

企业与社交媒体结缘

21世纪的市场推广策略无比精彩，随着智能手机和平板电脑的普及，网上社交的风气越发盛行，也成为企业营销的重要工具。究竟甚么社交媒体可作为市场推广的工具？怎样配合公司营销？其特性为何？各行各业已开始将网络社交平台作为市场推广策略重要的一环，印刷业的进度又如何？让我们一起逐一了解，探讨如何实践全方位市场攻略以及接触广大的消费群众。



社交媒体宣传效力大

社交媒体除了是社群在网上分享讯息外，亦可作为一种市场推广的工具。它跟传统的营销手法有相似的地方，两者的重点都是接触潜在消费者，让他们对企业的服务/产品感兴趣。不同的是使用社交媒体并不是向社群硬销服务/产品，而是企业在网上建立品牌形象和信誉，让消费者在有需要时会主动搜寻他们。

透过社交网站，企业品牌和产品/服务消息迅速传给社群，社群又以一传十，十传百的功率一孰好即赞，孰坏即唱一将宣传效果放大再放大。只要在一/多个平台开设帐号，即可与市场接触。企业跟消费者的互动更为直接，能更快了解市场反应。

可用作推广宣传的网上社交平台很多，譬如透过Facebook或Twitter宣布促销活动或推出赠券；在LinkedIn与社群交流互动，建立品牌形象；亦可透过其他社交媒体制作宣传短片上载到YouTube；或制作演示文稿上载到SlideShare与网民分享；或邀请客户进行视像研讨会等。大中小企业都在运用网络社交平台壮大版图，错过这些媒体无疑是在开倒车！

根据Adobe Systems¹一项就亚太区各行业对数码媒体²营销工具的意见调查显示，香港所有受访人都认为数码营销可加强竞争力，认同

人数的比例是受访地区中最高的，显示香港企业非常看好人气急升的网络推广工具。在香港的受访人士中，有42%认为数码媒体可开拓更多商机；8%的市场推广人员将在今个财政年度拨出50-70%市场推广预算用于推行数码营销的相关工作，例如开发网站内容、搜寻器营销、电邮推广等。他们相信采用

数码媒体推广工具更能吸

引观众、更有效反映顾客的喜好，所提供的市场分析数据亦更为可信。

以往电邮只可以收发电子邮件，现在同样有社交功能。有50年历史的老牌电子邮件服务Hotmail于去年

8月亦改版，变成跨

平台的Outlook.com，集社交、购物和视频于一

身。只要与Facebook、Twitter、

LinkedIn和Google+的帐户连结，就可以透过Facebook网上聊天、分享照片、发放实时讯息、撰写网志等。自推出至今，活跃用户已超过2,500万人。

现在消费者已习惯到网上查找商品、服务或品牌，因此大中小企业都纷纷抢占网络世界的一席位。很多公司除了有网站，讨论区和留言版外，近几年还有网志，对内可增进团队精神，对外可作为行销、品牌推广或客户服务的工具。



在
几
内
志
单
已
被
网
光
一
年
志
他
在
然
定
任
有
多
不
或
微
短
体
例
即
体
碰
出
群
1 2
Pe
香
2 数
包

在网上跟消费者对话

几年前，网志只是个别人士将感想或有趣的内容放到互联网与同道中人分享。现在，网志是社交媒体推广策略中不可或缺的一环。单是增加人们在搜寻器中找到你的机会这点已有其实用价值。公司每一个网志都有机会被消费者利用网络搜寻器找到，只要将公司网站和网志连结，就可增加在网络世界的曝光率；如果每天都在网志上张贴资讯或文章，一年就多了365个机会被消费者找到。如果网志内容有趣实用，更会被其他网民连结到其他网站，曝光率就会几何级数般增加。网民在公司的网志中留言就建立了客户关系。当然建立「关系」也要视乎你是否能持之以恒，定期张贴新消息，而内容亦固然要有建设性。任何人都可根据Yahoo!Blog的简易指南，拥有专属且容量无限的网志、学会「如何让更多人来看我的Blog？」，以及其他众多功能。不喜欢或不擅长写文章的人可找专人代笔，或选择言简意赅的微博社交平台。

