



# Как «убить» лояльность клиентов с помощью интернет-рекламы

Мария Захарченко

CEO MediaContext

# Что такое лояльность?



# Какие виды рекламы мы рассмотрим?

- ∅ Контекстная реклама
- ∅ Медийная реклама
- ∅ Вирусный маркетинг
- ∅ Продвижение в социальных медиа
- ∅ Блоггерство
- ∅ Direct mail

**Где находится KILL BUTTON  
лояльности ваших клиентов?**



JOIN OUR NEWSLETTER

Sign Up! Your Email Address



# LINKBEE

Home | Login | Register



**Liberty University**  
Join online pre-college community with blogs, videos, virtual tours.



Ads by Google

CLICK "BUZZ IT" TO VOTE ON LINKS!

PutYourFeetUp.com



Click Here

**CNN.com /crime**

HOME WORLD U.S. POLITICS **CRIME** ENTERTAINMENT HEALTH TECH TRAVEL LIVING BUSINESS SPORTS TIME.COM

VIDEO REPORT IMPACT

Weather Forecast International Edition

updated 37 minutes ago

## Sixth severed foot surfaces off Canadian coast

**STORY HIGHLIGHTS**

- At least five other feet since August that have surfaced off Canadian shore
- The latest foot showed up in a shoe, authorities say
- It could take weeks or months to use DNA science to identify the body parts
- Mystery has garnered attention around the world

Next Article in Crime

(CNN) -- A severed foot -- the sixth in 11 months -- washed up on the shore of a Canadian island on Wednesday, police said.



The right foot was found by a local woman walking on the beach, said Sgt. Mike Treason of the Royal Canadian Mounted Police in the town of Campbell River on Vancouver Island, British Columbia.

"A local citizen walking on a beach in Tyele Spit located what appears to be human remains of a

Looking for a real travel deal?

**YAHOO! NEWS** Sign In

Home U.S. Business World Entertainment Sports Tech Politics Science Health Travel Most Popular

Most Popular

Most Popular Highlight

### Coffee Might Trigger First Heart Attack in Some

SearchDay - 3 hours, 3 minutes ago

TUESDAY, Aug. 15 (SearchDay News) -- An occasional cup of coffee might trigger first heart attacks in some people, a new study suggests.

View: Standard | Equal | Save | Include Photos

Most Emailed News

1. Home sales decline in 28 states, D.C.

WASHINGTON - The slowdown in the once-sizzling housing market is spreading, with 28 states and the District of Columbia reporting spring sales declines, led by big drops in former boom areas of Arizona

ADVERTISEMENT



Enjoy a Second Cup

http://www.chicagotribune.com/news/nationworld/chi-0504250109apr25,1,4214950\_story?coll=chi-news:nation

**ACROSS THE NATION**

## Skydiver dies after legs severed in midair

Items compiled from Tribune news services  
Published April 25, 2005

DeLAND, FLORIDA -- A skydiving cinematographer was killed after his legs were severed in a midair collision with the airplane he had jumped from, authorities said.

Albert "Gus" Wing III, 50, had deployed his parachute Saturday when he struck the left wing of the DHC-6 Twin Otter propeller plane at about 600 feet, a witness on the ground told police.

Both of Wing's legs were severed at the knees.

He was airlifted to a hospital, where he died, DeLand Police Cmdr. Randel Henderson said.



We know why you fly.™

American Airlines  
AA.com

→ Home » National » Article

## Woman, 21, dies in shark attack

By Sarah Price and AAP  
January 8, 2006 - 12:04AM

A young woman has died after a shark attack yesterday. Police say the attack on the 21-year-old scuba diver occurred at Amity Point on North Stradbroke Island, east of Brisbane, about 5.15pm (6.15pm Sydney time).

It is believed the woman was with friends at the time.

The woman, from McDowall in Brisbane, sustained severe injuries to both arms and her upper right leg.

She was flown to Brisbane's Princess Alexandra Hospital for treatment but she died from her injuries.

The Queensland Rescue Helicopter Service said she had to have both arms amputated.



Advertisement

ESCAPE THE CARD SHARKS.

AUSSIE

Interest rates subject to change

APPLY NOW

60 SEC RESPONSE

Advertisement

**Йа креведко!**

Рекламные ссылки

[Морепродукты опт, розница](#)  
креветка, С/М рыба, икра красная  
крабовые палочки 063416-6161  
[moreprodukt.com.ua](http://moreprodukt.com.ua)

[Разместите здесь свою рекламу »](#)

# Контекстная реклама VS ЛОЯЛЬНОСТЬ

- Неверное определение ключевых слов
- Вероятность «нежелательного» соседства
- Несоответствие имиджа интернет-ресурса и рекламируемого продукта

# Pop-up

до перехода на сайт [www.expert.ru](http://www.expert.ru) осталось 2 сек.



