

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

Mgr. Adam Zbiejczuk



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

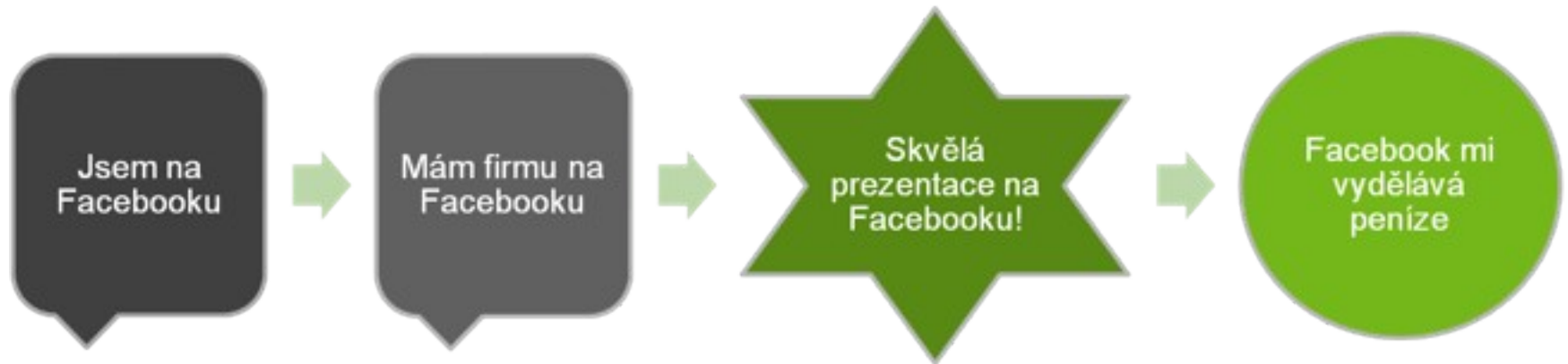


INVESTICE  
DO ROZVOJE  
VZDĚLÁVÁNÍ

# Sociální sítě a marketing...

- ▶ Fakta o Facebooku
- ▶ Osobní profil vs. stránka (vs. skupina)
- ▶ Naplnění stránky vhodným obsahem
- ▶ Využití dalších funkcí stránky, doplňkové aplikace
- ▶ Placená reklama na Facebooku
- ▶ Statistiky a optimalizace
- ▶ Příklady z praxe
- ▶ Závěrečná doporučení pro úspěšnou propagaci
- ▶ Další sociální sítě a jejich využití
- ▶ Praktická část :)

# Aktuální stav



# Bylo nebylo ... 2004



The screenshot shows the original Thefacebook website. 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 has a blue header "Welcome to Thefacebook!" and a large heading "[ Welcome to Thefacebook ]". The text below reads: "Thefacebook is an online directory that connects people through social networks at colleges. We have opened up Thefacebook for popular consumption at **Harvard University**." It then lists four features: "Search for people at your school", "Find out who are in your classes", "Look up your friends' friends", and "See a visualization of your social network". At the bottom of the main content area, it says "To get started, click below to register. If you have already registered, you can log in." with "Register" and "Login" buttons. The footer contains links for "about", "contact", "faq", "terms", and "privacy", followed by "a Mark Zuckerberg production" and "Thefacebook © 2004".

[ thefacebook ]  
login register about

Welcome to Thefacebook!

[ 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

about contact faq terms privacy  
a Mark Zuckerberg production  
Thefacebook © 2004

# 2012

# facebook

E-mail nebo telefon

Zůstat přihlášen(a)

Heslo

Zapomněli jste své heslo?

Přihlásit se



Odcházíte? Zůstaňte připojeni.

Navštivte web facebook.com ve svém mobilním telefonu.

Získejte aplikaci Facebook Mobile

## Registrace

Facebook byl, je a bude zdarma.

Křestní jméno:

Příjmení:

Váš e-mail:

Zadejte e-mail znovu:

Nové heslo:

Jsem:

Vyberte pohlaví:

Datum narození:

Den:

Měsíc:

Rok:

Proč musím uvést svoje datum narození?