微博的即时通讯能力更强，它可以通过手机短讯、电邮、互联网发布，甚至可发布多媒体内容。现时中外各地推出百多个微博网站，例如Twitter、新浪微博、腾讯微博等。但是即使「社交」技巧了得，也要找出合适的媒体和群组，否则在繁忙喧闹的网络世界盲目碰撞，只会费时失事。使用关键字搜索，找出网民谈论跟本身行业有关的话题，加入该群组的讨论，就能建立社交关系，发掘当中

推广生意的可能性。

除了主动寻找潜在的顾客群，企业同时在自己的微博网站发布新闻、产品资讯，以及了解到市场对公司产品/服务的意见或反应。在这个讯息澎湃的年代，企业要争取消费者的注意并不容易，消费者亦没有时间或耐性阅读长篇大论的宣传资料，因此要发放精简有趣的最新资讯，微博就成为市场推广的有效平台。

本地流行的微博网站有Discuss、Uwants和新浪微博。新浪微博更是国内人流最大的网站之一，现在已有超过3亿注册用户，包括两岸三地和星马地区。另一家互联网龙头腾讯也在去年4月推出微博服务，现在注册用户已超越了新浪微博1亿，活跃用户更是其两倍多。起源自加拿大的Plurk有36种语言版本可供使用，但是在台湾最受欢迎，使用率和浏览次数也远远抛离Facebook和Twitter，文章亦会跟这两个网站同步，无须逐个平台更新，总的来说相当受东南亚和海外华侨欢迎。

企业要设立微博网站跟广大的潜在顾客互动、推广品牌、培养产品粉丝，最好找注册用户多的微博网站。Twitter的全球注册用户人数已超过5亿，美国用户超过1亿，占大多数。原来Twitter相当受日本网友欢迎，人气比本土开发的Mixi还要高，因此Twitter在2008年4月就推出日文版配合日本市场，并在2011年12月和Mixi缔结合作夥伴关系，共同抗衡Facebook的扩张。

- 1 2012年11月21日，Adobe Systems宣布和CMO Council（市场推广人员协会）进行的APAC Digital Marketing Performance Dashboard 2012调查报告维期6个月，对象是各行业295名市场推广人员，调查的目的是研究香港、澳洲、中国、韩国、新加坡和印度对数码媒体营销的采纳、阻力和满意程度。
- 2 数码营销是指使用电脑、平板电脑、智能手机等电子装置透过互联网进行市场推广和营销的工作。网络推销平台包括网络搜寻器、网志、多媒体广告、社交网络、跨平台广告、电邮等。

社交平台隐含庞大市场



Facebook于2004年2月投入服务，现已有超过10亿个活跃用户，是全球最大的社交网站。Facebook于2008年6月推出了繁体中文版；于2011年2月在香港设立广告销售办事处，为香港的广告从业员和市场推广人员提供技术支援。2007年5月，Facebook推出Marketplace，所有用户均可以免费发布分类广告，如出售货品、招聘等，供求两方均可发布。用户亦可张贴内容同步到个别或全部同好观看，最多可通知500个。Facebook的Events可组织及通知群组将举办的线下活动。

Facebook具备很多由第三方开发的应用程式，譬如免费的Payment就提供选择网上付款方式或是否收取运费等功能。店主可查看自己的销售状况，跟买家沟通，并透过付款状态更新（IPN）功能知道最新的交易状况。其他应用程式可参考Facebook应用程式总览³。

加入一些按钮插件⁴（plugins），就可将更多Facebook网民连结到访企业的网站、网志等，以下几种都有助商业推广，譬如Like，可让网民将某网页的内容分享到他们的Facebook涂鸦墙（The Wall）上，用于连结微博、网站，让更多人知道产品或推广活动的讯息；

Comments让网民向企业表达对产品或服务的意见；Like Box可让网民加入企业的粉丝团，显示最新内容和最新加入的10名粉丝；Registration让用户使用他们的Facebook帐户在企业网站注册等。这些及其他更多插件都可提升人流量、停留时间和销售量。

