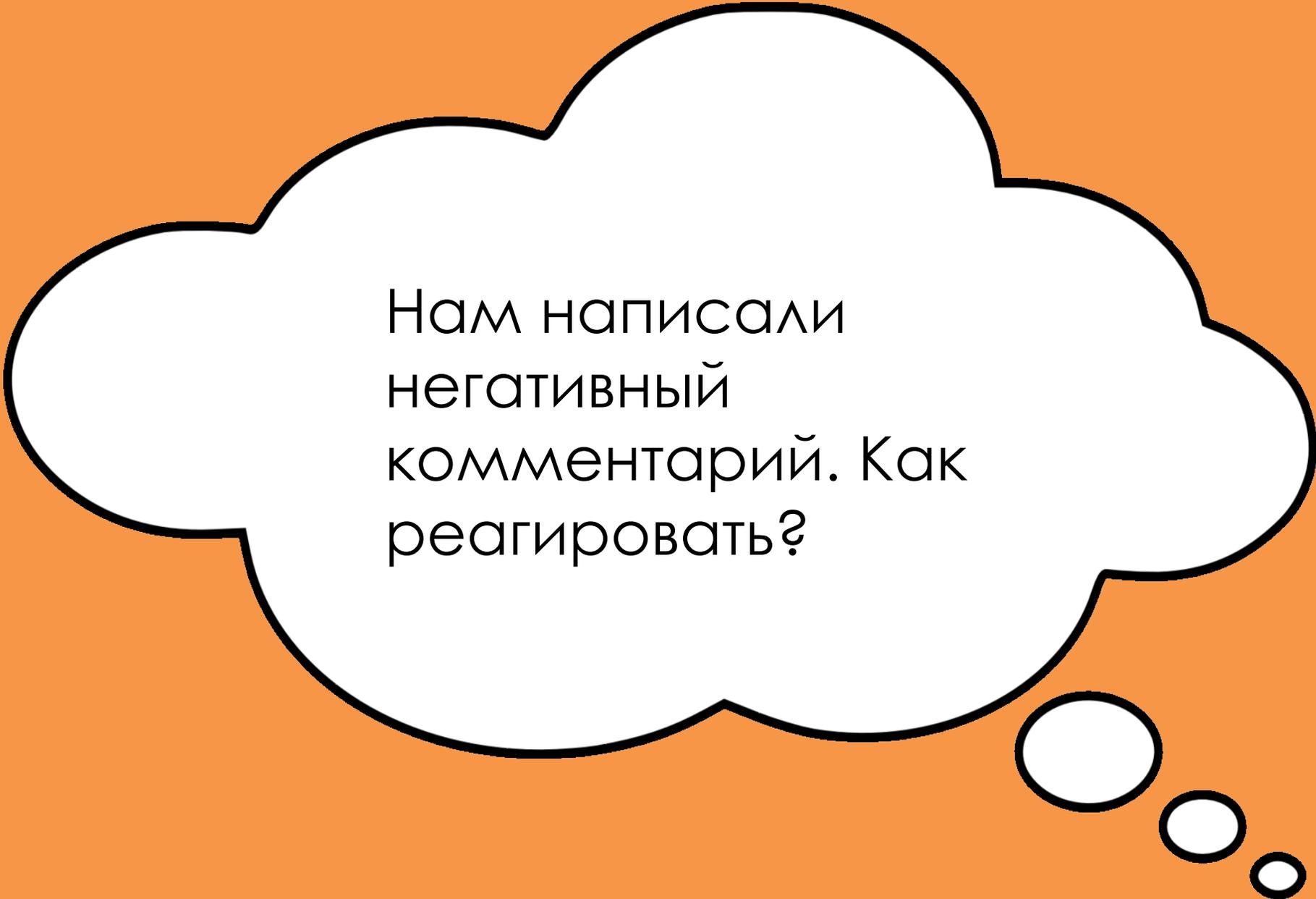
- Покажите, зачем он вам нужен

А вам понравился наш мастер-класс? Пишите в комментариях СВОИ ОТЗЫВЫ

Мы впервые проводили такой мастер-класс и очень волновались, как все пройдет. Мы сейчас решаем, в каком формате в будущем проводить такие мероприятия. Поэтому очень просим вас рассказать про ваш опыт: что понравилось, а что, на ваш взгляд, можно было сделать по-другому? Комфортно ли вам было помещение? Что думаете про длительность проведения? На основе вашей обратной связи мы сможем скорректировать формат.

