

Антикризисный клуб (АК18)
Как привлечь и удержать клиента

Сергей Герштейн

ЯНДЕКС

Екатеринбург, 20 июля 2010 г.

Век Интернета
меняет требования
к продажам

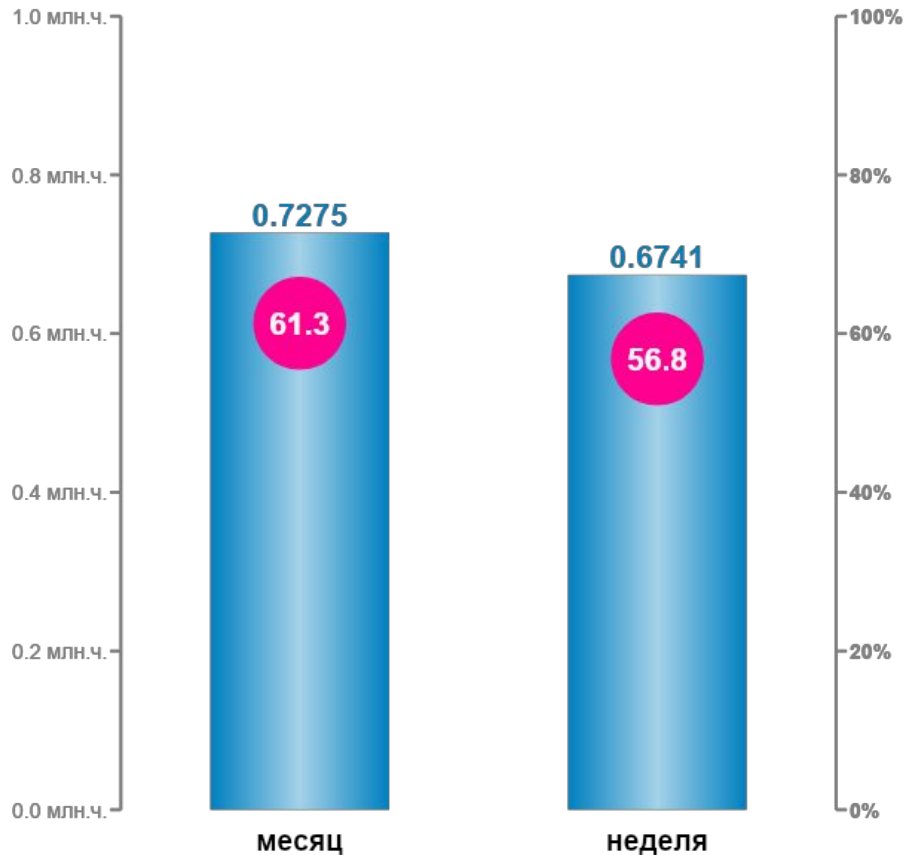
У Вас есть сайт?
Вы эффективно его используете?

Сайт без посетителей сохнет



Бизнес без клиентов умирает

Половина горожан в Интернете



Как привести их на сайт?

Сайт «съедает» бюджет

Хороший сайт
стоит дорого



Плохой сайт
бесполезен

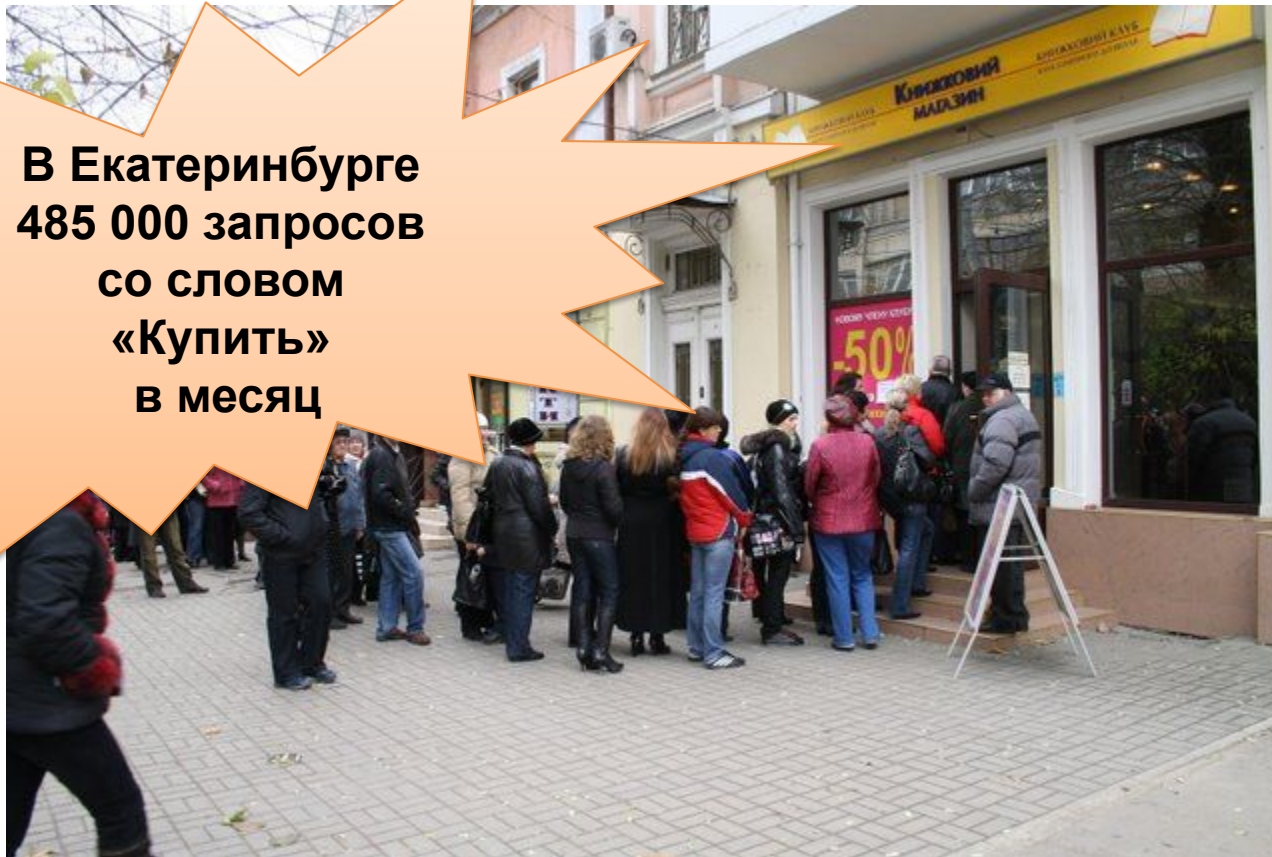
Что делать?