在Facebook刊登广告⁵要收费的，但是以24小时无界限接触十亿以上的潜在消费群也相当划算。用户自行撰写内容和图像创作广告，更可设定地点、职业或其他条件显示给符合条件的群组观看。用户亦可选择按点击率计算广告费的方法，以减低成本。

根据Socialbakers⁶最新的调查显示，Facebook在香港的网络使用者的渗透率达78.42%，在全球排行第42位。Facebook在香港的注册用户有近130万是25-34岁人士，其次是18-24岁。

广结商缘 扩大网络

于去年12月启动的LinkedIn是全球最大的商用社交网站。商人间可以互相合作，他们也是消费者。用户能透过LinkedIn跟在商业上往来的人保持联系，并且透过几项独有的功能，扩大社交网络。LinkedIn可以说是Facebook的进阶，它的版面设计也有点像Facebook，但它的应用比较复杂。输入真实资料并开立帐户后，主页会显示你可张贴的讯息、连结Twitter、设定观看讯息的人士、连结网站、联络人的讯息等，页面右边是你可能有兴趣认识的人，这是网站根据你的行业、联络人、群组和地点所作的判断。你可搜寻其他行业或公司的人，透过不断加入条件，搜寻目标顾客群，然后加入他们的群组，最多可加入50个群组。LinkedIn跟Facebook都是社交网络平台，但是它不像Facebook开放予相关及不相关人士，因此不难找到很多资深同业讨论行内的专门课题。

LinkedIn便利用户跟已认识的人联络，如果用作推广业务用途，可利用搜寻功能和本身的联络名单扩大人脉（connections）。一般认为这个网站比较适合商业活动，建立虚拟社交圈，分享工作或行业讯息，进而建立实体

的商业关系。

LinkedIn有一个介面可提出问题 and 回答问题，是一个非常活跃的区域。这个功能并没有任何推广宣传的原意，但是如果能够为提问者解答或解决问题，却能提升你的社交权重度（social authority），假如提问者的问题跟你的业务有关，就更能间接推广业务。用户亦可设定标题、内容和网站连结，在LinkedIn发放广告，并设定发放对象以及选择按点击率付费。

社交活动包括衣履整齐出席饭局或鸡尾酒会，主动或透过介绍扩大人脉网络。网络社交提供多一个选择，可以足不出户，更快速地建立和扩大圈子，帮助推广生意。很多社交网站（Facebook、Twitter、Google Plus+、MySpace、Pinterest等）都有这种功能，但是LinkedIn模仿真实生活的模式，可透过已认识的联络人「介绍」其联络人给你。但是使用其InMail讯息服务则无须介绍即可联络LinkedIn的任何用户。

根据法新社的报道，LinkedIn于今年1月10日公布会员人数已突破2亿，美国地区用户占多数，约7400万人；中国、印度等地利用智能手机登入的会员人数也在快速增加。去年4月，LinkedIn在香港开设办事处，服务香港近50万名用户及发展本地及北亚地区市场。LinkedIn亚太及日本执行董事兼副主席Arvind Rajan说：「香港有超过2,400间地区办事处及1,300间地区总部，技术人员鼎盛，专才充裕，加上其在金融及商业市场的领导地位，令香港成为重要的市场以连接全球专才，并发掘机遇。」

Facebook和LinkedIn全球庞大的用户人数成为市场推广的理想工具。当人们到访这些社交网站时，也可接触到商业用户的服务或产品讯息，加上撰写网志、微博、参与

社交网络、搜寻目标群组、张贴内容/ 讯息、回答问题... 都是以读写为主的市场推广工具，企业还可以选择上载影片，跟广大网民接触。YouTube的主要功能就是影片分享和网络社交。