A large orange circle is centered on a white background. Inside the circle, the text is written in a bold, black, sans-serif font, arranged in four lines.

**Ни один отзыв
не должен
остаться
без реакции**



Нам написали
негативный
комментарий. Как
реагировать?

«Приносим извинения за доставленные неудобства. Надеемся на Ваше понимание. Благодарим за интерес к нашему проекту. Ваше мнение очень важно для нас»



«Приносим извинения за доставленные
неудобства. Надеемся на Ваше понимание.
Благодарим за интерес к нашему проекту.
Ваше мнение очень важно для нас»

Ответ на негативные отзывы

Отвечая на негатив, мы общаемся не только с комментатором, но и со всеми подписчиками

Идеальная формула ответа

Обращение по имени (1)

Присоединение к эмоции (2)

Извинения (3)

Обещание (4)

Уточнение деталей (5)

Готовность к диалогу (6)

Подпись (7)

(1)Инна,

(2)Это ужасная ситуация. Представляю, как она могла испортить Вам настроение. (3)От себя лично и от лица нашего музея прошу у вас прощения.

(4)Мы обязательно выясним, что произошло и сообщим вам.

(5)Могли бы вы пока что написать, когда это случилось?

(6)Если у вас появятся вопросы, то, пожалуйста, пишите здесь или звоните 819387238

(7)Директор музея Анна Петрова

А если мы не виноваты?



Елена Ф.

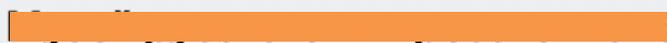
Знаток города 9 уровня

★☆☆☆☆ 7.11.2023

Очень скудно, мало картин, 3 этажа прошли за 10 минут, ожидали большего. Сумма билета не соответствует внутреннему содержанию, максимум 50 рублей.

 Нравится  1  1



 23.11.2023

Спасибо за обратную связь. В настоящее время в музее проходит сразу две выставки. На -1 и 3 этажах временная выставка «Автор неизвестен. Коснуться главного», на которой представлено более 100 работ из 30 музеев и 6 частных собраний. На 2 этаже расположена наша постоянная экспозиция. Также доступен бесплатный часовой аудиогид. Для большего погружения в тему выставки у нас есть сборные и индивидуальный полтора часовые экскурсии.



Елена Веселкова

Знаток города 3 уровня

★☆☆☆☆ 10.07.2023

Отличная, современная архитектура и все!!! Хороших работ почти нет! Безобразная еда. Взяли боул с крашеной икрой и крашеными водорослями. Киноа окрасилось в красный и зеленый цвета, не вкусно! 2 дня не слезаю с унитаза. Матча ужасная с красителем зеленым, как шампунь (была заявлена роза..) Ребенок очень расстроен, БЕЗОБРАЗИЕ. [Скрыть](#)

