



ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ДОВЕРИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ К САЙТУ

Екатерина Гусева
Promo.Techart



МАРКЕТИНГОВЫЙ КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ
www.techart.ru

19.12

Research

Advert

Promo

Web

PR&Event

Design

Photo

Branding

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ЗАЧЕМ НУЖНО ПОВЫШАТЬ ДОВЕРИЕ?

➤ Степень доверия пользователей к сайту является одним из факторов, влияющих на конверсию

➤ Качественный контент является основой для успешного сайта, а вершиной будет достижение доверия целевой аудитории



02_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ДОВЕРИЕ И ЛОЯЛЬНОСТЬ К САЙТУ

- Много посетителей на сайте — **ХОРОШО!**
- Много целевых посетителей — **ОТЛИЧНО!**
- Много целевых и лояльных посетителей — **ИДЕАЛЬНО!**



03_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ЧТО ТАКОЕ ДОВЕРИЕ В OFFLINE?

ДОВЕРИЕ —
уверенность потребителя в том,
что при обращении
в данную компанию
можно получить качественно
выполненную и полезную
продукцию или услугу.



04_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ПОЧЕМУ ДОВЕРИЕ — ЭТО СЛОЖНО?

ВАЖНО ПОМНИТЬ:

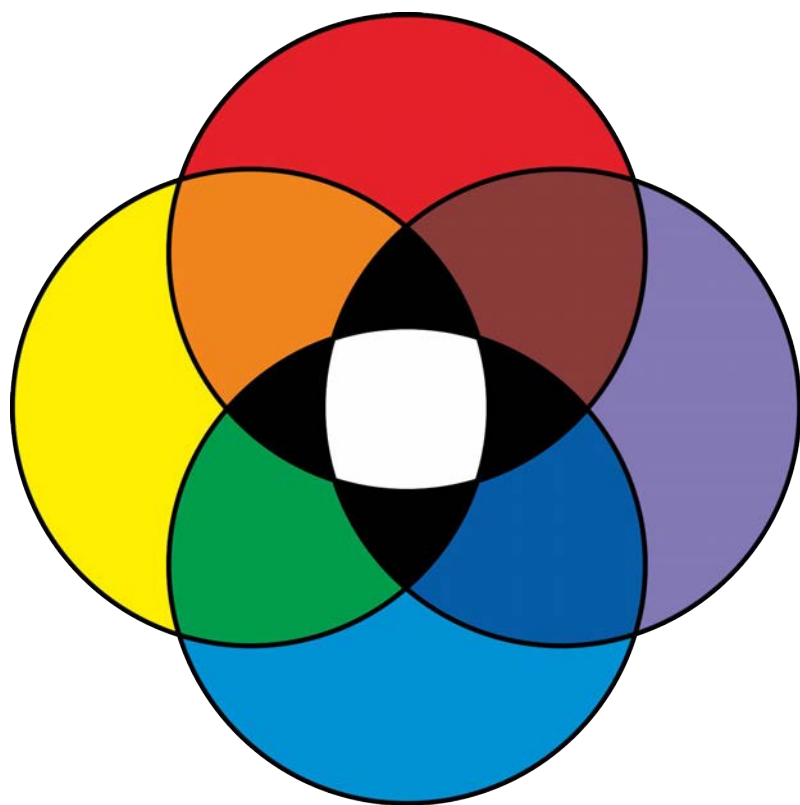
➤ ДОВЕРИЕ — это
не запрограммированный
элемент на сайте,
это ощущение
пользователя

➤ ДОВЕРИЕ
взрачивается
постепенно



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

НА ЧЕМ ОСНОВЫВАЕТСЯ ДОВЕРИЕ В ИНТЕРНЕТЕ?