企业得享闪耀的曝光率

YouTube公布的数据显示，造访的活跃用户人数每月超过8亿；影片播放每月超过40亿小时；每分钟有72小时的影片上载；70%人流来自美国以外地区；43个国家有本身的YouTube，总共有60种语言版本。此外，每天在Facebook观看YouTube影片的时间合共500年之久，每分钟亦有超过700段YouTube影片在Twitter播放；每星期有1亿人在YouTube参与社交活动（点击「Like」、「Share」等）；一半以上的影片得到网民评分和留言；每天都有数以百万计的影片被加入网民的最爱；「Like」和「Dislike」的比例是10比1。由此可见，YouTube是一个非常热闹繁忙的网站，而且全球通行，加上网民都有连结其他社交媒体的习惯，企业放上去的资讯将享有无限的曝光率。

跟其他社交媒体比较，YouTube的留言是最不留情面的。但是有内容、有质素的影片亦会被广泛分享。自2011年起，点击「Like」和「Dislike」的次数已双倍，表示网民越来越重视影片的质素。要影片受欢迎并没有一定的公式，但是要让网民更加了解你的公司，最好有真实个案，由顾客或员工亲述感想和经验是较为自然的推广方法。此外，亦可在影片中加插一些意料不到的惊喜，或带有幽默感的内容和标题都会是争取观众的元素。影片也不适宜太长，五分钟以内最为适中。

3 http://www.facebook.com/?ref=home#!/apps/directory.php?app_type=0&category=100。登入后须注册成为用户才可观看，一些应用程式是需要缴付月费的。

4 <http://developers.facebook.com/plugins>

5 <http://www.facebook.com/advertising/?src=advf2>

6 Socialbakers是一家总公司位于捷克的社交媒体分析公司，于2008年10月13日成立，分公司遍及世界各地。



放上YouTube或网志等的内容参考：

- 网上特惠折扣
- 产品资讯教学
- 客户/ 员工/ 物料供应商访问
- 公司幕后花絮（例如生产/ 检测过程）
- 行业新闻
- 回应客户查询/ 投诉
- 客户赞扬报告
- 产品新资（例如讲解产品非一般用途/ 新产品介绍）
- 市场调查结果
- 邀请网民提供产品创作构思
- 送礼贴士
- 节日祝贺/ 感谢支持等

YouTube的市场推广工具包括：建立自己的频道⁷，让观众可一览你的内容；「订阅」频道让你加入同类群组，增加自己的曝光率；连附影片发放内容，加强内容的吸引力；找出影片的HTML码⁸用以增加影片的存取机会；在「我的影片」按下「编辑」，输入所有关于开放影片的设置，例如让所有人观看、接受评论、评分、容许其他人分享你的影片、容许影片在流动装置播放等；制作字幕，扩阔观众层面；将影片连结到其他社交平台；制作播放清单⁹宣传产品等。YouTube同样可以刊登广告，你可设定条件（例如地点、职业、年龄等）选择目标观众，亦可选择广告空间的大小，以

及选择按点击率或显示次数付费。

商业用户的宣传拍挡

Google公司于2011年6月推出社交网站Google+，用户主以男性居多，约71%，而大约50%的Google+用户都是年青人。Google+的功能包括「社交圈」跟进发布者的讯息、「群组信息」、「多人视讯聊天」、「话题灵感」、「流动社交应用」等。相对于Facebook开放的特性，Google+可让用户把群组分开，以筛选分隔朋友、家人、同事和网络好友的讯息，方便管理。商业用户也可利用Google+专页¹⁰宣传品牌和产品、分享内容、推荐留言和相片，以及进行视讯通话等，最多可支援10人电话会议，有主、副画面，可同时看到多人；亦可适时发布最新消息、优惠活动，或实时面对面跟全球各地客户通话。去年5月，Google加强本地商舖搜寻服务，引进Local徽章，将搜寻、地图和流动服务整合到商户的专页里。建立Google+Local，客户可轻易看到商户的地图位置、并有地址、电话号码和营业时间注明。Google+另有+1按钮，让使用者向好友推荐心目中的产品和服务；亦有评估服务，让商业用户了解专页的成效。

