

8 Kesalahan terbesar dan berbahaya di bidang digital marketing



Kesalahan selalu memberikan pelajaran baru bagi siapa saja yang melakukannya. Tak terkecuali dalam dunia digital marketing. Melakukan kesalahan adalah hal yang wajar. Namun jika bisa menghindarinya, kenapa tidak? Mari kita belajar dari 8 kesalahan terbesar dalam digital marketing berikut ini agar kegagalan dapat dihindari.

Pemasaran gerilya tanpa ketekunan

Pada tahun 2007, Cartoon Network meluncurkan kampanye pemasaran gerilya dengan mendirikan tanda-tanda LED di berbagai tempat di seluruh kota untuk mempromosikan salah satu kartun mereka. Seorang warga di Boston mengira perangkat itu adalah bom dan memanggil polisi. Hal ini berubah menjadi ketakutan terorisme, yang mengakibatkan ditutupnya banyak jalur transportasi umum, jembatan, dan jalan.

Pemasar harus selalu sadar akan kejadian terkini dan sentimen publik saat menyusun kampanye. Kebanyakan orang, terutama penduduk kota, sangat waspada terhadap tanda-tanda sesuatu yang mencurigakan, misal terorisme.

Tweet bernada sensitif

Pada awal 2011, sebuah tweet dikirim oleh akun Twitter Kenneth Cole yang mencoba mempromosikan koleksi musim semi baru mereka. Tujuannya baik, namun sayang tweet tersebut bersifat ofensif, tidak sensitif, dan menyinggung jutaan orang. Tweet itu sedikit menyinggung tentang kekacauan politik yang terjadi pada waktu di Mesir:



Perusahaan menerima banyak feedback negatif, kemudian mereka segera menghapusnya dan meminta maaf kepada siapa pun yang tersinggung oleh tweet tersebut. Humor tidak berfungsi terhadap sesuatu yang kontroversial.

Logo baru yang “lesu”

Pada bulan Oktober 2010, GAP meluncurkan logo baru dalam upaya untuk menjadi lebih modern.



Respons negatif membludak selama dua hari. GAP kemudian memasang kembali logo lamanya setelah pukulan yang luar biasa dari publik. Logo harus mencerminkan citra merek itu sendiri. Jangan ganti logo dengan sesuatu yang bertolak belakang terhadap reputasi yang telah dibangun.

Kehilangan perhatian pelanggan setia

Pada tahun 2011, Netflix memiliki nilai pasar sebesar \$ 16 miliar dengan penawaran pesanan melalui posnya. Tapi kemudian, merek memutuskan untuk memasuki pasar streaming digital dengan merek yang disebut "Qwikster," alternatif yang mudah untuk memesan DVD mail.



Sayangnya, membagi perusahaan antara DVD mail-order Netflix dan streaming DVD Qwikster membuat hal-hal lebih rumit, misal dengan kenaikan harga 60% bagi mereka yang menginginkan kedua layanan tersebut.

Menurut CNET, perusahaan kehilangan 800.000 pelanggan dan harga sahamnya turun 77% dalam empat bulan. Bisnis harus tetap lincah agar tetap relevan, tetapi pastikan Anda mengomunikasikan perubahan tersebut kepada audiens dengan jelas sebelum mengambil keputusan.

Salah mengirim email

Pada Desember 2011, New York Times mengirim email kepada orang-orang yang baru saja membatalkan langganan, meminta mereka untuk mempertimbangkan kembali, dan memberi diskon untuk mempermanis kesepakatan. Sayangnya, seorang karyawan tidak sengaja mengirimkannya ke 8 juta pelanggan, alih-alih daftar 300 orang yang dimaksudkan untuk itu.

Pelanggan menganggap bahwa email itu adalah spam dari hacker. Beberapa bahkan marah karena mereka tidak mendapatkan diskon yang sama dengan pelanggan setia.

Perusahaan merespon dengan segera meminta maaf dan memberi tahu orang-orang bahwa itu adalah human error. Jadi, teliti sebelum mengirim.

Menjanjikan barang gratis kemudian kehabisan

Timothy's Coffee menawarkan kupon atau sampel gratis agar orang mengikuti mereka di media sosial. Sayangnya, Timothy menawarkan lebih dari yang dapat diberikan, menghabiskan persediaan paket K-cup gratisnya setelah hanya tiga hari.

facebook Search

Timothy's Coffees of the World Inc. Like

Food/Beverages

Wall

Timothy's Coffees of the World Inc.
We are so sorry!
This is our first go at this and we admit that we underestimated the response.
We are blown away that our fans love our coffee so much.
It really saddens us that we've disappointed our fans.
We apologize.
Like · Comment · Share · Friday at 8:30pm · 🌐

👍 112 people like this.
💬 1 share
💬 View previous comments 50 of 198

Bhupinder Deogun Thanks for the samples! Much appreciated for the opportunity and getting the samples in a timely manner! Have a good weekend!
12 hours ago · Like

Ted Atkinson Timothy's marketing people are incompetent. Here's a novel suggestion...why don't you honour your promotion for those that received confirmation emails. If you simply cannot do this due to the cost, then use this list and automatically enter them in the next FREE promotion. If you think BOGO (with shipping costs) is a good way to address this situation you are wrong. Also it is very telling that you have removed all of the negative comments on your facebook page about this promotion. If you want to use facebook to your advantage then you better be able to face criticism as well.
12 hours ago · Like · 🗨 11

Yasmine Abousief Guess what ... timothy's has just removed my comment, so here you are one more time ... I guess truth hurts

Timothy's COFFEE
WINTER CARNIVAL
K-Cup® Packs

Wall
Info
Friend Activity
Photos

Tak sampai dua minggu kemudian, Timothy mengirimkan pesan yang mengatakan bahwa kupon dan sampel dikeluarkan atas dasar “siapa cepat, dia dapat”. Terlambat, audiens sudah kecewa.

Memperbaiki sesuatu yang tidak rusak

Pada tahun 1985, Coca-Cola mencoba memperkenalkan versi baru yang lebih manis dari minuman mereka untuk melawan pesaing barunya: Pepsi.

Hasilnya? Tanggapan publik sangat negatif. Merek Coke mewujudkan tradisi klasik Amerika, pelanggan Coke tidak menginginkan rasa baru. Mereka menginginkan minuman klasik yang resep rahasianya terjaga.

Akhirnya, setelah menghentikan resep "New Coke", perusahaan memberi nama produk barunya "Coca-Cola Classic". Jadi, pelajari apa yang diinginkan pelanggan sebelum mengambil keputusan.

Kesalahpahaman terjemahan

Ketika Pepsi memperluas pasarnya ke China, mereka meluncurkan campaign dengan slogan, "Pepsi brings you back to life."

Namun, tanpa disadari kalimat itu benar-benar diterjemahkan, "Pepsi brings your ancestors back from the grave." dalam bahasa setempat.

Jika Anda meluncurkan pasar baru, pastikan untuk melakukan penelitian budaya. Selain itu, pastikan bahwa slogan baru Anda maknanya benar-benar sesuai dengan bahasa lokal.

Source:

<https://blog.hubspot.com/blog/tabid/6307/bid/33396/8-of-the-biggest-marketing-faux-pas-of-all-time.aspx>

<https://www.pexels.com/>