

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ • ПОЧЕМУ РЕКЛАМА НЕ ПОХОДА НА РЕКЛАМУ	9
ДЕЗОРИЕНТАЦИЯ В КОНТЕНТЕ.....	12
СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ: «ДРУЗЬЯ» И ВРАГИ	20
ПАДЕНИЕ ДОХОДОВ – РАЗМЫТЫЕ ГРАНИЦЫ	24
РЕКЛАМА ПОД ПРИКРЫТИЕМ	30
1 • ОТ МАСС К МИЛЛЕНИАЛАМ	37
ОТ ПРОДАКТ-ПЛЕЙСМЕНТА ДО ЭФФЕКТА ПОГРУЖЕНИЯ	41
РЕКЛАМА: ОТ МАССОВОГО МАРКЕТИНГА ДО СЕГМЕНТИРОВАННЫХ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП	49
«МИЛЛЕНИАЛЫ» — ВСЕ ЕЩЕ ВАЖНАЯ ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ГРУППА	56
МАРКЕТИНГ И ОБРАЗ МЫСЛЕЙ МИЛЛЕНИАЛОВ	59
2 • ЧЕМ МЫ ДЕЛИМСЯ И ПОЧЕМУ ЭТО ДЕЛАЕМ	65
ЧЕМ МЫ ДЕЛИМСЯ	68
ПОЧЕМУ МЫ ДЕЛИМСЯ	90
3 • НАТИВНАЯ РЕКЛАМА: ИЗДАТЕЛИ В РОЛИ РЕКЛАМОДАТЕЛЕЙ	97
НАТИВНАЯ РЕКЛАМА	104
ТИПЫ НАТИВНОЙ РЕКЛАМЫ	106
РЕКЛАМА В ЛЕНТЕ НОВОСТЕЙ	106
BUZZFEED	110
ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ КОНТЕНТ	117
ВЫГОДА ДЛЯ РЕКЛАМОДАТЕЛЕЙ И ИЗДАТЕЛЕЙ — ПРОБЛЕМЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	128

4 • КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ: РЕКЛАМОДАТЕЛИ КАК ИЗДАТЕЛИ	133
КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ: КАК ЕГО УЗНАТЬ	137
УХОДЯ ВГЛУБЬ	142
РЕКЛАМОДАТЕЛИ КАК ИЗДАТЕЛИ	147
БРЕНДИНГ СТИЛЯ ЖИЗНИ	157
КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ КАК БИЗНЕС	162
ПОЧЕМУ ЭТО ДОЛЖНО ВАС ВОЛНОВАТЬ?	166
5 • ЦИФРОВЫЕ ПРОДАЖИ: БОЛЬШИЕ ДАННЫЕ, АЛГОРИТМИЧЕСКИЕ ЗАКУПКИ РЕКЛАМЫ И ЖИЗНЬ ПОД КОНТРОЛЕМ ЧИСЕЛ	171
ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О ПОКУПКЕ И ВОРОНКА ПРОДАЖ	178
АЛГОРИТМИЧЕСКИЕ ЗАКУПКИ РЕКЛАМЫ	182
БРОКЕРЫ ДАННЫХ, РЕКЛАМНЫЕ БИРЖИ И АЛГОРИТМИЧЕСКИЕ ЗАКУПКИ РЕКЛАМЫ	188
ПРОБЛЕМА БОЛЬШИХ ДАННЫХ	200
6 • (НЕ) УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ	207
ОТ «ЗАХВАТА БРЕНДОВ» ДО «ЗАХВАТА БРЕНДА 2.0»	210
НЕ УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ, А ПОСЛАННИКИ БРЕНДОВ	216
7 • КАК ЗАРЕКЛАМИРОВАТЬ СЕБЯ ДО СМЕРТИ	225
РЕКЛАМА И СВОБОДА ВЫБОРА	228
СЛИШКОМ БОЛЬШИЕ, ЧТОБЫ ПРОИГРАТЬ	232
ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ КОНТЕНТА	236
ЛИЧНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ	240
ЧТО ЖЕ ЗДЕСЬ ХОРОШЕГО?	243
БЛАГОДАРНОСТИ	249
ПРИМЕЧАНИЯ	251

Реклама совершенно не обязана выглядеть как реклама. Если вы сделаете ее похожей на обычные страницы издания, то привлечете примерно на 50% больше читателей. Вам может показаться, что публика осудит этот трюк, но никаких подтверждений этому нет.