到目前为止，Google+的登记用户有4亿，活跃用户仅1亿，约Facebook的十分一。Google使尽浑身解数，不断研究开拓市场的可能性。继上月造访北韩后，最近更宣布进一步整合服务，包括开设YouTube、Gmail等Google服务帐户时，同时自动开设Google+专页；将Google+的品牌、商务及个人页面包含在搜寻结果内；Google将显示地区商业讯息的网页移至Google+等，以推高使用率。Google在去年12月表示，在旗下所有网站中，使用Google+功能的用户数量已达到2.35亿，比6个月前的1.5亿大幅提高。相信为争夺市场份额，Google将推出更多有利商业用户的服务。

印刷业踏上网络社交平台

各行各业，越来越多的大中小企都使用上述的社交媒体或更多其他数码媒体作为推广工具，印刷业也不甘后人。从以下例子可见在各社交媒体中不难找到香港印刷公司的资料和讯息，各有各精彩。

- BannerShop的Facebook网页内容丰富，包括向粉丝送礼、举办社福运动、公司获奖消息、员工派对、各项赛事，以及《印刷资源》的专访等，不但提升公司团队精神，更有助在网络社交平台打响知名度。
- 在生活易网站的网志¹¹，有用户紧急邀请网民推荐印制喜帖的公司，她亦很快得到建议：位于柴湾的百利印刷。
- Google搜寻器可显示15间香港的印刷公司，使用广告服务的可排头位并重覆显示，或刊登于左边的醒目位置。
- 在RealBlog网站，有一篇罗列了香港几间报业集团的印刷公司的文章¹²，网站内亦可见施永青对免费报的见解，以及他在am730的原文的超连结。
- 香港印刷网有限公司¹³是一间充份利用网络推广的公司。他们应用了多个社交媒体，包括Facebook、Twitter、新浪微博、Plurk和Tumblr¹⁴，增加公司在互联网的曝光率；更设有电子报宣传公司的最新推广和优惠。
- 中大印刷公司透过参与研讨/访问活动¹⁵，将影片放上YouTube，跟工商界人士分享，同时收到社交媒体营销之效。
- 白纱科技印刷股份有限公司亦将有关公司的宣传短片、日常业务、董事长专访等影片放上YouTube，每段片都记录了观看次数，有助侦测市场反应。
- 香港投资推广署的网页是一个超媒体平台，有社交网站、相片分享、网站连结；也包含文档超连结和支援多个电邮系统等。专营紫外线感光印刷的俄国公司Sun Studio将公司网



站连结到此网站，让更多同业和消费者认识他们的业务。

传统的市场推广策略，包括广告、邮件、展销摊位、赞助活动、赠券等，主要透过传统的媒体，例如印刷品、推销员、电视、收音机等，大部分都是单向宣传的形式，社交媒体市场推广却是双向互动的。但是社交网站并不能取缔传统的市场推广方法。首先，消费者不是个个都热衷于探访社交网站的；此外，消费者亦不是无时无刻在上网。传统的宣传媒体，如刊物广告、广告牌、电视广告、传单、直销邮件等在消费者的日常生活中仍具很大的影响力。假如再加以配合社交媒体专页、撰文建立网络权重、微博的粉丝口碑、拍摄短片推广、网上/实体宣传活动等，才是最佳的全方位市场策略。因此，作为市场推广工具的社交媒体只是多一个宣传或谋求商机的途径，它最大的好处是好玩又免费，所需要投资的是了解各种媒体的特性和寻找合适社群的时间，经过了解和试验后企业可再检讨成效和修正各种市场推广工具的比重。👉

7 可参考YouTube的「自订品牌频道」指南

8 是浏览器阅读并显示档案的编码

9 相关的操作方法可参考YouTube的「说明资源」

10 跟Google+个人资料的功能相似，但可从页面名称旁边的Google+专页图示分辨。

11 <http://wow.esdlife.com/network.php>

12 <http://realblog.zkiz.com/200/26613>

13 <http://www.anyprint.hk>

14 Tumblr网志有超过6.4亿篇文章；约有五百万会员，每天新增超过三百万篇文章，可以自动将内容同步到Facebook和Twitter。

15 香港提升快乐指数基金(基金会)及香港生产力促进局(生产力局)于去年5月进行全港首个企业工作快乐度调查，整合成「香港企业工作快乐指数」，供工商业界参考。