

Sociální média - teorie a praxe (VIKMB25) - part II.

Mgr. Adam Zbiejczuk



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



INVESTICE
DO ROZVOJE
VZDĚLÁVÁNÍ

Od osobního k firemnímu (a zpět)



Bylo nebylo ... 2004



The screenshot shows the original Thefacebook website interface. At the top left is a pixelated profile picture of Mark Zuckerberg. The top right features the logo "[thefacebook]" in blue, with links for "login", "register", and "about" below it. On the left side, there is a registration form with fields for "Email:" and "Password:", and buttons for "register" and "login". The main content area is titled "Welcome to Thefacebook!" and contains the following text:

[Welcome to Thefacebook]

Thefacebook is an online directory that connects people through social networks at colleges. We have opened up Thefacebook for popular consumption at **Harvard University**.

You can use Thefacebook to:

- Search for people at your school
- Find out who are in your classes
- Look up your friends' friends
- See a visualization of your social network

To get started, click below to register. If you have already registered, you can log in.

[Register](#) [Login](#)

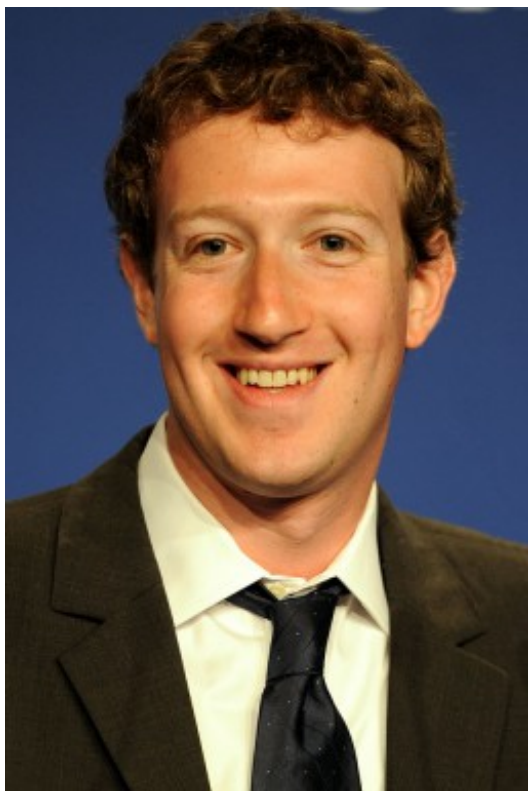
at the bottom, there are links for "about", "contact", "faq", "terms", and "privacy", followed by the text "a Mark Zuckerberg production" and "Thefacebook © 2004".

A za necelých deset let...



(obrázek via Tom Ollerton - @mrtomollerton)

Fakta o Facebooku



- ▶ Založen **2004**
- ▶ Přeložen do **80+** jazyků
- ▶ Více než **1,3 miliardy aktivních** uživatelů (a více než miliarda na mobilu)
- ▶ **Přes 4 milionu Čechů** (=aktivních uživatelských profilů)
- ▶ Více než 50% se loguje denně
- ▶ Zisk Q2 2014: téměř \$0,8 mld
- ▶ Akcie za více než \$75

2004

1 million účtů

2007

50 milionů účtů

2010

500 milionů účtů

2013

>1 miliarda účtů

Princip fungování Facebooku

Vytváření nového obsahu

Sdílení obsahu



Novinky nehledá uživatel, novinky jdou přímo za ním



Odebírání novinek komerčního a nekomerčního charakteru

Nemusíme komunikovat s každým jednotlivě, ale dáváme o sobě vědět všem -> snadné udržování slabých sociálních vazeb (dříve téměř nemožné).

