

Jak prowadzić social media w branży gastronomicznej



prelegentka



Aleksandra Piesiak
Account Manager
MOXIE agencja kreatywna

- absolwentka dziennikarstwa na specjalności zarządzanie komunikacją w biznesie
- od ponad 2 lat prowadzi w MOXIE projekty dla marek gastronomicznych
- tworzy strategie komunikacji i czuwa nad ich realizacją
- doradza właścicielom i managerom restauracji w kwestiach marketingowych
- nastawiona na doświadczenie gościa w lokalu i w przestrzeni online.





Facebook i Instagram - podstawowe dane

Facebook



- powstał w 2004 roku
- 2,196 mld użytkowników na świecie
- **6,5 miliona użytkowników w Polsce**
- 1 miliard nowych zdjęć wgrywanych każdego miesiąca
- 4,5 miliarda lajków dziennie
- **79% przyznaje, że używa Facebooka tylko przez telefon**
- w 2015 spędzaliśmy średnio 21 minut dziennie na Facebooku
- **w 2017 spędzaliśmy średnio 35 minut dziennie na Facebooku**
- jest to 1 rok i 7 miesięcy w ciągu życia



Instagram

- powstał w 2010 roku
- **1 mld użytkowników Instagrama na świecie**
- 60% to kobiety, 40% to mężczyźni
- ponad 85% użytkowników jest młodszych niż 35 lat
- 40% to użytkownicy w wieku 18-24 lata
- 24% to użytkownicy w wieku 13-17 lat
- 23% to użytkownicy w wieku 25-34 lata
- średnio 1,4 mln kobiet dziennie odwiedza Instagram



Jedzenie króluje na Instagramie



- 249 milionów postów z hashtagem #food
- 143 miliony postów z hashtagem #foodporn
- sprawdzenie restauracji lub kawiarni na Instagramie jeszcze przed podjęciem decyzji powoli staje się naszym nawykiem
- insta real-time
- wygląd a nie smak!
- #instawnętrze - zaprojektowane pod Instagram (oryginalne mozaiki, neonowe napisy, wyraziste tapety, murale, stoły i krzesła o retro kształtach)

Instagrammable



230Fifth – restauracja 2017 roku na Instagramie



Jamie Oliver – król na Instagramie



od czego zacząć?
strategia komunikacji

Strategia komunikacji



- fundament dla budowania spójnego i wyróżniającego się wizerunku
- klient
- kategoria
- marka



Zasady, których musisz się trzymać w social media

Check lista - Facebook



- odpowiednie [rozmiary zdjęć](#)
- opis o marce
- odnośnik do Instagrama
- zakres cen/jaka kuchnia/jaka oferta
- niezbędne dane (strona www, dane teleadresowe)
- dodatkowe informacje (metody płatności, rodzaj menu, parking, godziny otwarcia, udogodnienia)

Check lista - Instagram

- bio: nagłówek, treść
- link w opisie
- # i @ w opisie

The screenshot shows the Instagram profile of 'socialmediamixer'. The header includes the username, a follow button, a post count of 120, a follower count of 740, and a following count of 350. Below the header is the profile picture, a 'Kontakt' button, and an 'Edytuj profil' button. The bio section is highlighted with a pink box and contains the following text: 'Instagram dla kobiecych firm', 'Personal Website', a list of three bullet points, and a link 'linktr.ee/socialmediamixer'. Annotations with pink arrows point to specific parts: 'NAGŁÓWEK' points to the profile picture; 'BIO' points to the bio text; 'CALL TO ACTION' points to the third bullet point; 'AKTYWNY LINK' points to the link; and '150 ZNAKÓW' points to the bio text.

socialmediamixer

+ 👤 📊 ⋮

120 740 350
posty obserwuj... obserwo...

Kontakt Edytuj profil

Instagram dla kobiecych firm
Personal Website

- ♦ Porady, narzędzia Instagram
- ♦ Pomagam określić Instagram małym kobiecym biznesom
- ♦ Porady dot.fanpage znajdziesz tu ↘

