



**ДЛЯ ТЕХ, КОМУ НУЖНЫ
НОВЫЕ КЛИЕНТЫ**

«Управление репутацией в поисковых системах (SERM)»

Михаил Райцин

Директор по технологиям

Корпорация РБС



ДЛЯ ТЕХ, КОМУ НУЖНЫ НОВЫЕ КЛИЕНТЫ

Об авторе:

2006 – 2009 генеральный директор РА «Миралаб» www.miralab.ru

2008 – н.в. основатель и стратегический директор группы Миралинкс

www.miralinks.ru

www.getgoodlinks.net

www.miratext.ru

www.gogetlinks.net

www.copylancer.ru

www.prvsmi.ru

2009 – н.в. стратегический директор WebEffector www.webeffector.ru

2010 – н.в. директор по технологиям Корпорации РБС www.rbscorp.ru



GO·GET·LINKS



PR В СММ





Краткое содержание

- 1) Что такое SERM и есть ли на него спрос
- 2) Откуда берутся отрицательные отзывы в поиске
- 3) Методики борьбы с негативом
- 4) А есть ли PROFIT?





Что такое SERM?

Search engine reputation management (SERM) – комплекс мероприятий, направленных на снижение видимости негативных отзывов о компании, товаре или услуге в результатах выдачи поисковой системы.

70% пользователей смотрят отзывы о товарах и услугах прежде чем купить их*



http://techcrunch.com/2011/10/03/google-says-13-of-search-ads-are-now-enhanced-launches-new-formats/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+Techcrunch+%28TechCrunch%29 (c) Google





Неужели все так плохо?

мегафон отзывы – 7 плохих отзывов из 10

МТС отзывы – 6 из 10

планета суши отзывы – 5 из 10

стоматология президент отзывы – 6 из 10

и так почти для каждого известного бренда

Отзывы в поисковых системах смотрят
от **10%** до **90%** потенциальных клиентов!

(Проверить можно введя запросы с именем компании и тем же словом + отзывы в Вордстате Яндекса с кавычками и !)





Какой бывает негатив?

- 1) **Без злого умысла** – отзывы покупателей и клиентов в блогах, соцсетях и т.д. Не носят массовый характер. **Опасность низкая.**
- 2) **Разовое размещение** негатива – часто отзывы бывших сотрудников или сильно недовольных клиентов. **Опасность средняя.**
- 3) **Черный PR** – массовое размещение провокационной негативной информации с расчетом на републикацию. По заказу конкурентов, рейдеров и т.д. Массовый характер размещения, активная поддержка в соц.медиа и СМИ. **Опасность крайне высокая, особенно для публичных компаний.**



Один из классических примеров использования информационных технологий при подготовке рейдерского захвата это ситуация с банком «Северная казна» (г. Екатеринбург). Процитируем материалы с сайта ИФ «Advisers»: «В течение двух недель, с 5 по 18 октября 2008 г. на банк была предпринята дезинформационная атака. Каналы распространения дезинформации были различны: спам-рассылки по icq и с использованием SMS-сообщений, форумы наиболее популярных городских порталов, личные переговоры с клиентами банков. Ложная информация о недостаточной ликвидности и последующем банкротстве банка сформировала панические настроения в сознании части клиентов — как граждан, так и юридических лиц. Люди начали в срочном порядке снимать наличные средства со счетов, открытых в «Северной казне».

Источник: <http://www.elec.ru/analytics/upravlenie-reputaciej-v-internete-nenuzhnaya-zabav/>



Кто чаще всего становится жертвой?

- 1) ЗДОРОВЬЕ: клиники, врачи, лекарства
- 2) ДЕТИ И ЖИВОТНЫЕ: продукты, корма, лекарства, одежда
- 3) ОТДЫХ: отели, туроператоры, авиакомпании
- 4) ДОСУГ: рестораны, салоны красоты, продукты питания
- 5) БАНКИ и финансовые учреждения
- 6) Мобильная связь и интернет
- 7) Мобильные телефоны, гаджеты, бытовая техника
- 8) Софт, игры, приложения
- 9) Политики и публичные деятели (певцы, актеры, гос. служащие)
- 10) Автомобили, строительство, страхование

.....

Жертвой черного PR может стать каждый!



Пример?

Поиск [Почта](#) [Карты](#) [Маркет](#) [Новости](#) [Словари](#) [Блоги](#) [Видео](#) [Картинки](#) [ещё](#)

Яндекс

Нашлось
2 млн ответов

планета суши отзывы

в найденном в Москве

[расширенный поиск](#)

Найти

1

I [Планета Суши, Москва | Отзывы покупателей](#)

Здравствуйте! Был вчера 15.02.2011г. с женой в ресторане "Планета Суши" в ТЦ "Vegas", зал большой и красивый, НО: Принесли ... Пришел через 35 минут. Еще сидел 30 минут. Читать весь **отзыв**.

