



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

РАБОТА С КЛИЕНТСКОЙ БАЗОЙ: КАК УВЕЛИЧИТЬ ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ?

**Гусева
Екатерина**

Promo.TechArt

**Цицер
Дина**

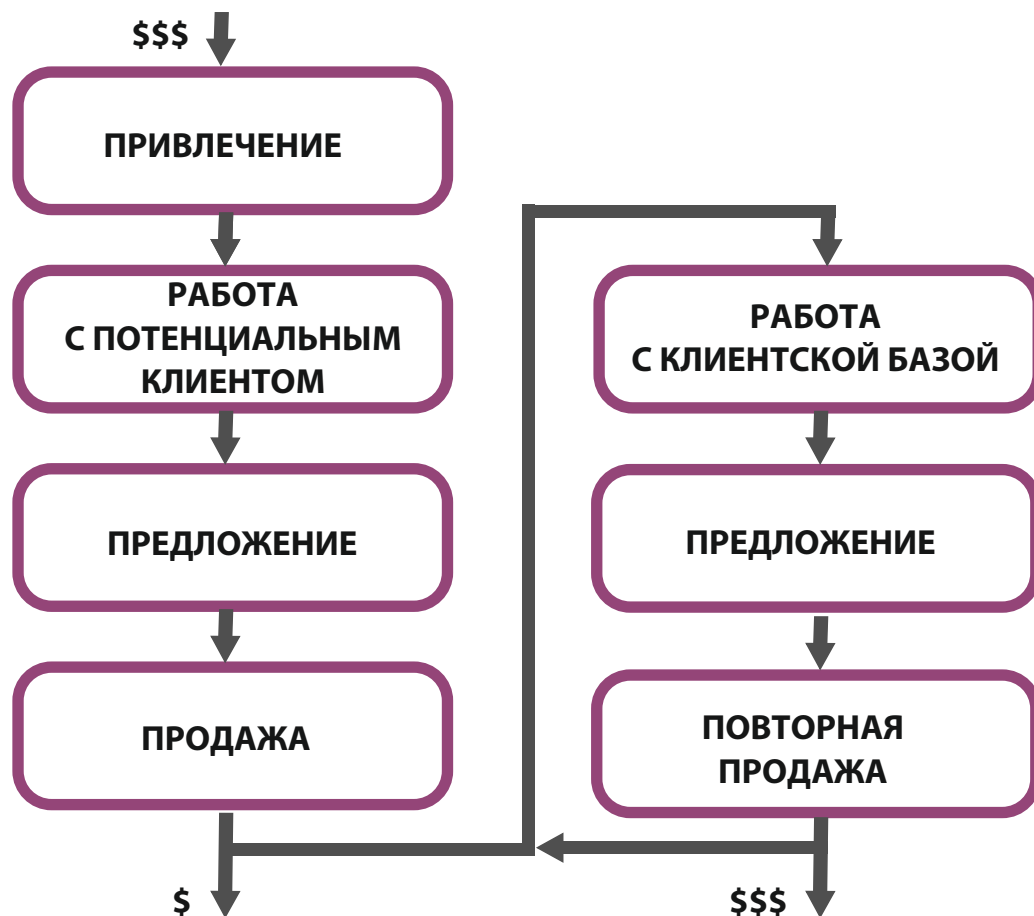
Advert.TechArt

26 / 02 / 2015



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ПЕРВИЧНЫЕ И ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ





Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

CRM ДЛЯ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ

Позволяет определять потребности существующих клиентов

Выделить сегменты и делать целевые предложения

Пакетные решения



Индивидуальные решения





Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ЛОЯЛЬНОСТЬ ДЕЛАЕТ РАЗОВОГО КЛИЕНТА ПОСТОЯННЫМ

Что оказывает влияние на лояльность клиента?

- качество товара/услуги
- качество клиентского сервиса
- наличие программ лояльности



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

КАЧЕСТВО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Как оценить?

