

Jak se o eShop starat - 14. Sociální sítě

Sociální sítě jsou místo, které byste určitě neměli podceňovat. Než si založíte profily na všech sítích, které znáte, měli byste si pořádně rozmyslet, kolik máte času na tvorbu kvalitního obsahu a interakci s uživateli. A také to, jestli se na dané síti pohybuje vaše cílová skupina.

Facebook je základ

Více než polovina Čechů používající internet je na Facebooku. Tím se pro vás Facebook stává unikátním místem, kde můžete zviditelnit a podpořit svůj eShop. V dnešní době jsou lidé zvyklí na Facebooku s firmami komunikovat a vy tak můžete poměrně jednoduše získat zpětnou vazbu a zjistit, kde máte mezery, co vám jde a co naopak vylepšit.

Nejdříve byste si měli ujasnit alespoň hrubý plán, jak budete na Facebooku vystupovat a co budete sdílet. To pochopitelně neplatí jenom u Facebooku. Mějte na paměti několik věcí:

- na sociálních sítích komunikujete s lidmi,
- než cokoliv publikujete, zeptejte se sami sebe, jestli by vás to jako fanouška eShopu zajímalo,
- zajímavá grafika nebo videa jsou atraktivnější než textové statusy,
- rychlost reakce je stejně důležitá jako její kvalita.

Facebook vám může výrazně pomoci, ale na druhou stranu vás může úplně srazit. Řešte všechny požadavky, kritiku, poznámky a dotazy. Vždy se najde někdo, kdo vám chce zkazit dobrou náladu nebo rozmáznout problém, který se může vyskytnout. Snažte se proto řešit potíže svých zákazníků a případnou kritiku s naprosto klidnou hlavou. Nikdy se nehádejte se zákazníky.

Další sociální sítě

Facebook není jediná sociální síť. Existují desítky dalších, které vám můžou pomoci. Podívejme se na ty nejznámější.

- Twitter – síť pro sdílení příspěvků o délce maximálně 140 znaků s možností sdílení obrázků a videí, je zde velmi specifická cílová skupina, převážně orientující se v oblasti IT
- Google plus – sociální síť velice blízká Facebooku, hlavním rozdílem je možnost jednoduchého třídění „přátel“ do skupin, tzv. kruhů. Často zde najdete lidi, co nepoužívají Facebook.
- LinkedIn – profesionální síť primárně vytvořená pro zaměstnavatele hledající nové zaměstnance a pro lidi hledající práci.
- Pinterest – jedná se o obrázkovou on-line nástěnku, kde můžete připínat nejrůznější příspěvky a ty tak sdílet mezi uživateli.
- YouTube – největší síť na sdílení videí. Pokud tvoříte zajímavá videa, určitě byste měli o této síti přemýšlet.
- Instagram – sociální síť pro sdílení fotek z mobilních telefonů s rozšířenými možnostmi jednoduchých úprav.
- Foursquare – geolokační síť založená na sdílení aktuální polohy uživatelů. Pomocí tzv. check-inů dávají uživatelé vědět, kde se právě nachází. Můžou navíc psát tipy, co se jim na místě líbilo nebo nelíbilo. Provozovatel podniku tak získá skvělou zpětnou vazbu. Pokud máte kamennou pobočku, určitě doporučujeme.

Do žádné sociální sítě byste se neměli pouštět, pokud ji neznáte lépe než vaši uživatelé. Před založením firemního profilu nejdříve prozkoumejte síť jako řadový uživatel.

Jsme sociální!

Máme sociální profily, co teď? Zřejmě bude nejvyšší čas vybudovat fanouškovskou základnu. Zkrátka oslovit současné a budoucí zákazníky, aby nás začali na sítích sledovat.

Prvním krokem je zmínka na webových stránkách. K tomu může dobře sloužit tlačítko LIKE, na eStránkách jej můžete snadno zapnout v administraci (NASTAVENÍ – ZÁKLADNÍ – FACEBOOK). Určitě nebude od věci dopsat zmínku o sociálních sítích i do emailů, které systém posílá (ESHOP – NASTAVENÍ – NASTAVENÍ EMAILŮ).

Hodně práce za vás mohou udělat i vaši známí a kamarádi. Nebojte se je poprosit, ať se k vám na sociálních sítích přidají a pošlou pozvánku i svým kamarádům, v ideálním případě se strhne lavina a fanoušci se pohnou.

Navíc můžete využít pro získání nových příznivců vaší značky na Facebooku placenou reklamu za poměrně slušné ceny. Více o ní najdete [na jejich stránce](#).