 КОМПЕТЕНТНОСТЬ

 ДОСТОВЕРНОСТЬ

 ИСКРЕННОСТЬ

 БЕЗОПАСНОСТЬ

 ДОВЕРИЕ



06_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту



ОБЩЕЕ ВОСПРИЯТИЕ САЙТА

- Отсутствие рекламы
- Качество дизайна
- Свежесть
и актуальность
контента
- Наличие отзывов
- Отсутствие
фактических
и грамма-
тических
ошибок



07_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ДОВЕРИЕ НА ПОСАДОЧНЫХ СТРАНИЦАХ

➤ ТЕКСТ

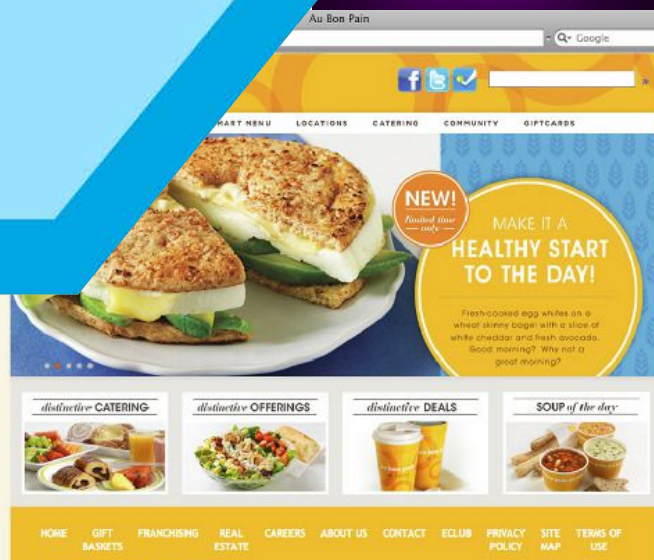
➤ КОНТАКТЫ

➤ ПОЛИТИКА
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

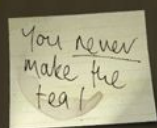


**1500 LS
EVERY MONTH
GUARANTEED**

Top models are our gold.
We cherish them very much
their work as comfortable as



Tea Round rapidly settles thirst-based arguments by deciding who makes the tea.



Step 1



08_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

РАЗДЕЛ «О КОМПАНИИ»

СОДЕРЖИТ ИНФОРМАЦИЮ:

- описание деятельности компании
- историю развития
- информацию о сотрудниках
- информацию о партнерах
- информацию о наградах и достижениях
- информацию о планах на будущее и перспективах развития



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ЧТО ЕЩЕ РАССКАЗАТЬ «О КОМПАНИИ»

ВАШИ ОТЛИЧИЯ ОТ КОНКУРЕНТОВ

Найдите то,
что будет интересно
вашей целевой
аудитории.



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

TECHART: КОРПОРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

СОДЕРЖИТ ИНФОРМАЦИЮ:

- **Прозрачность и этичность бизнеса**
- **Ориентация на устойчивое развитие**
- **Ориентация на клиента**
- **Персонал и социальная ответственность**

The screenshot shows the website of Techart, a marketing and outsourcing company. The page is titled 'КОРПОРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ' (Corporate Responsibility and Sustainable Development). It features a header with the Techart logo and navigation links. The main content area includes a paragraph about the company's commitment to corporate responsibility and sustainable development, followed by three sections with images and bullet points:

- Прозрачность и этичность бизнеса** (Transparency and business ethics):
 - Неизменность названия компании, ее учредителей, юридических лиц и топ-менеджмента на протяжении всех 14+ лет работы.
 - Регистрация торговых марок собственных брендов компании.
 - Противодействие коррупции: мы не даем откатов, не участвуем в «распилах», не вступаем в неофициальные отношения с представителями клиентов. За 14+ лет мы ни разу не дали отката или взятки.
 - Использование в работе только легального программного обеспечения и ПО с открытым кодом (open source).
 - Мы не проводим маркетинговую работу с проектами, товарами и услугами, которые считаем неэтичными, нарушающими законодательство, в которые не верим сами.
 - Использование только корректных и этичных методов в маркетинге.
- Ориентация на устойчивое развитие** (Orientation towards sustainable development):
 - Постоянное развитие компании благодаря собственной прибыли, без привлечения заемных средств.
 - Отсутствие коммерческих служб, активных продаж и рекламы. Получение новых заказов сложившейся на рынках присутствия, и рекомендациям клиентов.
 - Развитие рынков присутствия — методология и формирование спроса.
 - По всем основным услугам, оказываемым группой «Текарт», в компании существуют отработанные стандарты.
 - Мы постоянно инвестируем средства в развитие внутренних стандартов и корпоративной культуры.



