

«Вторичные продажи. Работа с состоявшимися контактами»

Вторичные продажи работают

- Как в **b2c** так и в **b2b**
- С разной **эффективностью** в различных бизнесах и с разным временем **возврата покупателя**
- **Примеры** эффективно работающих:
 - - детские товары,
 - - подарки и сувениры,
 - - парикмахерские услуги,
 - - бытовая техника и т.д.



Без вторичных продаж уже скоро не обойтись

- Привлечение нового клиента **намного дороже** работы с существующим
- В России низкая конкуренция - средств на привлечение новых клиентов **пока хватает**
- При обострении конкуренции в стоимость привлечения клиента будет закладываться **более одной продажи**
- В странах с **жесткой конкуренцией** (например, в США) без вторичных продаж бизнесу не выжить

CRM системы

- Такая система должна быть в **каждой компании**
- Как минимум **сбор информации со всех каналов** обращений (формы сайта, звонки, e-mail и т.д.)
- Обязательно **структурировать** все
- контакты по различным признакам:
 - - продукция/услуга
 - - компания или частное лицо
 - - контактные данные и т.д.



Работа с базой контактов

E-mail рассылки

- Orange Gifts - подарки к праздникам и иным событиям, новинки сувенирного рынка для ОПТОВИКОВ
- Total Scan - предложения расходных материалов к плоттерам и принтерам
- Рассылки индивидуальных предложений детских кресел по возрасту ребенка



Работа с базой контактов

SMS-рассылка

- Короткое и емкое из-за ограничений
 - - кириллица 64 символа
 - - латиница 135 символов
- Распродажи, скидки и т.д.
- Уведомления о событиях,
 - поступлениях новых товаров,
 - снижении цен и т.д.



Работа с базой контактов

Почтовые рассылки

- Распродажи, скидки и т.д.
- Розыгрыши призов
- Предложение новинок



Работа с базой контактов

Call-center

- После рассылок обзвон части (всей) базы с целью
- - ответить на вопросы
- - получить обратную связь
- - повторно сделать предложение



Работа с клиентской базой

Промо-материалы

- Раздача покупателям промо-материалов (корпоративная визитка, буклет о компании, брендированный пакет и т.д.).
- Материалы можно класть в пакет
- с товаром как делает компания
- Orange Gifts и т.д.



Работа с клиентской базой

Рассылка имиджевого буклета

- Обращение директора к клиентам с просьбой обращаться лично к нему при возникновении проблем
- В буклете можно ненавязчиво
- дать какое-то спецпредложение



Работа с клиентской базой

Послепродажное обслуживание

- Личный звонок менеджера всем
- или части клиентов с вопросом
- о качестве товара/услуги
- Предложение решения проблем,
- если таковые возникнут



Работа с клиентской базой

Персонализированные сувениры

- Ручки
- Календари
- Блокноты
- VIP-сувениры
- и т.д.



Работа с клиентской базой

Скидочные программы

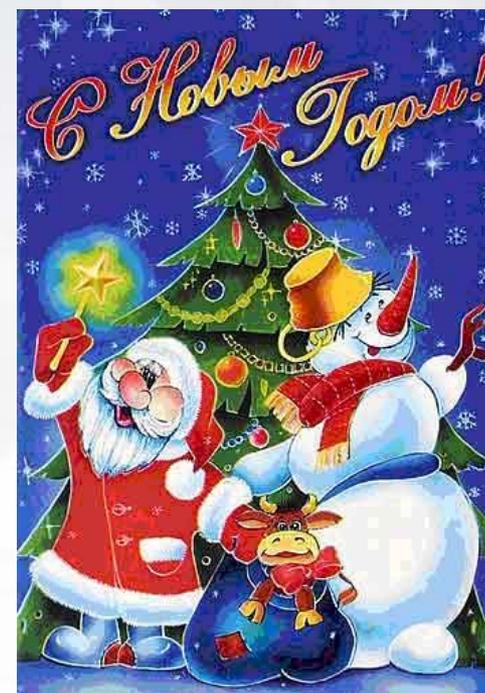
- Дисконтные и клубные карты
- Накопительные скидки



Работа с клиентской базой

Другие активности

- Конкурсы и розыгрыши для клиентов
- Накопительные программы
- Поздравление с днем рождения, профессиональными и корпоративными праздниками



Помощь МГ "Текарт"

Разработка и интеграция с сайтом CRM систем

- Подготовка текстов рассылок
- Реализация и ведение e-mail рассылок
- Подготовка макетов печатных материалов
- Интеграция с сайтом системы SMS-рассылок
- Разработка и реализация конкурсов
- Консультации по всем маркетинговым вопросам



Заключение

- Нельзя забывать о **качестве** товаров и услуг
- **Лояльный** покупатель будет покупать больше и чаще
- Сейчас вторичные продажи - **конкурентное преимущество**, а через несколько лет
- их отсутствие - конкурентный недостаток
- Вторичные продажи сейчас -
- способ **увеличить долю на рынке**





МАРКЕТИНГОВАЯ ГРУППА

Борисов Андрей,
проект-менеджер

Спасибо за внимание.

**Пожалуйста, задавайте
вопросы!**