

image not found or type unknown



SERM (СЕРМ) – это относительно новое понятие для российского рынка интернет-рекламы. Но эта услуга набирает все большую популярность, поскольку речь идет об имидже бренда. А репутация компании – вещь достаточно хрупкая. Идеальная в offline, она может быть легко «растоптана» в интернете недоброжелателями и конкурентами. А ведь большинство потребителей перед совершением покупки наводят справки именно в сети, доверяя мнению людей. Несколько «черных меток», и репутация погребена под тоннами недостоверной информации. Что делать и как тут поможет SERM?

## 2. SERM — это...

SERM — это аббревиатура из сферы маркетинга, сложенная из 4 английских слов: Search Engine Reputation Management, что в переводе означает «управление репутацией в поисковых системах». Проще говоря, под этим термином понимается ряд мер, которые направлены на создание положительного образа компании в глазах потенциальных клиентов. Сюда можно включить как непосредственную работу над этим образом, так и обработку негатива, уже имеющегося в сети. Причем сегодня второе понимание термина имеет особое значение. Специалистам, занимающимся SERM, предстоит нелегкий труд – вытеснить с лидирующих позиций в выдаче все очерняющие компанию мнения.

## 3. Этапы работы

Итак, что такое SERM в маркетинге, мы разобрались. Но просто так вытеснить весь негатив из сети не получится. Для этого специалист должен провести ряд работ.

3.1 Анализ существующего контента. Сюда включен мониторинг топ-выдачи поисковых систем по запросам компании с выявлением негативных отзывов и постов (как настоящих, так и несоответствующих действительности).

3.2 Разработка стратегии. Здесь необходимо подобрать всю имеющуюся достоверную информацию о компании, которую хотелось бы донести до пользователей, которая будет им полезна и которая будет поддерживать положительный образ. Далее нужно найти популярные тематические площадки для размещения статей, постов, медиаконтента, ответов на отзывы, а также определить перечень запросов для продвижения.

3.3 Реализация стратегии. На данном этапе формируются оптимизированные под поисковые системы новости, имиджевые статьи, пресс-релизы, ответы на отзывы и прочее. Самое главное здесь – своевременность и актуальность обработки негатива. Пользователям важно видеть заинтересованность компаний в непрерывном совершенствовании, готовность прислушиваться к критике, вести конструктивный диалог и предлагать идеи.

#### 4. Работа с форумами и соцсетями

Очень важно работать с негативом в этом секторе в режиме онлайн. Своевременное наполнение и продвижение новых веток способно «перебить» ветку с нецелевой информацией, выделить только положительные мнения.

#### 5. Размещение новостного и имиджевого контента

К нему относят рекламные статьи, обзоры, новости компании, сообщения о бесплатных уроках, мастер-классах и другом. Данный контент по тональности должен быть только положительным или нейтральным и содержать актуальную и достоверную информацию о бренде. Материал размещается на авторитетных новостных или статейных ресурсах.

#### 6. Работа с отзывами

В данном случае могут писаться ответы на отзывы, причем не только на негативные с обещаниями разобраться в проблеме. Человеку всегда приятно увидеть благодарность компании за свой положительный отзыв. Кроме того, в задачи SERM входит мотивирование пользователей на написание новых положительных отзывов о компании на различных площадках.

#### 7. Основные инструменты SERM

Инструменты SERM, что это? Под ними понимаются различные сервисы, которые помогают специалисту быстро находить весь негатив о компании в сети. Каждый из них по-своему удобен и полезен.

Инструменты:

1. IQBuzz

2) YouScan

3) «Крибрум»

#### 4) «Репутометр»

Сейчас мы ознакомились с вами и рассмотрели понятие, что такое «SERM» и как им пользоваться. Пролистав эту систему работы, и ознакомившись с ней, мое мнение, что это нужная программа, которая анализирует контент, разработки стратегии и реализации стратегии.

Список литературы:

1. <https://promo.ingate.ru/publications/chto-takoe-serm/>
2. <https://www.nic.ru/info/blog/serm/>
3. <https://www.cossa.ru/155/101867/>