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ЧТО ЕЩЕ РАССКАЗАТЬ «О КОМПАНИИ»

С КЕМ ВЫ РАБОТАЛИ / РАБОТАЕТЕ?
КТО ВАМ УЖЕ ДОВЕРЯЕТ?

РУСЬ
ХОЛДИНГ

ЯПОША
суши антисуши

ВТБ24
ПИЗЫГ

ПОРТАЛ
Домашний

Rendez-Vous
МАГАЗИН ОБУВИ И АКСЕССУАРОВ

BOSCO

СДМ-БАНК

ОТТО

Vigoda.ru
МАГАЗИН

РАССКАЖИТЕ «СЛУЧАЙ ИЗ ПРАКТИКИ»

Долгосрочный проект ориентирован на продвижение основного направления деятельности NAYADA — производства и реализации систем офисных перегородок, региональных представительств компании, а также производственного цеха порошковой окраски NAYADA-Industrial и бренда раздвижных перегородок NAYADA-HUF COR. Проект включает разработку и сопровождение группы веб-сайтов, интранет-систем для службы маркетинга, комплексный интернет-маркетинг (включая SEO), имиджевое продвижение, проведение РК.

Выполненные работы

3
маркетинговые
исследования

13
дизайн

28
интернет-
решения

8
интернет-
маркетинг

6
рекламные
кампании



12_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ДЛЯ РАЗДЕЛА «О КОМПАНИИ»

- Рассказывать о компании слишком мало или слишком много
- Излишнее использование множественного числа



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

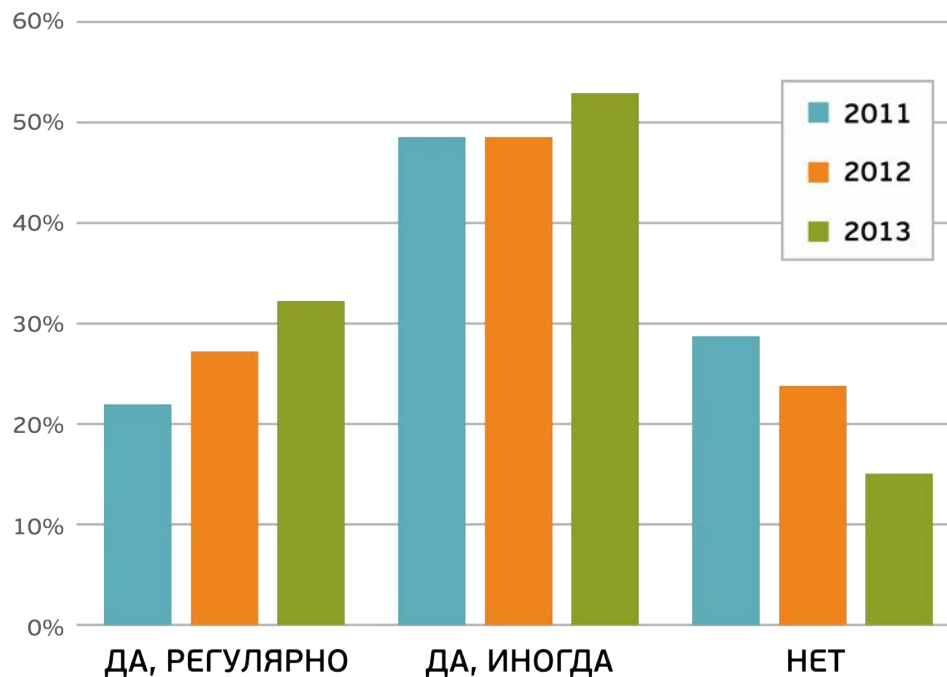
ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ДЛЯ РАЗДЕЛА «О КОМПАНИИ»

- Информация важная только «внутри» компании
- Хвастовство
- Факты, значение которых не объясняется



ОТЗЫВЫ

ЧИТАЕТЕ ЛИ ВЫ ОТЗЫВЫ В ИНТЕРНЕТЕ,
ЧТОБЫ УБЕДИТЬСЯ В КАЧЕСТВЕ БИЗНЕСА?