Когда сайт эффективен?

- *У него высокая посещаемость?*
- *Постоянная лояльная аудитория?*
- **Прибыль, генерируемая сайтом, превышает затраты на поддержку и рекламу.**

Пока вы ищете клиентов

В Екатеринбурге
485 000 запросов
со словом
«Купить»
в месяц



Клиенты ищут, где купить

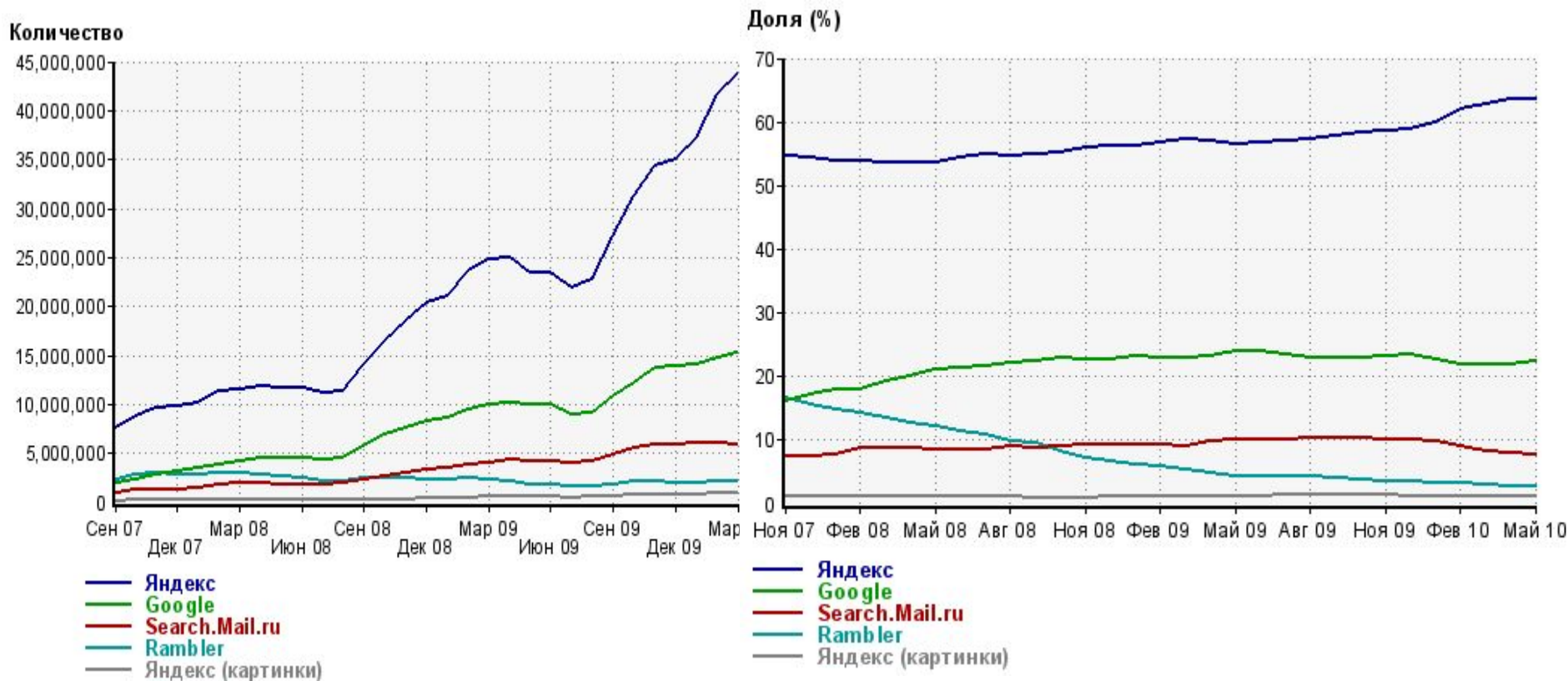
КАК

**НЕ упустишь
ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ**

Инструменты от Яндекса

Бесплатные инструменты

Поиск. Генератор переходов



45 миллионов переходов в день с Яндекса на сайты Рунета.

Поиск. Как лучше находиться?

Яндекс

Общая информация

- Индексирование сайта
- Настройка индексирования
- Поисковые запросы
- Сайт в результатах поиска
- Дополнительная информация
- Безопасность
- Права на управление

[Поиск](#) [Почта](#) [Карты](#) [Маркет](#) [Новости](#) [Словари](#) [Блоги](#) [Видео](#) [Картинки](#) [ещё](#) ▾

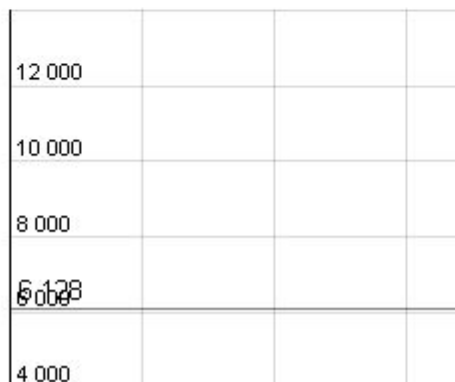
[вебмастер](#) → [мои сайты](#)

[Мои сайты](#) [Добавить сайт](#)

ТИЦ [?]	375
Страниц в поиске	4160
Внешних ссылок на страницы сайта	9301
Время последнего посещения сайта роботом	28.03.2010
Загружено роботом	66991
Исключено роботом	10037

Число страниц, исключённых роботом

График отображает изменение количества исключённых из поиска страниц со временем: каждая точка соответствует очередному обновлению поисковой базы. При наведении на неё курсора показывается дата и количество исключённых страниц. Чтобы выделить этот фрагмент с помощью мыши, нажмите на него.



1. Проблемы при индексировании
2. Что попало в индекс
3. Кто на вас ссылается
4. По каким запросам к вам приходят
5. Регион сайта
6. Адрес на карте и телефон
7. Как улучшить вид сайт в поиске

Каталог организаций (Я.карты)