- опросы
- записи звонков
- аудит отдела продаж



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

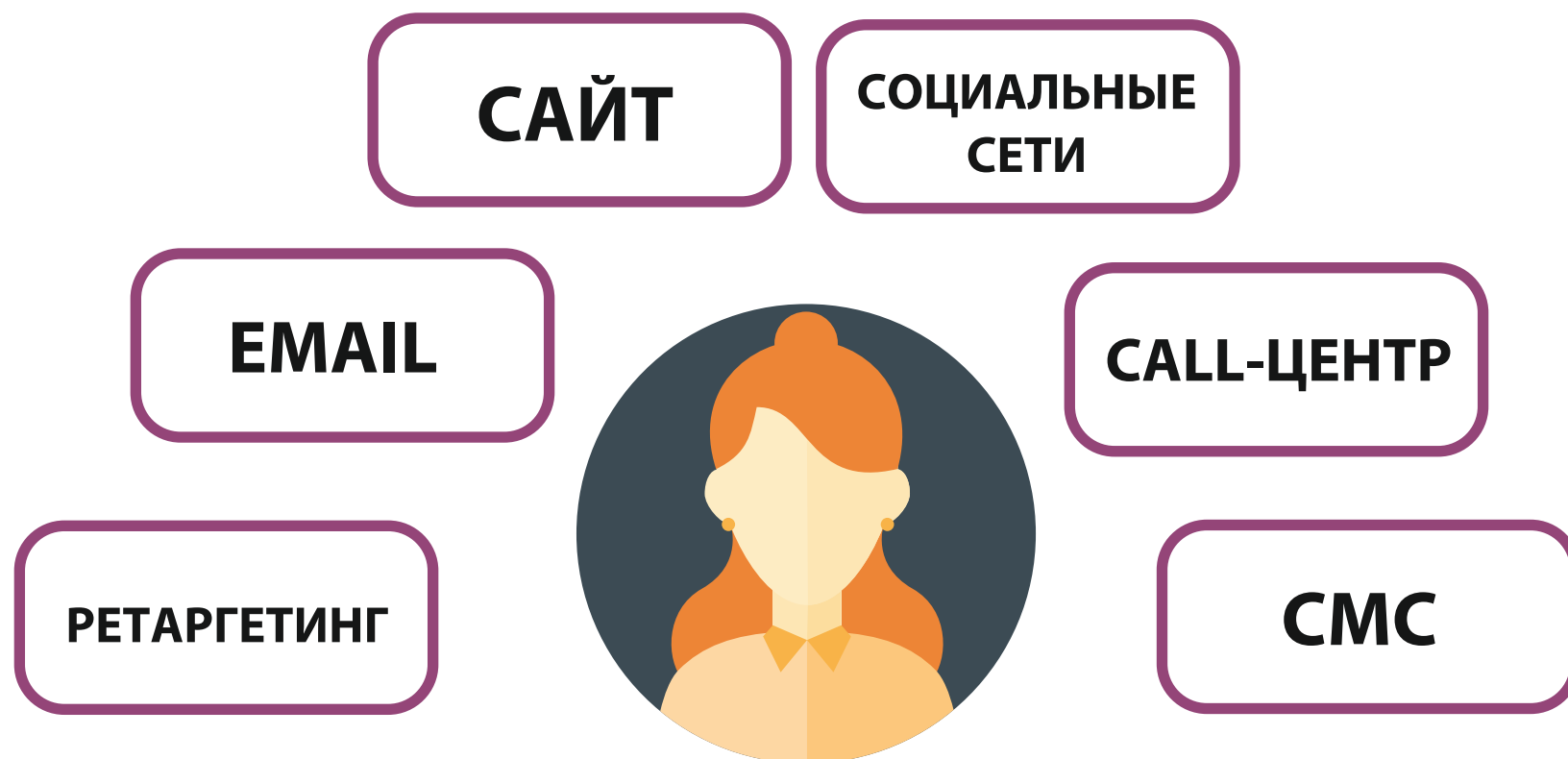
Виды программ лояльности:

- дисконтные карты
- бонусные программы
- клуб клиентов
- награды, поощрения
- подарки
- подарочные сертификаты
- персональные поздравления
- фирменные деньги
- подарочные купоны на фиксированную сумму



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

КАНАЛЫ И ИНСТРУМЕНТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ





Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

САЙТ

**Удобство
и простота работы**

**Использование
продающих триггеров**

Персонализация

**Элементы,
формирующие
лояльность + доверие**



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

Общий вариант:

The screenshot shows the Wildberries website with a general promotional banner for Tom Farr jackets. The banner features a man and a woman in winter jackets, with the text "tom farr", "МОДНЫМ БЫТЬ ЛЕГКО!", and "НОВАЯ КОЛЛЕКЦИЯ 2015". Below the banner are three promotional tiles: "СКИДКА 35%", "ЦЕНЫ ПОПОЛАМ -50%", and "-10% НА ВСЬ ЗАКАЗ ПРИ ОНЛАЙН-ОПЛАТЕ". The bottom section shows "Новые поступления" (New arrivals) with various clothing items and their prices.

Товар	Цена
Футболка	2 990 руб.
Палантин	990 руб.
Футболка	2 990 руб.
Сумка	1 490 руб.
Футболка	1 990 руб.
Набор "Умные раскраски"	250 руб.

Персонализированный вариант:

The screenshot shows the Wildberries website with a personalized promotional banner for shoes. The banner features a woman in a red dress and blue shoes, with the text "НАСЛАЖДАЙТЕСЬ ВЫБОРОМ", "30%", and "НА ВСЬ РАЗДЕЛ «ОБУВЬ»". Below the banner are three promotional tiles: "СКИДКА 35%", "ЦЕНЫ ПОПОЛАМ -50%", and "-10% НА ВСЬ ЗАКАЗ ПРИ ОНЛАЙН-ОПЛАТЕ". The bottom section shows "Новые поступления" (New arrivals) with various clothing items and their prices.

Товар	Цена
Корректирующий топ	520 руб.
Кардиган	6 900 руб.
Корректирующий топ	520 руб.
Корректирующий топ	520 руб.
Рубашка	4 900 руб.
Футболка	1 990 руб.



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ПРОДАЮЩИЕ ТРИГГЕРЫ

Временной триггер

До конца акции осталось:
10:24:57

Обратный звонок ~~2 970 руб.~~
1 690 руб.

Указание на дефицит товаров

Продано уже **61%** товаров

До окончания продаж:
07 час. 39 мин. 28 сек.

Комбинации

исталла". Пространственно-временные грани, множество миров. Далекие путешествия по просторам сердца. Фантастический город, который нуждается в подросткового возраста, заставляющие заново отношения

[ин. Траугот](#)

[обимых ху](#)

Этот товар заказан 3 часа 53 минуты назад. Адрес доставки: Москва.