➤ **85% потребителей говорят, что они читают отзывы в интернете о предприятиях***

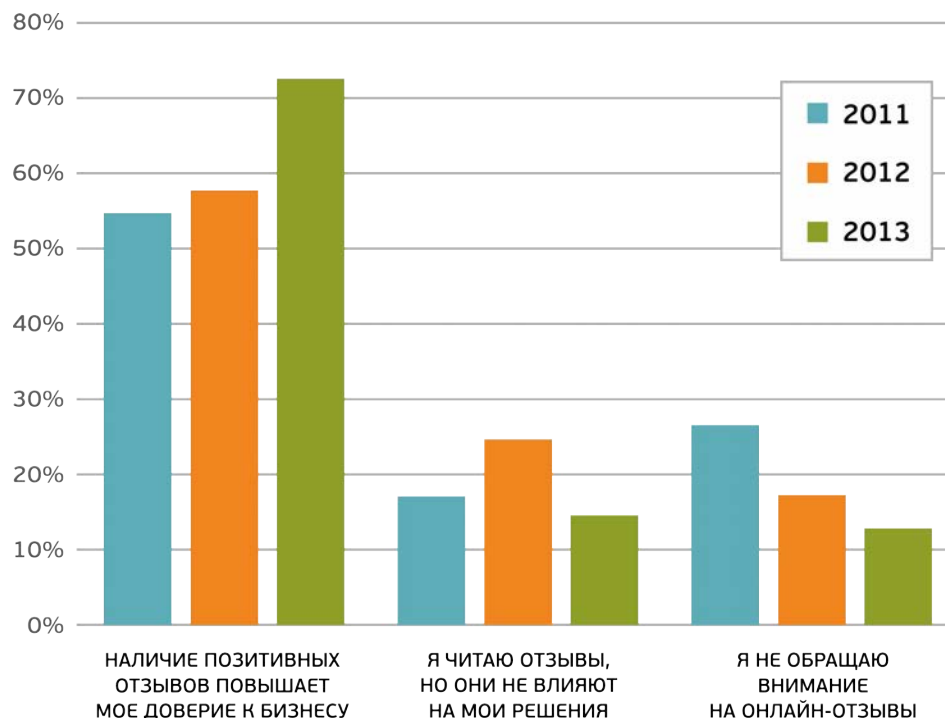
➤ **Только 15% потребителей говорят, что они не читают отзывы онлайн***

* по данным Brightlocal



ОТЗЫВЫ

КАК ОТЗЫВЫ В ИНТЕРНЕТЕ ВЛИЯЮТ НА МНЕНИЕ О БИЗНЕСЕ?



➤ **73% потребителей утверждают: наличие положительных отзывов повышает их доверие к бизнесу***

➤ **Только 12% не обращают внимание на онлайн-отзывы***

* по данным Brightlocal



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ И ПАРТНЕРОВ

В2С — ОТЗЫВЫ ПОКУПАТЕЛЕЙ И КЛИЕНТОВ

Высокий уровень сервиса

Сначала я подумал, что цена слишком высокая, но когда мне привезли и установили оборудование, я попробовал его в работе и понял, что совершенно зря боялся переплатить... [Далее »](#)

Андрей 2013-11-01

В2В — БЛАГОДАРСТВЕННЫЕ ПИСЬМА ОТ КЛИЕНТОВ И ПАРТНЕРОВ



KNAUF



Норильский



Polaroid



Tikkurila



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

СТРАНИЦА «КОНТАКТЫ»

➤ ПОЛНОЕ НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ

➤ РЕКВИЗИТЫ

➤ АДРЕСА

➤ ТЕЛЕФОНЫ



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

СТРАНИЦА «КОНТАКТЫ»

➤ ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

➤ СХЕМА ПРОЕЗДА

➤ ЧАСЫ РАБОТЫ

➤ ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
КОНТАКТНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ



19_29

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

СОЦИАЛЬНЫЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА

- » РЕЙТИНГИ И ОБЗОРЫ
- » ОТЗЫВЫ
- » «ЛАЙКИ»,
количество
подписчиков
в социальных сетях
- » УПОМИНАНИЕ
ЭКСПЕРТОВ,
ИЗВЕСТНЫХ
ЛИЧНОСТЕЙ

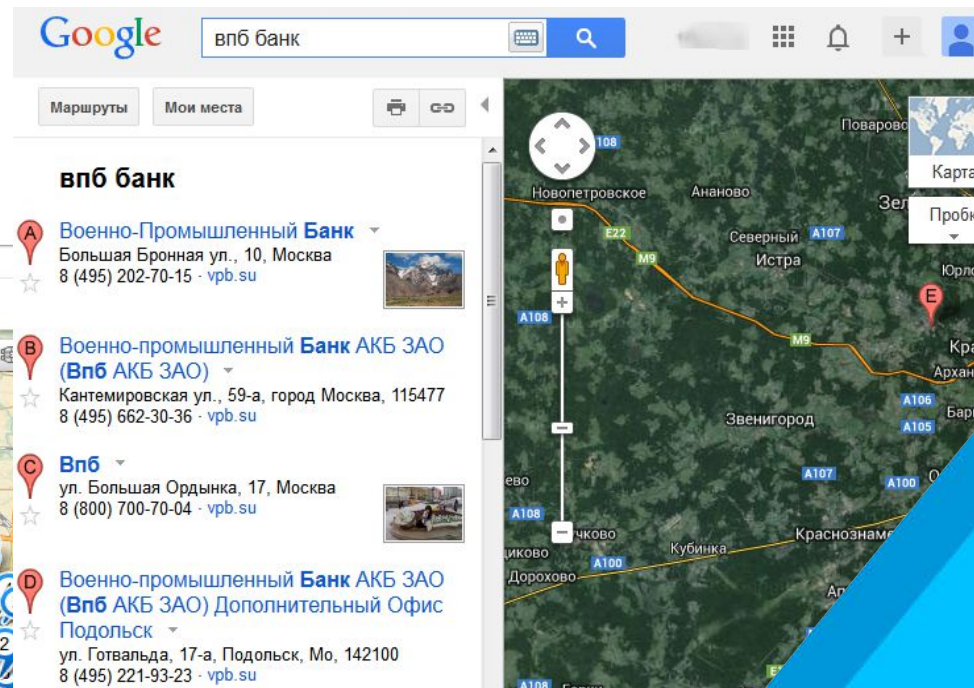
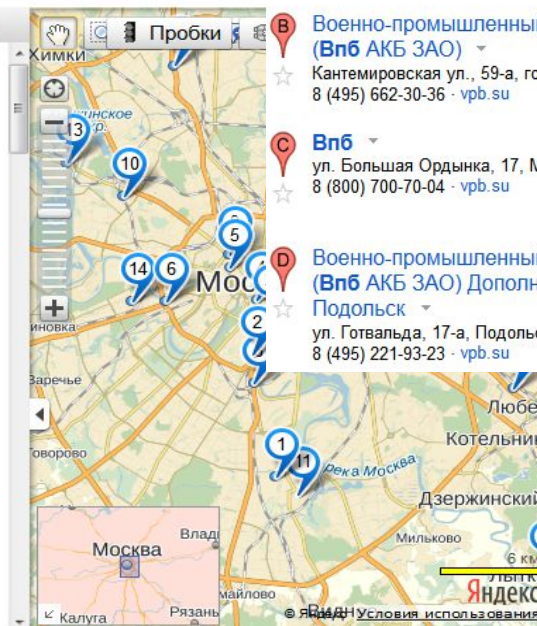


≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ДОВЕРИЕ — ЭТО НЕ ТОЛЬКО САЙТ

ЯНДЕКС.СПРАВОЧНИК И GOOGLE АДРЕСА

- Яндекс**
карты
- впб банк Маршруты Мои карты
- Военно-Промышленный Банк**
1 отзыв ★★★★★
Москва, ул. Кантемировская, 59а
vpb.su
Банки
пн-пт 09:00-18:00
 - Военно-промышленный банк, банкомат**
Москва, ул. Большая Тульская, 2
vpb.su
Банкоматы
Бесплатное снятие наличных в банкоматах круглосуточно
 - Военно-Промышленный Банк**
Москва, ул. Новокузнецкая, 30, стр. 1
vpb.su
Банки
пн-пт 09:00-18:00
 - Военно-Промышленный Банк**



21_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ДОВЕРИЕ — ЭТО НЕ ТОЛЬКО САЙТ

СНИППЕТЫ

...Турции, Испании, Египте. Горящие туры в Болгарию, Египет. / Турфирма...