linktr.ee/socialmediamixer

NAGŁÓWEK

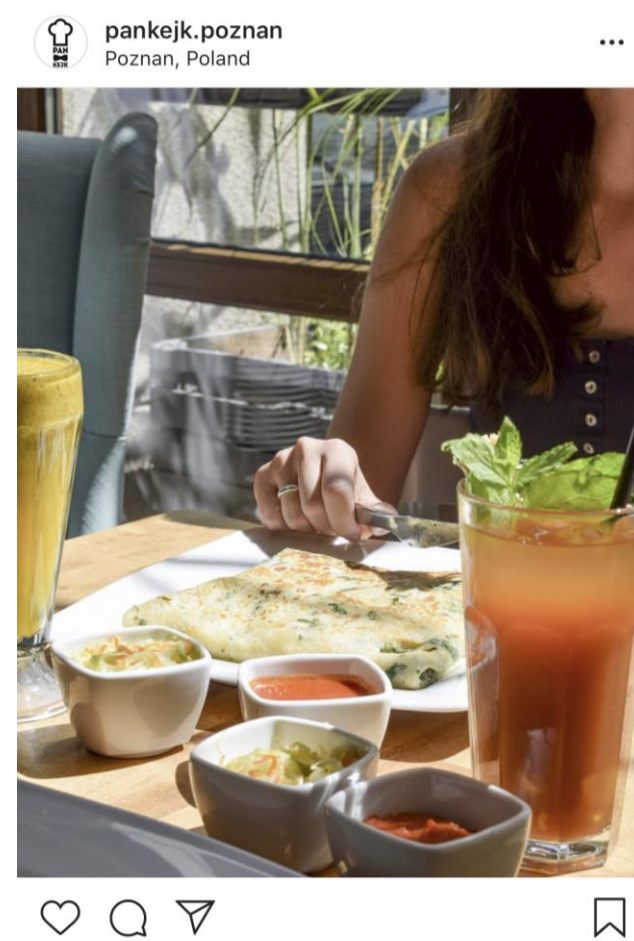
BIO

CALL TO ACTION

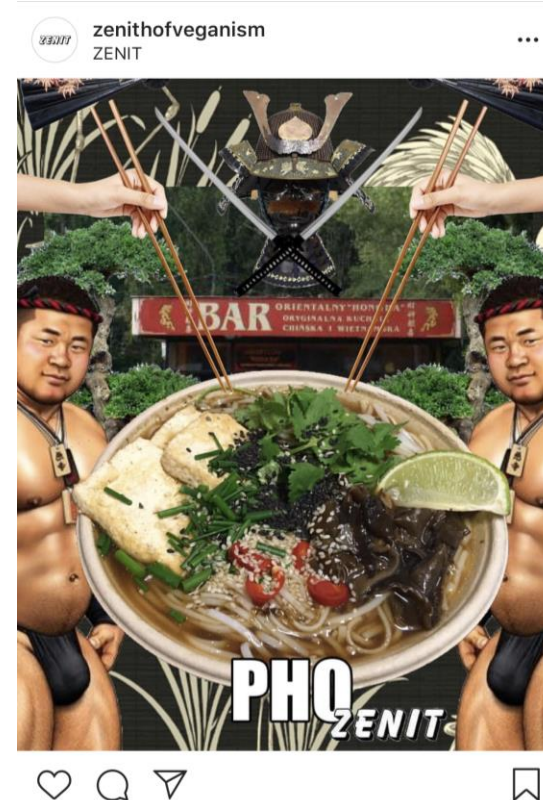
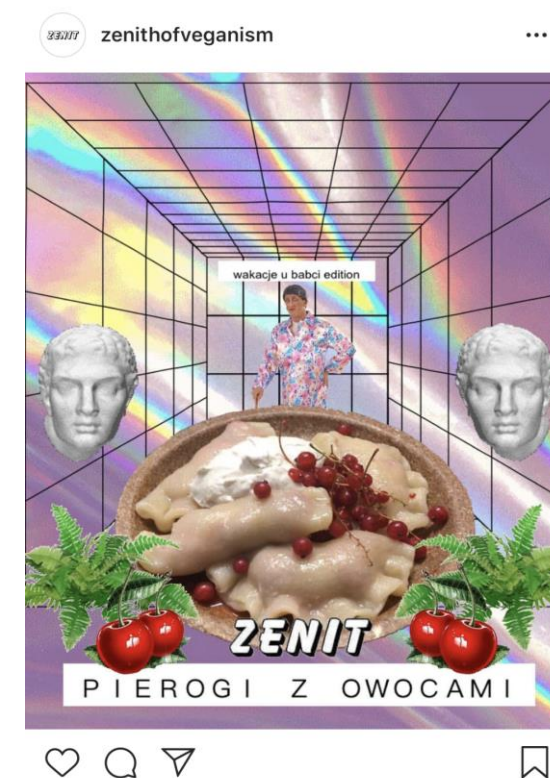
AKTYWNY LINK