Дэвид Огилви, основатель Ogilvy & Mather

Никто не заходит на BuzzFeed в поисках рекламы — люди идут за контентом. Если реклама выглядит как контент — и настолько хороший, что хочется пройти по ссылке, посмотреть и, возможно, им поделиться, — это и есть будущее массмедиа.

Джона Перетти, основатель BuzzFeed

Реклама упрятана в контент, как кусочки шоколада — в печенье. Только она больше похожа на изюм, потому что чертов изюм никому не нужен.

Джон Оливер, комик, актер и телеведущий

ВВЕДЕНИЕ

ПОЧЕМУ РЕКЛАМА НЕ ПОХОЖА НА РЕКЛАМУ

14 октября 2012 года австриец Феликс Баумgartнер предпринял невозможное — совершил прыжок из открытого космоса на сверхзвуковой скорости. На глазах у миллионов людей стратонавт (с чем-то вроде аккумулятора из старых фантастических фильмов за спиной) покинул капсулу, парившую в космической темноте, и приземлился на залитое солнцем поле с высоты 39 км. Этот успешный прыжок на скорости более 580 км/ч стал триумфом новейших технологий и примером личного бесстрашения, а также современным аналогом прогулки Нила Армстронга по поверхности Луны. Об этом событии заговорил весь мир.

На подготовку проекта ушли годы. Были разработаны необходимые технологии, выполнены тестовые прыжки и потрачены миллионы долларов. Многочисленные телеканалы получили приглашение принять участие в проекте, и многие отказались. Их трудно в этом винить — затея была опасна. Требовались безупречные погодные условия. Съемочная группа должна была находиться в состоянии постоянной готовности. Существовала немалая вероятность в прямом эфире показать, как человек разобьется насмерть. Но Discovery рискнул провести трансляцию, и рейтинг передачи стал самым высоким за всю историю канала.

Это невероятно рискованное предприятие не было миссией NASA или передовым физическим экспериментом. Так выглядел проект Stratos, подготовленный и оплаченный Red Bull, производителем энергетических напитков, популярных среди подростков, молодежи и студентов, сдающих сессии. Напиток продвигают под слоганом «Red Bull окрыляет», и компания стремится показать, что находится на переднем крае популярной культуры¹. Настолько на переднем крае, что единственным признаком рекламы в этом видео был ненавязчиво показанный логотип Red Bull, гармонично вписанный в контент, — он был размещен на капсуле, на скафандре Баумgartнера, на футболках зрителей внизу и т. д. Камера не задерживается на логотипе, и все внимание зрителей сосредоточено на фантастическом спортивном достижении. В общем, если не знать, где искать эти признаки, их легко пропустить.

И невероятно, что вся эта работа, деньги и даже смертельный риск обернулись изощренной и безупречно сделанной рекламой².

• • •

Удивительные события и захватывающие визуальные образы, как в случае с проектом Stratos, характеризуют рекламный феномен под названием «контент-маркетинг», который сейчас набирает популярность. Этот ясный на первый взгляд термин — на деле крайне расплывчатое название для средств, побуждающих тратить время на просмотр или чтение контента, оплаченного рекламодателем. Контент маскируют под новости (или развлекательные материалы), и, если это удаётся особенно хорошо, получаются такие успешные трюки, как прыжок из космоса с Red Bull. Эта тенденция стала настолько распространенной, что, по словам специалистов, контент-маркетинг может в итоге остаться единственной разновидностью

маркетинга. Вероятно, вы никогда о нем не слышали, и в этом весь смысл.

Этот маркетинговый инструмент призван задействовать потребителей, не подозревающих, что они участвуют в промоакциях. Компания Red Bull блестяще справилась с этой задачей. В отраслевом журнале *Advertising Age* опубликовали отзыв топменеджера, который назвал Stratos одной из лучших рекламных кампаний XXI века: «Вся прелесть в том, что это было абсолютно не похоже на попытку что-то продать»³.