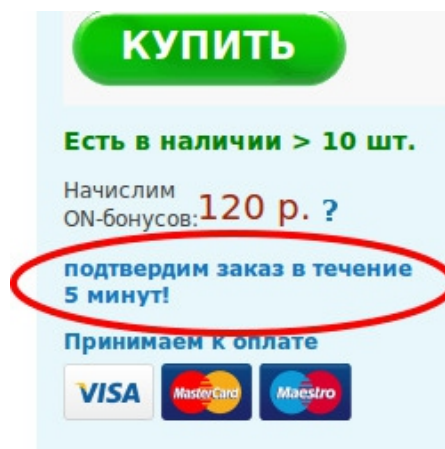
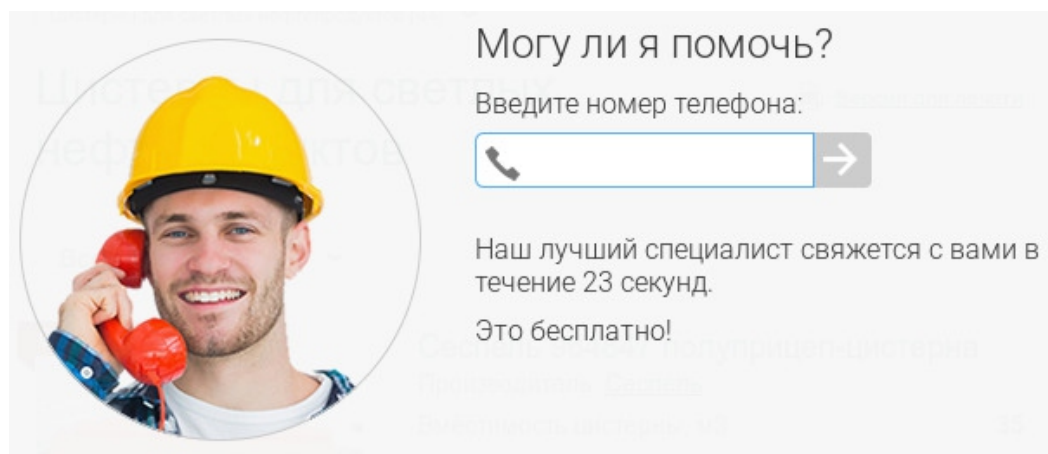
Сейчас еще 2 человека просматривают этот товар



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ПРОДАЮЩИЕ ТРИГГЕРЫ

Скорость реакции



Подчеркнутая выгода

Нашел дешевле? Вернем 110% разницы!

**Нашли товар дешевле?
Мы дадим скидку 3% от найденной цены**



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ПРОДАЮЩИЕ ТРИГГЕРЫ

Up-sell - продажа большего, чем изначально собирался
купить клиент

Рекомендуем



Платье
LOST INK.
3 790 руб.



Платье
LOST INK.
2 990 руб.



Платье
LOST INK.
2 990 руб.



Платье
LOST INK.
2 990 руб.

Состав

Материал подкладки

Длина по спинке

Цвет

Сезон

Коллекция

Артикул

Отзывы

Написать

★★★★★ Ольга Нови
Нереально крутое платье

★★★★★ Анастасия К
Lamoda, напишите пожа

★★★★★ Ольга Плем
Только что получила пла
выглядит еще презентаб

★★★★★ Наталья Заи
Оригинальное платье, ст
хорошо, но в груди тесно
мерки: 92-72-97, заказыва

Похожие товары



Нежный
эксфолиант для
тела GamARde, 200

1270Р [Купить](#)



Розовое
растительное мыло
WELEDA, 100 г

610Р [Купить](#)



Аромгель-скраб
для душа KOPA
Обновление +

350Р [Купить](#)



Цитрусовый
освежающий гель
для душа WELEDA,

500Р [Купить](#)



Мыло GamARde
"Нежность", 100 мл

480Р [Купить](#)

Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ПРОДАЮЩИЕ ТРИГГЕРЫ

Cross-sell - это продажа дополнительного товара или сервиса из другой категории к уже проданному

» Главная > Фотоаппараты > Цифровые зеркальные фотокамеры > Зеркальная цифровая фотокамера CANON EOS 1100D KIT 18-55 IS

Зеркальная цифровая фотокамера
CANON EOS 1100D KIT 18-55 IS



Рекомендовать товар
Цена с учетом всех налогов:
21990 руб.