Яндекс

Что: ресторан

где: Еремина 10

Найти

Помощь

карты

Карта

Поиск организаций

Маршруты

Мои карты

Схема метро

Выбрать город

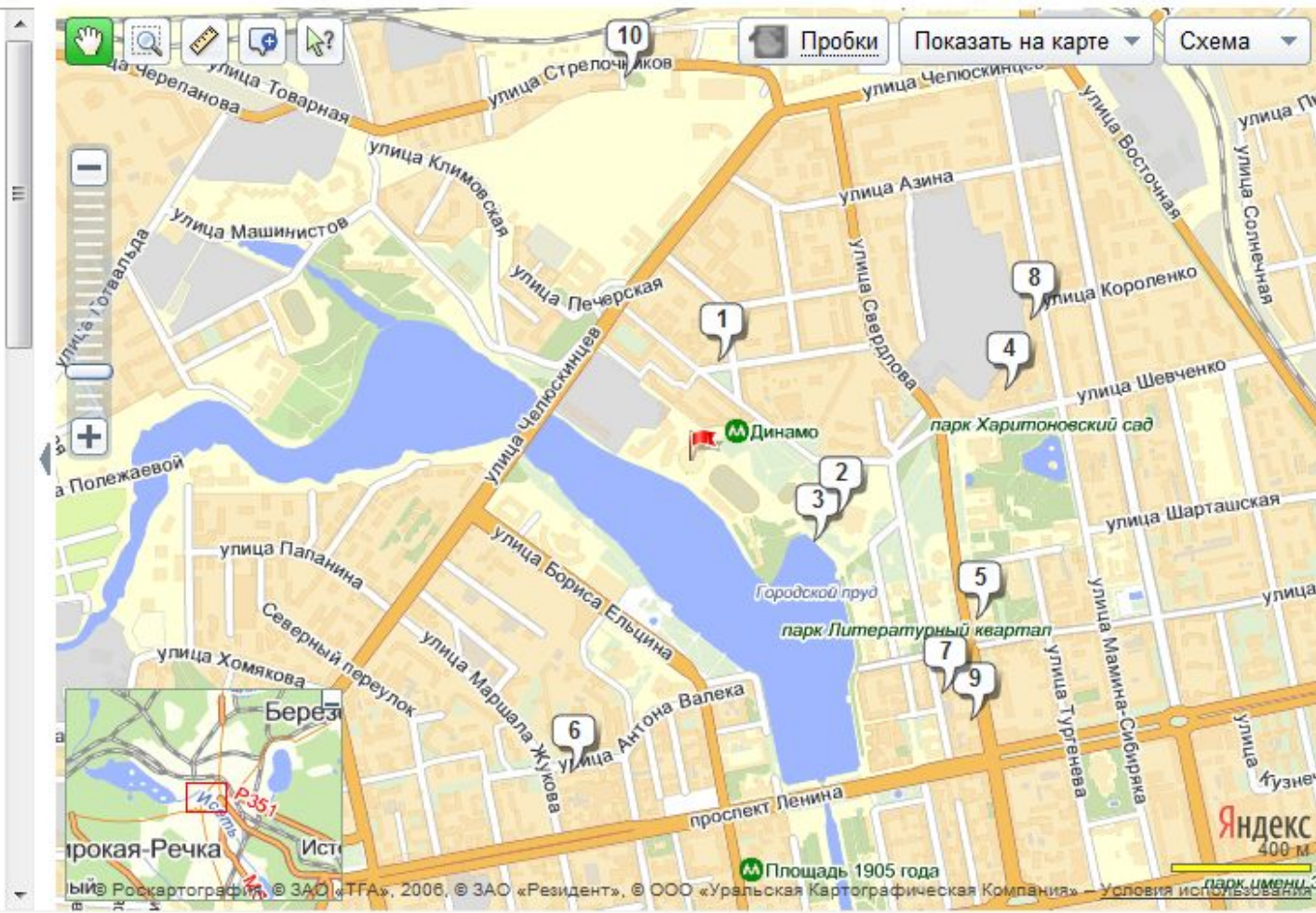
Печать

Ссылка на карту

Каталог организаций

«ресторан»: найдено 38 организаций

- [Ресторан Идзумо](#) 300 м
Екатеринбург, Мельковская ул., 12а
+7 (343) 370-60-67
www.restoran-idzumo.ru
Рестораны, Доставка еды и обедов
- [Бар Виола ЗАО](#) 460 м
Екатеринбург, ул. Дзержинского, 2
+7 (343) 228-55-55
+7 (343) 371-38-38
www.bcglobus.ru
Рестораны
- [Ресторан Зимний Сад ЗАО](#) 460 м
Екатеринбург, ул. Дзержинского, 2
+7 (343) 355-40-79
+7 (343) 371-38-38
www.bcglobus.ru
Рестораны
- [Ресторан Водолей ООО](#) 940 м
Екатеринбург, ул. Шевченко, 9
+7 (343) 388-16-16
+7 (343) 351-00-51 vodo.ru



Вас ещё нет на карте города?



адреса

Что: Где:

например, Аптека

ул. Ленина

[Везде](#) [Новости](#) [Маркет](#) [Карты](#) [Словари](#) [Блоги](#) [Картинки](#) [Все службы...](#)

Добавить организацию

Пожалуйста, обязательно заполните поля «Название», «Адрес», «Регион», «Телефоны» и «Специализация».

Название *

Виктория ООО

Адрес *

111000, Москва г., Академическая ул., д. 123

Регион *

Выберите город или область

Телефоны *

+7 (495) 1000000, +7 (495) 1000001 (факс)

Часы работы

пн-пт 10:00—19:00

Типы оплаты

Нал, б/н, Visa, Master Card, American Express, Яндекс

Адрес сайта

Специализация *

Все	↑	GPS-навигаторы	↑
Автомобили	☰	IP-телефония	↑
Безопасность		VIP-залы в аэропортах	
Бизнес		Wi-Fi интернет	
Государство		АГНС	

Платные инструменты

Реклама: с чего начать?

- Определить цели и задачи рекламной кампании!



Цели и задачи

Охват широкой аудитории,
имиджевые задачи

Нишевый
брендинг,
повышение
узнаваемости
бренда

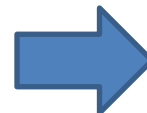
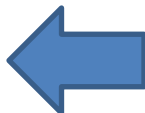
Стимулирование
продаж

