

МЕССЕНДЖЕР TELEGRAM КАК ПЛОЩАДКА ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ТОВАРОВ И УСЛУГ

С.Р. Беляева

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина»
Galicina00@bk.ru

Социальные сети являются неотъемлемой частью жизни современного человека. Однако за последние два года у них появилась серьезная конкуренция – мессенджеры, чья аудитория растет намного стремительнее в сравнении с количеством пользователей социальных сетей.

Чем же мессенджеры так привлекательны? Во-первых, в них нет ничего лишнего – ни ленты новостей с избытком самой разной информации, ни навязчивой рекламы, ни обширного списка друзей, с большей частью из которых вы не общаетесь. Во-вторых, мессенджеры дают более приватное пространство, так как вы взаимодействуете только с людьми из списка контактов и подписываетесь только на те каналы, которые вам интересны [2, С. 15].

В марте 2022 года самым популярным сервисом в России стал Telegram, впервые обогнавший WhatsApp, что неудивительно, так как на данный момент доступ к некоторым мессенджерам и социальным сетям на территории РФ ограничен [8].

Telegram – кроссплатформенная система мгновенного обмена сообщениями. Функционал приложения практически не ограничен и позволяет обмениваться текстовыми, голосовыми и видеосообщениями, а также стикерами, фотографиями и файлами других форматов [7].

Особенности Telegram:

1. В данном приложении можно создавать чаты с неограниченным количеством участников. Причём доступны секретные чаты, вход в которые защищён паролем и возможен только для приглашённых участников.

2. Информация хранится в облаке без ограничения по времени, а важные файлы и переписку легко экспортировать или открыть на другом устройстве.

3. Есть возможность передачи файлов наиболее удобного формата и размера. Здесь не нужно конвертировать файл, Telegram позволяет использовать любой вариант представления информации.

4. Отсутствует стандартная новостная лента. Каждый аккаунт обладает собственной лентой, в которой публикации размещены в хронологическом порядке.

5. На данной платформе лишь владелец аккаунта решает подключать ему реакции и комментарии или же оставить только репост.

6. Важно отметить повышенный уровень безопасности системы. В приложении можно вести конфиденциальную переписку, а все сообщения адресат может удалить после прочтения [5].

Популярность Telegram не оставляет равнодушными ни владельцев бизнеса, ни маркетологов. С помощью данной площадки можно продвигать обширный спектр товаров и услуг. Telegram – один из доступных мессенджеров в том числе и для продвижения территории. Так существуют Telegram-каналы, посвященные разным регионам России. Например «Приехать в Карелию» (https://t.me/Karelia_Tur) – канал о Республике Карелия. Здесь можно будет найти как познавательные статьи об интересных маршрутах и местах, так и эстетичные фотографии живописных частей региона. Примечательно, что автор канала не просто сухо излагает информацию, а рассказывает конкретно о своем опыте путешествия по республике [6].

Несомненным плюсом Telegram можно считать его аудиторию. Среднестатистическому пользователю от 25 до 34 лет, то есть аудитория мессенджера достаточно взрослая и платежеспособная. Каждый пятый человек зарабатывает более 90

тысяч рублей в месяц. Поэтому Телеграм – перспективная площадка для продаж и продвижения своего продукта [3].

Какие же в Telegram инструменты для продвижения товаров или услуг можно выделить?

Во-первых, Telegram-каналы. Данная функция мессенджера позволяет продвигать контент в собственных каналах и через рекламу в других с похожей целевой аудиторией.

Далее – групповые чаты. Они объединяют группы пользователей, которым доступны коллективные созвоны и пересылка файлов. От каналов такие чаты отличаются двусторонней коммуникацией: каждый пользователь может написать сообщение в общий чат. Групповые чаты делятся на обычные (до 200 пользователей) и супергруппы. В обычных каждый пользователь имеет право добавлять новых участников, а также редактировать описание группы. В супергруппах же администратор распределяет роли участников чата и выставляет ограничения на действия пользователей. Для клиентов групповой чат будет интересен своей «избранностью». Чтобы привлечь в него людей, можно будет внедрить скидки или же присвоить статус VIP-клиентов. Приставка VIP до сих пор магически действует на людей. Также в групповом чате можно рассказывать особую информацию, раскрывать “секреты фирмы”, предлагать избранным лимитированные коллекции.