Kdo je uživatel Facebooku

13 – 17 let: 9,7%

18 – 24 let: 25,6%



25 – 34 let: 28,4%

35 – 44 let: 19,6%

45 – 54 let: 8,8%

55 a víc let: 7,9%

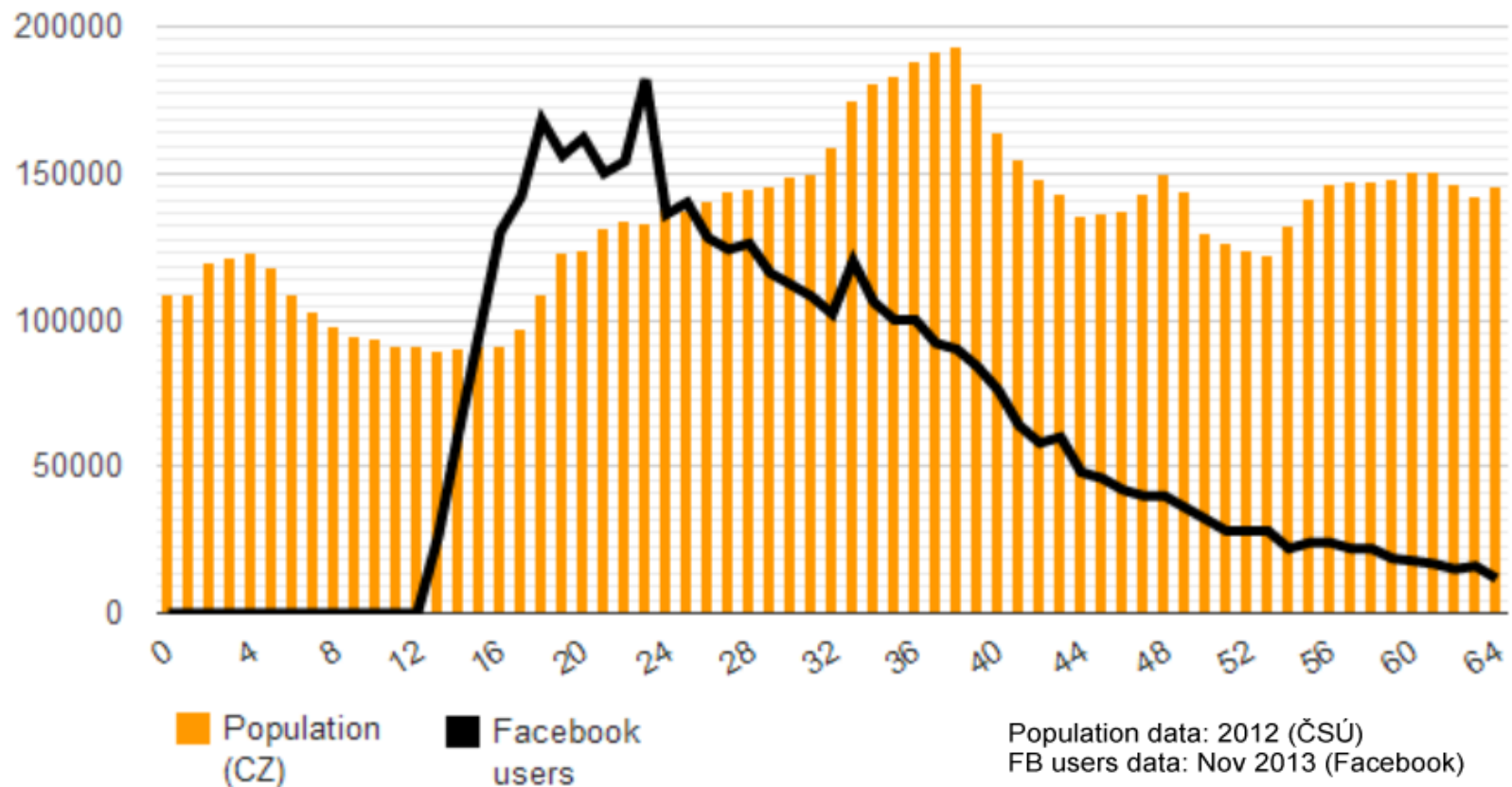


 
ženy : muži
52,4 : 47,6

(zdroj: SocialBakers, září 2014)

A kolik máme v ČR obyvatel?

Facebook users vs. population (CZ)



Jak využívat sociální sítě z marketingového pohledu?

- ▶ Podpora značky (branding)
- ▶ Udržování a prohlubování vztahů, customer care
- ▶ Lead generation
- ▶ Virální marketing
- ▶ Social data mining
- ▶ PR / CSR aktivity
- ▶ Krizová komunikace

Nejprve naslouchejte - zapojte se do konverzace - propagujte až nakonec!