Другие фото:



ДОБАВИТЬ
В КОРЗИНУ

Цена в Вашем
регионе

Отзывы о
товаре (1) +
фото (3)

Добавить в окно
сравнения

Версия для печати

Все комплекты
с данной камерой

Мы Вам перезвоним
Сообщить об ошибках в описании

Описание Технические характеристики Комплектация Все аксессуары

Дополнительные аксессуары к фотокамере



Оптика
SIGMA, CANON



Вспышки
SIGMA, CANON, NISSIN



Насадки для вспышек и
расширители
KENKO, STO-FEN



Приспособления для
крепления фотовспышек
CUSTOM BRACKETS

пример Кросс-селл на сайте www.foto.ru

Закажите вместе



+



+



=

~~1557~~
1339 руб.

[Купить все](#) [Отложить](#)

- ☒ Выстрел с монитора ~~444~~ **382** руб.
- ☒ Голубятня на жёлтой поляне ~~699~~ **601** руб.
- ☒ Тень Каравеллы ~~414~~ **356** руб.



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

E-MAIL РАССЫЛКИ

**Личные
консультации**

Новинки

Акции

Имиджевые новости

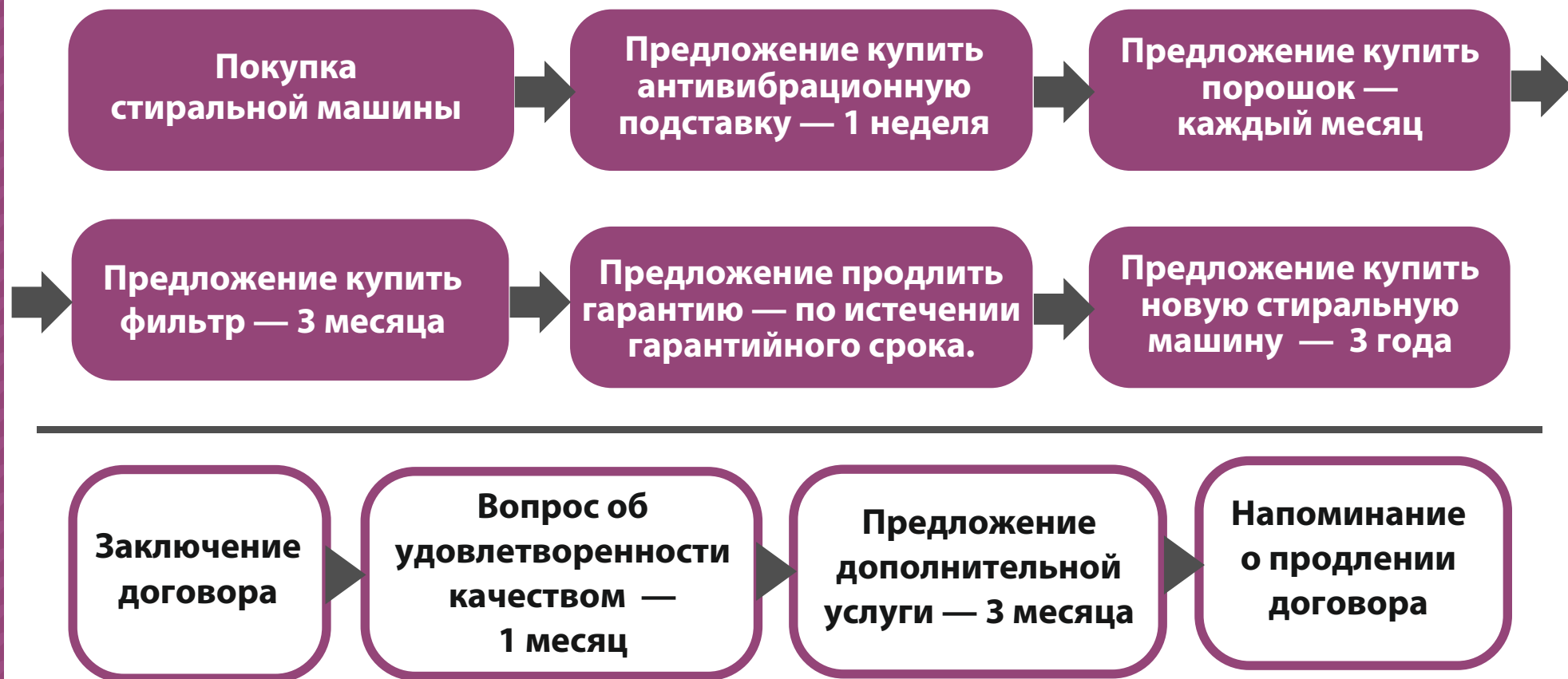
**Программы
лояльности**

Поздравления



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ТРИГГЕРНЫЕ ПИСЬМА





Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

СОЦИАЛЬНЫЕ МЕДИА — ИНСТРУМЕНТ ПОСТРОЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ

- Качественный интересный контент
- Интерактив (опросы, конкурсы)
- Привилегии
- Консультирование, обратная связь
- Концентрация и нейтрализация негатива



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ИНТЕРАКТИВ И ПРИВИЛЕГИИ

Конкурс



Официальный клуб «Евросеть»

Друзья, мы объявляем состав экспертного жюри конкурса #реальныйпоцелуй, который определит первых трех победителей:

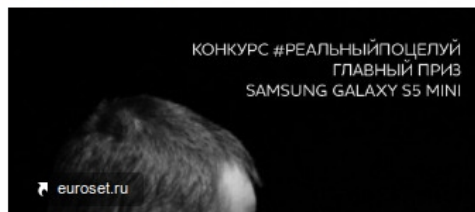
