



社会突发事件 企业号内容营销指导

全国营销中心内容营销
内容案例请打开抖音扫码观看

新冠肺炎疫情发生以来，牵动着亿万人心，也为企业经营尤其是中小企业带来了巨大的困难和压力。疫情期间，企业该如何应对？特殊情况下企业号内容的边界该如何拿捏？为帮助中小企业共度难关？

本课题将就抖音平台企业号的内容生产和内容运营，给出一些应对的建议和指导，助力大家共同打赢这场“战疫”！

通用原则：社会突发事件企业如何跟进

事件分析：以疫情为例的分析

运营指导：抖音企业号发布什么内容

社会突发事件，企业为什么要及时反应？

突发事件会在社会化媒体上形成巨大的传播爆发力和影响力，会得到社会高度关注，越重大的突发事件，企业越需要及时反映，而且正确的应对，将会为企业带来以下收益：

1. 树立企业良好的社会责任形象，增强用户认可度
2. 提升品牌形象、增强品牌影响力

短期应对突发事件以及长期持续应对突发事件，应对正确给企业带来的影响也不同

短期

提升品牌资产

》

促进销售转化

长期

丰富品牌形象

》

提升用户好感度

》

引发传播

》

增强品牌曝光

》

建立口碑

跟进前，先做个自我评估

根据五个维度，判断企业是否对事件进行跟进

匹配度

突发事件与企业调性、企业用户、企业产品的适配度

话题性

企业跟进事件是否会引发用户互动

影响范围

是否会在网络、社会形成强影响力

负面风险

跟进事件是否会有负面可能

热点时效

跟进事件的执行时间是否充裕

事件跟进的通用原则

明确自身

1

社会责任感是第一位的。一切跟进动作，都需要从凸显企业责任感出发，而非营销。

理解用户

2

内容生产需以用户需求为原点出发，而不是企业需求。突发事件关注度越高，用户心理就越敏感，越需要顺应需求而动。

了解平台

3

了解抖音平台相应的内容审核规则，避免踩红线，尽量发布符合平台价值观维度的视频

运营互动

4

视频上传不是终点，只是开始，运营动作需要及时跟上，与网友进行及时性互动，既有利于内容扩散，也有利于及时发现舆论问题并且纠偏

通用原则：社会突发事件企业如何跟进

事件分析：以疫情为例的分析

运营指导：抖音企业号发布什么内容

疫情事件跟进评估

匹配度

行业是否和疫情直接相关，或者与抗击疫情本身相关度高低

话题性

企业跟进事件是否会引发用户互动

影响范围

内容得当，是否会在网络、社会形成强影响力

负面风险

如果营销方式方法不当，会演变为消费灾难性事件，企业产生自我价值但是没有给社会、公众带来价值。

疑问

- 如何才能正确、及时地反应？
- 直接利益相关企业应该如何跟进？
- 没有直接利益相关的企业是不是不应当发

结论

- 任何企业都有权利表达自己的社会责任感使命感，传递自己积极正确的价值观；
- 要根据自己企业账号与疫情的相关程度，有针

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_16976