Co si přeje fanoušek stránky?

- ▶ Špehovat
- ▶ Vyjádřit se
- ▶ Být součástí vašeho projektu
- ▶ Dostat něco extra



Andrea Kuna
Hrbáčková



Natalie
Hejlová



Jana
Hanusová



Terinka
Strmisková



Pavla
Jakubcová



Martin Slavík



David Kordík



Jan Simandl



Jirka Chomát

Co dát vašim fanouškům?



Kým je můj fanoušek, čím žije, co ho baví?



Jak vypadá jeho den?



Co by si přál, co od nás očekává?



Může přijít znovu? Přivést kamarády?

Než vůbec začnete:

- ▶ Definujte si **cíle**
 - ▶ Podpora **prodeje**?
 - ▶ Zvýšení **návštěvnosti** obsahového webu?
 - ▶ Aktivní **konverzace**?
 - ▶ Zvýšení **důvěryhodnosti**?
 - ▶ Hledání **zaměstnanců**?
- ▶ Najděte “piráty” - lidi uvnitř, kteří už sociální média používají
- ▶ Určete zodpovědnou **osobu**
- ▶ Promyslete plán **aktualizace** stránky
- ▶ Připravte se na to, že se budete dopouštět chyb
- ▶ Zapomeňte na “kampaně” - už to nevypnete!
- ▶ Typologie přístupu firem: [Jeremiah Owyang](#)



Nastavení soc. médií ve firmě

- ▶ Identifikace rolí: KDO?
- ▶ Org chart: JAKÉ ÚROVNĚ?
- ▶ Flow: KDO KOMU?
- ▶ Situační analýza: CO, KDYŽ...?

Výstup: Jasná představa, kdo se účastní čeho, kdo komu zodpovídá, kdo má jaké pravomoce, co se děje v různých situacích

- ▶ Předpokladem je mít již stanovená vnitřní pravidla („kodex“) - čím celostnější zapojení zaměstnanců, tím úspěšnější social media programy
- ▶ Doporučená kniha: [Social Media ROI](#) – O. Blanchard

Pořád nám říkají...

- ▶ Facebook firmám pomůže zkamarádit se! Na Twitteru můžete prodávat! Pinterest! Instagram!



Tak proč to vypadá pořád takhle??



 **BRUNETY jsou SEXY** · Toto se líbí 169.531 lidem
10 srpen v 15:09 přes PostCron · 

 To se mi líbí

Kdo by ji umyl záda? Klikni zde – <https://bitly.com/MQffYU>



Více na Databoutique.cz

To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet  115

 1.491 lidem se to líbí.

Nebo takhle...

Kooperativa
To se mi líbí (24.975) · Mluví o tom (58) · Lidé, kteří tady byli (2)

To se mi líbí Poslat zprávu

Pojišťovací společnost
Oficiální profil Kooperativy pojišťovny - pro život jaký je

O mně Fotky To se mi líbí 24.975 Mapa Produkty 3

Nejdůležitější

Příspěvek Napište něco... Fotka/video

Kooperativa pátek

* Soutěž s Čechomorem zná hlavního vítěze! *

1 Přítel
To se mi líbí - Kooperativa

Nejnovější příspěvky ostatních uživatelů na Kooperativa Zobrazit vše

Než toto, to radši nic (Raiffeisen)

Raiffeisenbank ČR
Banka inspirovaná klienty

Raiffeisenbank ČR
Bank/Financial Institution

Timeline About kontakty Likes Photos

PEOPLE >
1,377 likes
Petr Srsen, Dušan Šimonovič and 25 others like this.
+22
Invite your friends to like this Page

ABOUT >
Banka inspirovaná Klienty.
<http://www.rb.cz/>
Suggest Edits

APPS
kontakty

Raiffeisenbank ČR shared a link.
December 11, 2013

Využijte s vaší kartou MasterCard možnosti exkluzivního předprodeje lístků na koncert Justina Timberlaka.