150 ZNAKÓW

Spójny styl - dopasowany do klienta



Spójny styl - dopasowany do klienta



Narzędzia ułatwiające pracę



Instasize



Huji



Hype Type



Foodie



PublBox



UnFold

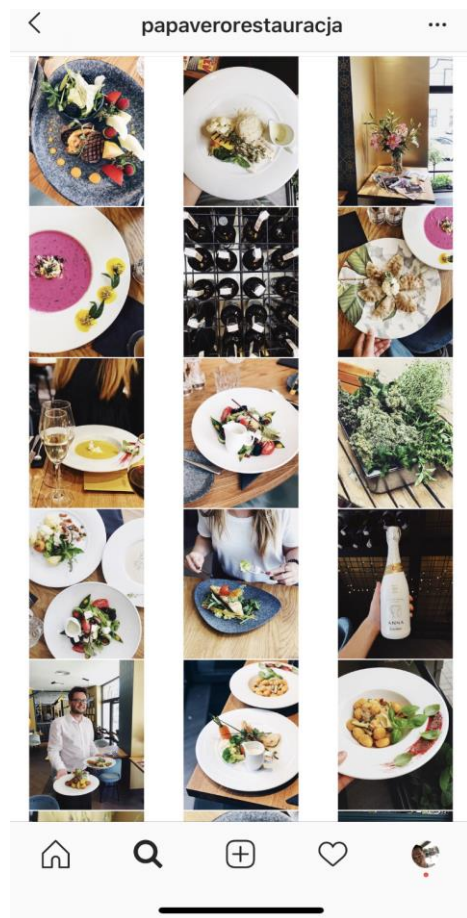
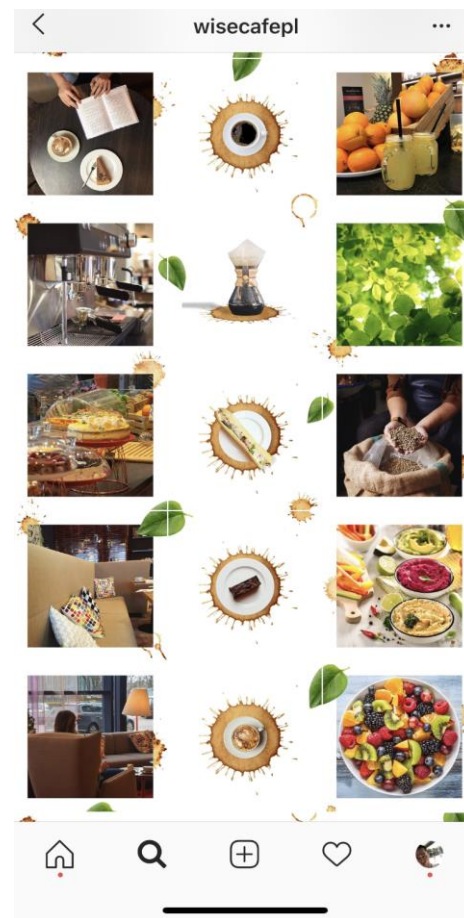
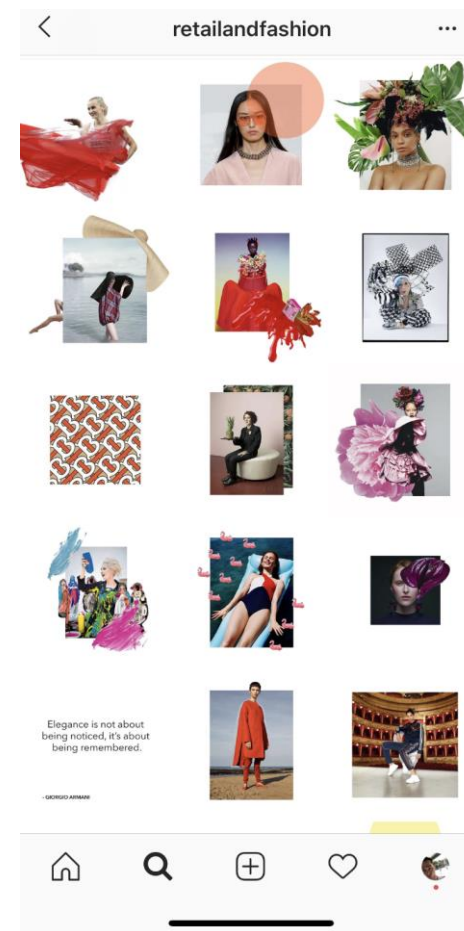


Color Story



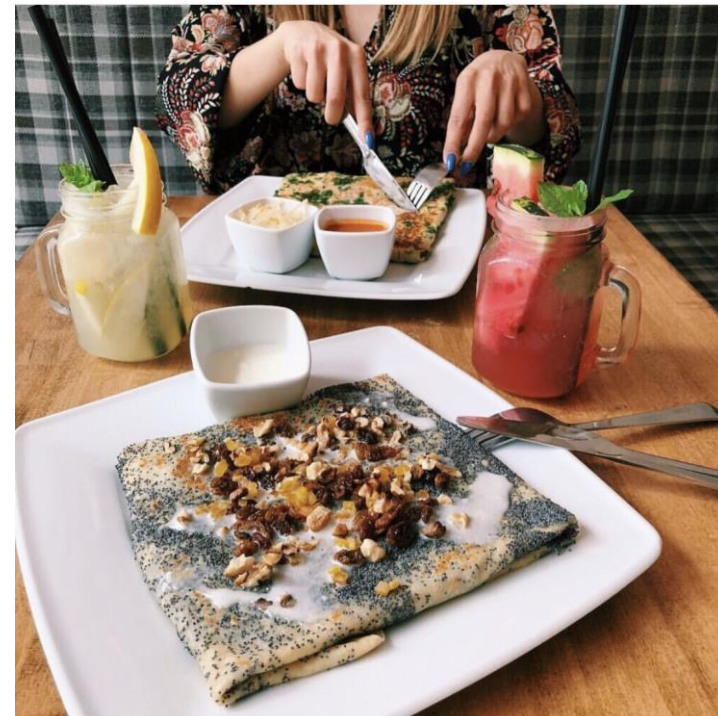
Whitegram

Różne możliwości siatek na Instagramie



Estetyka zdjęć

— — —
— — —





Jak angażować i tworzyć społeczność wiernych fanów marki

Harmonogram - częstotliwość postów

- systematyzuje pracę
- jesteśmy na bieżąco
- widzimy różnorodność w contencie
- wspomaga w pozycjonowaniu treści na SM

