

Чек-лист

оценка эффективности управления сообществом лояльных клиентов

Комьюнити-менеджмент

Репутационный менеджмент

* Все оценки и подсчеты производятся на периоде 7 дней, на примере сообщества в любой социальной сети, блоге или форуме.

Компания	
Период оценки	с _____ по _____
Все элементы Сообщества в 1й сети	Страницы: Группы: События: Сервисы и Приложения:

Комьюнити - менеджмент		
Параметр	Показатель	Примечание
Активность		
* Постов		Среднее значение постов участников на 1 пост от страницы (кроме сервисных и обратной связи)
* Комментариев		Среднее значение на 1 пост (на странице, в альбомах, в конкурсах, в событиях, ТОЛЬКО ОТ УЧАСТНИКОВ)
* Шеров		Среднее значение перепостов на 1 пост (на странице, в альбомах, в конкурсах, в событиях, ТОЛЬКО ОТ УЧАСТНИКОВ)
* Лайков		Среднее значение на 1 пост (на странице, в альбомах, в конкурсах, в событиях, ТОЛЬКО ОТ УЧАСТНИКОВ)
Формирование сообщества		
* Наличие объединяющей темы Клуба		Да / Нет Единая или спутники. Для всего клуба, или для сегментов
* Поощрение активности участников		1-5 Использование инструментов групп: «Благодарность», «5 минут славы», «Персональное внимание», ..
* События онлайн		1-5 Актуальность тем конкурсов, встреч, событий и т.п. Качество проведения каждого из 4х этапов конкурса
* События оффлайн		1-5 Актуальность и Качество проведения
* Формирование активного ядра		1-5 Использование инструментов групп: «Совместное творчество», «Признание», ..
Вовлечение & Коммуникации		
* Активное вовлечение в обсуждения		1-5 Качество использования инструментов группы «Конверсия внимания»
* Зажигание обсуждений и Стимулирование активности		1-5
* Удержание обсуждений		1-5

* Скорость реакции		1-5
* Качество реакции		1-5
* Стимулирование Камертонов		1-5 Качество использования инструментов для стимулирования положительных отзывов лояльных кл.
Контент		
* Частота в день		Рекомендуемая: в зависимости от стратегии
* Брендированный %	%	Рекомендуемый %: ----//----
* Функциональный %	%	Рекомендуемый %: ----//----
* Эмоциональный %	%	Рекомендуемый %: ----//----
* Контент с Клиентами %	%	Рекомендуемый %: ----//----
* Дружественность оформления		1-5 оценка за общее впечатление (контент, обои, ...)
* Креативность		1-5
Общая оценка: Страница компании, или Сообщество клиентов		
		1-3 Страница 4-5 Сообщество (Клуб)

Репутационный менеджмент & Сервис		
Параметр	Показатель	Примечание
Скорость ответов		1-5
Качество ответов Негатив		1-5
Качество ответов Позитив		1-5
Качество ответов Сервис		1-5
% Охвата	%	
Полезная информация & Сервисы		1-5
Общая оценка: Реагирование, или Полноценный сервис		
		1-3 Реагирование 4-5 Полный сервис (служба заботы о клиентах)

Комментарии и Рекомендации автора Курса [«Я Комьюнити-менеджер! SMM для практиков»](#)
Влада Титова