<http://www.sazkaticket.cz/TicketEN/eventDetail.aspx?docid=19116782>

SAZKA TICKET
www.sazkaticket.cz

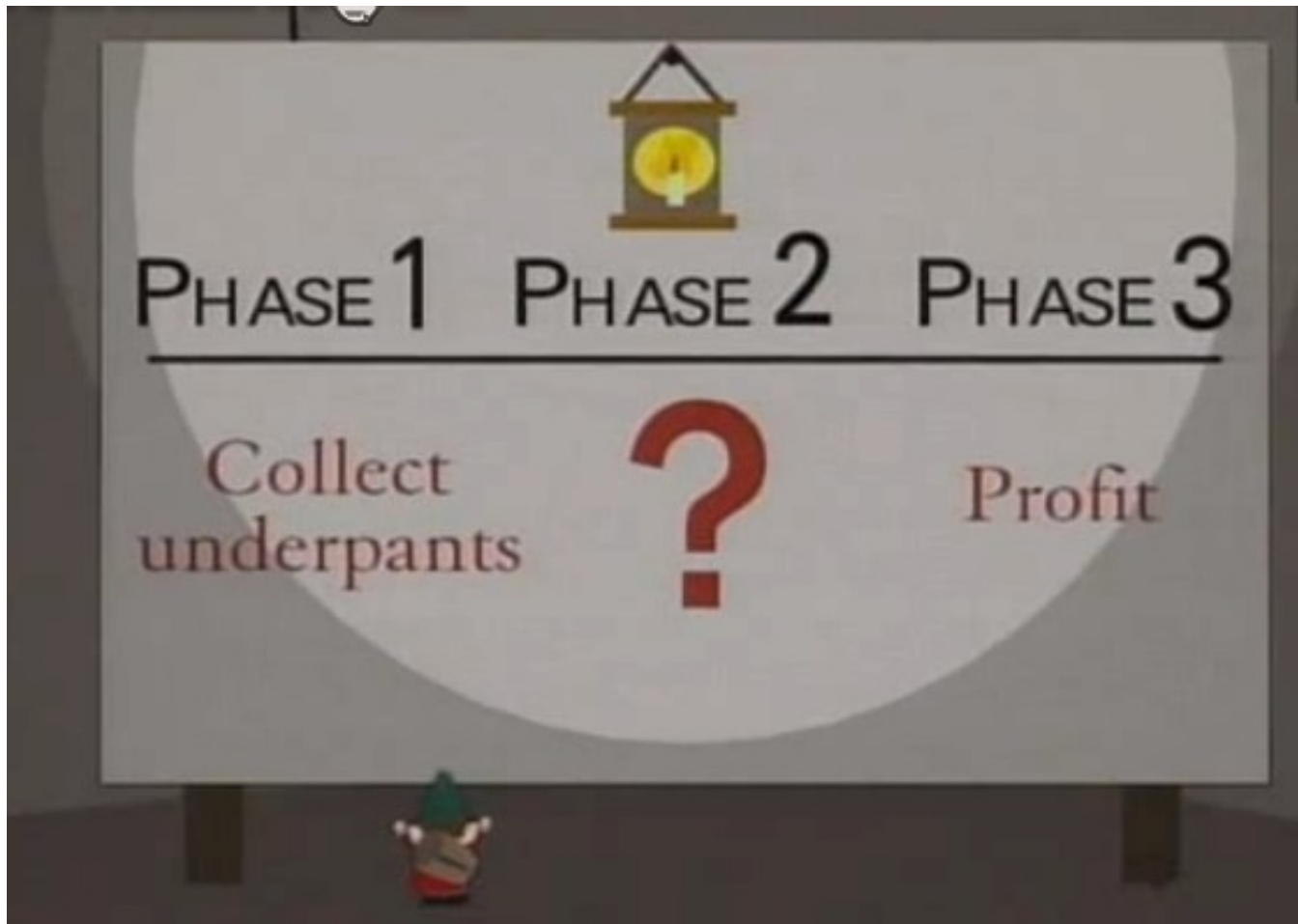
JUSTIN TIMBERLAKE
3.6.2014
PRÁHA

Like · Comment · Share
2 4

2 people like this.