1. Роман Масленников
2. Вячеслав Квирикашвили
3. Екатерина Лобанова
4. Ирина Шехалай
5. Владимир Маринович
6. Роман Дусенко

Напоминаем, главный приз – Samsung Galaxy S5 Mini в любой из шести модификаций. Условия участия в конкурсе на сайте по ссылке - http://euroset.ru/corp/pr_information/corp_news/79141...

Экспертное жюри определит три первых призовых места из 10 работ, победивших по числу лайков, комментариев и репостов в сумме. Прием фото- или видеоработ завершается 14 февраля.

Время еще есть :) Победитель будет объявлен 17 февраля.

#реальныйпоцелуй #samsungs5mini #gerffins #евросеть
#euroset #конкурс #лучшеежюри #любовь #поцелуй
#деньсехлюбленных



КОНКУРС «РЕАЛЬНЫЙ ПОЦЕЛУЙ». ПРИЗ - Samsung Galaxy..
Евросеть

Акция



Enter

5 Февраль в 14:20 · 🌐

Ну что, мальчики и девочки, готовы?

Дарим, дарим, дарим...

Дарим кольца!

#pandora #акция #дарим #триздва #подарки #скидки

<http://goo.gl/yEYRhy>

КОЛЬЦО В ПОДАРОК

СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ
С 4 ПО 28 ФЕВРАЛЯ



КУПИ ДВА КОЛЬЦА-ТАЛИСМАНА,
ТРЕТЬЕ КОЛЬЦО-ТАЛИСМАН
В ПОДАРОК*

PANDORA

enter Подробности на www.enter.ru/ring_pandora
*Список товаров ограничен.

PANDORA
UNFORGETTABLE MOMENTS

Навигатор · Комментарий · Поделиться · 10 1 3



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ, РАБОТА С НЕГАТИВОМ

Технические консультации по эксплуатации приборов

Диля Шарыгина

В теме 159 сообщений

1 2 3 »



Диля Шарыгина

Технические консультации по эксплуатации приборов Акку-Чек.

Сегодня мы открываем новую тему для обсуждения – консультации по применению и обслуживанию приборов Акку-Чек для людей с сахарным диабетом.