Środek tygodnia potrafi być ciężki, a do weekendu jeszcze trochę 😊
Oznacz osobę, której przyda się taki zestaw na poprawę humoru 🍷🍰



Dzisiaj bawimy się na koncercie 🎵 Fisz Emade w Strzeszynie 🍷 Z kim się widzimy ? PS Żeby mieć dużo energii, warto wcześniej zjeść kolację w Pankejkach 🍰



Real-Time Marketing



Konkursy

- zwiększają zasięgi
- krótki post z zasadami
- regulamin
- mało angażujący pierwszy konkurs
  - poznaj swoich fanów



KONKURS ✨

Napisz z kim i dlaczego chcesz się napić wina w Drukarni i zgarnij caaałą butelkę tylko dla Was 🍷
Na zgłoszenia czekamy do poniedziałku 27 sierpnia do 10:00.

Regulamin konkursu 📄 <http://bit.ly/...> Zobacz więcej



Tworzenie zasięgu

- używanie dedykowanego hashtagu dla marki
- wyszukiwanie odbiorców poprzez hashtag
- tagowanie wartościowych współprac, partnerów
- wychodzenie z inicjatywą kontaktu

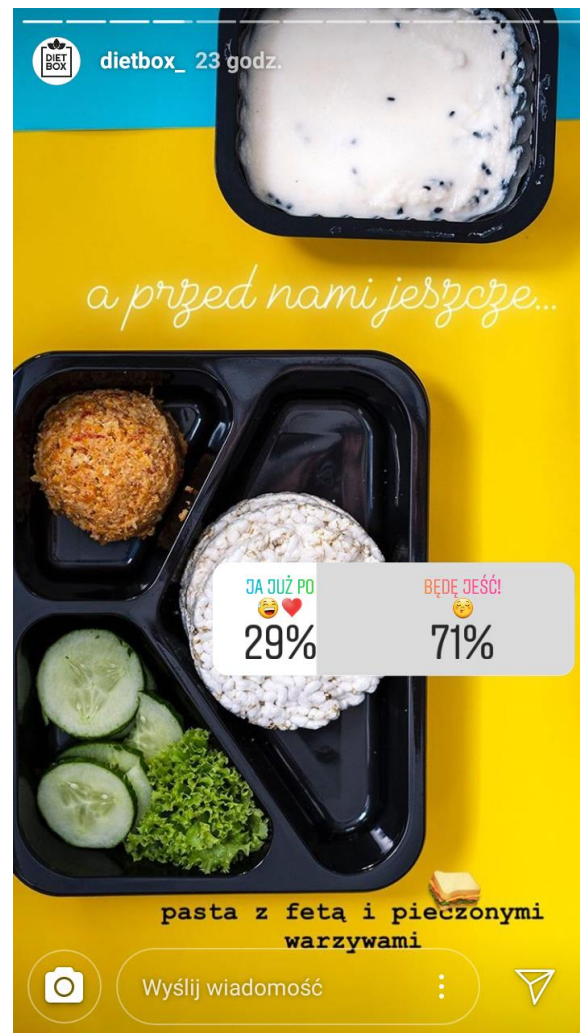
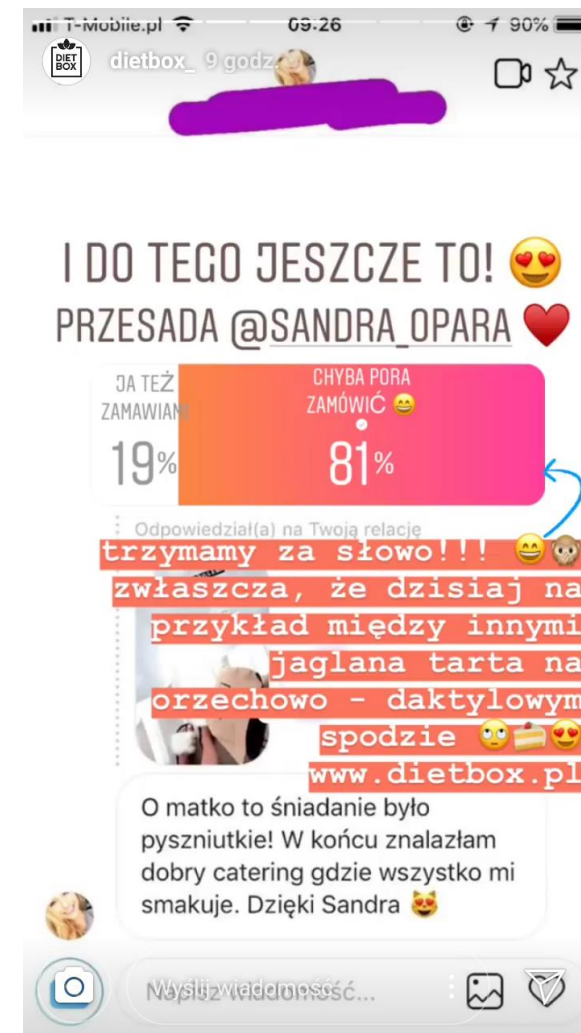