Kliknutím na tlačítko Registrace vyjadřujete svůj souhlas s dokumentem Podmínky použití a potvrzujete, že jste si přečetli dokument Zásady používání dat, včetně části Použití souborů cookie.

Registrace

Vytvořit stránku pro celebrity, skupinu nebo společnost.

# Fakta o Facebooku



- ▶ Založen 2004
- ▶ Přeložen do 70 jazyků
- ▶ Miliarda aktivních profilů
- ▶ více než 3,7 milionů obyvatel ČR  
(=aktivních uživatelských profilů)



# 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: 11%

18 – 24 let: 32%

25 – 34 let: 33%

35 – 44 let: 10%

45+ let: 14%



ženy : muži

51 : 49



[SocialBakers](#)  
[Fejsbůček](#)



# Typy marketingu a reklamy na Facebooku

- ▶ Podpora značky (branding)
- ▶ Retence a loajalita zákazníků
- ▶ Výkonová reklama
- ▶ Virální marketing
- ▶ Social data mining

Nejprve naslouchejte - zapojte se do konverzace -  
prodávejte 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?



Co má rád můj klient/zákazník



Jak vypadá jeho den



Kolik mu je let (generační rozlišení)



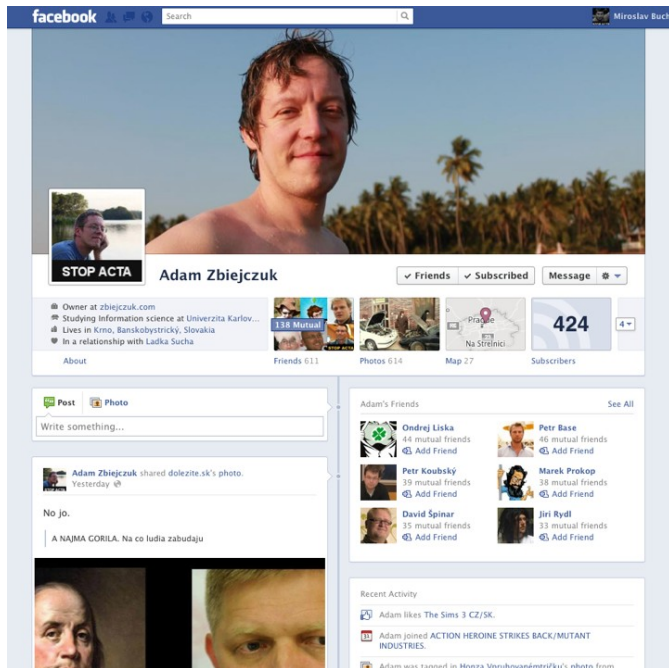
Může nakoupit znovu?

# Než vůbec začnete:

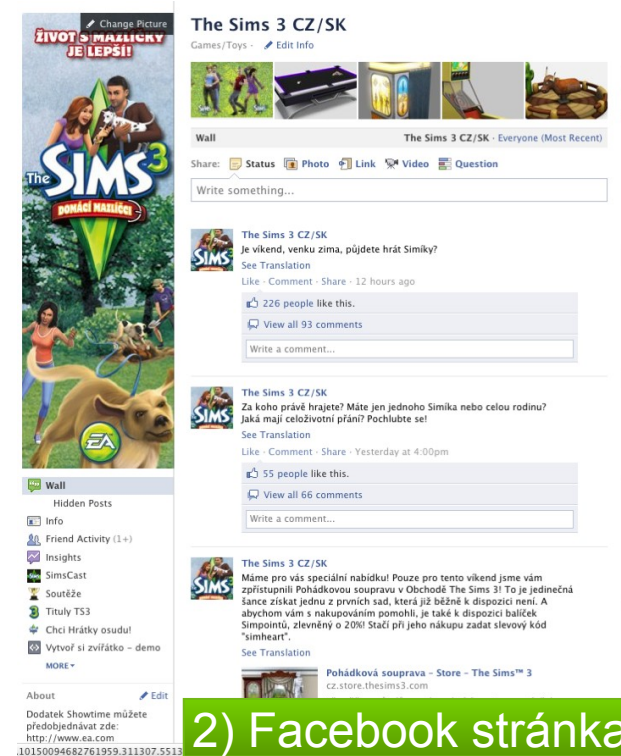
- ▶ Definujte si **cíle**
  - ▶ Podpora **prodeje** konkrétních produktů?
  - ▶ Zvýšení **návštěvnosti** obsahového webu?
  - ▶ Aktivní **konverzace** s fanoušky?
  - ▶ Zvyšování **důvěryhodnosti**?
    - ▶ Marketingový / PR kanál, podpora jiných stránek?
- ▶ Najděte zodpovědnou **osobu**
- ▶ Promyslete plán **aktualizace** stránky
- ▶ Holistický přístup - všichni zaměstnanci mohou participovat v sociálních sítích (BestBuy, Dell, Starbucks)
- ▶ [Typologie přístupu firem](#) - Jeremiah Owyang