Red Bull использует контент-маркетинг — как теперь и почти все специалисты по маркетингу потребительских товаров (около 90%). Потому что с его помощью можно получить нужный эффект. В описанном случае 37 млн человек посмотрели короткий ролик на YouTube, и еще очень многие увидели более подробные версии, телесюжеты на разных языках, документальный фильм на канале Discovery, новости в СМИ. В целом бренд получил бесплатное освещение в американских медиа, которое иначе обошлось бы в десятки миллионов долларов. По сдержанным оценкам, для остального мира только за первые три дня эта сумма составила бы 6 млрд евро⁴. И прыжок из космоса — только часть общего маркетингового плана компании, в котором отвергают традиционную рекламу ради спонсорства соревнований по экстремальным видам спорта, раскручивания малоизвестных музыкантов и разработки передовых технологий. Обо всем этом рассказывают на канале Red Bull на YouTube, чьи ролики в 2015 году собрали более 1 млрд просмотров, а также в документальных фильмах, журналах и реалити-сериалах, выпускаемых Red Bull Media House. Но цель здесь — не только привлечь зрителей, но и повысить продажи. И усилия Red Bull по созданию контента прекрасно окупаются. За первые шесть месяцев после прыжка Баумgartнера продажи компании поднялись на 7%, что составило 1,6 млрд долларов⁵.

Это маленький шаг для человека... и огромный скачок для Red Bull.

ДЕЗОРИЕНТАЦИЯ В КОНТЕНТЕ

Несмотря на двадцать с лишним лет работы в маркетинге, поначалу я и сама не поняла, что это была рекламная акция. Как и остальные, я посмотрела трансляцию прыжка и даже не подумала, что мне хотят продать энергетический напиток. Мне казалось, что я смотрю новостной материал.

Не использовать традиционную рекламу — прерогатива Red Bull. Но если контент достоин нашего внимания, почему компания не связывает с ним свой бренд? Ответ прост: Red Bull хорошо понимает, что, если бы мы знали об участии рекламодателя в этом событии, большинство не стало бы смотреть сюжет. Пульты дистанционного управления, видеомагнитофоны (а теперь еще и баннерная слепота*, и программы, блокирующие рекламу), убедили маркетологов, что потребители прекрасно научились избегать рекламу. В ответ на это пришлось изобрести новые и улучшенные варианты неявного маркетинга.

Непрямое воздействие, широко известное как скрытый маркетинг, представляет собой «использование тайных маркетинговых приемов, когда связь с компанией, создавшей или спонсировавшей коммерческое сообщение, не раскрывается или не демонстрируется»⁶. Хотя такие методы не новы, в эпоху социальных сетей они достигли небывалых высот и практикуются с использованием более хитрых приемов. Появилось и много названий, например скрытый маркетинг, маркетинг под прикрытием, внедренный маркетинг, а среди более новых — контент-маркетинг, маркетинг слухов, бренд-журналистика

* Баннерная слепота — психологическая оптическая иллюзия, благодаря которой пользователь сайта не замечает рекламные блоки (баннеры) или объекты, похожие на них. — Прим. ред.

и многие-многие другие. Хотя четких определений для этого явления пока немного, цель очевидна: найти способ ненавязчиво показать товары или услуги, чтобы люди не заметили призыва их купить, а также — и это самое важное — начали рекомендовать эти вещи друзьям, формируя таким образом мир, в котором мы постоянно покупаем и продаем.

Как это ни назови, в конечном итоге рекламисты могут замаскировать коммерческое сообщение всего лишь одним из двух способов: 1) спрятать рекламу в существующей среде для создания контента или 2) создать материал самим и сделать его не похожим на рекламу. В первом случае получается нативная реклама, во втором — контент-маркетинг.

Нативная реклама должна гармонично выглядеть на сайте или в ленте новостей социальной сети, чтобы посетители шли смотреть контент, спонсированный рекламодателем, с той же готовностью, с какой обращаются к не проплаченным материалам. Лучший пример здесь — BuzzFeed, популярный источник новостей и информации в интернете. Все, кто пользовался этим сайтом или приложением, знают, что представляют собой статьи-списки. Например, «51 мысль, которая посещала всех девушек, бреющих ноги» или «12 уроков жизни, которые мы усвоили на первом курсе», а также тесты вроде «Какой вы герой в “Мэппет-шоу”?» Вторую из перечисленных статей выделяет тот факт, что ее спонсировала сеть супермаркетов Target, которая хотела обратиться к студентам в преддверии учебного года. Как это можно понять? По крошечному логотипу и названию компании, расположенным над текстом. Но нативная реклама присутствует не только на BuzzFeed. Она есть в Facebook и Twitter, и даже на сайте *The New York Times*. У этой газеты уже имеется собственное маркетинговое подразделение, и начали они со статьи о женщинах-заключенных, которую спонсировал канал Netflix, выпускающий сериал «Оранжевый — хит сезона» (*Orange Is the New Black*)⁷.