 4 нравится  1  1



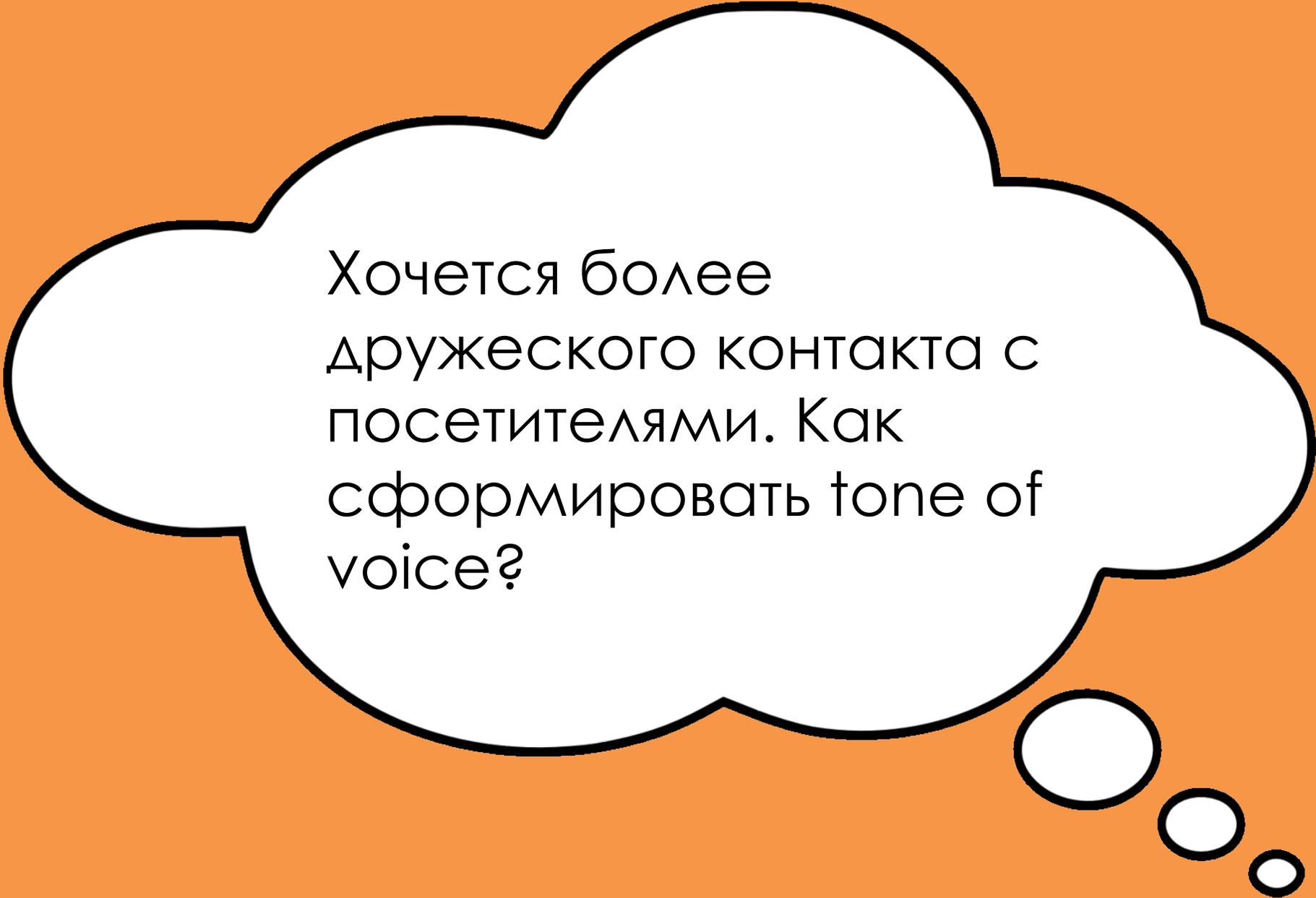
21.07.2023

Елена, здравствуйте. Нам очень жаль, что у вас возникли проблемы со здоровьем. В Impress safe используются только свежие и натуральные продукты. В состав боула с креветкой входит киноа, креветки, бобы эдамаме, свежие огурцы, томаты черри, чука, соус из сметаны и терияки, икра тобико.

В состав матча входит матча от компании AirTokio, розовая вода — натуральная вытяжка из бутонов роз, перетертые в порошок сублимированные бутоны роз и кокосовое молоко.



Объяснение
– лучшая
ТАКТИКА



Хочется более
дружеского контакта с
посетителями. Как
сформировать tone of
voice?

Скучно сидеть дома? Не знаешь, как провести выходные? Уже надоело смотреть сериалы и хочется прикоснуться к прекрасному? Приходите на выставку «Очей очарованье»! Ждем Вас ежедневно с 10:00 до 19:00

Скучно сидеть дома? Не знаешь, как провести выходные? Уже надоело смотреть сериалы и хочется прикоснуться к прекрасному? Приходите на выставку «Очей очарованье»! Ждем Вас ежедневно с 10:00 до 19:00

1. Заигрывающая интонация

Скучно сидеть дома? Не знаешь, как провести выходные? Уже надоело смотреть сериалы и хочется прикоснуться к прекрасному? Приходите на выставку «Очей очарованье»! Ждем Вас ежедневно с 10:00 до 19:00

1. Заигрывающая интонация
2. Непривлекательный образ посетителя

Скучно сидеть дома? Не знаешь, как провести выходные? Уже надоело смотреть сериалы и хочется прикоснуться к прекрасному? Приходите на выставку «Очей очарованье»! Ждем Вас ежедневно с 10:00 до 19:00

1. Заигрывающая интонация
2. Непривлекательный образ посетителя
3. Смешение «ты», «вы», «Вы»