Lubią to arie_ta, ola_piesiak i 103 innych użytkowników

pankejk.poznan Zamów naszego naleśnika hollywoodzkiego i poczuj się jak prawdziwa gwiazda 🌟 Kolorowe M&M's, Nutella, orzechy 🥜, herbatniki oraz serek mascarpone 😍 Kto się skusi

#PankejkPoznan #PankejkPoznan #PankejkLove #poznan #pancake #pancakes #love #food #FoodPorn #lifestyle #PoznanJe #PolishFood #tbt #jemy #yummy #mniam #eats #GoodEats #FeedFeed #FoodLover #foodies #FoodOfTheDay #EatWell #summer #SummerVibes #TasteOfSummer #YumYum #FoodIsFuel #holiday

Możliwości InstaStories



dobre praktyki -
case studies

PURO Hotels

PURO HOTELS
22 sierpnia o 17:15 · 🌐

We have 110 books about everything, so you won't get bored during your stay in PURO Kraków Kazimierz. And when we say everything, it means everything.

Mamy 110 albumów, dlatego jesteśmy pewni, że nuda Cię nie dosięgnie podczas pobytu w PURO Kraków Kazimierz. A kiedy jesteśmy czegoś pewni, to zawsze mamy rację.



purohoteles • Obserwowanie
PURO Hotels

purohoteles The best meetings start with a inspiring location. See you at our Kraków Kazimierz location! #PUROhotels #PUROkrakowkazimierz #experiencePURO #chairs #patio #travel #instatravel #cracow #kazimierz #interior #krakow

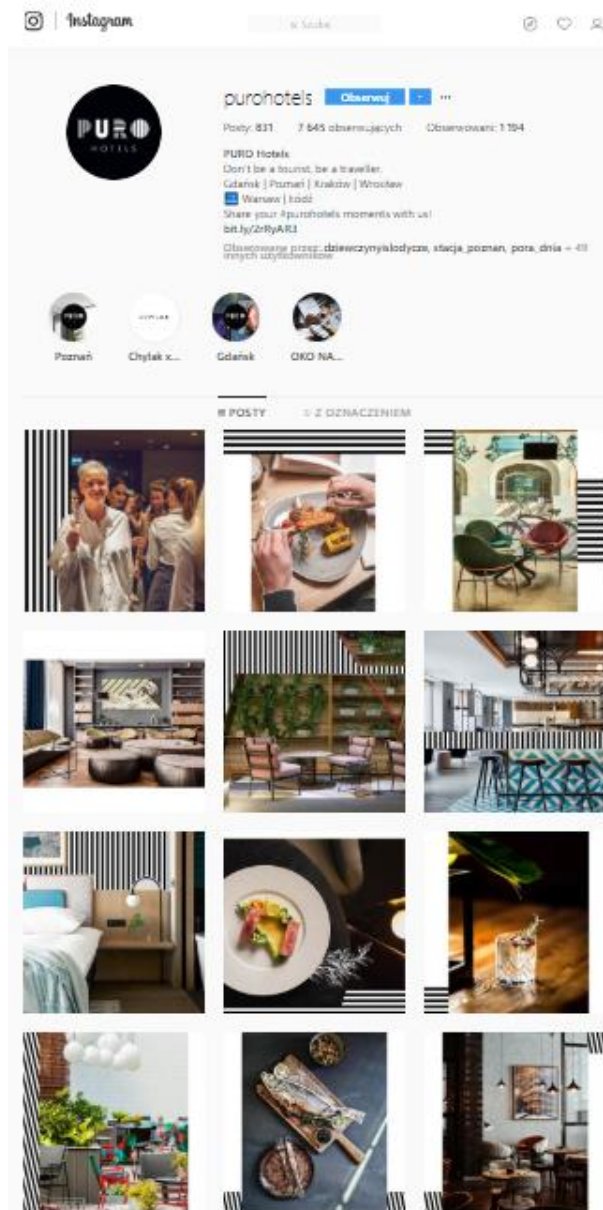
harryxprime Super zdjęcie 📸
jemwwawie Piękne wnętrze 🏡
kasia.kaszak 🍷
m_arze_na 🍷
mr.czarek_Super 🍷
extreme_..adventure 🍷
oliviakijo Kiedy Łódź? 🍷
purohoteles @oliviakijo 2019 🍷
marta.ziobro Super 🍷
adseldesign 🍷

🍷 🗨️ 📌 📌

Liczba polubień: 2 293

29 SIERPNIA

Dodaj komentarz...