**Land Cruiser Prado.  
Превосходство  
очевидно.**



Пропустить

Узнать больше

Toyota  
Управляй  
Мечтой

# No exit баннер

Предупреждение WOT: у этого сайта плохая репутация. Подробная информация о рейтинге

Сегодня чаще всего в сети смотрят, покупают и заказывают: Добавить свое рекламное объявление (от 0,1 цента за клик)

## Предупреждение!

У этого сайта плохая репутация.  
topnews.dt00.net

[Посмотреть сведения о рейтинге и комментарии](#)

 Заслуживает доверие	Очень плохо
 Надежность продавца	Плохо
 Конфиденциальность	Плохо
 Безопасность для детей	Очень плохо

 Этот сайт безопасен. Я хочу оценить его

[Перейти на веб-сайт несмотря на](#) 

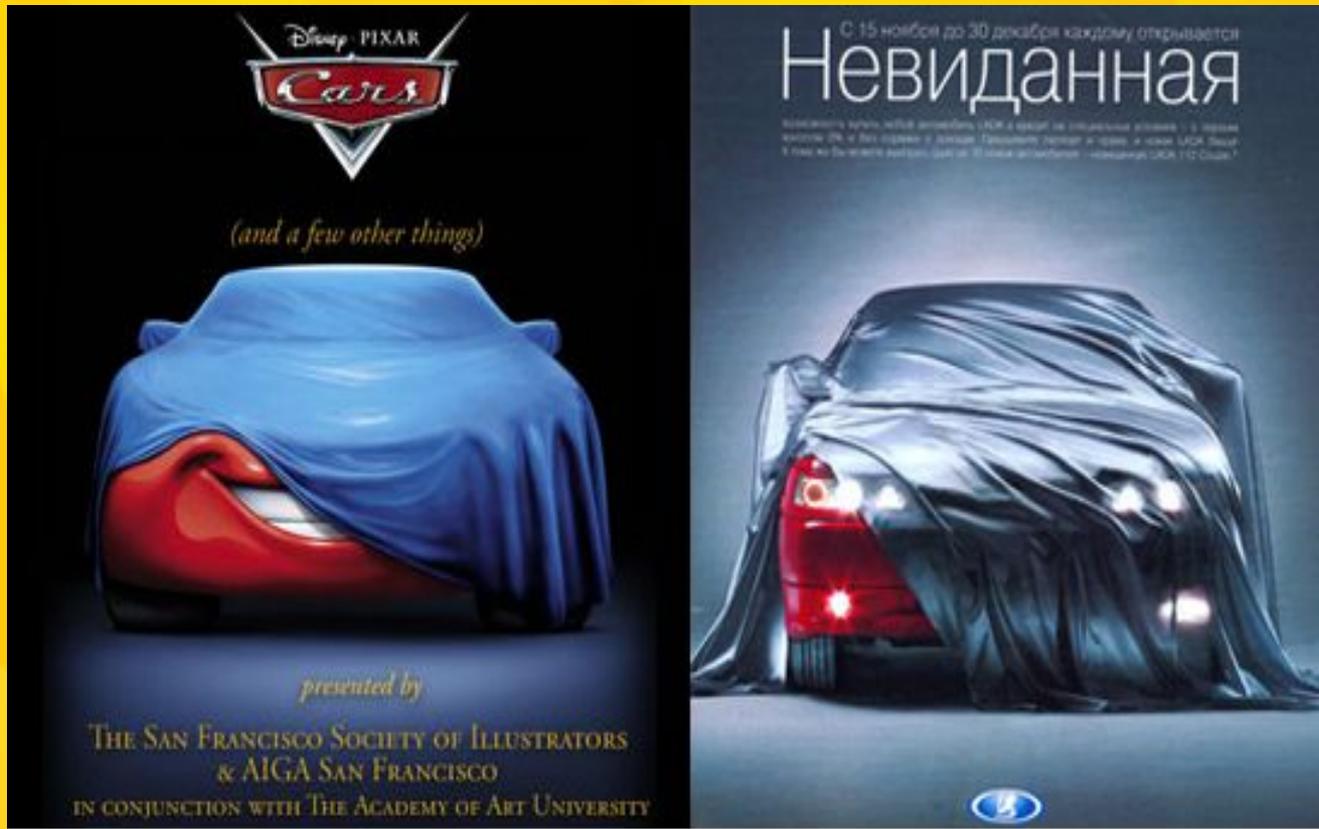
WOT

SR

# Музыкальный full screen



# Плагиат в баннере



# Всплывающие окна (в виде ICQ)



# Недостатки медийной рекламы

- Навязчивый характер вырабатывает стойкое неприятие пользователя к продукту и бренду
- Неверное отображение статистики, когда учитываются мнимые клики, а не осознанно сделанные потенциальными покупателями
- Создает впечатление, что решение принимает пользователь не самостоятельно, а оно ему навязывается
- Провоцирует пользоваться блокировкой всплывающих окон, т.е сводит эффективность кампании до «0»

# Резонанс акции

- Сотни негативных отзывов на блогах и форумах
- Новая крылатая фраза: Утконос красавчег!
- Толчок к народному творчеству (в основном в негативном контексте)
- Появление мема «утя-утя», слова "утконос" как обзывалки для блоггера, который заподозрен в продажности.