Медийная реклама

Медийно-
контекстный
баннер

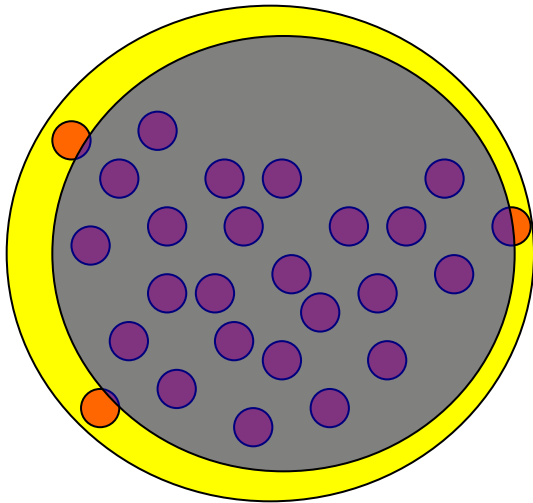
Контекстная
реклама (Директ,
Маркет)

Формируем спрос

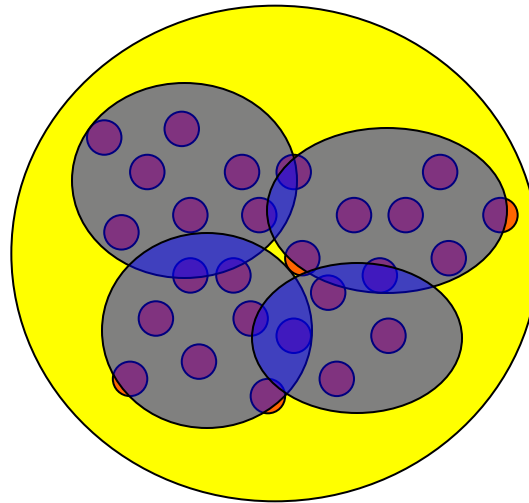


Готовый спрос

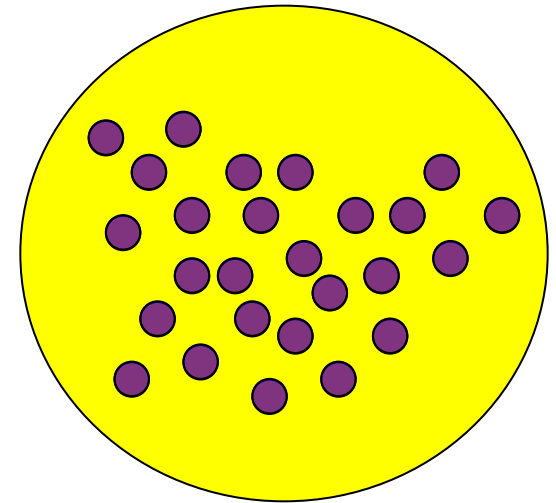
Как работают разные типы рекламы



Медийная
реклама



Медийно-
контекстный
баннер



Поисковая
реклама

Зачем нужна медийная реклама?

- У Вас новый продукт, о котором никто еще не знает?



- У Вас новые условия на покупку товара или услуги?

A promotional banner for MTS. The background is red with white snowflake patterns. The text reads: "тариф «НОВОГОДНИЙ» +DVD в подарок". A blue starburst graphic contains the text "0,02\$ за минуту". At the bottom, there is a white ribbon graphic with a red bow and a red stamp that says "РЕКОМЕНДАЦИЯ ЛУЧШИХ ДЕДОВ МОРОЗОВ". The MTS GSM logo is in the bottom right corner, and the phone number "(095) 766-0177" is in the bottom left corner.

тариф
«НОВОГОДНИЙ»
+DVD в подарок

0,02\$
за минуту

РЕКОМЕНДАЦИЯ ЛУЧШИХ
ДЕДОВ МОРОЗОВ

(095) 766-0177

MTS
GSM

поиск города

Найти

Регион: Тюмень



[Тюменская область](#)

Тюмень [другой город](#) [погода на карте](#)

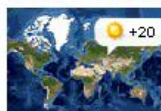
+20 °C ☀ Ясно Давление: 762 мм рт. ст. Восход: 05:28
 Ветер: западный, 4 м/с (14 км/ч) Влажность: 19% Заход: 21:42

[кратко](#) [подробно](#)

[напечатать...](#)

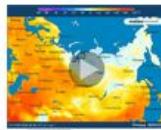
сегодня	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт
11 мая	12	13	14	15	16	17 мая	18	19	20
переменная облачность	ясно	ясно	переменная облачность	переменная облачность	переменная облачность	ясно	переменная облачность	переменная облачность	облачно, без существенных осадков
+23 +11	+28 +12	+22 +10	+27 +15	+28 +16	+27 +12	+23 +10	+26 +8	+18 +9	+20 +9

Погода на карте



[Центр России](#)
[Россия](#)
[Европа](#)

Анимированный прогноз погоды



[Максимальная температура воздуха](#)
[Осадки](#)
[Скорость ветра](#)

Карты пожарной опасности



[Россия](#)
[Московская область](#)

[Прогноз по России для метеочувствительных людей](#)

- Новости погоды**
[В Москве ожидается жаркая погода](#)
[Хорошая погода на День Победы может стоить Киеву двухнедельной засухи.](#)
[Синоптики предупреждают о сильной жаре в столичном регионе](#)

- Популярные товары**
[Летняя резина — пора обновляться](#)
[Увлажняйте воздух, чтобы дышалось легко](#)

[Розыгрыш погоды](#) [Доставка погоды](#)

Погода наудачу

Яндекс

ср 12 ясно +28	чт 13 ясно +22	пт 14 переменная облачность +27
--	--	---

Вам не нравится прогноз? Нажмите рычаг.