# Začínáme propagaci na Facebooku



1) Osobní profil



2) Facebook stránka

3) Skupina

4) Komunitní stránka

- ▶ Je důležité nepodceňovat roli osobních profilů - FB jim dává větší důležitost - např. tiskový mluvčí může dokázat divy

# Stránka vs. skupina na Facebooku

## ▶ Stránka

- ▶ Komerční charakter
- ▶ Ideální pro firmy, produkty ale i osobnosti
- ▶ Více funkcí pro propagaci (stránka může dávat palce a komentovat)
- ▶ Dovoluje implementaci aplikací
- ▶ Více prostoru pro obsah
- ▶ Možné provázání s jinými stránkami na FB
- ▶ Poskytuje statistiky

## ▶ Skupina

- ▶ Staré skupiny se brzy změní na nové
- ▶ Nekomerční záležitosti
- ▶ Zájmové skupiny
- ▶ Vhodnější pro diskuzi
- ▶ Vhodná pro organizaci např. offline akcí a jejich promo
- ▶ 3 stupně soukromí
- ▶ Umí chat
- ▶ Posílá zprávy do inboxu



Absolventi 2010      New Media Studies Prague  
Češi milují Egypt!      Jaderná energie je správná  
Škrábání na zádech :)

# Osobní profil jako administrátor stránky

- ▶ Není vidět, kdo stránku spravuje, pokud to nenastaví.
- ▶ Přispívající administrátor vystupuje za stránku, ne za sebe (pokud si to nezmění).
- ▶ Uživatel může spravovat neomezený počet stránek.
- ▶ Stránka může mít neomezený počet administrátorů.
- ▶ Administrátor stránky se může stát jejím fanouškem a stránku doporučit svým přátelům.
- ▶ Administrátor může přidat další správce stránky.
- ▶ Lze nastavit úroveň správy (admin, content manažer, moderátor, analytik, reklamy)
- ▶ Pokud stránku administruje jediný správce, po jeho vymazání osobního účtu stránka zaniká.
- ▶ Máte profil a potřebujete ho převést (nutné mít FB v angličtině!):  
<http://www.facebook.com/help/?page=18918>

# Založení stránky na Facebooku

<http://www.facebook.com/pages/create.php>

 **Vytvořte stránku**  
Spojte se se svými fanoušky na Facebooku



Místní podnik nebo prostranství



Společnost, organizace nebo  
instituce



Značka nebo produkt

Přřazení  
kategorie



Umělec, skupina nebo veřejně  
známá osoba



Zábava



Příčina nebo Společenství



# Přiřazení názvu a kategorie

Company, Organization, or Institution  
Join your supporters on Facebook.

Poradenství/Obchodní služby

I agree to Facebook Pages Terms

Začněte

Dobře promyslet název stránky

- ▶ Lze změnit před dosažením 200 fanoušků, pak už těžko.
- ▶ Problém Stránka vs. Místo (jiné zobrazení, nelze změnit)

# Facebook není dokonalý

Fulltext není inteligentní.  
Nedivte se, když nejste k  
nalezení



Jméno: **Red Bull**  
Typ: Léčiva  
To se mi líbí: Toto se líbí 8.479.793 lidem.

