

Аналитическая записка по мониторингу McDonald's

Цель исследования

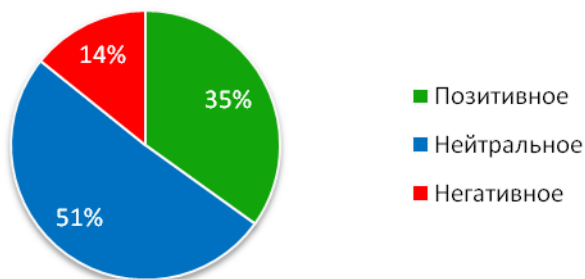
Оценить общий информационный фон упоминаний McDonald's в блогосфере Рунета. Выявить наиболее актуальные направления развития коммуникаций бренда в Интернете.

Период исследования 15 января 2010

Общий фон и соотношение позитив/негатив

За исследуемый период общее количество упоминаний по всем утвержденным запросам составило 232 сообщения включая независимые материалы, а также комментарии. Соотношение упоминаний: нейтральных упоминаний 51%, позитивных 35% и негативных 14%.

Соотношение позитивных и негативных упоминаний



Восприятие

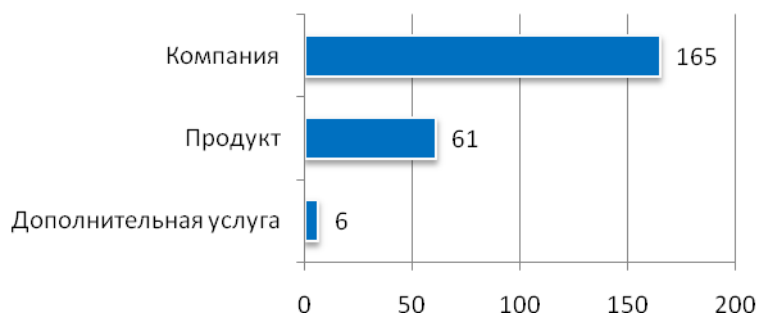
В рамках анализа мониторинга все упоминания McDonald's были распределены на три категории: Компания, Продукт, Дополнительная услуга:

- **Компания** – все упоминания McDonald's связанные непосредственно с брендом компании
- **Продукт** – упоминание продуктов из меню McDonald's и бренда компании в процессе потребления ее услуг
- **Дополнительная услуга** – все упоминания, связанные с непрофильными услугами McDonald's (Wi-Fi, МакАвто, МакКафе, WC и т.д.)



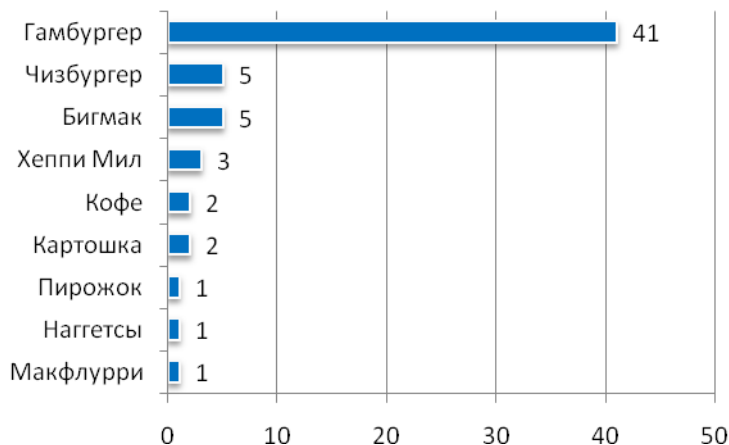
Каждая категория включает в себя подкатегории.