Помните, что есть те, кто ищет?



Надо, чтобы нашли **ВАС**

Контекстная реклама: канал продаж

1. У людей **уже существует спрос** на ваш товар;
2. Вы размещаете **контекстные объявления**;
3. **Оплата только за переходы**, показы бесплатны;
4. Вы **сами управляете ценой** клика
5. Может работать и **без сайта!**
(воспользуйтесь виртуальной визиткой).

Контекстная реклама

Яндекс

Нашлось
24 млн страниц

Поиск Почта Карты Маркет Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё ▾

купить фотоаппарат

Найти

в найденном в Екатеринбурге

расширенный поиск

Мои находки

Войти

Настройка

Помощь

Регион: Екатеринбург

В запросе «[купить фотоаппарат](#)» была исправлена опечатка. [?](#)

РЕКЛАМА

Все объявления 14

[Фотоаппарат Samsung NX10.](#)

Сменная оптика, Матрица APS-C, HD видео, AMOLED дисплей, 14,6 Мпикс
www.nx10.ru

[Цифровые фотоаппараты – купить фотоаппарат не проблема!](#)

[Доставка и оплата](#) [Canon](#) [Nikon](#) [Sony](#) [Fujifilm](#) [Panasonic](#)

Вашему вниманию представлен огромный выбор цифровых **фотоаппаратов** и объективов. На сайте вы можете **купить фотоаппарат** и другую технику, предварительно ознакомившись с основными техническими характеристиками. Вы видите конечную цену товара.

www.smartphoto.ru [копия](#) [ещё](#)

[Фотоаппараты и цифровые фотокамеры: выбрать и купить...](#)

[Каталог](#) [Сеть Магазинов](#) [Услуги и сервис](#)

Наша сеть насчитывает более 40 розничных магазинов, а также интернет магазин Фото+, где продаются самые лучшие модели **фотоаппаратов** и фотокамер, у нас можно **купить** цифровой **фотоаппарат** или профессиональный зеркальный **фотоаппарат** ведущих мировых...

+7 (963) 033-16-46 Екатеринбург, ул. Академика Шварца, 17, ТЦ Дирижабль [все адреса](#)

www.fotoplus.su [копия](#) [ещё](#)

[Интернет-портал Fotik.com](#)

[Фотоаппараты](#) [Объективы](#)

Сиюминутный порыв. Рассматриваю **покупку** нового **фотоаппарата** в только качестве подарка. Переход с любительского **фотоаппарата** на профессиональный. Голосовать

Яндекс.Директ

[Цифровые фотоаппараты. Скидка 10%](#)

Екатеринбург. Интернет-магазин "Рембыттехника". Доставка, гарантия, сервис!

www.ekat.rbt.ru Екатеринбург

[Ищете где купить?](#)

Заходите на Avito. **Покупка/продажа** любых вещей!

www.avito.ru

[Фотоаппараты для всех!](#)

Цифровые **фотоаппараты** от А до Я. **Купите** прямо сейчас на Молоток.Ру!
molotok.ru

[Хотите купить фотоаппарат?](#)

Быстрый и удобный поиск цифровых **фотоаппаратов** в каталоге Konkurentov.NET!