Смело описывайте плюсы и минусы своих приборов, делитесь собственным опытом, а мы, конечно же, ответим на ваши вопросы, касающиеся нашей продукции. Мы верим в ваш интерес и содействие, ведь у нас общая цель – понять и разобраться в том, какой из приборов больше соответствует нашему образу жизни и нашим возможностям.

Естественно, откровенные рекламные реплики и посты будут удалены.

Добро пожаловать в наше обсуждение!

Отредактировал администратор, 24 июл 2014 в 12:44.

20 дек 2012 в 18:09



Александр Косицын

а температура для глюкометров не вредна низкая я имею ввиду

20 дек 2012 в 18:18

♥ 1



Диля Шарыгина

Сашка, глюкометры могут храниться и нормально использоваться при температуре от -40°C до $+70^{\circ}\text{C}$. А вот электромагнитное излучение для них куда вреднее, поэтому глюкометр лучше держать подальше от мобильного телефона, например.

20 дек 2012 в 21:21



Любовь Наумченко

Что делать, если глюкометр показывает неправильный результат? У здорового человека показал 9.4 натошак. Такого результата у своего ребенка я не ожидала увидеть, у меня был шок. Результат из лаборатории 4.8

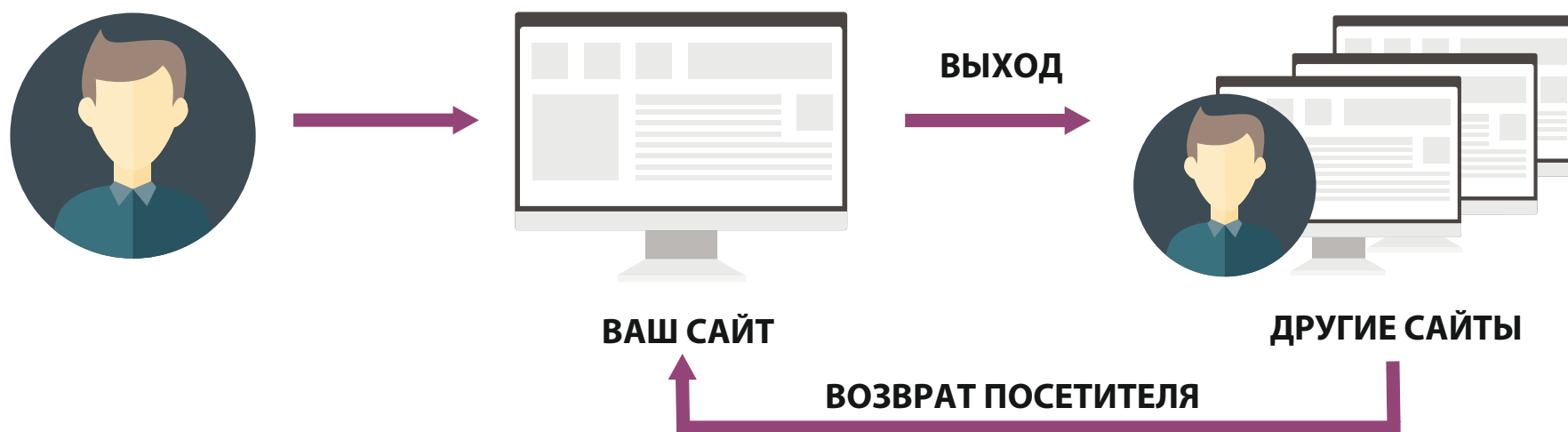
20 дек 2012 в 21:59

♥ 1



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

РЕМАРКЕТИНГ



Почему стоит использовать ремаркетинг?

- Вы уже заплатили за эту аудиторию
- Транзакции чаще совершаются при повторных посещениях



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ВИДЫ РЕМАРКЕТИНГА

1. Классический

Погода в Москве

Сейчас 11:46

Днем Вечером

облачно,
небольшой дождь

+1 °C

+2

+4

Вчера в это время: -2

Восход: 07:43 Закат: 17:44
Ветер: 7,0 м/с юз-з
Влажность: 93%
Давление: 744 мм рт. ст.
Данные на 11:00

Яндекс Директ



Были на Domalina? Возвращайтесь!
Еще больше стильных новинок для Вашего дома! Скидки -50% до 28.02. Спешите!