[irecommend.ru > content/planeta-sushi-moskva](#) [копия](#) [ещё](#)

2

S [ПЛАНЕТА СУШИ: адрес, телефон, сайт | Отзывы о планета суши...](#)

Адрес и телефон. Схема проезда. Вакансии. **Отзывы**. ПЛАНЕТА СУШИ, ресторан.

[spr.ru > Жуковский > planeta-sushi-194272.html](#) Москва [копия](#) [ещё](#)

3

[Ресторан "Планета суши" - отзывы](#)

Оставить **отзывы** на Ресторан "Планета суши" присылать на E-mail новые **отзывы**. 19 August 2011.

[uvoice.ru > themes/244/plan.html](#) [копия](#) [ещё](#)

4

X [ПЛАНЕТА СУШИ: адрес, телефон, сайт. Отзывы о ПЛАНЕТА СУШИ...](#)

Описание Ресторан Москвы ПЛАНЕТА СУШИ. Ознакомьтесь с подробной информацией об организации ПЛАНЕТА СУШИ! Узнайте **отзывы** других пользователей о работе компании ПЛАНЕТА СУШИ.

[gmstar.ru > moscow/1-122319-planeta-sushi.html](#) Москва [копия](#) [ещё](#)

5

a [Отзывы о сети ресторанов Планета суши](#)

Планета суши (Арбатская) (495) 788 44 88, 291 00 93. Н.Арбат, 14/1. м. Арбатская (Арбатско-Покровская линия) ... **Отзывы** о сети ресторанов **Планета суши**. Оставить **отзыв**.

[absent.ru > restoran/networks/planeta-sushi](#) Москва [копия](#) [ещё](#)

Больше туда ни ногой!!!



Олего



Здравствуйте! Был вчера 15.02.2011г. с женой в ресторане "Планета Суши" в ТЦ "Vegas", зал большой и красивый, НО: Принесли роллы "Филадельфия" и "Йоджи Маки". У одних под угрём рис сухой и явно было видно, что не один час лежала заготовка. У вторых красная рыба была настолько рыхлая и скользкая, что даже слепой заметит эту тухлятину. На вкус вообще гадость. [Читать весь отзыв](#) >>

Разбились розовые очки....



Eugeniya



Планета суши... Первый раз в жизни суши и ролы я попробовала именно здесь. Первый раз это было просто море эмоций, но пробовать сырую рыбу не решилась, зато узнала что такое курица в соусе терияки - мmmm абалденно вкусно. Со второго раза попробовала ролы и ... подседа. Люблю суши, до сих пор люблю. Но в наших отношениях с планетой случился длительный перерыв - около 3х лет! [Читать весь отзыв \(1\)](#) >>

Что бы их так пронесло(хязев этого заведения:)))



Sergbt



Планета Суши, г.Люберцы(Октябрьский проспект). Попал туда с 4 попытки. Лучше бы не попадал. До этого, все ограничивалось тем, что официанты говорили о времени приготовления заказа- от 40 минут. Это просто ппц- видать бог отводил:)) 4 попытка(8 мая 2011): зашел взять заказ с собой. Заказал, услышал заветные- от 40 минут. Оплатил, пошел по делам. Пришел через 35 минут. Еще сидел 30 минут. [Читать весь отзыв](#) >>



Источники негатива

- 1) Блоги и форумы
- 2) Социальные сети
- 3) Сайты – рубрикаторы (с отзывами) (spr.ru, irecommend.ru и т.д.)
- 4) Отраслевые порталы и новостные сайты
- 5) Сайты с компроматом и досье (compromat.ru, informacia.ru и т.д.)

Кто пишет?

Живые пользователи

Тролли

Конкуренты





Почему ПС любят негатив?

- 1) Люди любят чернуху
- 2) Люди не любят писать хорошие отзывы
- 3) На негатив много ссылаются
- 4) Следствие из п.1 – хорошие ПФ
- 5) Негатив часто продвигают владельцы сайтов или SEO-специалисты по заказу конкурентов

Негатив ранжируется намного выше позитива!





По каким запросам смотреть?

РОГА И КОПЫТА – название компании, бренда, товара или услуги

ООО РОГА И КОПЫТА (или зао или другая форма собственности)

РОГА И КОПЫТА ОТЗЫВЫ (+ отзывы или отзывы +)

ROGA I KOPYTA – в латинице, разная транскрипция

МНЕНИЯ О РОГА И КОПЫТА (мнения, впечатления, вся правда о)

ОТРАВЛЕНИЕ РОГАМИ (поломка, отравление, глючит, завис)

ВАСЯ ПУПКИН

ПУПКИН

ВАСИЛИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ ПУПКИН

БИОГРАФИЯ ПУПКИН

.....



**«!Яндекс-Wordstat
!в !помощь»**



Как бороться?

- 1) Не вступать в спор
- 2) Попросить удалить негатив или закрыть от индексации
- 3) Замещение релевантных страниц на сайте с негативом
- 4) Вытеснение негативных отзывов нейтрально-позитивными
 - уже существующими страницами (без комментариев)
 - подготовка и размещение новых страниц

Лекарство есть!