Search results for "redbul" on Facebook. The search term "redbul" is circled in red. The search bar shows "Vyhledávání". The search results are categorized by type: Lidé, Stránky, Skupiny, Aplikace, Události, Příspěvky přátel, and Příspěvky všech... A red 'X' is placed over the "Stránky" category, with an arrow pointing to the "Red Bull" result below. The search results are displayed in a grid format. The first result is for "redbul", a page with 85 fans, featuring a can of Red Bull. The second result is for "pisang redbul", a public figure with 66 fans, featuring a can of Red Bull and a glass of juice.

redbul Vyhledávání

Zobrazit: Všechny typy stránek

Všechny výsledky

Lidé

Stránky

Skupiny

Aplikace

Události

Příspěvky přátel

Příspěvky všech...

Jméno: **redbul**  
Type: Jiný podnik  
Fanoušci: 85 fanoušků

Jméno: **pisang redbul**  
Type: Jiná veřejná osobnost  
Fanoušci: 66 fanoušků

# Timeline

Vytvořit stránku

Nyní  
únor  
2012  
2011  
2010  
Přidala(a) se na Facebook.

Reklama  
Tullamore Dew  
IRISH TRUE  
To se mi líbí - Toto Vlastimil Shaana Sant  
Spolehlivé auto? Ško  
aaaauto.cz  
Ministry Of Sound P  
Přidat se - Peat Kal  
GRIVA ART - umění

MASARYKOVA UNIVERZITA  
To se mi líbí (11.433) · Počet lidí, kteří o tom mluví: 60

Organizace

O mně

Fotky

To se mi líbí 11.433

Videa

Nejdůležitější

Příspěvek Fotka  
Napište něco...

MASARYKOVA UNIVERZITA změnil(a) svoji úvodní fotku.  
7 března

38 Přátel  
To se mi líbí - MASARYKOVA UNIVERZITA

Nejnovější příspěvky ostatních uživatelů na MASARYKOVA UNIVERZITA  
Zobrazit vše

Vítězslav Janás

- ▶ Cover fotka
- ▶ Konec landing page
- ▶ 3-4 aplikace
- ▶ “Pinned post”
- ▶ “Highlights”
- ▶ Historie do roku 1000
- ▶ Aktivita přátel
- ▶ Zprávy pro stránky
- ▶ Statistiky vidí všichni
- ▶ Nové “míry”

# Rozhraní administrace stránky

The screenshot shows the Facebook page admin interface for 'Český hosting'. On the left is a navigation menu with options like 'Vaše nastavení', 'Spravovat oprávnění', 'Základní informace', 'Profilový obrázek', 'Nejoblíbenější', 'Zdroje', 'Spravovat správce', 'Aplikace', 'Mobile', 'Přehledy', and 'Nápověda'. The main content area is titled 'Český hosting' and includes a 'Zobrazit Stránku' button. The settings are organized into sections: 'Viditelnost stránky' (with options for public access and geographic restrictions), 'Věkové omezení' (set to 'Kdokoli (13+)'), 'Možnost přidávat příspěvky' (highlighted with a red box, containing options for adding posts and photos/videos), 'Viditelnost příspěvku' (with a dropdown set to 'Povoleno na stránce'), 'Možnost označování' (disabled), 'Zprávy' (enabled), 'Blokované výrazy' (set to 'getfreedomain'), 'Seznam blokových obscenních výrazů' (set to 'Žádná'), and 'Odstranit stránky' (with a link to 'Odstranit stránku Český hosting'). At the bottom are 'Uložit změny' and 'Zrušit' buttons.