McDonald's Polska



Cafe La Ruina i Raj



Cafe La Ruina i Raj

30 czerwca o 09:04 · 🌐

Radość! Po dłuższej przerwie powraca na weekend do Raju pocztówka z Boliwii w postaci pikantnej buły o nazwie nie do spamiętania - trancapecho. A z Tajlandii ugotujemy tym razem curry na czerwono. Z dumą, jak zwykle i od zawsze, na zawsze, na naszej paście curry, a nie tam z plastikowego wiadra ze sklepu.

W Ruinie m.in. sernik jak lody na ekośmeko truskawkach, tahina z domowymi "nie wierzę" sezamkami, czekolada słodko-słona, Cachaça, czyli sernik o Brazylii, a na niedzielę s... [Zobacz więcej](#)



Cafe La Ruina i Raj

27 czerwca o 23:21 · 🌐

W gastro działa to na przykład tak. Jedna pani powiada dziś rano w Ruinie o naszym serniku sezamowym, że pamięta jak to kiedyś Monika sama ręcznie przygotowywała sezamki, a te to teraz już pewnie kupne. Ewa odpowiada pani, że nic się nie zmieniło i niezmiennie sezamki robimy na miejscu, pani na to kiwa głową, że raczej nie. Nie wierzy.

Czyli, że co Droga Pani? Ewa kłamie w żywe oczy? A może my, Monika i Jan, postanowiliśmy zrobić krok do tyłu, poddać się i robić na skróty, j... [Zobacz więcej](#)



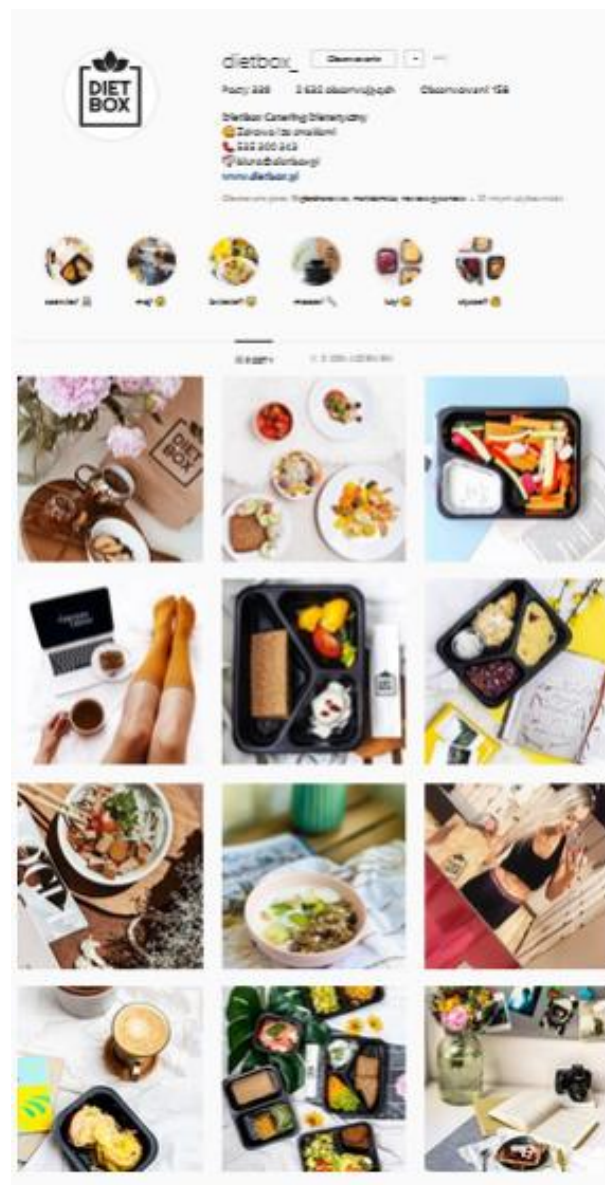
Cafe La Ruina i Raj



DietBox



DietBox





obsługa nie kończy się w lokalu -
jak rozmawiać z fanami i followersami

Podstawowe zasady



- traktuj social media jako narzędzie skutecznej obsługi
- odpowiadaj na wszystkie komentarze, nawiązuj rozmowę, zadawaj pytania
- pisz per „my”: „Przepraszamy”, „Dziękujemy”
- odpowiadaj w sposób, który lubi Twoja grupa docelowa: sarkastyczne żarty, odpowiedzi gifami – sprawdź, co spotyka się z entuzjazmem
- trzymaj się konwencji „na ty”
- odpowiadaj na wszystkie wiadomości prywatne w ciągu kilku godzin
- ustaw wiadomość automatyczną „Chwilowo jesteśmy offline. Jeśli kontaktujesz się w pilnej sprawie: zadzwoń pod nasz nr tel.:....”
- daj możliwość zamówień/rezerwacji przez Messenger

Trudne sytuacje



Podziękuj za zgłoszenie sytuacji

Przeproś

Dopytaj o szczegóły

Wyraź zrozumienie

Zapewnij, że będziecie się
starać jeszcze mocniej

Zaproponuj rekompensatę



Facebook Ads - kampanie reklamowe na Facebooku i Instagramie

Najważniejsza zasada



USTALAMY CEL KAMPANII !