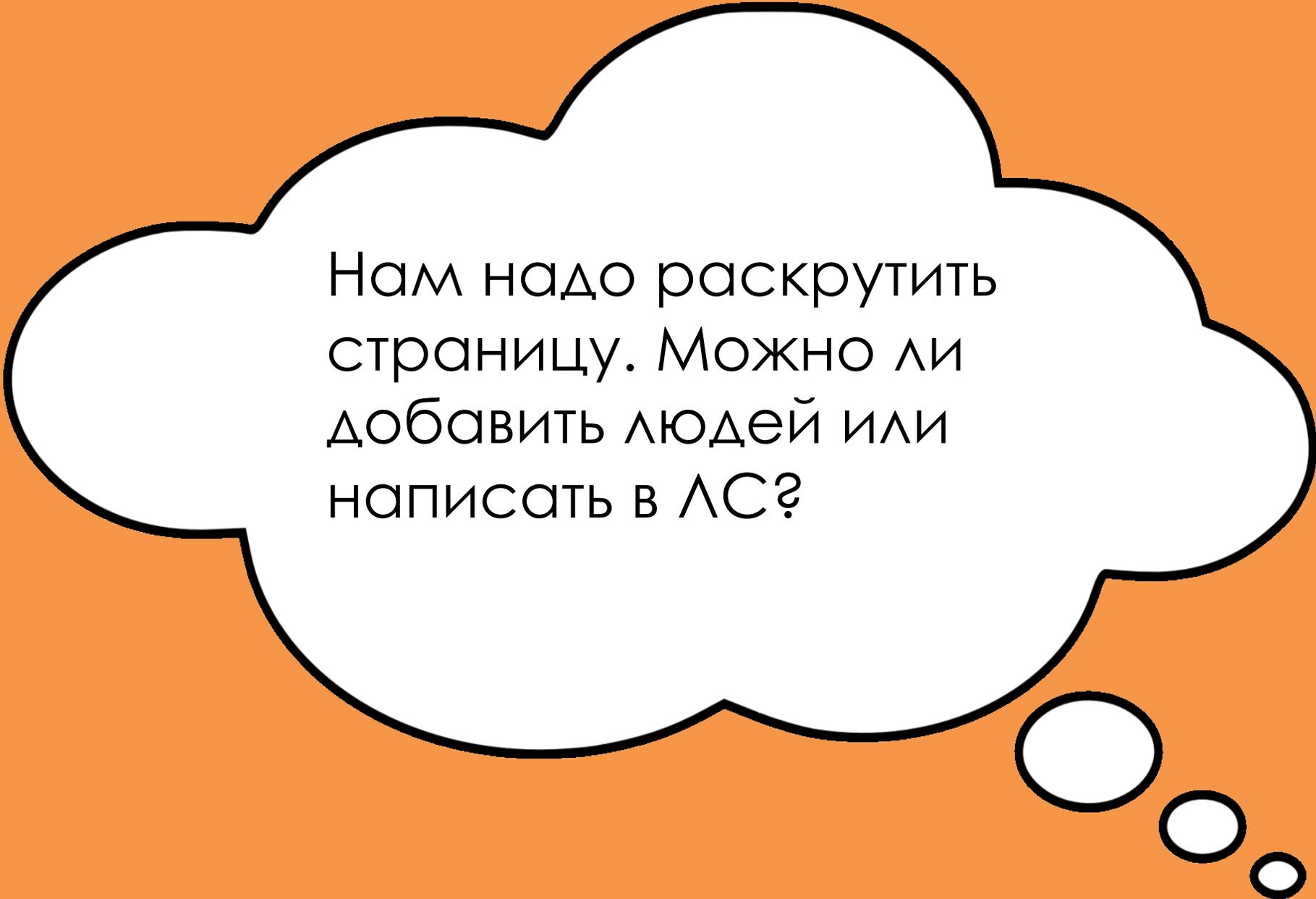
Как сформировать tone of voice?