Jiri Hlavaty Nemoh by admin zvednout pulky a zrestartovat homebanking ?
nemuzu se prihlasiť, konekšn tajmout
February 9 at 6:01pm · Like

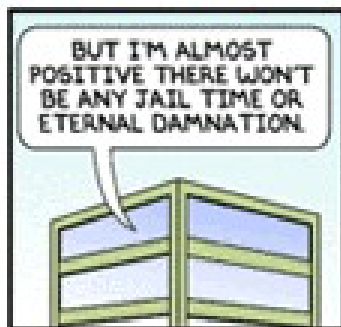
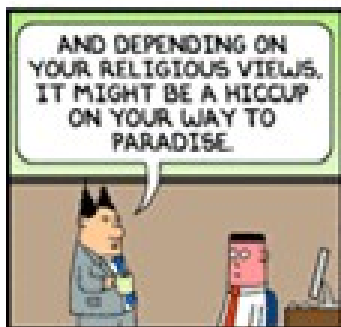
MH Hruska nejhorsi ,nejdrasi banka co jsem za svuj zivot potkal,spatny servis
February 15 at 3:26pm · Like



Mnoho firem si myslí, že social media = „sbírání fanoušků na Facebooku → profit“



Jádro pudla: nepochopení toho, co jsou social media. Prolínají se veškerým fungováním firmy. Máte pozici „telephone media guru“? Neříkejte tomu „social media strategy“. Vezměte stávající business cíle a hledejte, kde mohou sociální média pomoci jejich plnění.





O social media se musí starat někdo, kdo zná firmu skrz naskrz, v dobrém i zlém. Musí mít důvěru vedení a být oblíbený u kolegů.

Příběh první - Makro



MAKRO – značka, která má pozitivní konotace – čerstvé, dobrý poměr cena výkon

KDO by měl být ambasadorem značky?

ZAMĚSTNANEC!

Hledáme šikovného řezníka-blogera.



**Přizvat si ke spolupráci
externí partnery samozřejmě
není zločin: NAOPAK!**

**Ale než se necháte ohromit
sliby a najmete si social
media guru, ptejte se:**

- 1) Jak fungují soc. sítě jemu?**
- 2) jak zná váš obor?**
- 3) jaké má reference?**
- 4) co by udělal jako první?**
- 5) jak řeší krizovou komunikaci?**

Více např. zde:

**Jak vybrat vhodného
social media konzultanta**

2 základní možnosti, jak na FB

▶ 1) **snažit se prorazit organicky**

- Vyžaduje kvalitní obsah
- Náročné na vnitrofiremní adaptaci
- Lze jen těžko outsourcovat
- Vhodné pro značky „s příběhem“

▶ 2) **výkonostní model**

- Založené na inzerci
- Vyžaduje větší znalosti o FB Ads a analytice
- Outsourcing není problém

Lze kombinovat, není to „bud' a nebo“.

4 ingredience úspěšné organické komunikace...

- ▶ Cool factor...
- ▶ Užitečnost / přidaná hodnota
- ▶ Právě teď, cit pro moment
- ▶ Osobitost / příběh



BMW Česká republika
Liked · 5 August

Fanoušci v Polsku poslali jednoduchý návod, jak si vypěstovat vlastní BMW – stačí pořádně zalévat 😊 (a zdá se, že v různých stádiích se mění i kola!)

Tag photo Add location Edit

Like · Comment · Share · Edit

2,157 people like this. Top Comments ·

770 shares

Jakub Žižka Jdu vyhrabat bednu ze starejma BMWčkama.. 2002 Turbo atd. 😊 Asi budu zahradník.
Unlike · Reply · 74 · 5 August at 12:55

4 Replies

Jakub Křenek KIA MOTORS Czech byla první 😊
<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=10151708173933189&set=a.337404758188.1567.52.333677018188&type=1&theater>

Timeline Photos
Podívejte, jak si naše fanynka Kamila Hrubešová doma úspěšně vypěstovala Kiu Optimu 😊
bv: KIA MOTORS Czech

Write a comment...

Vždycky to jde lépe, pokud máte vtipný obsah – ale měl by mít souvislost s brandem.

Příběh: BMW – nebo taky: [Epic bus ad](#), [Duval Guillaume Modem](#)



Zachraňte Markétu

**v sobotu
23. 11. 2013
UZAVŘENA**



Moravská zemská knihovna

November 21, 2013

Zachraňte Markétu - sdílejte tento obrázek.

