

# КТО Я ?!



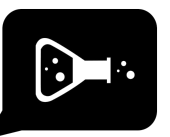
Куратор курса  
**Аня Нечипорук**

CEO Netpeak Education company

Chief Marketing Consultant in SistersAroma; Flosal

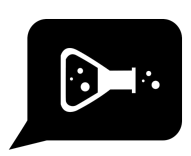
Founder “Стратегическая ProКачка с Евгенией Глизер”


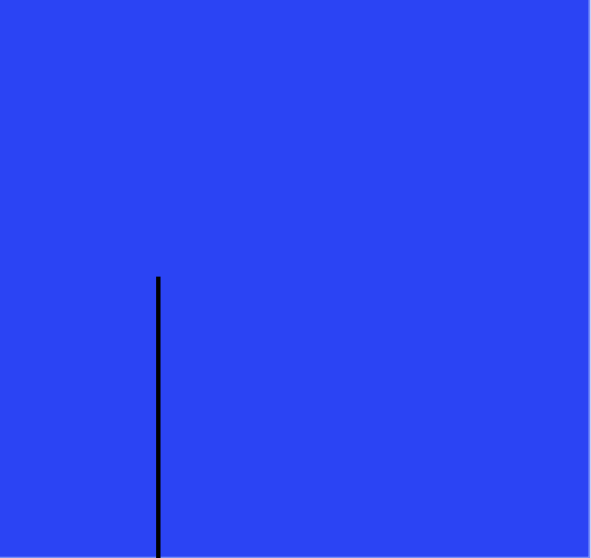
А еще я просто Женечка ❤️



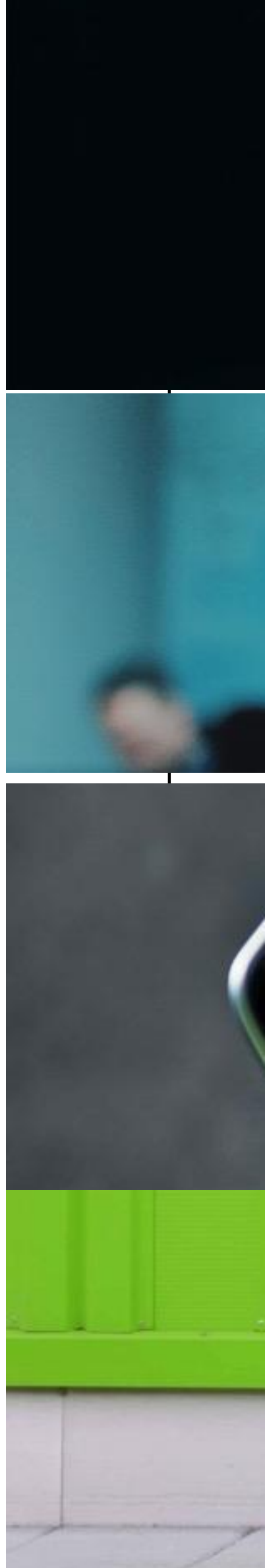


Основа





Фокусируйтесь на  
потребителях, а не на  
каналах!