С другой стороны, контент-маркетинг, по заверениям Института контент-маркетинга, обеспечивает «ценный, актуальный, надежный контент», который призван понравиться целевой аудитории. Red Bull создает контент, передающий идею «экстремизма». Для этого он использует альтернативный рок, захватывающие виды спорта и новейшие технологии, привлекательные для своей целевой аудитории — кофеинозависимых студентов, которые мечтают совершить что-нибудь экстремальное, но, скорее всего, никогда этого не сделают. Сеть ресторанов Chipotle создала трехминутное видео, выжимающее слезу, дополнила его сайтом с игрой для скачивания под названием «Чучело» (*The Scarecrow*), и все это — с целью рассказать об отрицательных свойствах промышленно переработанных продуктов. При этом Chipotle предстает как более здоровая и экологически чистая альтернатива. А компания Pennzoil сняла документальный фильм под названием «Разрушая барьеры» (*Breaking Barriers*) о том, как устанавливают новые рекорды скорости. Хотя об участии нефтяной компании много говорили в специализированной прессе, Pennzoil не фигурирует на сайте *National Geographic*, ориентированном на потребителей, и не упоминалась на кабельном канале, когда показывали этот фильм. Еще более хитрый ход — спонсированные твиты, записи в блогах и видео на Vine, где ни разу не упоминается связь с корпорацией.

Вся эта реклама — а это она и есть, и не важно, называют ее нативной рекламой, контент-маркетингом или как-то еще, — развлекает и одновременно выглядит информативной. Мы проводим в интернете бесчисленные часы, читая новость за новостью и просматривая ролик за роликом — и раз за разом понимаем, что не узнали ничего стоящего, но не можем понять почему. Причина такова: маркетинг не призван задействовать наш интеллект — он специально организован так, чтобы вызывать эмоции. Мы хотим восхищаться, злиться и радоваться,

и поэтому с готовностью продолжаем смотреть или читать. Еще один ролик с котиками не повредит, особенно если он такой милый, что им просто нельзя не поделиться с друзьями. Однако проблема в том, что, как в случае с картофельными чипсами, совершенно невозможно ограничиться одним-единственным роликом.

Пользовательские интерфейсы специально рассчитаны на то, чтобы увлечь и не отпускать. Мы круглыми сутками приклеены к экрану, который носим в кармане, держим на столе или кладем на прикроватную тумбочку. Мобильные устройства — это электронные соски, специально рассчитанные на формирование зависимости. Оповещения, хотя порой и бывают полезными, вызывают у нас в мозгу вспышки удовольствия, и от этого развивается привязанность к технологиям⁸. Это настолько эффективные приемы, что, по мнению большинства людей в возрасте от восемнадцати до восьмидесяти пяти лет, отказаться от социальных сетей тяжелее, чем от курения, употребления алкоголя,траты денег, сна и секса⁹. Вот еще статистика: пользователи Facebook находятся на сайте 81 час в году, офисные сотрудники проверяют электронную почту 30–40 раз в час, мы переключаемся между разными электронными устройствами 21 раз в час¹⁰. В 2014 году американцы в среднем 2 часа 39 минут в день пользовались компьютерами, 2 часа 43 минуты — планшетами и 2 часа 14 минут — смартфонами не для голосовой связи. Всего пять лет назад эти показатели составляли 3 часа 4 минуты, 21 и 40 минут соответственно¹¹. Конечно, такое явление можно объяснить распространением широкополосного интернета, усовершенствованием смартфонов и изобилием социальных сетей, вызывающих привыкание. Но только его было бы недостаточно, чтобы мы так прочно приклеились к айфонам и самсунгам. Все дело в продуманной рекламе, созданной с учетом собранных о нас данных, которая скрывается под маской невинной статьи или ролика, смешного до колик.

Задевающий за живое контент распространяется в социальных сетях, и производители традиционных новостей вынуждены конкурировать с ним. И находятся они при этом в очень невыгодном положении. Рекламный контент создается с расчетом дать вам желаемое (совет, информацию, скидочный купон, улыбку, возможность отвлечься), а информационные медиа поставляют необходимое (информацию). Чтобы компенсировать этот дисбаланс, статьи теперь делают похожими на рекламу, привлекая читателей (и рекламодателей) заголовками-приманками, которые один журналист назвал «проститутскими». Эти приманки (или, как их еще называют, кликбейты) описывают статьи примерно так: «Вы не поверите, что теперь будет», «Вот почему автомобили с автопилотом входят в повседневную жизнь» или «Все ходят в туалет, но 2,6 млрд человек справляются с этим дерзково». Что еще важнее, медиа и рекламодатели вступают здесь в напряженную борьбу, потому что производители контента *и есть* рекламодатели, а рекламодатели *и есть* производители контента, и все они создают сплав, который, по их мнению, вас зацепит — то есть заставит потратить на них время.