Český hosting ← Zobrazit Stránku

Viditelnost stránky:  Znepřístupnit stránku veřejnosti (budou ji moci zobrazit pouze správci) [Co je to?](#)

Územní omezení:  [Co je to?](#)

Zobrazit stránku jen uživatelům v těchto zemích

Skrýt tuto stránku uživatelům v těchto zemích

Věkové omezení:  [Co je to?](#)

**Možnost přidávat příspěvky:**

- Kdokoli může přidávat příspěvky na profil Timeline uživatele Český hosting
- Kdokoli může přidávat fotky a videa na profil Timeline uživatele Český hosting

**Viditelnost příspěvku:**  V horní části stránky Český hosting zobrazit pole „Nejnovější příspěvky ostatních“

Default visibility of posts by others on Český hosting's timeline:  [\[?\]](#)

**Možnost označování:**  Uživatelé mohou označovat osoby na fotkách přidanych stránkou Český hosting

**Zprávy:**  Zobrazit tlačítko „Zpráva“ na stránce Český hosting

**Blokované výrazy:**  [\[?\]](#)

**Seznam blokových obscenních výrazů:**  [\[?\]](#)

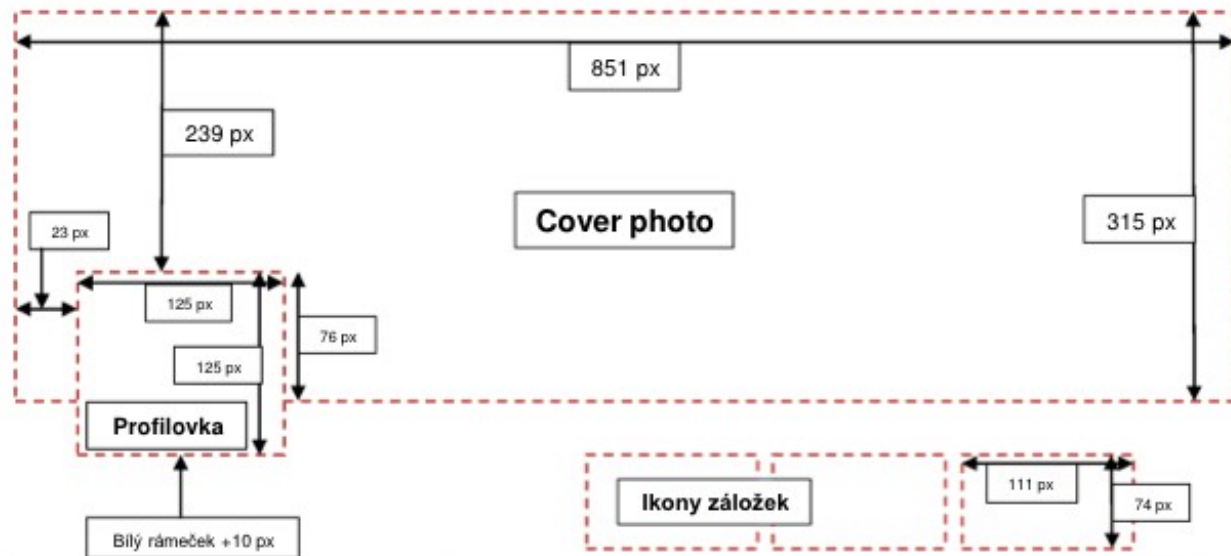
**Odstranit stránky:** [Odstranit stránku Český hosting](#)

# Hlavní obrázky stránky

- ▶ 851 x 315 bodů - “úvodní fotka”
- ▶ nesmí obsahovat call to action, promo, adresu, ceny
- ▶ výraznost, kvalita, corporate identity
- ▶ fotka výrobku, fanoušků, příběh

## Profilová fotka

- ▶ 180 x 180 bodů
- ▶ Oficiální logo firmy
- ▶ Obrázek produktu
- ▶ Známý maskot
- ▶ (hlavní obrázek či text 12px od kraje)



# Informace o stránce

## ▶ Informace o stránce - různé podle typu stránky

- ▶ Odkazy na web, blog, do sekcí e-shopu atp.
- ▶ Historie firmy, informace o projektu – mise
- ▶ Sortiment a produkty, akce a projekty
- ▶ Adresa, popis cesty, tel. kontakty, e-mail, otvírací doba..