Соотношение упоминаний по категориям



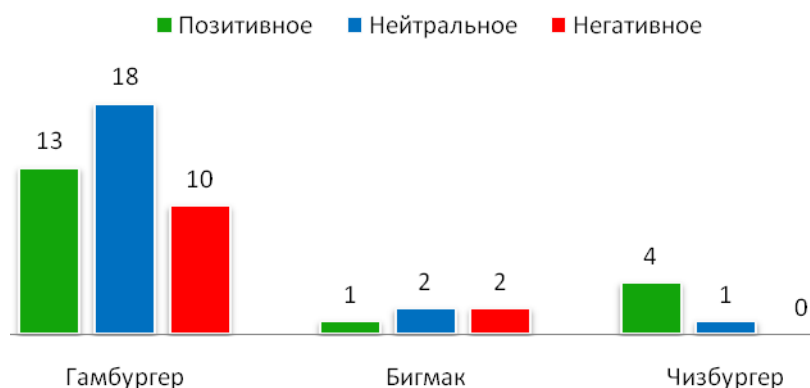
Наиболее упоминаемым **продуктом** McDonald's за указанный период является **Гамбургер**. Такая высокая частота упоминания по сравнению с другими продуктами компании обусловлена восприятием **Гамбургера**, как обобщающего понятия «блюдо быстрого питания», не всегда связанный с McDonalds. Тройка самых популярных продуктов – Гамбургер, Чизбургер, Бигмак.

Упоминаемость продуктов



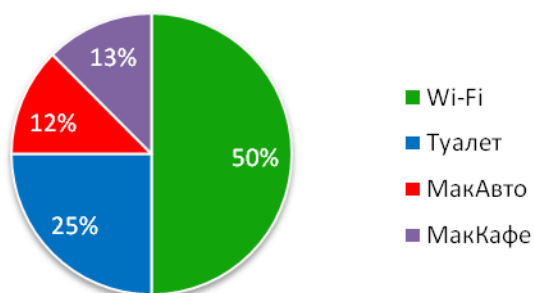
На графике представлено соотношение негатива, нейтрального отношения, позитива по трем самым популярным продуктам.

Соотношение позитива и негатива по трем основным продуктам

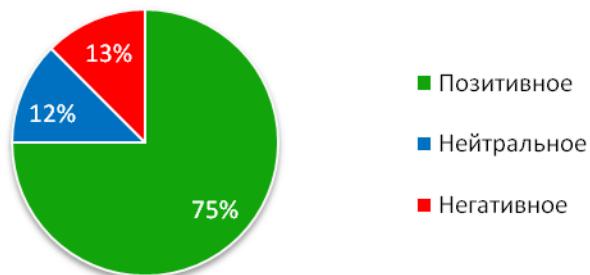


Особое внимание следует обратить на упоминание дополнительных услуг McDonald's в Интернет-аудитории компании. Слабое упоминание дополнительных услуг свидетельствует о незначительном внимании, которое клиенты уделяют им в процессе описания взаимодействия с брендом McDonald's. Среди дополнительных услуг особым вниманием клиентов пользуется услуга бесплатного Wi-Fi.

Дополнительные услуги

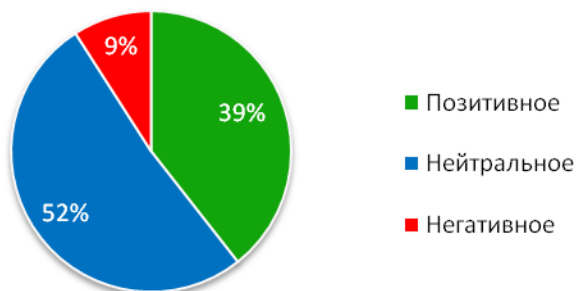


Оценка дополнительных услуг



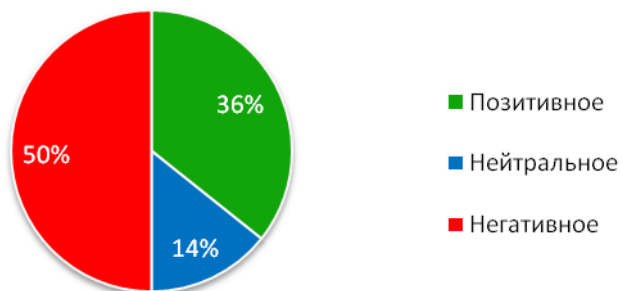
Контент-анализ показывает о доминировании положительной клиентской оценки дополнительных услуг компании:

Клиентский опыт



Клиентский опыт сервисного обслуживания компании обсуждается в большой степени с нейтрально-положительной оценкой.

Оценка кухни и сервиса в целом



Важно отметить значительную негативную составляющую в клиентской оценке кухни и сервиса McDonald's в целом.



Среди площадок, на которых упоминается McDonald's, доминирует LiveJournal.com. На это факт необходимо обратить внимание при выборе площадки для проактивного маркетинга в социальных медиа.

Площадки