Честно говоря, идея заголовка-приманки не нова. Например, для вещательного телевидения действовала модель передач, созданных по принципу «наименьшего общего знаменателя». Вспомните такие программы, как «Холостяк», «Голос» и мириады прочих реалити-шоу и не только, где маловато искусства и много алгоритмов. Но в конечном итоге их интересно смотреть, и они привлекают много зрителей. Чем больше аудитория, тем больше денег канал получит от рекламы, а это ведет к изобилию реалити-шоу и прочего бессмысленного контента, в то время как новости, документальные и образовательные программы подаются ограниченными дозами. Для печатных СМИ соответствующим примером будет журнал *People* или таблоиды, которые размещают у касс в супермаркетах.

Отличие, которое мы наблюдаем в наши дни, состоит в том, что гонка рекламистов и издателей сосредоточена на *создании захватывающего контента, в котором невозможно распознать маркетинговую подоплеку*. Это «реклама под прикрытием», намеренная маскировка коммерческой части маркетологом или издателем, чтобы мы не могли определить скрытую природу контента. Перед нами реклама? Или статья? А может, и то и другое? Такую неопределенность я называю дезориентацией в контенте.

Дезориентация возникает, когда реклама не похожа на рекламу и совершенно невозможно отделить настоящие новости от неочевидного маркетингового хода. Если эта тенденция воплотится в полной мере, в мире не останется настоящего контента: весь он окажется в той или иной степени рекламным. Хотя вряд ли дело дойдет до такой крайности: уже сейчас реклама незаметно сливаются с некоммерческим контентом, наполняя медиасреду и отталкивая настоящие новости все дальше и дальше. На это есть простая причина: если цель — прибыль, настоящий контент должен уступить кликбейтам, тестам и забавным роликам с котиками. Нас стимулируют тратить время именно на такие вещи в надежде, что мы купим товар.

Но заставить нас пройти по ссылке — половина дела. Рекламодатели надеются, что, прочитав «статью» или посмотрев видео, мы поделимся ими, и контент станет вирусным, то есть будет распространяться от одного потребителя к другому благодаря своей развлекательной ценности. Вирусный маркетинг крайне важен, потому что он использует социальные сети, чтобы продавать товары. Это мы продвигаем бренд, мы побуждаем друзей и родственников посмотреть видео, купить товар или лайкнуть страницу. А поскольку рекомендация поступает из проверенного и надежного источника, друзья и родственники с большей вероятностью обратят на нее внимание. Так выглядит сарафанный маркетинг, основа основ в новой экосистеме скрытой цифровой рекламы. Специалисты любят

сарафанный маркетинг, потому что он всегда был и остается самым эффективным методом продаж. Более того, если наша цель — скрыть рекламный посыл, сарафаный маркетинг вызовет минимум подозрений. В конце концов, если друг говорит, что ему понравился последний «Парк Юрского периода», у нас нет оснований ему не поверить. К сожалению, заодно мы начинаем верить, что, накапливая друзей в Facebook или читателей в Twitter, мы получаем возможность делиться информацией с близкими по духу людьми. На самом деле все не так: мы создаем аудиторию для рекламодателей. То есть наши отношения используют, чтобы облегчить коммерческие операции, или, если воспользоваться маркетинговым жаргоном, «монетизируют»¹².

Отличать «настоящее» от маркетинговых уловок стало еще сложнее, потому что мы пользуемся теми же инструментами, с помощью которых их создают. Мы пишем в Twitter, высказываемся в блогах и даже сами упоминаем названия компаний. Примером может послужить хештег #alexfromtarget. В ноябре 2014 года девочка-подросток зашла в местный магазин Target и увидела симпатичного юношу, который складывал покупки на кассе. Она сфотографировала Алекса (его имя было написано на бейдже), опубликовала фото в Twitter и сделала хештег #alexfromtarget. Подростки начали делиться этим фото, и меньше чем за сутки Алекс приобрел 300 000 подписчиков и оказался героем новостей. Это не был PR-триюк: обычная девушка нечаянно устроила маркетинговую акцию для супермаркета экономкласса. Другой пример: восьмилетний Эван рецензирует игрушки и видеогames на канале EvanTube в формате, подходящем для всей семьи. Этот крошечный ведущий зарабатывает больше миллиона долларов в год и собирает больше просмотров, чем Кэти Перри¹³. Но что мы видим на канале Эвана? Рекламу товаров, которые он описывает, рекламу самого Эвана или настоящие отзывы потребителя? Трудно сказать.