Markétin příběh:

Markéta přišla v sobotu 23. 11. 2013 do knihovny. Plánovala studovat jako každou sobotu ve 4. patře MZK. Když ale zabrala za dveře, zjistila, >>> že je knihovna zavřená <<<. To ji trochu naštvalo, nestačila se ale zlobit dlouho, protože v tu chvíli jí praštil do hlavy jeřáb, který zrovna vyměňoval prasklé okno v pátém poschodí knihovny.... [See More](#)

Like · Comment · Share

Soňa Příborská, Eva Víchová, Jolana Navratilova and 68 others like this.

95 shares

Anna Ogrocká Tak to byste při té příležitosti na ta okna mohli konečně nalepit nějaké samolepky chránící ptáky před nárazem do skla. Abyste nemuseli odklízet z té červené stříšky mrtvé sýkorky.

Like · Reply · November 21, 2013 at 12:22pm · Edited



Write a comment...

Libovolný status lze napsat nudně. Nebo taky ne.

**@LudekP**

Luděk Pulicar

18:12 stížnost na Twitteru; 18:18 mention od [@O2_CZ](#); 18:26 příchozí hovor, na jehož konci v 18:39 byla domluvena návštěva technika [#respekt](#)

58 minutes ago via [Twitter for Mac](#) ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Mentioned in this Tweet

**O2_CZ** O2 CZ · Follow

Toto je oficiální Twitter kanál O2 v České republice. Budeme zde informovat o novinkách, O2 akcích a speciálních nabídkách.

Udělat super promo akci nebo soutěž je fajn. Pomáhat zákazníkům 24/7 je ovšem z dlouhodobého hlediska důležitější.

Příběh: KLM, O2

CHCI, ABY V KNIHOVNĚ:
 Dnes 14. 11. 2013 ráno 21 hodiny
 kašlal nějaký pán tak, že jsem to
 slyšela i přes špunty.
 Nešlo by s tím něco udělat?
 Děkuji

**KAPKY PROTI KAŠLI
 od nynějška
 k dispozici
 na pultu
 v 6. patře**

Moravská zemská knihovna
 November 22, 2013 · Edited ·

Dotaz čtenářky: Dnes, 14. 11. 2013 okolo 21. hodiny
 kašlal nějaký pán tak, že jsem to slyšela i přes špunty.
 Nešlo by s tím něco udělat? Děkuji.

Naše odpověď: Milá čtenářko, je nám moc líto, že Vám
 někdo takto narušil večerní studium v knihovně. Pokud
 se bude podobný příklad opakovat, tak od nynějška
 jsou v 6. patře u infopultu k dispozici kapky proti kašli,
 které si můžete zdarma vypůjčit v případě, že vás nebo
 někoho jiného trápí kašel. Doufáme, vám to v případě
 potíží pomůže.

<http://www.duha.mzk.cz/blog/splnena-prani-mzk>

Dodatek: Tak kapky se za pultem bohužel moc dlouho
 neohřály, ale na případné kašlaly tam čekají alespoň
 sladké hašlerky. — at Moravská zemská knihovna.

Like · Comment · Share

Hana Nemčičová and 281 others · Top Comments ▾
 like this.

50 shares

Write a comment...

**Propojení on-line a off-line, ideálně s přidanou hodnotou.
 Sociální sítě by měly být pro vaše fanoušky užitečné.**



Alza.cz

19 minutes ago

Porazíme dnes Slováky? Odpověď budeme znát již za pár hodin, ale pokud se nemáte jak do začátku zápasu zabavit, mrkněte sem <http://bit.ly/1cUZtn2> 😊

See translation



Alza.sk

4 minutes ago

Čo myslíte, porazíme dnes Čechov? Odpoveď sa dozvieme už za pár hodín. Ak by ste potrebovali predtým trošku rozptýlenia, kuknite sem: <http://bit.ly/1eMtUeS> 😊



Facebook je teď a tady – jde využít toho, co se právě teď děje a o čem se lidi baví. Od počasí, přes sport až po politiku. Dělejte to nápaditě a vaše zpráva se dostane dál než jen mezi vaše fanoušky.