Горящие путевки Авиабилеты Экскурсионные Круизы и паромы

туры: автобусные, экскурсионные, горнолыжные, индивидуальные, детские

Туры и экскурсии по странам мира, авиабилеты, выездные документы и пр. Возможность заказа путевки и др.

 [ВКонтакте](#)  [Facebook](#)  [YouTube](#)  [Twitter](#)

🕒 пн-пт 10:00-19:00 +7 (495) 647-24-26

Москва 📍 Алексеевская 📍 просп. Мира, 95 все адреса



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ДОВЕРИЕ — ЭТО НЕ ТОЛЬКО САЙТ

СНИППЕТЫ

Инфографика: социальные доказательства - Лайкни



www.likeni.ru/events/Infografika-sotsialnye-dokazatelstva/ ▼

автор: Zhanna Rozhkova - в 27 кругах Google+

16 окт. 2013 г. - Что такое соцдоказательства, и почему они непременно должны присутствовать на сайте любого бренда.

Вы посещали эту страницу 07.12.13.

Правило социального доказательства : Содержание книги ...

www.playbook.ru/read/book/maintenance/&id=71 ▼

Особенно сильно влияние правила социального доказательства проявляется в неопределенной ситуации, если она не встречалась человеку ранее, и у ...

Егоров Павел Принцип социального доказательства



nikkiewart.net/?p=1028 ▼

автор: Павел Егоров - в 243 кругах Google+

15 янв. 2012 г. - Сегодня расскажу вам о таком виде психологической манипуляции, как «принцип социального доказательства». Согласно этому ...



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ОПЫТ ПРОШЛОГО ОБРАЩЕНИЯ И ДОВЕРИЕ

ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ:

- Работа отдела продаж
- Соответствие действительности
- Наличие программ лояльности



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

ЛОЯЛЬНОСТЬ И ЭМПАТИЯ



25_28

≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

СОСТАВЛЯЮЩИЕ ДОВЕРИЯ

ДОВЕРИЕ

РАБОТА В ОФФЛАЙН

ПОРТФОЛИО

ОТСУТСТВИЕ РЕКЛАМЫ

ОБЗОРЫ

ОПЫТ ПРОШЛОГО
ОБРАЩЕНИЯ

МНЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ
ЭКСПЕРТОВ

АКТУАЛЬНЫЙ
КОНТЕНТ

КОНТАКТНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ

ГРАМОТНОСТЬ

ДИЗАЙН

«О КОМПАНИИ»

ОТЗЫВЫ



≡ Пути повышения доверия пользователей к сайту

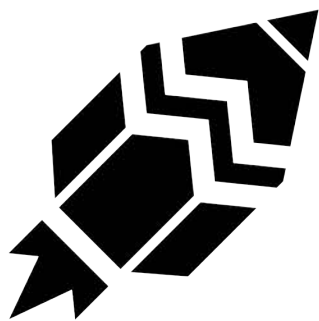
ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ДОВЕРИЯ К САЙТУ И БИЗНЕСУ

ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ:

- Работа с сайтом:
посадочные страницы,
раздел о «компании»,
страницы «контакты»
- Использование
социальных
доказательств
- Взаимодействие
с клиентами



27_28



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ПОЖАЛУЙСТА,
ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ.**

Екатерина Гусева, Promo.Techart

интернет-маркетолог

(495) 790-7591

info@techart.ru

www.techart.ru

<http://twitter.com/techart/>

<http://www.facebook.com/techartgroup>



**МАРКЕТИНГОВЫЙ КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ**
www.techart.ru

Research

Advert

Promo

Web

PR&Event

Design

Photo

Branding