Świadomość	Działania	Konwersja
 Rozpoznawalność marki	 Ruch	 Konwersje
 Zasięg	 Aktywność	 Sprzedaż z katalogu
	 Instalacje aplikacji	 Wizyty w firmie
	 Wyświetlenia filmu	
	 Pozyskiwanie kontaktów	
	 Wiadomości	

Typy reklam

Reklama na polubienia strony na Facebooku - zwiększa liczbę polubień fanpage'a. Zwiększa społeczność marki, do której później są tworzone komunikaty.



Chcesz być zawsze w formie? Wypróbuj ofertę cateringu dietetycznego FitMix! 🥗



Fit Mix
Gastronomia
2367 osób lubi to



Social Art
Sponsorowane

Nowe projekty, nowi klienci, nowe wyzwania! Zobacz, wokół czego ostatnio robimy tyle...



POLUBIENIA: 21 491
Social Art
Agencja reklamowa



Typy reklam

Reklama, która kieruje ruch z Facebooka na stronę internetową - pozwala na zapoznanie się z ofertą np. menu.


Pankejk Poznań
 Sponsorowane ·


 Polub stronę

Przed pracą zjedz pożywne śniadanie! Sprawdź, co dla Ciebie przygotowaliśmy 🍷



Ciabatta biznes

Śniadanie w PanKejku

[Zobacz menu](#)



Pyszne smoothiebowl 🍷

Śniadanie w PanKejku


Fit Mix
 Sponsorowane ·




Żyjesz w ciągłym biegu? 🏃 Catering dietetyczny FitMix jest rozwiązaniem dla Ciebie!



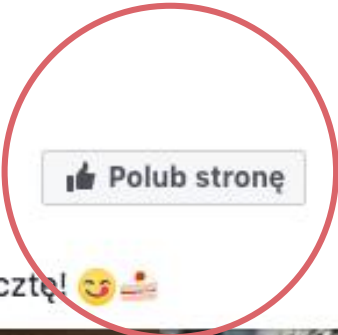
fitmix.pl
Dieta pudełkowa z dostawą do domu!

[Więcej informacji](#)

Typy reklam

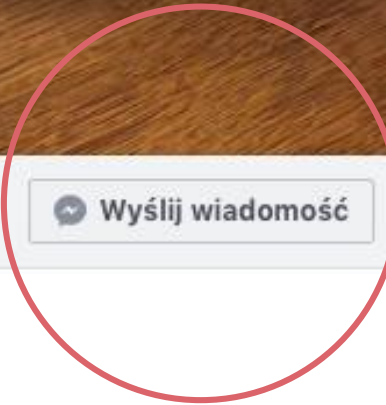
Reklama, która kieruje do bezpośredniego kontaktu, aby np. zamówić na wynos, zarezerwować stół.


Drukarnia Skład Wina & Chleba Poznań
 Sponsorowane


 Polub stronę

Spróbuj naszych ciast i pozwól sobie na słodką ucztę! 🍪🍰

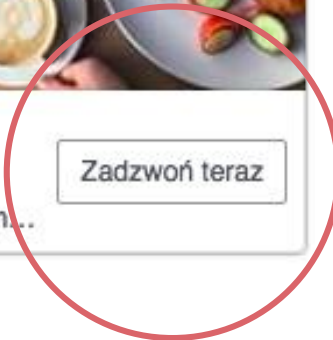


Napisz do nas i zarezerwuj stół!
 
 Wyślij wiadomość


Drukarnia Skład Wina & Chleba Poznań
 Sponsorowane

Spróbuj naszych pysznych śniadań! 🍳



Kawa w zestawie!
 Skontaktuj się z nami...
 