The image shows a screenshot of a Facebook page for 'Školení H1.cz'. The page header includes the name 'Školení H1.cz', a 'To se mi líbí' button, and a 'Výrobek/Služba' category with an 'Upravit informace' button. Below the header are several image thumbnails, including one of purple flowers and one of a meeting. A sidebar menu on the left contains options: 'Začněte', 'Zed', 'Informace' (highlighted), 'Fotky', 'Discussions', 'Termíny', 'Poznámky', and 'Poll'. A callout box with a green border contains the text: 'Uvedte všechny důležité informace ale ne příliš mnoho textu - viz: [Co chci od webu restaurace](#) (The Oatmeal)'.

# Aktualizace stavu na Zdi

## ▶ Základní nástroj Facebooku

Posílání zpráv fanouškům do jejich newsfeedu, lze cílit na zemi (město) a jazyk - ale nově i dle pohlaví, věku, stavu

▶ Příspěvek se zobrazí, pokud fanoušek o stránku jeví zájem

▶ Jinak záleží na celkové úspěšnosti stránky (EdgeRank) - podle engagementu

▶ Příspěvky (opravdu) velkých stránek vidí méně než 10 % uživatelů!



The screenshot shows the Facebook post creation interface for the page 'Školení H1.cz'. The page name is at the top, followed by a 'To se mi líbí' button and the category 'Výrobek/Služba'. Below this are several image thumbnails, including one with a question mark. The post type is set to 'Zed' (Text), and the audience is 'Všichni'. A green arrow points to the sharing options: 'Sdílet: Stav', 'Fotka', 'Odkaz', and 'Video'. Below the sharing options is a text input field with the placeholder 'Napište něco...'. On the left side, there is a sidebar with navigation options: 'Začněte', 'Zed', 'Rozhraní pro správce', 'Informace', and 'Fotky'.

Příložený odkazu, fotky, videa

# Využijte správného okamžiku



**Hanibal.cz** Jak tak koukáme z okna, napadá nás jenom jedno... :o)



## Gore-Tex Testing - Extreme Weather in Dover

[www.youtube.com](http://www.youtube.com)

In this video we test a new Bergha To see how effective the Gore-Tex watched us doing the test, A picture the following day.

Včera v 18:43 · Přidat komentář · Už se mi to nelíbí · Sdílet

Toto se líbí vám a 13 dalším uživatelům.



**Hanibal.cz** Jak snášíte vedra? Nic moc? Tak my vám pomůžeme je snášet mnohem líp! Přijďte se do Hanibalu osvěžit ledovou tříští ZADARMO!



21 červenec v 12:34 · Přidat komentář · To se mi líbí · Sdílet

ateli Martina Kadlecová a 9 dalším.



## Bastard.cz

Díky za překonání hranice 10.000 fanoušků! :) Odměna? Pouze dnes SLEVA 30% NA VŠE. To znamená tričko za míň než 250 Kč. Stačí v košíku zadat slevový kupon: FACEBOOK [www.bastard.cz](http://www.bastard.cz)

08 květen v 11:53 · To se mi líbí · Přidat komentář

76 lidem se to líbí.

Zobrazit všech 49 komentářů



## Generali Pojišťovna

### Jak postupovat při hlášení povodňových škod

Minimalizujte následky škod, zejména: vyčerpávejte vodu, vysoušejte prostory, zasaženou elektroniku a domácí spotřebiče nezapínejte a ol do odborného servisu, nechte provést revizi elektrických a plynových zatopeny. Vytvořte sou...

18 květen v 12:22 · Přidat komentář · To se mi líbí · Sdílet

3 lidem se to líbí.



## Generali Pojišťovna

Hoši, děkujem!!! V pátek budeme držet palce! A koho byste si přáli víc, Švédy nebo Němce?

42,199 Impressions · 0.28% feedback  
11 May at 19:33 · Like · Comment

76 people like this.

View all 41 comments



# Komunikujte obrazem!

Preciosa Ornela added 10 photos to the album Twin™ used in your designs.  
March 26



Like · Comment · Share 97

654 people like this.

View all 43 comments

Write a comment...