На этом этапе, возможно, вы уже задаетесь вопросами: не заплатила ли компания Apple за статью, которую вы прочли сегодня утром? Не был ли забавный тест на BuzzFeed рекламой? А та запись в Facebook — «натуральная» или оплаченная рекламодателем? В случае с газетой второй вариант возможен, с BuzzFeed — почти гарантирован, а контент в Facebook оказывается рекламой все чаще и чаще, потому что эта социальная сеть постоянно меняет алгоритм повышения доходности, заставляя рекламодателей платить за контент. И многие начали это подозревать, особенно применительно к Facebook. Кроме того, мы стали лучше понимать, как маркетологи используют собранные данные, чтобы продвигать нам разные продукты. Мы знаем, что по крайней мере часть отзывов в интернете — фальшивые или оплаченные¹⁴, а «поколение двухтысячных» легко предоставляет свои персональные данные, если за это можно получить скидку или узнать последний тренд и таким образом избавиться от «страха упустить нечто важное»¹⁵.

Ну а если вы не знаете, стоит ли за записью в блоге маркетолог, получила ли звезда, написавшая твит о бальзаме для губ, 20 000 долларов за 140 знаков, заплатил ли за статью портал для онлайн-трансляций, и был ли документальный фильм на канале National Geographic снят на деньги нефтяной компании? Если бы вы знали, что это реклама, то, вероятно, прошли бы мимо так же, как прокручиваете рекламу в записанных телепередачах или выбрасываете рекламную почту в мусорное ведро. И если бы вы все же решили посмотреть этот контент, зная о нем правду, то отнеслись бы к нему значительно критичнее или циничнее — а именно этого корпорации не хотят.

Граница между непредвзятым контентом и рекламой настолько размылась, что изменились термины, описывающие эти явления. По мнению рекламистов, они уже не снимают рекламные ролики, а производят «фильмы». В отделах маркетинга трудится все больше бывших журналистов, которые называют

место своей работы не банальным «офисом», а «редакцией», что просто возмутительно. Мало кого из бывших журналистов, с которыми я разговаривала, смущает эта ангажированная работа. Они утверждают, что плоды их трудов ни за что не навредят потребителям. К сожалению, именно это и создает проблему.

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ: «ДРУЗЬЯ» И ВРАГИ

Дезориентация в контенте усугубляется в социальных сетях, где нативная реклама самым непринужденным образом влияется в естественное содержание. Но недостаточно создать увлекательный контент — необходимо построить отношения с потребителями. Рекламодатели хотят подружиться с нами, чтобы мы почувствовали себя у них в долгу или захотели поделиться информацией и опытом с другими. Это может выглядеть очень просто: мы делимся новым промороликом к сериалу «Оранжевый — хит сезона» (*Orange Is the New Black*), лайкаем страницу благотворительной организации или пишем в Twitter о том, как нам понравилось обслуживание в отеле Hilton.

Чтобы наладить эти отношения, компания должна завладеть нашим вниманием. Это делается через социальные сети (а собранные данные облегчают процесс). Именно там компании и потребители могут взаимодействовать напрямую — маркетологи называют это маркетингом отношений. Налаживать такие отношения важно, ведь чем больше времени мы проводим с продуктом, тем выше вероятность, что мы станем клиентами или повторными клиентами. Рекламодатели начали устанавливать личные связи с потребителями совсем недавно. Отношения, в отличие от громких рекламных призывов что-то купить, требуют времени, а цифровые технологии позволяют компаниям взаимодействовать с потребителями так, как это было невозможно в эпоху традиционных медиатехнологий. «Социальные сети — не для продаж, а для общения», — этот

боевой клич я постоянно слышу на тематических мероприятиях по маркетингу. И от него возникает жутковатое (или как минимум печальное) ощущение.