 Zadzwoń teraz

Typy reklam

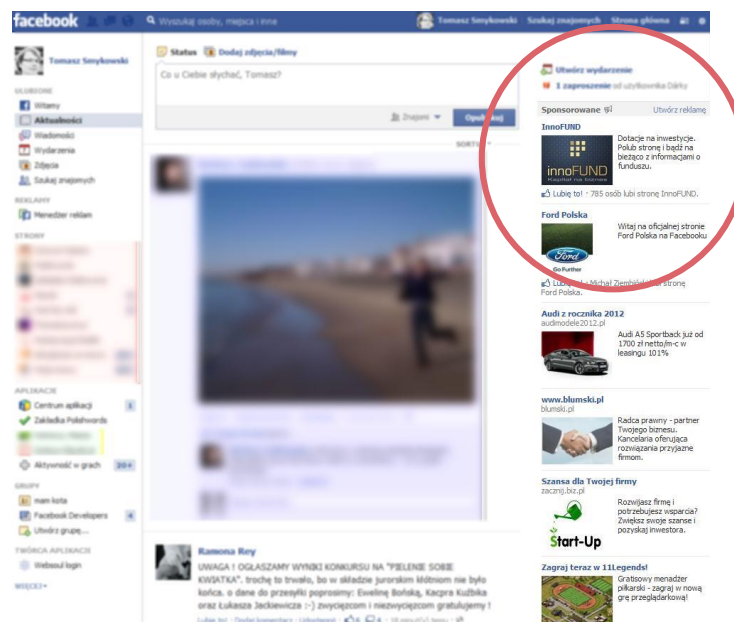
Reklama na InstaStories kierująca do strony internetowej pozwala na zapoznanie z ofertą np. menu, może kierować do profilu na Instagramie lub działa jako kreacja zasięgowa.



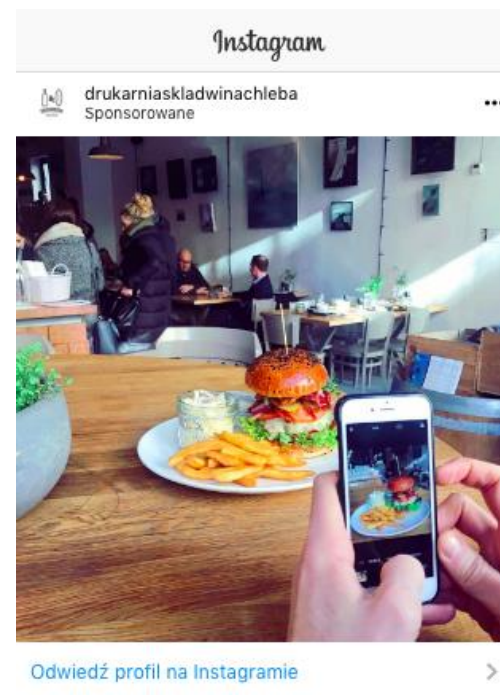
Typy reklam

Reklama zasięgowa - zwiększa świadomość istnienia marki, dociera do stałych i nowych, potencjalnych klientów.

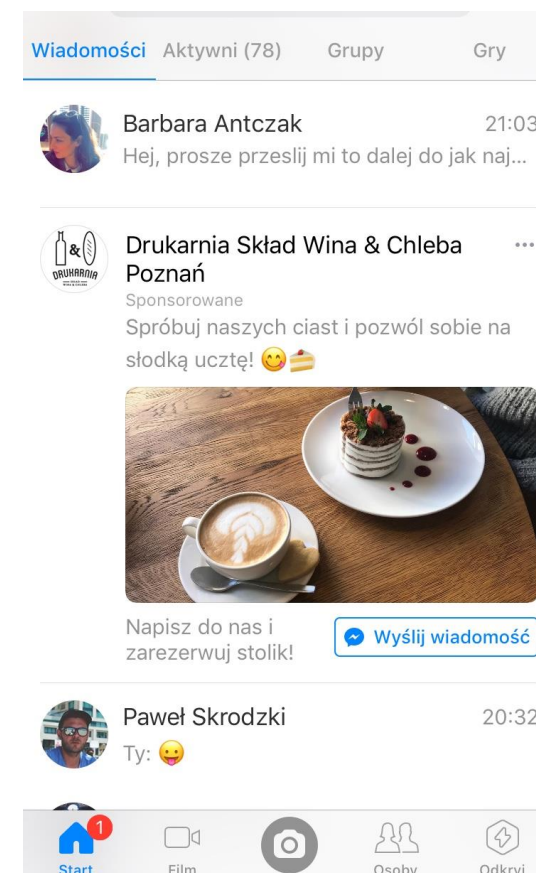
Facebook



Instagram



Messenger



Typy reklam

Promowanie publikowanych postów



Rodzaje reklam

Karuzela


DietBox
 Sponsorowane

 Polub stronę

Zadbaj o siebie i zmień swoje nawyki. Zacznij od zestawu próbnego DietBox!








Osiągnij swój cel z DietBox!

Dostawa pod drzwi



Przetestuj DietBox!

Zamów zestaw

Post widmo


Drukarnia Skład Wina & Chleba Poznań
 Sponsorowane




Przyjdź na śniadanie do Drukarni! Zacznij dzień ze smakiem 😊



Lubę to!

Dodaj komentarz

Udostępnij



dziękuję za uwagę 😊

kontakt



Aleksandra Piesiak
Account Manager
MOXIE agencja kreatywna

aleksandra.piesiak@moxie.pl
+48 785 449 536