Přiložení  
obrázku akční  
nabídky



**Hanibal.cz** Máme pro vás balíčky a slevy produktů Husky! Podívejte se, co můžete dostat zdarma k vybraným spacákům, stanům a batohům. A že jsou to hodnotné a vychytané dárky.. 8-) Bláznivé léto s Husky



Před 9 hodinami · Okomentovat · Líbí se mi · Sdílet



**H1.cz** Začíná Poslední středa. Tentokrát na téma "Marketing na Facebooku". Pokud nezklame připojení, pokusíme se zprostředkovat nejzajímavější témata a názory přítomných lidí.



24 Červen v 19:27 · Okomentovat · Líbí se mi · Sdílet

Přiložení  
obrázku z akce



Obrázky produktu od  
fanoušků



# Facebook je konverzace

- ▶ Podle SocialBakers až 7 z 8 stránek nereaguje na příspěvky na své zdi (někdy o nich asi ani neví!)
- ▶ Komentáře uživatelů pod vaším příspěvkem zvyšují EdgeRank, pokud ale napíší sami od sebe nebo sdílí fotky, je to ještě lepší (to byl jeden z důvodů, proč dělat soutěže založené na přispívání fanoušků na Zed')
- ▶ Odpověď má být vždy jedinečná: lidé nesnáší automatické odpovědi a copy/paste.
- ▶ Každý kanál (Facebook, Twitter, blog) musí mít unikátní obsah, nejde zkopírovat všude jednu věc
- ▶ Rychlost je klíčová: 24 hodin = neúspěch, naopak stránka, kde administrátor odpovídá ve dvě ráno, zanechává extrémně pozitivní uživatelskou zkušenost
- ▶ Mazat jen vulgarity a spam (ten definovat v pravidlech)
- ▶ Studie: [Česko v sociálních sítích](#) (zdarma)

# Bud'te to opravdu vy

## H1.cz ▶ Fotky

Místní společnost / firma · Prague, Czech Republic [Upravit informace](#)

Fotky uživatele H1.cz

[Zobrazit vše Fotky](#) · [Video](#)



**Fotky na zdi**

Fotek: 17



**Oblečte se u Hájedničky**

Fotek: 15



**5 Hájedničkou na dovolené**

Fotek: 2



**H1.cz na motorce**

Fotek: 3



**To jsme my - Hájedničky v červnu 2010**

Fotek: 4



**Sladkých 10 000 objednávek Hanibalu**

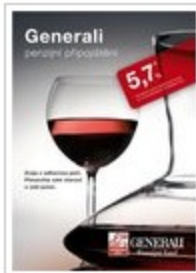
Fotek: 5

- ▶ Bud'te osobní, představte se, podepisujte své příspěvky
- ▶ Opravdový brand ambassador nemá problém být sám sebou
- ▶ Autenticita je důležitější než formální znalosti, ty lze dohnat

# Inspirace



**Generali Pojišťovna** Tak schválně, který ze dvou našich připravovaných vizuálů k penzijnímu připojištění se vám více líbí? Komentáře vítáme :)



**Připravujeme nový vizuál**

Včera v 16:24 · Přidat komentář · To se mi líbí · Sdílet

5 lidem se to líbí.

Zobrazit všech 19 komentářů



Kde hledat Creative Commons obrázky? Zkuste [CompFight](#) nebo [sxc.hu!](#)

# Video

- ▶ Video musí být menší než 1024 MB a kratší než 20 minut
- ▶ Pozor na autorská práva!
  
- ▶ Příklady vhodných videí:
  - ▶ Instruktažní, výkladová, reportážní
  - ▶ Vtipná tematicky laděná videa
  - ▶ Krátká videa o firmě či projektu
  - ▶ Záběry týmu v akci
  - ▶ Reklamy na prodávaný sortiment atp.
  - ▶ Slideshow - [Animoto](#)
  - ▶ Zvládne to každý - i [Loupač jablek Pepa!](#)

# Pokračování příště!

e-mail pro vaše dotazy: [zbiejczuk@gmail.com](mailto:zbiejczuk@gmail.com)

Najdete mě také tady:



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