# Вирусный маркетинг vs ЛОЯЛЬНОСТЬ

- Выполнен непрофессионально
- Несет провокативную коммуникацию (в том числе и негативную)
- Количественный фактор может превышать качественный
- Негатив переносится на бренд

# Но не только это...

**ПІВНІ МІФИ**

ПОДІЛИТИСЯ МІФОМ

логін  
пароль  
Забудь пароль?

• А ЦЕ ЩО, ВЛАСНЕ?  
• КУПА МІФІВ • КУПА НЕ МІФІВ

ПРИЄДНУЙСЯ

### Міфи Дня

— найсвіжіше — з розвінчаного	— найпопулярніше — з розвінчаного	— найсвіжіше — з нерозвінчаного	— найпопулярніше — з нерозвінчаного
			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Про мальтозну патоку</li></ul> <p>+45 / -17 ↘</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• У міцне пиво додають спирт, тому воно, власне, і міцне. Отак о.</li></ul> <p>+69 / -25 ↘</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Перевірка на якість</li></ul> <p>+3 / -0 ↘</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Піна і п'ять копійок</li></ul> <p>+38 / -16 ↘</p>

тут живе beerMAN 

# Негатив в социальных медиа для Скай Экспрес

## [Скай Экспресс. Распродажа по акции «Каждый может позволить себе ЭТО»!](#)

[Показать полный текст](#)

Подробности на сайте авиакомпании Скай Экспресс [www.skyexpress.ru](http://www.skyexpress.ru)

2 ч. 31 мин. назад · [FLYWORLD](#) · [www.flyworld.ru](http://www.flyworld.ru)

## [кстати, друзья! летать самолетами #skyexpress временно противопоказано, если не хотите](#)

кстати, друзья! летать самолетами [#skyexpress](#) временно противопоказано, если не хотите встретить як вместо боинга и лететь на час дольше.

3 ч. 31 мин. назад · [Twitter / showmeyrz](#) · [twitter.com/showmeyrz](https://twitter.com/showmeyrz)

## [Ну не читаю я ru\\_travel \)\)\) Пришлите мне пожалуйста информацию о Вас и о рейсе либо](#)

[Показать полный текст](#)

Ну не читаю я ru\_travel ))) Пришлите мне пожалуйста информацию о Вас и о рейсе либо личным сообщением в жж, либо на [2522@skyexpress.ru](mailto:2522@skyexpress.ru). попробуем решить эту проблему

5 ч. 9 мин. назад · комментарий [in\\_volo](#) в журнале [ru\\_travel](#) · [community.livejournal.com/ru\\_travel](http://community.livejournal.com/ru_travel)

## [Авиакомпания SkyExpress возглавила рейтинг непунктуальности <http://expresstour.dp.ua/forum/viewtopic.php?f=36&t=318>](#)

expresstour: Авиакомпания **SkyExpress** возглавила рейтинг непунктуальности <http://expresstour.dp.ua/forum/viewtopic.php?f=36&t=318>

7 ч. 23 мин. назад · [Twitter / expresstour](#) · [twitter.com/expresstour](https://twitter.com/expresstour)

## [Новое на сайте](#)

[Показать полный текст](#)

распродажа, **skyexpress**

7 ч. 44 мин. назад · [praktik\\_2004](#) в журнале [ru\\_skyexpress](#) · [community.livejournal.com/ru\\_skyexpress](http://community.livejournal.com/ru_skyexpress)

## [Рейтинг непунктуальности авиакомпаний](#)

[Показать полный текст](#)

Лидером по количеству, задержанных рейсов стала авиакомпания **SkyExpress**, затем идут

8 ч. 56 мин. назад · [mariastarostina](#) в журнале [tourismnews](#) · [community.livejournal.com/tourismnews](http://community.livejournal.com/tourismnews)

# «Война» Артемия Лебедева и Аэрофлота



# Facebook

Выберите: Все, прочитанное, ничего

Показать **Все** Непрочитанное

- Обновления
- Отправленные
- Мероприятия (4)
- Друзья
- Реклама и страницы
- Еще
- Друзья в сети
  - Mike Ruela's
  - Clay Williams
  - Julius Jack Armstrong
- Все