# 1

АУДИТОРИЯ



# 2

СЕГМЕНТАЦИЯ



# 3

СООБЩЕНИЕ

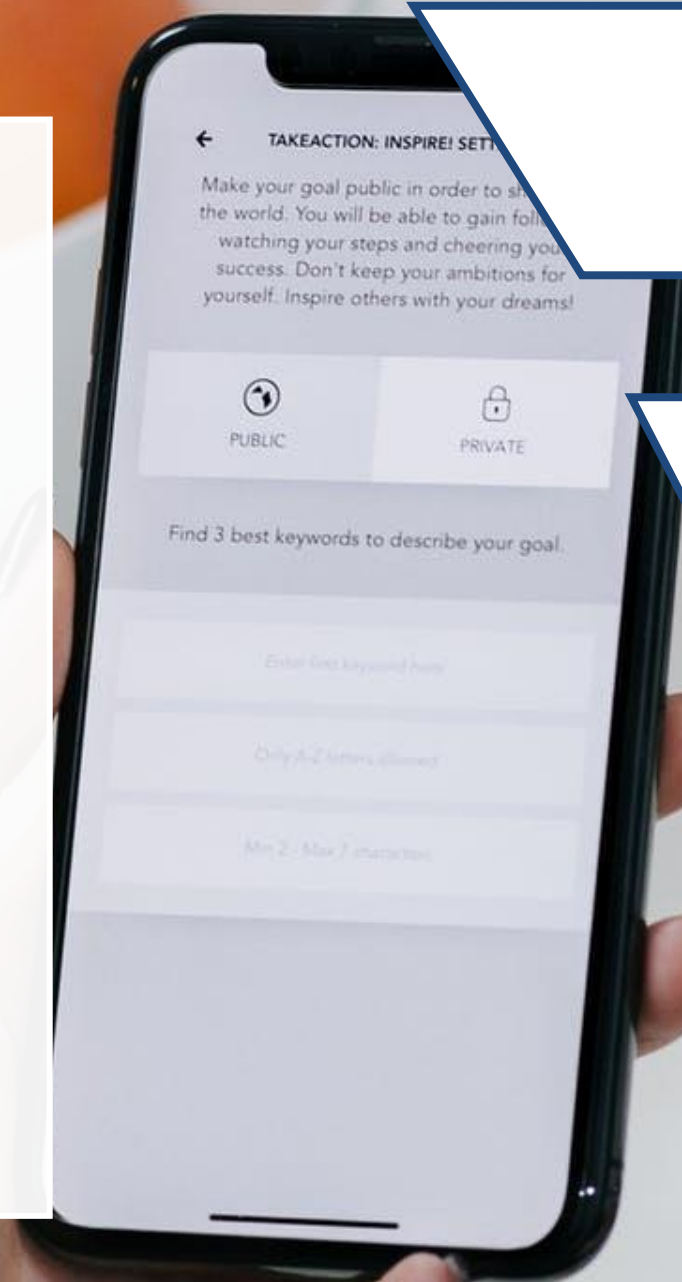


# 4

КАНАЛЫ



Продумывая  
стратегию,  
МОЖНО  
ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ  
воронкой:  
**SEE, THINK,  
DO, CARE**



**SEE**

**THINK**

**DO**

**CARE**

## SEE

## THINK

## DO

## CARE

Без потребности

На этапе выбора

Готов покупать

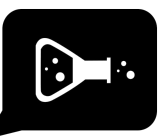
Защитник бренда

- Сформировать знание бренда или личного бренда
- Проинформировать о том что вы есть
- Заинтересовать
- Вдохновить

- Дать полную информацию
- Предоставить выбор
- Показать преимущества
- Ответить на все вопросы

- Создать условия для комфортных покупок
- Сервис, доставка
- Кросс-продажи

- Повысить лояльность
- Оставить приятное впечатление
- Гарантии + сервис
- повторная покупка



## SEE

Без потребности

- Видео и баннерная реклама
- Ведем на соц сети.
- Считаем только охват
- Работаем с широкой аудиторией

## THINK

На этапе выбора

- Обязательный Call To Action
- CPC модель
- Сегментированная аудитория
- Ведем на ленд / сайт / в крайнем случае инста

## DO

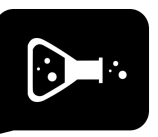
Готов покупать

- Работаем по CPT модели
- Охватываем аудиторию, которая взаимодействовала
- Максимальная концентрация на сегменты готовые к покупке

## CARE

Защитник бренда

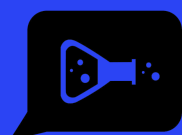
- Социальные сети транслируют заботу о клиентах
- Персонализированные рекламные сообщения
- Кросс-продажа по сегментам CRM





# Удержание

# КЛИЕНТОВ

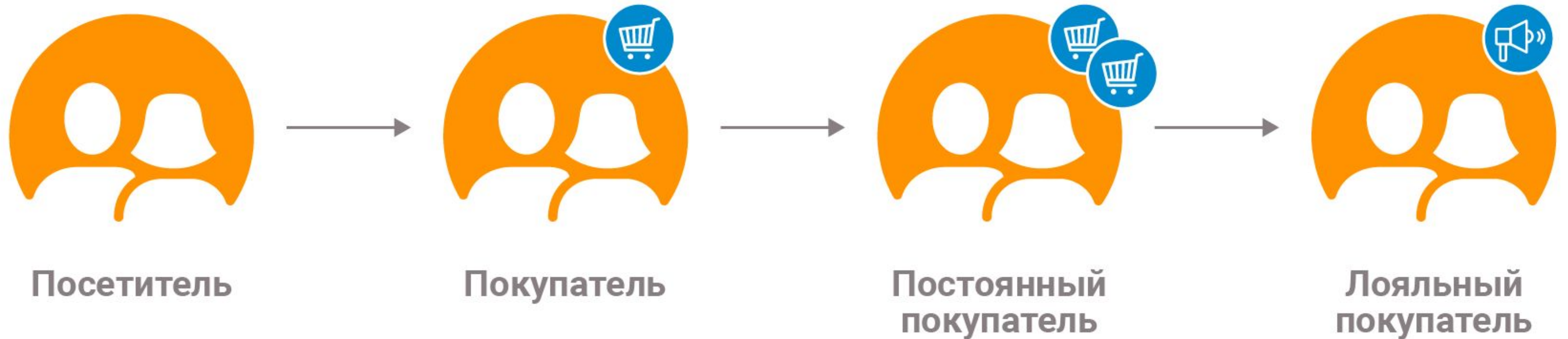


GENIUS

ACADEMY

By GeniusMarketing

По исследованию [Harvard Business Review](#), рост постоянных клиентов всего на 5% увеличивает прибыль на 25-95% — и это достаточно значимые цифры для того, чтобы вплотную заняться удержанием, не так ли?