В-третьих, большой популярностью пользуются Telegram-боты. Это чат, который реагирует на определённые команды пользователей и выдаёт нужную информацию автоматически. В бизнес-сфере такие боты могут взять на себя общение с клиентами или же оформление заказа. В данном боте покупатели могут положить товар в корзину и даже оплатить его через «Яндекс.Кассу». Перед подтверждением заказа клиент сообщает такие данные, как свое имя, номер телефона, адрес, время и способ доставки: заказ оформлен [1, С. 4].

Есть возможность использовать Telegram-бота в качестве поддержки клиентов, что является дополнением или заменой электронной почты и общения по телефону. Плюсами такого канала являются:

- 1) скорость;
- 2) поддержка 24/7 — в нерабочие часы за сотрудников отвечает бот;
- 3) простота отправки файлов: клиент имеет возможность сделать фото или видео и тут же отправить в поддержку, что позволяет решить проблему гораздо быстрее, нежели по телефону.

Можно будет добавить бот компании в тематический каталог, как PlayMarket или App Store. В Telegram свои каталоги: @CatalogTelegram, tchannels.me, @botcollection и другие. Люди будут искать их в соответствующей категории.

Как и в социальных сетях, в Telegram есть несколько возможностей продвинуть аккаунт компании.

1 способ – биржа рекламы. Она выдает самые оптимальные варианты с ценами, условиями размещения и количеством подписчиков.

2 способ – самостоятельно искать такие каналы и договариваться с их создателями. Это может быть ваш пост с рекламой нового бота - в обмен на деньги, или взаимный пиар - обмен постами.

Механика работы с блогерами та же: находите контакты, списываетесь, предлагаете варианты сотрудничества.

Искать подходящие каналы можно с помощью специальных сервисов. Они показывают тематику, количество подписчиков и просмотров, стоимость рекламы, и другие параметры.

В Telegram также актуально сарафанное радио. Желательно упоминать о своем канале или боте всеми удобными способами: сделать анонс в социальных сетях и на основном сайте, прислать рассылку по электронной почте, призывать подписываться на ваш канал, провести акцию – предложить небольшую скидку за подписку.

И, последний способ, который стоит упомянуть – это стикеры. В этом случае компании разрабатывают фирменные корпоративные стикеры и используют их для продвижения, ведь они помогают быть ближе к клиентам [4].

В наше время важно подстраиваться под реалии современного мира и учиться продвигать товары и услуги не только в социальных сетях, но и в прогрессивных мессенджерах. Telegram, в данный момент, пользуется наибольшей популярностью среди сервисов в РФ, и, вероятнее всего, спрос на данную программу будет только расти. Возможно, это единственная платформа в России, которая может гарантировать хоть какую-то стабильность. Роскомнадзор блокировал Telegram на два года, тем не менее мессенджер продолжает работу и развивается по сей день.

Список литературы:

1. Гончаров А.С. Мини-энциклопедия мессенджер-маркетинга от практиков. ЛитРес: Самиздат, 2021.
2. Орленко Э.А. Политические обозрения в Telegram-каналах как явление постправды. Красноярск: СФУ, 2019.
3. URL: <https://vc.ru/marketing/347893-kak-ispolzovat-telegram-v-biznese-instrumenty-dlya-uvlicheniya-prodazh> (дата обращения: 25.03.2022) - Как использовать телеграм в бизнесе: инструменты для увеличения продаж [Электронный ресурс]
4. URL:<https://www.insales.ru/blogs/university/prodvizhenie-internet-magazina-v-telegram> (дата обращения: 27.03.2022) - Как продвигать интернет-магазин в Телеграмм – пошаговая инструкция [Электронный ресурс]
5. URL:<https://semantica.in/blog/kak-biznes-ispolzuet-telegram-bolshaya-istoriya-o-prodvizhenii.html> (дата обращения: 26.03.2022) – Основы продвижения в Telegram: как бизнесу продвигаться в мессенджере[Электронный ресурс]
6. URL:https://t.me/Karelia_Tur (дата обращения: 26.03.2022) – Приехать в Карелию[Электронный ресурс]
7. URL:<https://ru.wikipedia.org/wiki/Telegram> (дата обращения: 25.03.2022) – Telegram – Википедия [Электронный ресурс]
8. URL:<https://iz.ru/1308028/2022-03-21/telegram-v-marte-vpervye-obognal-whatsapp-po-populiarnosti-v-rossii> (дата обращения: 25.03.2022) - Telegram в марте впервые обогнал WhatsApp по популярности в России/ Новости/ Известия [Электронный ресурс]