	<b>"FREE WEBSITES"</b> 17 Сентябрь в 20:59	<b>They say this will close before long..?</b> Now is the hour...you need to act NOW! Wait and you will miss it HyperFBTraf...	✕
	Become a Twitter expert user <b>FREE</b> 17 Сентябрь в 20:58	<b>I hope it hasn't closed yet....?</b> Now is the hour...you need to act NOW! Wait and you will miss it HyperFBTraf...	✕
	Twitter for Business 17 Сентябрь в 20:57	<b>It will be finished in a matter of minutes,.....</b> Now is the hour...you need to act NOW! Wait and you will miss it HyperFBTraf...	✕
	<b>"FREE WEBSITES"</b> 17 Сентябрь в 17:30	<b>You missed out last time!...The doors reopen in 90 minutes!..but for how long?</b> With less than 2 hrs left until Adeel & Bobby open the doors again to Hyper...	✕
	Become a Twitter expert user <b>FREE</b> 17 Сентябрь в 17:29	<b>The time is nigh.....grab it NOW!</b> With less than 2 hrs left until Adeel & Bobby open the doors again to Hyper...	✕
	Twitter for Business 17 Сентябрь в 17:28	<b>The wait is almost over.....?</b> With less than 2 hrs left until Adeel & Bobby open the doors again to Hyper...	✕
	<b>"FREE WEBSITES"</b> 17 Сентябрь в 10:22	<b>the most important email I'll send this year</b> Please read this all, it affects YOU. I just heard a true (but very, very un...	✕
	Become a Twitter expert user <b>FREE</b> 16 Сентябрь в 21:45	<b>Hyper FB Traffic is RE-OPENING Tomorrow! (but for how long?)</b> I was just having something to eat and reading the newspaper and I JUST got...	✕
	<b>"FREE WEBSITES"</b> 16 Сентябрь в 17:56	<b>don't open this (if you want to stay where you're at)</b> Listen, I sent you an email yesterday (it's attached below)... and I wanted...	✕
	<b>"FREE WEBSITES"</b> 16 Сентябрь в 0:08	<b>what if I said you're NEVER going to make a cent online?</b> I want to get serious for a moment. (forgive me if I'm blunt here) BUT... ....	✕
	George Brown's Traffic Ultimatum 16 Сентябрь в 0:08	<b>Why affiliate marketing isn't working for you (truth inside)</b> I want to get serious for a moment. (forgive me if I'm blunt here) BUT... ....	✕
	Become a Twitter expert user <b>FREE</b> 14 Сентябрь в 20:35	<b>BRAND NEW Clickbank loophole (MUST SEE)</b> Hi, In ALL my years as an internet marketer, I've never seen anything *quit...	✕

Чат (3)

# Как влияют заказные статьи?

I ♥ Habrahabr <sup>whois</sup> <sup>индекс</sup> 0,00 



Захабранные

Новые

Отхабранные

 Грань продажности хабраюзеров

А вот скажите, хабраюзеры, где находится грань продажности, которую нельзя пересекать?

Входящие

Написать письмо 

## Просьба

написать



**ProRunner** 19 сентября 2010, 22:29 

Простите, но «сердечко» в профиле компании означает «Мне нравится компания», а не «подключиться к блогу». За спам не извиняю.



**Boomburum** 19 сентября 2010, 22:10 

Приветствую! У меня к Вам нескромная просьба ) Не могли бы Вы подключиться к блогу компании Intel? ) Для этого нужно нажать «сердечко» в профиле компании нажать. Очень нужны люди с положительной кармой )  
Каюсь за спам, но заранее благодарен

 boomburum

# Блоггерство vs ЛОЯЛЬНОСТЬ



**SONY**

# Лебедев vs Land Rover



# Лебедев + Toyota

- *Кукусик <Toyota FJ Cruiser>\* после этноэкспа был отправлен на сервис, все-таки я за пол-лета намотал > 12К км. Оказалось, что в машине за это время ремонтировать нечего: требуется обычное плановое ТО.*

*Я сел на крыльцо, закрыл лицо руками и горько заплакал. Все работы обошлись в 4800 руб., т. е. немногим более 150 долларов. По ссылке выше видно, сколько километров и где пришлось ехать. Плюс стиль моей езды не изменился <...>. А машина этого даже не заметила. Управляй мечтой, сука. Тойота - это охуенно.*

\* Тут и далее по тексту примечание докладчика



# Злоупотребление СПАМ-рассылкой – верный путь к потере лояльности клиентов

- Частая рассылка писем
- Неактуальность писем
- Не отображаются картинки (теряется весомая часть информация)
- Невозможность отписаться от рассылки

Спасибо за внимание!

Захарченко Мария  
CEO MediaContext  
Tel: +38 067 67 000 64  
Skype: Maria Zakharchenko  
E-mail: [m@mcontext.com.ua](mailto:m@mcontext.com.ua)