### Welcome program

- Стимулирование 1-й / 2-й покупки
- Получение информации о клиенте
- Знакомство клиента с бизнесом

### Развитие перспективных клиентов

- Персональные поощрения (повышение среднего чека, частоты покупок и расширение корзины)
- Контентная коммуникация

Давность последней покупки	Количество покупок на протяжении жизненного цикла				
	1	2-3	4-7	8-19	20+
0-30 дней	Новички	Перспективные			VIP
30-60 дней		Уходящие (перспективные и VIP)			
60-180 дней	Отток (случайные)	Уходящие (перспективные и VIP)			
181+ дней		Отток (перспективные и VIP)			

### Работа с VIP

- Подчеркивание статуса, сервис, благодарность
- Удержание без скидок

### Предотвращение оттока

- Выявление причин приостановки активности
- Предложения, нацеленные на возобновление активности

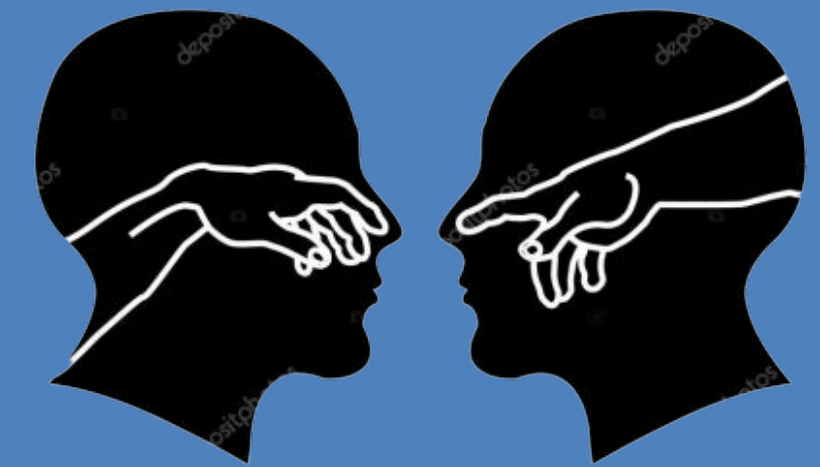
### Возврат оттока (случайные)

- Недорогие / регулярные коммуникации
- Возврат с минимальными затратами

### Возврат оттока (перспективные и VIP)

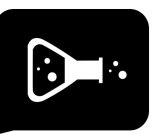
- Выявление и устранение причин неактивности
- Возврат с помощью наиболее выгодных предложений (особенно для VIP-сегмента)

# H2H маркетинг



# Мессенджеры, удобные пользователю

**В Министерстве  
соцполитики даже  
запустили первые  
консультации в  
telegram и messenger**



# Видеоконтент для аудитории

## 1. **Life stream** видео для отношений **H2H**.

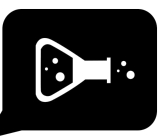
Что снимать:

- интервью
- демонстрации продуктов
- процесс работы
- жизнь косметолога

## 2. Видео **1:1**

Создавайте для ваших возвратов пациента **персонализированные** видеосообщения, вместо телефонных **звонков и писем**.

С качественными камерами для смартфонов это стало **проще**, чем когда-либо.



# Вы должны помочь ответить пользователю на

Как решить его проблему?

Почему мы лучше?

Чем решить проблему?

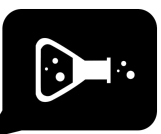
Зачем сейчас этот  
товар/услуга?

Это точно подойдет?

Могу ли вернуть?

Этому можно доверять?

И так далее.....



Формула написания контента:

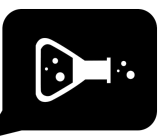
**AIDA = Attention + Interest + Desire +  
Action**

**Attention** – привлекаем внимание читателя

**Interest** – вызываем интерес

**Desire** – заставляем желать товар или услугу

**Action** – призываем к конкретному действию

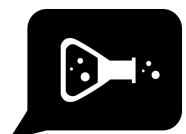




# СПАСИБО



**Ваша команда,  
Genius  
Academy**



**GENIUS  
ACADEMY**

By GeniusMarketing