Многие покупаются на это внимание со стороны рекламодателей, потому что демонстрация себя в интернете связана с ощущением индивидуальности. Лайк в Facebook показывает другим, кто мы такие. Еще лучше, если сотрудник компании, чей бренд мы лайкнули, связывается с нами через социальные сети. В этом случае мы ощущаем признание и даже высокую оценку со стороны компании. Вот забавный пример на эту тему: компания Groupon сделала в Facebook запись о товаре под названием «бананоубежище» (BananaBunker) — контейнере фаллической формы для защиты этого фрукта. Неудивительно, что люди ответили многочисленными шутками на тему секса: «А что делать, если банан изгибается в другую сторону?» или «А бананацидная мазь прилагается?» Groupon отреагировала остротами: «Вам повезло — бананоубежище всенаправленное!» и «Вы что, хотите совершить бананацид? Да вы чудовище!»¹⁶. Потребители были очарованы (пост получил 12 000 комментариев, 18 000 лайков и 43 000 репостов), о событии сообщили в прессе, и «бананоубежище» распродали меньше чем за два часа. Ресторан быстрого питания Sonic использовал ту же идею, но в более благопристойном варианте — запустил кампанию под названием «Резюме к школе». Учеников попросили присыпать заглавия книг из списка литературы на лето, а в ответ им выдавали резюме не длиннее десяти слов. Например, вышло так. «Гамлет»: «Хочет отомстить за смерть отца, но немного перегибает палку»; «Заводной апельсин»: «Тоталитарное общество будущего. Насилие, насилие, насилие»; наконец, «Пятьдесят оттенков серого»: «Попытка засчитана. Такого точно в школе не задавали». Это занятные и довольно безвредные примеры — примерно так комик общается с публикой, только ответы видишь с некоторой задержкой.

Однако с помощью цифровых технологий можно применять выраженно индивидуальный подход, а значит, далеко заходить на личную территорию, что уже граничит с преследованием. Например, Лора Спика, обычная американка, у которой есть собака, выложила в Twitter фотографию, на которой собака смотрит в окно на белок. Purina* в ответ на это твитнула отредактированное фото: они подрисовали собаке шляпу, темные очки и пиджак. Кроме того, в правом верхнем углу разместили жетон «Беличий патруль», а внизу написали: «В главной роли пес ГЕНРИ». Владелица собаки была в таком восторге от оказанного внимания, что сразу отреагировала твิตом:

@Purina Вот это да! Как вы приодели мою #PurinaDog!
В жизни не видела ничего милее!!! #SquirrelPatrol #HenryDog¹⁷

Меньше чем за минуту компания связалась с человеком и добилась, чтобы тот начал продвигать бренд Purina, а не просто рассказывать о собственной собаке. Как и в случае с #alexattarget, Лора была совершенно не обязана упоминать название бренда в своей записи. Но она это сделала, и Purina оценила.

Purina смогла наладить контакт с Лорой и подобными ей потребителями, потому что ее сотрудники ищут упоминания о кошках и собаках в интернете (это называется «мониторинг социальных сетей») и стараются вступить в беседу в реальном времени. Купила ли Лора Purina? Я не знаю. Однако она стала посланницей бренда, отреагировав на небольшой знак внимания со стороны корпорации. И это не выглядело как маркетинг — ни в ее глазах, ни в понимании тех, кто прочел ее твит.

Все эти личные контакты поддерживаются большими данными — огромными массивами информации, которые сегодня

* Компания Purina выпускает корма для домашних животных. — Прим. ред.

доступны благодаря цифровым технологиям. Мы подробно обсудим эту тему в пятой главе. А пока запомните, что медиа и маркетинговые компании следят за каждым вашим шагом в виртуальном мире. Положите пару туфель в «корзину», передумаете их купить, и вскоре фотография этих балеток будет следовать за вами с одного сайта на другой, а еще с компьютера на телефон, а оттуда — на iPad и в «умный телевизор». Эта технология называется «ретаргетинг»^{*18}. Сейчас вы, вероятно, уже знаете, что результаты вашего поиска в Google будут не такими, как у членов семьи или коллег. Это потому, что, путешествуя по сети, вы оставляете след в виде данных, которые анализируют, а затем продают другим, бесконечно пытаясь убедить вас купить еще больше товаров. Траектория ваших перемещений в интернете определяет не только рекламу, которую вам покажут, но и тип сайтов, которые будут в первых строках выдачи в результате поиска в Google. Но не только Google использует вашу информацию для своих бизнес-нужд: компания Netflix создала сериал «Карточный домик» (House of Cards), используя данные о предпочтениях зрителей со своего сайта (мы еще поговорим об этом), Pinterest — это эквивалент потребительских фокус-групп в мире социальных сетей, и список можно продолжать. Перечень сайтов, которые используют нашу информацию, чтобы собрать нужные им данные, просто бесконечен.