14. 2.

Tolik důvodů slavit!

1. koná se Mezinárodní den darování knih 
2. roku 1876 si Bell nechal patentovat telefon 
3. roku 1368 se narodil ZIKMUND (český král) 
4. roku 1919 se narodil ZIKMUND (český cestovatel) 
5. roku 2005 byl spuštěn You 

Vyberte si vy sami,
co chcete dnes oslavovat!



 Moravská zemská knihovna
February 14

Je nám jasné, že na vás dnes ze všech stran tryskají srdíčka, ale my říkáme: VYBERTE SI VY SAMI, CO CHCETE DNES OSLAVOVAT! Důvodů je spousta:

14. 2. je International Book Giving Day - co takhle darovat knihu někomu blízkému, nebo zkrátka tomu, komu se bude hodit - více informací na: <https://tackk.com/ibgd>

14. 2. si Alexander Graham Bell nechal patentovat telefon - co si takhle v MZK půjčit nějak... [See More](#)


Like · Comment · Share

 93 people like this.

Top Comments ▾

 45 shares

 Li Du Koukalová je tam chyba - to není Zikmund, ale Zmikund 😞
Like · Reply ·  1 · February 14 at 8:32pm

 Moravská zemská knihovna V opráscích určitě 😊
Like · February 14 at 9:27pm

Write a comment.. 

Facebook je teď a tady – jde využít toho, co se právě teď děje a o čem se lidi baví. Dělejte to nápaditě a třeba vám vyjde „virál“.



Jaromír Jágr (Official)

Timeline

Now

✓ Liked



Jaromír Jágr (Official)

January 17

Ahoj HR. Dnes poprvé se hlásím z Dallasu a oficiálně už jako hráč místních STARS. Po 113 dnech nejistoty, dohadů a nespočetném množství mítinků jsme se konečně dočkali nové sezony NHL. A bude to úplně jiná než ty předchozí. Jen týden přípravy bez přípravného zápasu a zkrácená sezona na 48 zápasů bude podle mého více boj než hra. Nerozehranost a důležitost každého bodu to myslím ukáže. Po pohodě, kte...[See More](#)

[See Translation](#)

Like · Comment · Share

437

17,205 people like this.

[View previous comments](#)

2 of 3,146



Petr Jedlička Super nápad a super start v NHL . Jen tak dál

58 minutes ago · Like



Pettya Růžicka Určitě je to skvělý nápad. spousta lidí nemá tu chuť o čem to je

58 minutes ago · Like




Write a comment...

Facebook stránka Jaromíra Jágra funguje tak dobře, protože si ji doopravdy vytváří sám. Ale totéž dokázala i [Kuchařka ze Svatojánu](#) nebo Tomášek a jeho [křížalky](#).

Brašnářství R. Tlustý & spol. Adam Home

★★★★★
15,378 likes
35 visits

Bára Buchtová, Jakub Horak and 65 other friends like this or have been here.

 +62

Invite your friends to like this Page

ABOUT

Prague

Na louži 2
Prague, Czech Republic

777 738 788

Open
Today 9:00am - 6:00pm

Price Range \$\$\$\$

<http://www.romantlusty.cz/>

Suggest Edits

Brašnářství R. Tlustý & spol.
September 24

Milí FB fanoušci,




chtěli bychom Vám nabídnout další unikátní kousek z našeho showroomu.

V tomto příspěvku nabízíme messenger bag s NO1.

Messenger má rozměry 35x28x8 cm a kapsu na notebook 13".

Je vyroben z černé broušené kůže, podšitý je divadelními brokáty s modrými proužky.

Je ihned k odběru za 5990,- pro prvního zájemce který napíše do tohoto příspěvku "BERU" (4 photos)

<https://www.facebook.com/brasnarstvitlusty#>

Když dva dělají totéž, není to totéž. Buďte to vy, mějte svůj příběh a ten hýčkejte – pak budete i prodávat. Jako Brašnářství Tlustý.

Pokračování příště!

e-mail pro vaše dotazy: zbiejczuk@gmail.com

Najdete mě také tady:



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