



Sosiaalisen median käyttäjän opas

 Unilever
Food
Solutions



Lisää asiakkaita sosiaalisen median avulla

66% * kuluttajista sanoo, että he käyvät ravintolan sosiaalisen median sivuilla ennen kuin menevät sinne syömään

Haluamme auttaa sinua houkuttelemaan asiakkaita ja olemme siksi luoneet tämän yksinkertaisen oppaan, jossa käsitellään seuraavia aiheita:

- **Palveluiden erot**
- **Aloittaminen**
- **Tehokkaiden viestien julkaiseminen**
- **Tykkäysten muuttaminen asiakkaiksi**

*Lähde: www.bighospitality.co.uk/Business/Social-media-restaurants-not-just-for-young-Millennials-says-poll



Palveluiden erot?

Pohjoismaiden suosituimmat palvelut ovat Facebook ja Instagram.*



Facebook



Facebook on ylivoimaisesti suurin sosiaalinen yhteisö maailmassa. Pohjoismaissa 78 %:lla yli 15-vuotiaista on Facebook-profiili. Facebookissa voi tekstin, kuvien ja videoiden julkaisemisen lisäksi keskustella asiakkaiden kanssa. Vastaa sekä positiivisiin että negatiivisiin kommentteihin.

Kuvat ja videot toimivat julkaisuissa sisältönä erityisen hyvin. Lataa päivän annokset, sisältöä kulissien takaa, tapahtumien valokuvia ja mainoksia.

Uusi ominaisuus on lähettää videokuvaa reaaliajassa käyttämällä Facebook Live -palvelua. Kun kuvaat videota, näet kuinka moni katsoo sitä. Näet myös videon nähneiden katsojien nimet ja kommentit.

Aloittaminen

Yrityssivun luominen Facebookissa tai Instagram-tilin luominen vie vain muutaman minuutin! Sinun tarvitsee vain lisätä yrityksen perustiedot ja ottaa muutama kuva sisä- ja ulkotiloista sekä annoksista.



Instagram



Instagram luo erittäin visuaalisen käyttökokemuksen, ja sopii erityisesti herkullisten annosten esittelemiseen. Monet käyttävät sitä hakeakseen inspiraatiota ja uusia ruokailupaikkoja.

Kun käytät hashtageja viesteissäsi, uudet asiakkaat näkevät ruuan ja löytävät ravintolasi helpommin. Yleisiä hashtageja ovat esimerkiksi #lounas #ravintola

Voit myös luoda ravintolallesi yksilöllisiä hashtageja, kuten #Antinravintola tai #Lotankahvila, joiden avulla näet ketkä ovat julkaisseet viestejä sinusta.

Instagram Stories -palvelua voidaan käyttää osallistumisen edistämiseksi. Käytä sitä asiakkaiden kanssa viestimiseen ja esitelläksesi paikan toimintaa.

**top
tip !**

Käyttäjät saavat paljon vaikutteita Instagramin suosituilta käyttäjiltä, bloggaajilta ja ystäviltä, joten voit huoletta rohkaista vieraitasi julkaisemaan viestejä käynnistään.



Facebook



Luo yrityssivu menemällä osoitteeseen facebook.com/pages/create ja täyttämällä tiedot.
Muista lisätä kuvaus ja logosi!

The screenshot shows the Facebook page creation process with four numbered steps:

- 1** Create Page (dropdown menu showing options: Create Group, New Groups, Create Ads, Advertising on Facebook, Activity Log, News Feed Preferences, Settings, Log Out)
- 2** Kirjoita perustiedot tähän (Write basic information here) - Local Business or Place
- 3** Add a Picture (profile picture)
- 4** Add a Cover (cover photo)

Additional text and elements:

- Search bar: Search Facebook
- Page name: Test
- Page type: Create Page @Username
- Buttons: Like, Follow, Share, + Add a Button
- Bottom bar: Home, Messages, Notifications, Publishing Tools, Settings

Kun sivusi on luotu ja käytössä, voit laajentaa yhteisöä ostamalla mainostilaa.

Kiinnitä huomiota seuraaviin asioihin, kun alat käyttää mainoksia Facebookissa:

- kohdeyleisö
- käytettävien valokuvien valitseminen
- käytettävä budjetti

top tip!

Julkaise säännöllisesti viestejä tarjoamistasi aterioista ja järjestämistäsi tapahtumista. Kilpailut ovat hyvä tapa kasvattaa seuraajien määrää.





Instagram

Voit luoda yritysprofiliin Instagramissa osoitteessa business.instagram.com/getting-started



Luo kuville tunnusomainen ”tyyli”. Käytä aina samaa kieliasua ja sävyä päivityksissäsi. Pidä asiat johdonmukaisina.