www.konkurentov.net

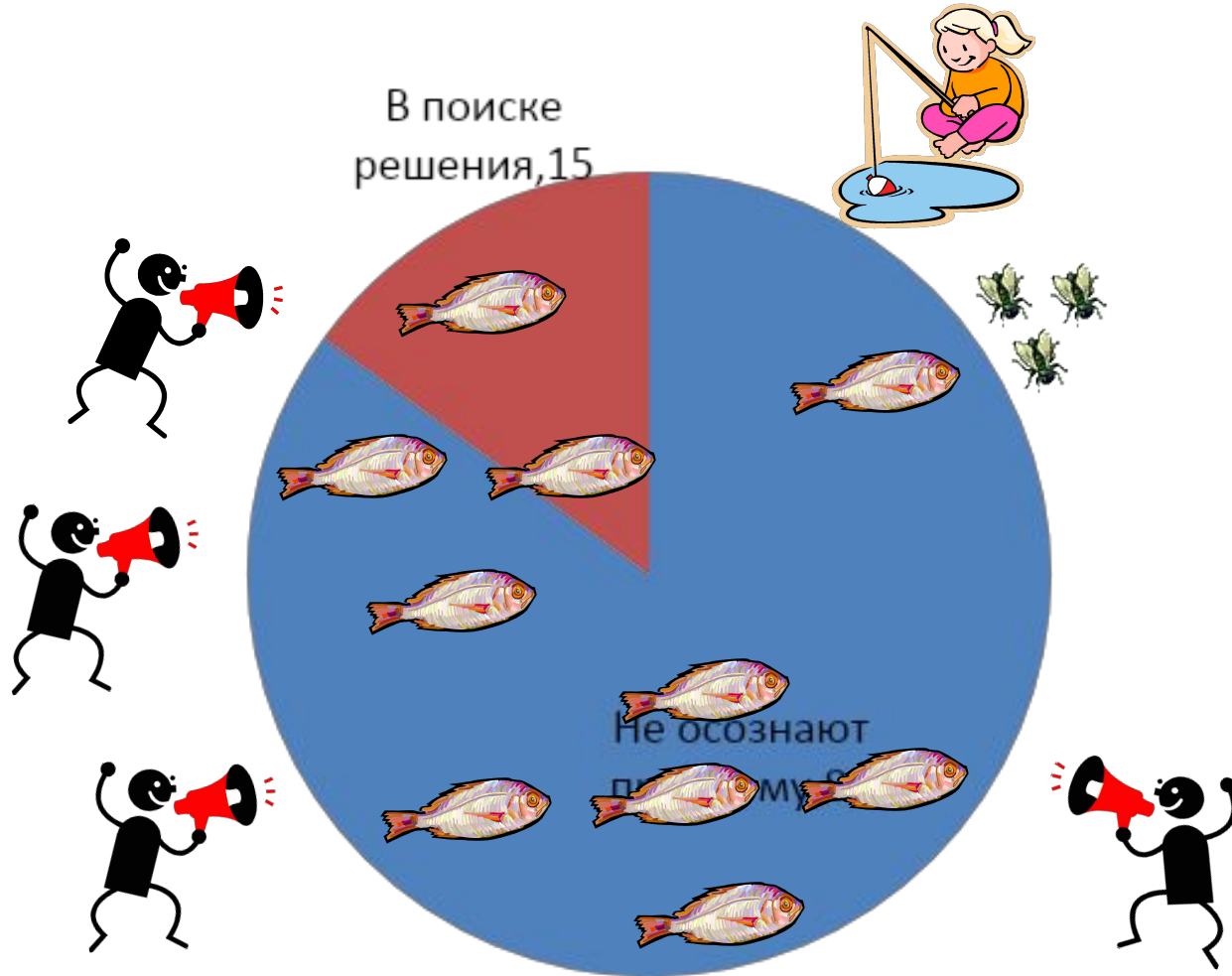
[Компьютерная техника](#)

[Екатеринбург](#)

Компьютеры, ноутбуки, **фотоаппараты** - все цены, фото, спецпредложения!