- Кто ~~ваша аудитория~~ ваш собеседник?
- Чьим голосом вы говорите?
- Какие отношения между вами и собеседником

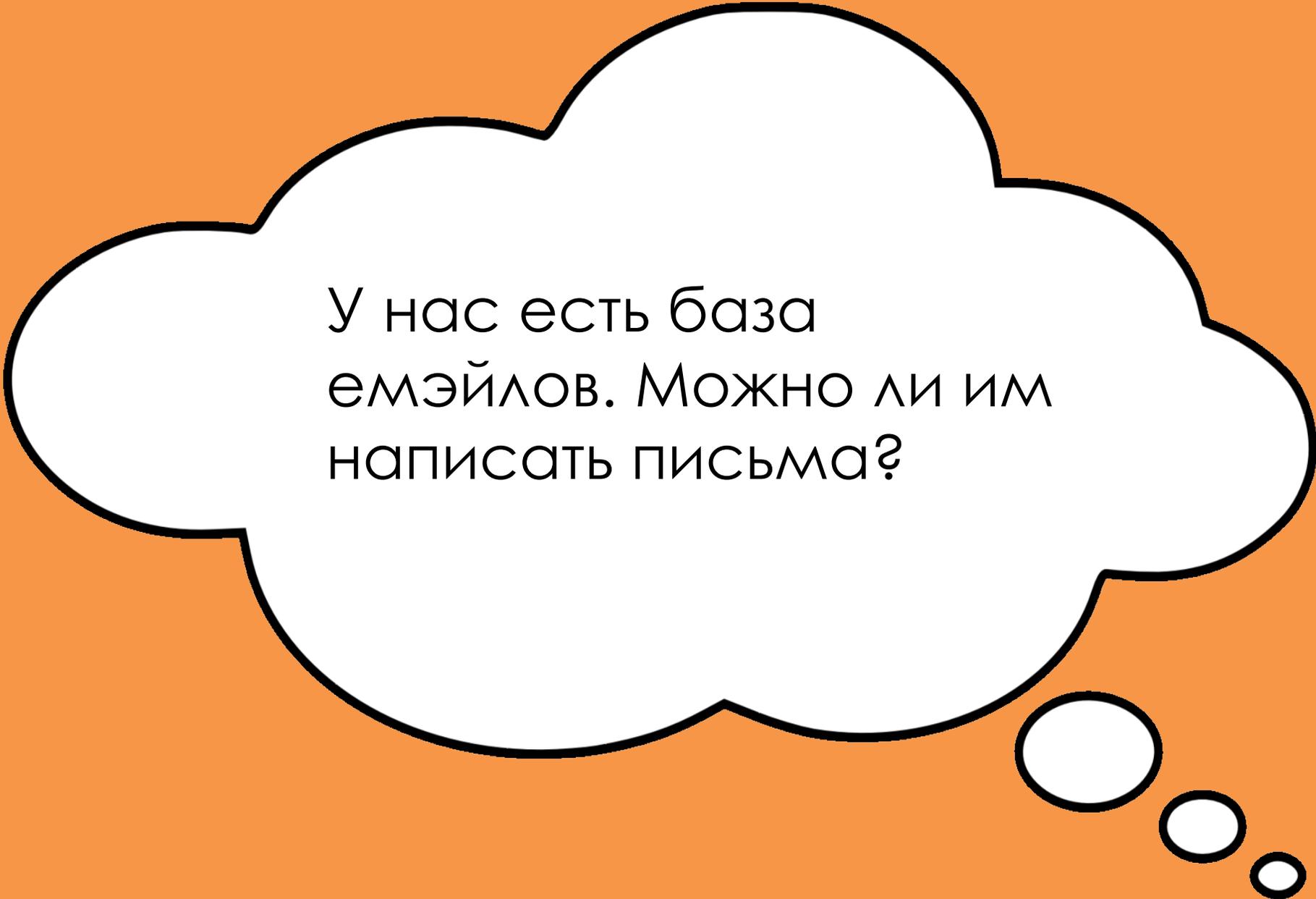
Как сформировать tone of voice?

- Кто ~~ваша аудитория~~ ваш собеседник?
- Чьим голосом вы говорите?
- Какие отношения между вами и собеседником

- Что в такой ситуации уместно?
- Что в такой ситуации неуместно?



Нам надо раскрутить
страницу. Можно ли
добавить людей или
написать в ЛС?



У нас есть база
емэйлов. Можно ли им
написать письма?

Правила работы с емэйлами

- При сборе спрашивать разрешение на рассылку
- Приветственное письмо всем новым контактам
- При первой рассылке объяснить, что будет и как отписаться
- Максимально легкий способ отписаться
- Писать регулярно

Этикет продвижения

- Не быть навязчивым
- Не нарушать личные границы
- Не игнорировать пользователей
- Уважительно относиться к пользователю