Kokeile rohkeasti löytääksesi kohdeyleisöllesi parhaan sisällön, kuvatekstin ja julkaisuajan yhdistelmän.

Voit käyttää useita eri viestityyppejä:

- **yksittäinen kuva**
- **video (3–60 sekuntia)**
- **karuselli (useita kuvia samassa viestissä)**

**top
tip!**

Lisää merkkejä tai kuvakkeita ruokalistoihisi, jotta ihmiset voivat seurata tiliäsi.



Kanavia on useita



Twitter

Julkaise valokuvia ravintolastasi ja ruuastasi.

Uudelleentwiittaa valokuvia, joita seuraajasi ovat ottaneet ruuistasi.

Etsi ja seuraa muita Twitter-käyttäjiä, esimerkiksi ystäviä, kuuluisuuksia, poliitikkoja ja uutisia.

Twiittaa päivän annoksista, kilpailuista ja ilmaislahjoista.

Yleensä nuorten aikuisten käytössä.



Snapchat

Päivittäisiä tarinoita videoiden ja kuvien muodossa, jotka saavat yleisön osallistumaan ja innostumaan.

Käytä alustan omia työkaluja ja ominaisuuksia lisäämällä esimerkiksi suodattimia, geosuodattimia, tekstiä ja emojiä.

Tarinat poistetaan oletuksena 24 tunnin kuluttua.

Julkaise viestejä live-tapahtumista, ilmaislahjoista ja kampanjoista sekä materiaalia kulissien takaa.

Tyypillisesti nuorten käyttämä palvelu, jossa he lähettävät päivittäisiä tarinoita ystävilleen ja seuraavat muita.



Youtube

Pääset alkuun luomalla Google+-sivun yrityksellesi – saat YouTube-tilin tämän prosessin yhteydessä.

Aseta ravintolasi profiilikuva ja kuvaus.

Jaa videoita myös muissa sosiaalisen median kanavissa tai upota ne verkkosivustoosi.

Tyypillisesti kaikenikäisten ihmisten käyttämä palvelu. Erityisesti nuoret ja miehet katsovat, lataavat ja jakavat videoita.



Tehokkaiden viestien julkaiseminen

Varmista, että seuraajasi osallistuvat innokkaasti jakamalla julkaisuissasi:



tulevia tapahtumia



erikoistarjouksia



kilpailuja



valokuvia

Valokuvat ovat sosiaalisen median suosituimpia viestejä. Niissä voidaan kuvata tilojasi – sisältä ja ulkoa – tarjottavia annoksia, henkilökuntaa, ruokalistoja jne.

**top
tip!**

Älä pelkää käyttää huumoria sivullasi! Julkaise hauskoja meemejä, keittiön kummelluksia tai tietoja henkilökunnasta, jotta asiakkaat tutustuvat ravintolaasi.

Tykkäysten muuttaminen asiakkaiksi

Sosiaalinen media on täydellinen tapa houkutella asiakkaat ravintolaan. Varmista, että asiakkaat voivat helposti ottaa yhteyttä ja tehdä varauksia.

Tarjoa asiakkaille selvä ja tehokas toimintakehotus ja muista lisätä:



puhelinnumero



sähköpostiosoite



napsautettavia kohteita

muista antaa verkkosivustosi www-osoite, jotta ihmiset voivat tehdä varauksia verkossa ja katsoa ruokalistaasi ennen varaamista

**top
tip!**

Houkuttele asiakkaat osallistumaan. Kysy kysymyksiä ja luo kyselyjä sekä kilpailuja.



Parhaat vinkit

www

Muista lisätä verkko-osoitteesi sosiaalisen median profiileihin.



Voit myös "tykätä" muista käyttäjistä ja "seurata" heitä. Hyviä seurattavia kohteita ovat esimerkiksi paikalliset yritykset, tavarantoimittajat, paikalliset asiakkaat ja ryhmät.



Suojaa salasana-asetuksesi, mutta jaa sisällön päivittäminen yhden tai kahden luottohenkilön kanssa pitääksesi kommenttivastausten sävyn oikeanlaisena.



Huomioi suuret tapahtumat ja kausiaktiviteetit. Esimerkiksi ystävänpäivä, juhannus sekä kausittaiset tapahtumat kuten joulu, pääsiäinen ja grillijuhlat kesällä.



Jos merkitset henkilön julkaisuun, pyydä ensin hänen lupaansa – osa ihmisistä ei välttämättä halua olla sosiaalisessa mediassa!

Saat lisätietoja, tukea ja innoitusta osoitteesta www.ufs.com