Директ и Маркет

Ловись, рыбка, большая и маленькая

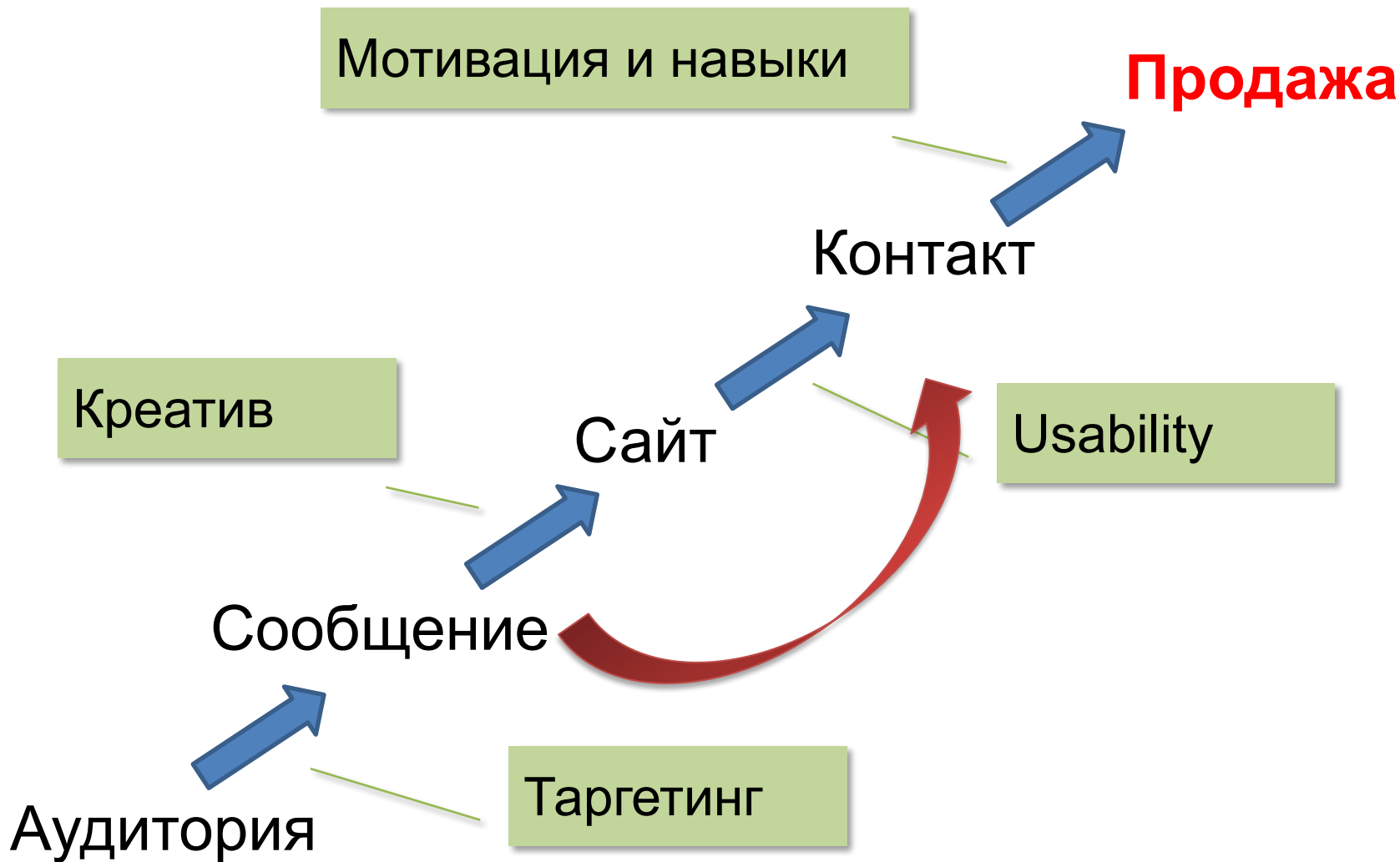


Объём контекстной рекламы в рунете



Экспертные данные компаний MindShare Interaction, iConText, АИБ, Яндекса и др.

Цепочка продажи



СКОЛЬКО СТОИТ КАЖДЫЙ КЛИЕНТ?

Дано:

Количество визитов – 100

Средняя цена клика – 0,3 у.
е.

Конверсия – 5%

Задача:

Рассчитать цену цели

Решение:

1. Рассчитать бюджет, потраченный на РК
 $0,3 * 100 = 30$ у.е.
2. Рассчитать, сколько человек достигли цели
5% от 100 = 5 человек
3. Рассчитываем цену цели:
 $30 / 5 = 6$ у.е.

Директ: Оценка эффективности рекламы с помощью Метрики

Статистика: **Статистика по дням** [Общая статистика](#) [Фразы по дням](#) [По регионам](#) [По площадкам](#) [Мастер отчётов](#)

с 09 июн 2008 по 16 июн 2008 группировать По дням **данные по цели** По всем целям Показать

площадки: всего поиск контекст

Всего по кампании	Ср. расход за день	Показы	Клики	CTR (%)	Расход всего	Ср. цена клика	Глубина (стр.)	Конверсия (%)	Цена цели (у.е.)
с 09.06.08 по 16.06.08	55.33	23215	83	0.36	165.98	2.00	2.59	60.87	3.31
Суммарные данные по кампании							Показать график		
Дата	Показы	Клики	CTR (%)	Расход всего	Ср. цена клика	Глубина (стр.)	Конверсия (%)	Цена цели (у.е.)	
