



Интернет-маркетинг
в Украине

OWOX

Владислав Флакс:

**«Что надо рассказывать
клиенту о его заказе и как на
этом заработать»**

V Международная конференция
«Интернет-маркетинг в Украине»
Киев, 20-21 мая 2009 г.

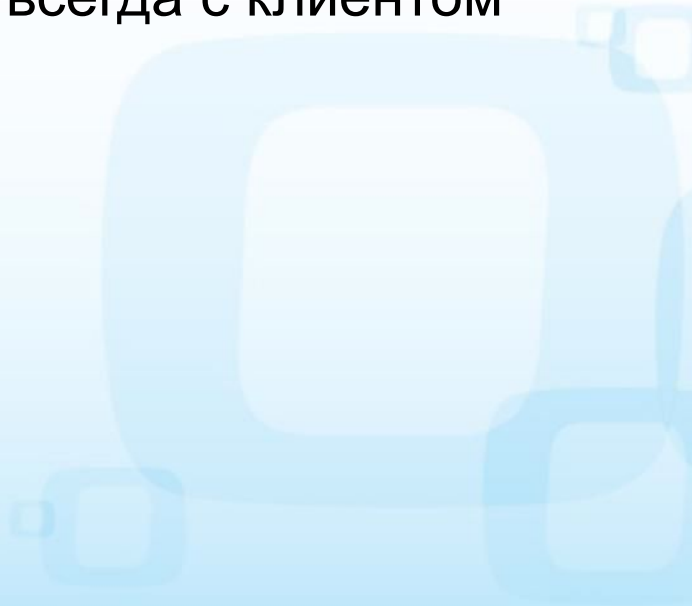
Организатор: интернет-агентство

UAMASTER
e-marketing solutions

Задачи

1. Уменьшить расходы
2. Увеличить доходы
3. Узнать, как это внедрить

Преимущества SMS

1. Более дешевый способ контакта, по сравнению с телефоном
 2. У пользователей, сделавших заказ по телефону, email нет
 3. Сообщение сохраняется в телефоне и всегда с клиентом
 4. SMS не попадает в спам
- 
- A faint, light blue graphic of a mobile phone is visible in the bottom right corner of the slide, serving as a background element.

Обратная связь после оформления заказа

Вы перезваниваете по заказу....

он уже договорился о покупке в другом магазине?

Клиент звонит узнать, что с его заказом...

заказ был сделан всего за пару минут до звонка.

Итог:

несостоявшаяся продажи и недополученная прибыль

занятая телефонная линия

время менеджера

Обратная связь после оформления заказа

Рассеивает сомнения клиента

Покупатель не занимает
телефонную линию
и не отвлекает менеджеров



Невозможно связаться с клиентом

Вы звоните клиенту, но его телефон отключен

Вы периодически повторяете попытки, это занимает время и телефонную линию

Через несколько попыток внимание отвлекут другие заказы

Итог:

потерянный заказ

антиреклама и недовольный клиент

Невозможно связаться с клиентом

Результат:

Экономим время на попытках
дозвониться

Предотвращаем возможный
негатив



Несогласованная доставка

Курьер приехал с заказом, покупателя нет на месте

Итог:
дополнительные расходы ;(



Несогласованная доставка

Результат:

Меньше сбоев в работе службы доставки



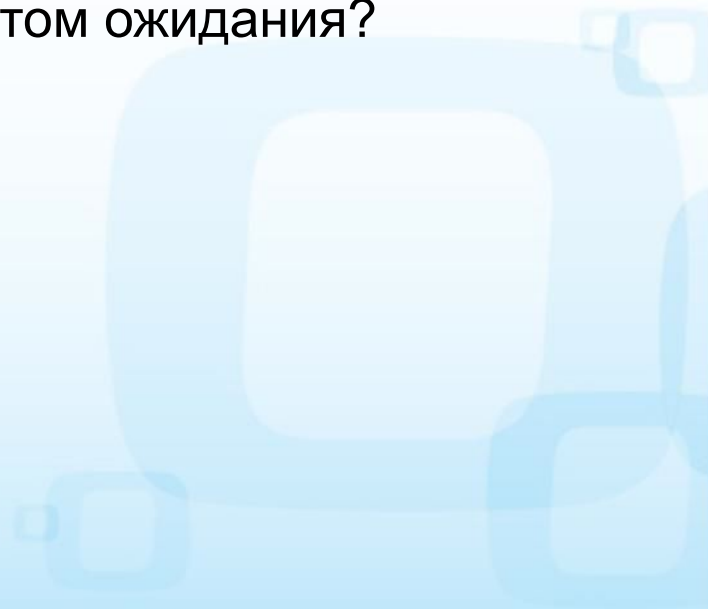
Уведомление о поступлении в продажу

Сколько в вашем магазине товаров, которых временно нет в наличии?

Сколько новинок, которые появятся в продаже в ближайшее время?

Могут ли ваши клиенты воспользоваться листом ожидания?

Вышло продолжение хитовой игры?



Уведомление о поступлении в продажу

[Главная](#) / [Телефоны и факсы](#) / [Мобильные телефоны](#) / [Nokia](#)

Nokia 5310 XpressMusic Red



Заявка в лист ожидания



Оставьте свою заявку и мы сообщим вам когда товар появится в продаже.

Имя:

Эл. почта:

Телефон:

Уведомление о поступлении в продажу



Внимание после заказа



Поздравления



Удобный способ отправки

Заказ №766

Общая информация Общение История действий

Получатель: Владислав Флакс

Шаблон: Заказ принят (вся информация уже есть)

Отправить электронное письмо

Кому: fv@owox.com

Тема: Ваш заказ принят.

Здравствуй, Владислав.

Спасибо за Ваш заказ. Номер заказа: 766. Как только заказ будет укомплектован и готов к доставке, мы Вам сообщим.

Если у Вас возникли вопросы, Вы можете обратиться в нашу службу поддержки по телефону (044) 237-39-40 (с 9:00 до 19:00, в субботу с 10:00 до 14:00, воскресенье - выходной), а также вы можете прислать e-mail по адресу mail@owox.com

Отправить SMS-сообщение

Номер: +380(67)560-25-68

119/2

Здравствуй, Владислав. Спасибо за Ваш заказ. Номер заказа: 766. Как только заказ будет укомплектован, мы Вам сообщим.

Отправить сообщение

3 ← Предыдущая Следующая → 1

OK Отмена Применить

Шаблоны сообщений

Курьер выехал

Общая информация | История действий

Название	Курьер выехал
Тема email	Курьер выехал по указанному Вами адресу
Текст email	Здравствуйтесь, {\$user->first_name}. Номер вашего заказа: {\$order->id}. Вы заказывали {\$order->merchandises} на общую сумму {\$order->amount} Курьер с Вашим заказом выехал по адресу: {\$delivery->address} ({\$delivery->address_comment}). Ваш заказ будет доставлен {\$delivery->deliver_date} с
Текст SMS	Здравствуйтесь, {\$user->first_name}. Курьер с вашим заказом №{\$order->id} будет по адресу: {\$delivery->address} с {\$delivery->deliver_time_from} до {\$delivery->deliver_time_to}.
Действие	
Модуль	Клиенты

5 ← Предыдущая | Следующая → 3

OK Отмена Применить

Надежный sms-шлюз

Надежная доставка

Конфиденциальность

Установка имени отправителя

Поддержка кириллицы



Спасибо за внимание

Веб-версия доклада:

<http://blog.owox.ua/sections/ecommerce/2009/sms.html>

Владислав Флакс

(044) 237-39-40

mail.owox.com

www.owox.com



Интернет-маркетинг в Украине

V Международная конференция
«Интернет-маркетинг в Украине»
Киев, 20-21 мая 2009 г.

Организатор: интернет-агентство

UAMASTER
e-marketing solutions

Подробная информация на
imu.org.ua
uamaster.com

читайте также
ace.kiev.ua