Частая ошибка – вступление в дискуссию



Замещение релевантной страницы в выдаче

Яндекс

Нашлось
75 ответов

Поиск [Почта](#) [Карты](#) [Маркет](#) [Новости](#) [Словари](#) [Блоги](#) [Видео](#) [Картинки](#) [ещё](#)

планета суши отзывы

Найти

на сайте: irecommend.ru

[расширенный поиск](#)

Область поиска: сайт — [irecommend.ru](#)

1 [Планета Суши, Москва | Отзывы покупателей](#)

Здравствуйте! Был вчера 15.02.2011г. с женой в ресторане "Планета Суши" в ТЦ "Vegas", зал большой и красивый, НО: Принесли ... Пришел через 35 минут. Еще сидел 30 минут. Читать весь **отзыв**.

[irecommend.ru > content/planeta-sushi-moskva](#) [копия](#)

2 [Планета Суши, Москва - «только туда!» | Отзывы покупателей](#)

Среднее: 2.8 (11 голосов) Читать **отзывы** (11) Информация. **Отзыв**. ... krohha83 рекомендует **Планета Суши, Москва**. Оценки пользователей: + 0 / - 0.

[irecommend.ru > content/tolko-tuda](#) [копия](#)

3 [Планета Суши, Москва - «Филадельфия здесь обалденная!!» | Отзывы...](#)

Опубликовано 14 Апрель 2010 - 01:11 **отзыв** от Lily 4 Lily рекомендует **Планета Суши**

только туда!



Опубликовано 17 Февраль, 2011 - 04:06
отзыв от [krohha83](#)



А мне очень нравится «Планета Суши». Очень часто посещаем этот ресторан с мужем и с друзьями. Нравится уютная атмосфера в этом ресторане, комфортные столы, мягкие зоны, качественное обслуживание добродушных официантов. Суши всегда свежие и очень вкусные. С рождением ребенка, нам очень редко приходится выбираться куда - либо поужинать, стали часто заказывать суши на дом. Качество доставки из Планеты суши радует. Очень быстро все доставляют, всегда в добротном виде, курьеры вежливые. Не знаю, кому как, но я довольна этим рестораном. Тем более уже давно имею карточку «Почетного гостя» этого ресторана и иногда пользуюсь накопленными баллами, что тоже большой плюс.



+1



[krohha83](#) рекомендует Планета Суши, Москва



Оценки пользователей: + 0 / - 0



Сайты для размещения отзывов

- 1) HH.ru, superjob.ru, free-lance.ru и т.д.
 - 2) Хабрахабр (для гаджетов, софта, IT-компаний)
 - 3) социальные группы и страницы – фейсбук, вконтакте, мойкруг, я.ру, standalone блоги, ЖЖ и т.д.
 - 4) anticompromat.org
 - 5) Интернет-СМИ – lenta.ru, gazeta.ru, aif.ru и т.д. (подключаем журналистов)
 - 6) Wikipedia
 - 7) Сайты с отзывами
 - 8) Youtube.com (Спектр, превед!)
- И т.д.





Разместили? Продвигаем в ТОП!

- 1) Использование «классических» SEO-инструментов: биржи ссылок, агрегаторы, «бесплатные» ссылки
- 2) Каждые 2-3 месяца нужно добавлять новые отзывы (в случае борьбы с черным PR – ежедневно, упор на БР).
- 3) На каждый негативный отзыв нужно 5-10 нейтральных
- 4) Цель – топ50, реже топ20 или топ10

Репутация требует ежемесячных трат!





Что прописать в договоре?

- 1) % наличия негатива в выбранном топе
- 2) Достижение 0% малореально, цель – снижение негатива до 5-10%
- 3) Услуга с ежемесячной оплатой
- 4) Увеличение бюджета в случае PR-атаки
- 5) Размещение отдельно, продвижение отдельно

Репутация не может стоить дешево.



А есть ли деньги на рынке?

Search Engine Reputation Management Industry



2008-2011 - Global Spend (Source: Trackur)



Моральные вопросы.

«Кто из вас без греха, первый брось в нее камень»

Евангелие от Иоанна (гл. 8, ст. 7)

- 1) не будьте двойным агентом
- 2) не судите по чужим словам
- 3) не попирайте собственные принципы
- 4) помните о коммерческой тайне

Карму и здоровье не купишь!





Вопросы и ответы.

Корпорация РБС – мы знаем своё дело!

115218, Россия, Москва, ул. Ленинская Слобода, дом 19, стр.1

Бизнес-центр «Омега плаза».

Телефон: (495) 772-97-91

<http://www.rbsgroup.ru>

bdbd.ru – раскрытка и продвижение сайта

webprofy.ru – дизайн и создание сайтов

mediaguru.ru – контекстная и медийная реклама

rbsnetwork.ru – партнёрская программа

miralinks.ru – биржа размещения статей

webeffector.ru – ассистент-оптимизатор

bdbd.ru/conversion – бизнес анализ

и маркетинговые исследования в интернете

По вопросам сотрудничества по услуге SERM
обращаться по адресу 911@miralinks.ru

или на сайте www.prvsmi.ru