

ИНСТРУМЕНТЫ МАРКЕТИНГА В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА: ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

В современных условиях информатизации общества интернет открывает новые возможности для использования различных инструментов маркетинга с целью воздействия на потребителя при продвижении продукции. В настоящее время социальные сети стали неотъемлемой частью жизни многих пользователей. Однако существует ряд причин, по которым некоторые компании отказываются от помощи интернет-инструментов для ведения бизнеса.

Одной из основных проблем отказа является недоверие потребителей к предлагаемой продукции ввиду отсутствия возможностей опробовать изделие до совершения покупки. Также недоверие потребителей к приобретению товаров в интернет-пространстве, создает еще одну проблему для ведения бизнеса онлайн – потребители не рискуют разглашать свои конфиденциальные данные.

Социальные медиа – это любой интернет-ресурс, который позволяет делиться информацией в виде текстов, графиков или видеороликов. Одними из основных инструментов SMM являются *групповой диалог*, то есть ведение блога в социальной сети; социальный диалог – ответы на вопросы и комментарии; прямая реклама, то есть привлечение блогеров для раскрутки

товаров и услуг; оптимизация интернет ресурсов компании под социальные медиа – создание контента, который привлекает пользователей; вирусный маркетинг.

С каждым годом количество пользователей социальных сетей растет, по этой причине компании стараются прибегать к использованию социального медиа пространства для повышения узнаваемости бренда, завоевания доверия клиентов и увеличения количества продаж. Проведение интернет-опросов показало, что наиболее используемые социальные медиа-платформы – «Facebook», «LinkedIn» и «Twitter». Например, информация, получаемая в таких социальных сетях, как «Facebook» или «Twitter» помогает компании внести изменения в существующие товары и услуги, а также разрабатывать новые. Например, онлайн-магазин «21 век» предоставляет такую услугу как покупка товаров через интернет и возможность оплаты только после получения и проверки товара, а также онлайн-консультации по интересующим потребителя вопросам. Кроме того, сайт предоставляет возможность оставлять отзывы и предложения по приобретенным товарам и услугам, оказанным сотрудниками магазина.

Ритм жизни современного человека не дает возможности на длительный поиск товаров и услуг в режиме реального времени, поэтому поиск необходимых товаров в социальных сетях с каждым годом набирает свою популярность, вытесняя другие источники информации.

Социальные медиа считаются одним из значимых методов продвижения и открывают большие перспективы для увеличения продаж.