

## Strategi online reputation management khusus bagi social media marketers



Membangun sebuah reputasi bisnis bukanlah hal mudah. Butuh strategi khusus untuk membangun reputasi bisnis yang baik. Perlu diingat bahwa reputasi ini kurang lebih dapat mewakili cara pandang konsumen terhadap bisnis Anda. Sedikit banyak reputasi bisnis ini akan memengaruhi kesuksesan campaign produk yang Anda luncurkan.

### **Pentingnya membangun online reputation bagi bisnis**

Membangun online reputation dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya dengan mengoptimalkan peringkat dalam hasil pencarian Google. Kenapa ini penting? Faktanya, karena daftar lima hasil pencarian teratas Google menerima sekitar 2/3 dari total keseluruhan klik.

Untuk membangun online reputation ini, Anda harus fokus pada beberapa hal, seperti:

- Pengelolaan konten pada search engine
- Pengelolaan ulasan bisnis negatif
- Mendorong konsumen yang senang untuk berkontribusi lebih banyak pada ulasan positif.

Menurut sebuah survei yang dilakukan oleh BrightLocal:

- 85% konsumen percaya ulasan online layak rekomendasi pribadi
- 49% konsumen membutuhkan setidaknya peringkat bintang empat sebelum mereka memilih untuk menggunakan bisnis



Berdasarkan statistik ini, pentingnya reputasi (pribadi dan profesional) online Anda tidak dapat diremehkan. Berikut adalah empat saluran pemasaran digital berbeda yang terlibat dalam ORM, saluran juga disebut sebagai **Model PESO**.

### **Paid Media (media berbayar)**

Paid media meliputi semua upaya pemasaran yang mengharuskan pembayaran untuk menampilkan bisnis Anda di situs web dan jaringan eksternal. Termasuk di dalamnya seperti periklanan PPC dengan Google AdWords, iklan bergambar di Facebook, dan posting yang disponsori di blog industri / influencer. Paid media berfungsi memperluas jangkauan Anda dan mengarahkan lalu lintas ke website pribadi maupun bisnis dengan membangun hubungan baru dengan mitra dan pelanggan.

### **Earned Media**

Earned media menggambarkan jangkauan bisnis pada entitas website eksternal yang tidak berbayar. Untuk mengoptimalkan peran earned media, Anda dituntut untuk menonjol dari kompetitor lewat konten, produk, atau layanan berkualitas yang dianggap layak untuk dibagikan, disebutkan, di-repost, dan ditinjau oleh pengguna.

## Social Media

Halaman dan profil di media sosial ibarat iklan dari merek Anda untuk menciptakan jalan tambahan bagi orang untuk berinteraksi. Berbicara mengenai properti (media) sosial, penting untuk mendedikasikan sumber daya untuk tetap aktif dan terlibat dalam percakapan serta penerbitan konten “fresh” secara teratur. Beberapa orang bahkan menganggap bahwa tidak memiliki profil di jaringan tertentu lebih baik daripada memiliki profil yang tidak aktif.



## Owned Properties (properti pribadi)

Website dan blog bisnis Anda adalah properti sebuah properti pribadi, yang berarti Anda memiliki kontrol penuh atas media-media tersebut. Tentu saja, semakin banyak properti yang Anda miliki, semakin tinggi peluang untuk secara efektif membangun online reputation. Pada saat yang sama, Anda telah melakukan upaya untuk menghindari kebingungan konsumen dengan membuat properti atau media yang berbeda dengan milik para kompetitor.

## Tips membangun online reputation

Berikut ini beberapa tips yang dapat Anda coba untuk membangun online reputation agar bisnis mendapat tempat di hati para konsumen:

- **Putuskan seperti apa online reputation yang ingin Anda bangun.** Misal, apakah Anda ingin dianggap sebagai otoritas industri? Reputasi sebagai pemimpin pasar? Atau dikenal karena responsif dan layanan pelanggan yang sangat baik?

- **Menilai online reputation saat ini.** Coba tanyakan pada teman, keluarga, klien, hingga mitra bisnis tentang apa yang terlintas dalam pikiran ketika mereka mendengar nama bisnis Anda. Apa yang sudah dipikirkan orang tentang Anda? Apakah online reputation Anda sesuai dengan reputasi di jaringan offline? Untuk masalah ini, coba beberapa tools seperti: The Brand Grader, Go Fish Digital's Complaint Box, Mention, Google Alerts, dan Talkwalker Alerts.



- **Buat Kebijakan Media Sosial untuk memandu keterlibatan yang mendukung sasaran reputasi.** Memiliki kebijakan media sosial merupakan salah satu langkah efektif untuk membangun online reputation. Kebijakan media sosial mengacu pada bagaimana perusahaan dan karyawannya berinteraksi secara online.

## *The Coca-Cola Company* Online Social Media Principles

### INTRODUCTION

Every day, people discuss, debate and embrace The Coca-Cola Company and our brands in thousands of online conversations. We recognize the vital importance of participating in these online conversations and are committed to ensuring that we participate in online social media the right way. **These Online Social Media Principles have been developed to help empower our associates to participate in this new frontier of marketing and communications, represent our Company, and share the optimistic and positive spirits of our brands.**

The vision of the Company to achieve sustainable growth online and offline is guided by certain shared values that we live by as an organization and as individuals:

- **LEADERSHIP:** The courage to shape a better future;
- **COLLABORATION:** Leveraging our collective genius;
- **INTEGRITY:** Being real;
- **ACCOUNTABILITY:** Recognizing that if it is to be, it's up to me;
- **PASSION:** Showing commitment in heart and mind;
- **DIVERSITY:** Being as inclusive as our brands; and
- **QUALITY:** Ensuring what we do, we do well.

- **Rancang strategi konten media sosial untuk mempromosikan reputasi yang Anda inginkan.** Strategi konten media sosial meliputi subjek dan topik yang menjadi fokus brand Anda, penggunaan kata kunci hingga jenis media (artikel, video, podcast).
- **Tingkatkan reputasi Anda dengan posting blog.** Kunci keberhasilan untuk meningkatkan lalu lintas dengan keterlibatan tinggi yakni secara konsisten menerbitkan konten berkualitas.
- **Kejar dan kelola online reputation Anda!**

Source:

<https://www.socialmediaexaminer.com/online-reputation-management-guide-for-social-media-marketers/>  
<https://unsplash.com/>