Возможно, самый известный пример такого маркетингового исследования связан с Facebook. Летом 2014 года эта социальная сеть изменила новостную ленту многочисленных пользователей, чтобы посмотреть, повлияет ли это на их эмоции. Компания повысила процент негативных сообщений в лентах

* Ретаргетинг, так же поведенческий ретаргетинг, ремаркетинг (англ. retargeting — перенацеливание) — это рекламный механизм, посредством которого онлайн-реклама направляется тем пользователям, которые уже просмотрели рекламируемый продукт, посетив веб-страницу рекламодателя. — Прим. ред.

689 003 человек, желая выяснить, опечалятся ли они. Таким образом она проверяла теорию под названием «цепная эмоциональная реакция». Вопрос стоял так: может ли Facebook с помощью своих алгоритмов добиться, чтобы эмоция подобно вирусу передавалась от одного человека к другому? Говоря в двух словах, это удалось: чем меньше позитивных материалов было в ленте, тем больше негативных записей делали пользователи, и наоборот¹⁹. Только подумайте: компания Facebook использовала свой сайт, чтобы манипулировать чувствами людей! Похоже на фантастический фильм, но увы — это уже не кино. По заявлению Facebook, это было вполне законное исследование потребительских свойств их сайта, защищенное правовой оговоркой, которую пользователи принимают при регистрации²⁰.

Вывод: интернет — это масштабное маркетинговое исследование. Огромные объемы данных о том, как пользователи тратят время в сети, помогают маркетологам приспособить контент к личным желаниям и потребностям, наладить отношения с потребителями и с помощью этих отношений убедить нас заинтересоваться контентом, чья рекламная природа все лучше и лучше скрывается. А затем — поделиться этим контентом со своими социальными группами.

ПАДЕНИЕ ДОХОДОВ = РАЗМЫТЫЕ ГРАНИЦЫ

Медиа и маркетинг слились, потому что модели получения дохода, стимулирующие создание нерекламного контента, рушатся. Долгосрочные последствия этого процесса, вероятно, будут гораздо хуже, чем мы можем себе представить. С одной стороны, контенту перестанут доверять, а с другой — нам, пользователям, придется платить массу денег за тот контент, который когда-то был бесплатным, потому что его поддерживала реклама. «Решением» в краткосрочной перспективе

станет скрытая реклама, и это имеет далеко идущие негативные последствия.

В общем и целом, медиакомпании получают доход либо за счет рекламы, либо используя комбинированную модель — продавая рекламу и подписку²¹. Например, телекомпании продают рекламу, а журналы — сочетание рекламы и подписки. Кабельные телеканалы тоже работают так: например, MTV получает деньги за рекламу и ежемесячную плату от местных операторов, таких как Comcast или TimeWarner.

Стоимость рекламы зависит от того, сколько людей посмотрит ролик (от рейтингов) и кто эти люди. Чем больше аудитория, тем дороже рекламное время. Поэтому реклама во время Супербула (Суперкубка), самой популярной передачи на американском телевидении, которая привлекает десятки миллионов зрителей, стоит больше 3 млн долларов за полминуты. Но цена определяется не только охватом. Рекламодатели хотят достучаться до некоторых групп больше, чем до других, и щедро заплатят за контакт с этой желанной группой потребителей. Например, известно, что до молодых мужчин добраться крайне трудно, однако они представляют собой ценную целевую группу. Поэтому за успешное обращение к ним рекламодатели заплатят вдвое больше, чем в случае со многими женскими демографическими группами, которые, как правило, больше смотрят телевизор.

Очевидно, что компании с комбинированной моделью доходов лучше пережили взлеты и падения переменчивого рекламного рынка. Да, MTV потеряла рекламные доллары в условиях спада, но компания получает немалый ежемесячный доход от кабельных телекомпаний. Например, в 2013 году MTV брала 39 центов в месяц за одного абонента, которых у нее было 99 млн. Соответственно, в год выходило более 463 млн долларов за подписку²². Но комбинированный принцип больше не дает никаких гарантий. Цифровые технологии

Конец ознакомительного фрагмента.
Приобрести книгу можно
в интернет-магазине «Электронный универс»
[\(e-Univers.ru\)](http://e-Univers.ru)