09.06.2008	5819	27	0.46	44.22	1.64	2.16	52.00	3.05	
10.06.2008	5402	19	0.35	37.55	1.98	3.71	70.59	2.76	
11.06.2008	11994	37	0.31	84.21	2.28	2.30	62.96	3.91	
Итого:	23215	83	0.36	165.98	2.00	2.59	60.87	3.31	

Отслеживаются:

- ✓ **Глубина просмотра страниц** - среднее число страниц в визите
- ✓ **Конверсия** - доля визитов в которых произошло достижение целей
- ✓ **Цена цели** - стоимость привлечения посетителя, который выполнил желаемое действие

Алгоритм:

- Начните с правильной цели
- Выберите подходящий инструмент
- Инвестируйте время, чтобы использовать инструмент эффективно
- Постоянно измеряйте, что получается на выходе
- Оценивайте результат - продажи

Хотите большего?

- Бонус-треки:
 - данные по Интернет-аудитории Екатеринбурга
 - презентация медийных продуктов Яндекса
 - эти слайды
- Бонус-треки можно получить по e-mail. Просто передайте мне Вашу визитку.

И да пребудут с Вами клиенты!



[довольные и
счастливые]



Сергей Герштейн

Руководитель уральского офиса продаж

адрес: 620014, Екатеринбург,
ул. Хохрякова 10, БЦ «Палладиум»

телефон: +7 (343) 385-01-00

телефон: 8 800 333-9639

эл. почта: [gershtein@yandex-team.ru](mailto:gershstein@yandex-team.ru)

твиттер: @gershtein