Выбираете квартиру? Возьмите дом!
Всего 5,8 млн! Все коммуникации. Инфраструктура. Экологичный р-н. Решайтесь

2. Динамический

Главная Жанры Трансляции Сообщество Популярное

Трансляции в прямом эфире.
Онлайн-трансляции от пользователей Grooveshark

217
СЛУШАТЕЛЕЙ

Instrumental FM: Musi...
от MasteroffInstrumental
Instrumental
▶ 28,211,292 воспроизведе...
12,058 подписчиков
Through the Arbor of K...

337
СЛУШАТЕЛЕЙ

華語 - Mandarin p
от Share
pop music
▶ 76,277,521 воспр...
14,599 подписчи...
謝謝呢虎 от MC T

5 185 руб.
Внешний жесткий диск Western D...

5 542 руб.
Внешний жесткий диск Seagate B...

29 990 руб.
Планшетный компьютер Samsung G...

Убрать рекламу Сообщить о рекламе

3. Поисковый

Google

Поиск Карты Картинки Видео Новости Ещё ▾ Инструменты поиска

Результатов: примерно 498 000 (0,38 сек.)

Продажа жилья в Подмосковье - izumrudnie-holmi.ru
Реклама www.izumrudnie-holmi.ru/
ЖК "Изумрудные холмы" в г Красногорск. Дома сданы. Акции от застройщика

Загородные дома в Подмосковье - sokolovo.ru
Реклама www.sokolovo.ru/
Спецпредложение: загородный дом от 4,4 млн. р. Клубный поселок "Соколово"
Генплан - Выгодная цена - Удобное расположение

Новостройки в Подмосковье - domvgovogovo.ru
Реклама www.domvgovogovo.ru/
Квартиры в жилом комплексе на территории Новой Москвы.
Сохрани рубли правильно - Время работы: 9:30-20:00
Планировки - Расположение - Цены - Инфраструктура

Готовые дома и участки
Реклама www.pokrov-vorota.ru/
Успейте купить по старым ценам!
65 км от МКАД по Новорижскому шоссе

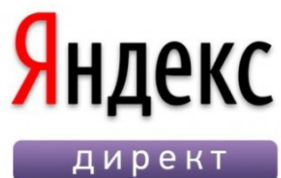
Долина Имений
Реклама www.dolina-imeniy.ru/
Комплекс загородной недвижимости
Комфорт по доступным ценам

Новые квартиры в Подмосковье
su155.ru/Продажа_квартир_в_Подмосковье
Квартиры от застройщика со скидкой 5%.



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

РЕМАРКЕТИНГ





Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ДЕЛАЙТЕ «ВКУСНЫЕ» ПРЕДЛОЖЕНИЯ НУЖНЫМ ЛЮДЯМ





Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

ЧТОБЫ ДЕЛАТЬ ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ НУЖНО:

- Собирать и вести клиентскую базу
- Следить за качеством своего сервиса
- Работать над лояльностью и поддерживать постоянную связь с клиентом
- Грамотно напоминать о себе клиентам, используя персональные целевые предложения



Работа с клиентской базой:
как увеличить повторные продажи?

РАБОТА В ОФФЛАЙН

- СМС рассылки
- Работа Call-центра
- Почтовая рассылка буклетов



**МАРКЕТИНГОВЫЙ
КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ**

www.techart.ru

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ПОЖАЛУЙСТА, ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ.

Гусева Екатерина
Promo.TechArt

Цицер Дина
Advert.TechArt

(495) 790-7591
info@techart.ru
www.techart.ru
<http://twitter.com/techart/>
<http://www.facebook.com/techartgroup>