

# **Интернет-магазин. Как повысить продажи?**

**Сергей Герштейн**

**Межрегиональная конференция  
«Интернет-магазин и Бизнес On-line»**

**Екатеринбург, 3 декабря 2010 г.,**

# **Интернет-маркетинг для интернет-магазина**

**В чём главный секрет?**

**Интернет-  
маркетинга  
НЕ СУЩЕСТВУЕТ**

# Весь маркетинг в Интернет не влезет

- “4P” Филиппа Котлера никто не отменял:
  - Product
  - Price
  - Place
  - Promotion
- Маркетинг нельзя сводить только к продвижению

# Он меняется

## Традиционный маркетинг

- Односторонние коммуникации, **рассказ о бренде**
- Ценность бренда формируется **постоянными напоминаниями**
- Сегментация на основе **соц-дема**
- **Полный контроль вещателя** над контентом
- Ключевой показатель – **удельная стоимость рекламы (цена контакта)**

## Интерактивный маркетинг

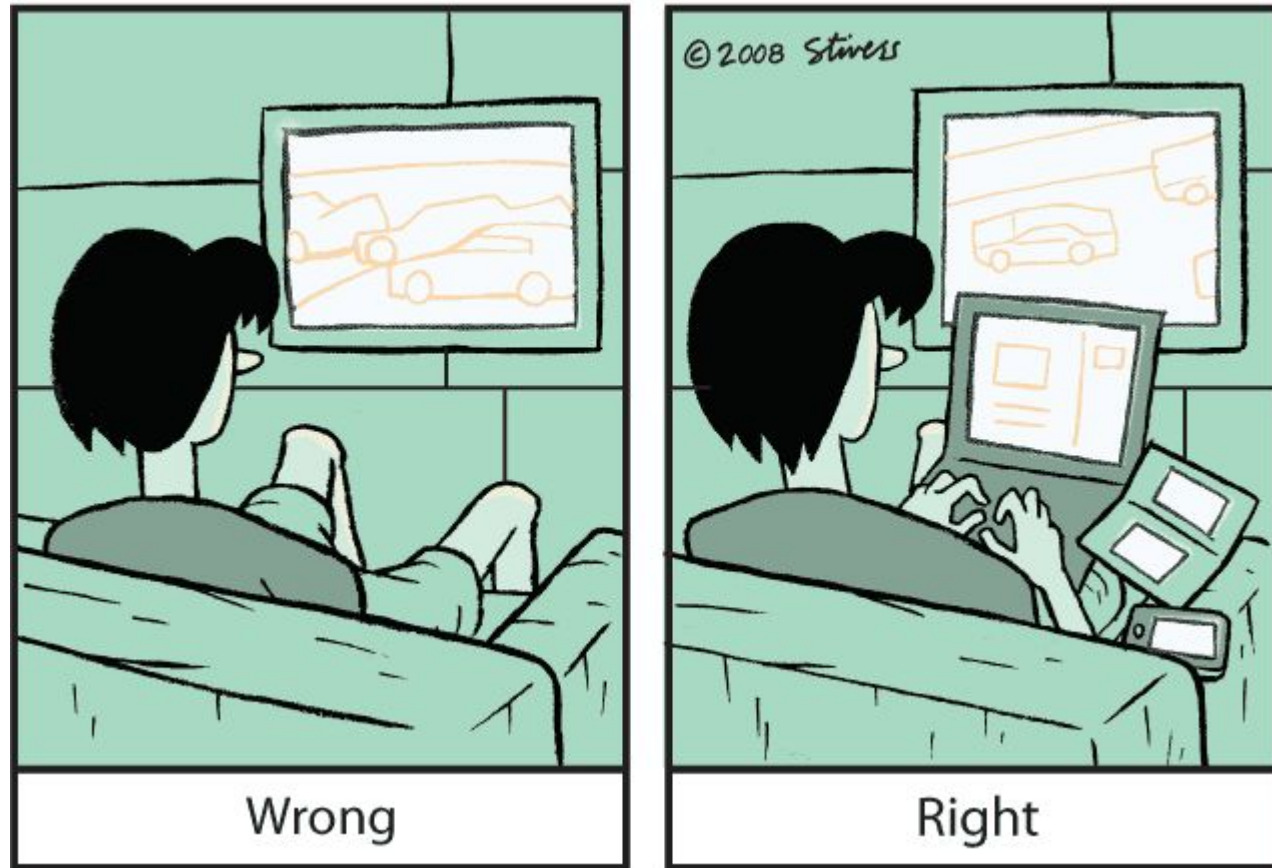
- Выстраивание взаимоотношений, прозрачность, **поддержка общения**
- Ценность бренда формируется **отзывами потребителей**
- Сегментация на основе **интересов и поведения**
- **Потребитель сам выбирает контент и дополняет его**
- Главный показатель – **прибыль на инвестированный капитал, ROI**

# Интерактив ≠ Интернет

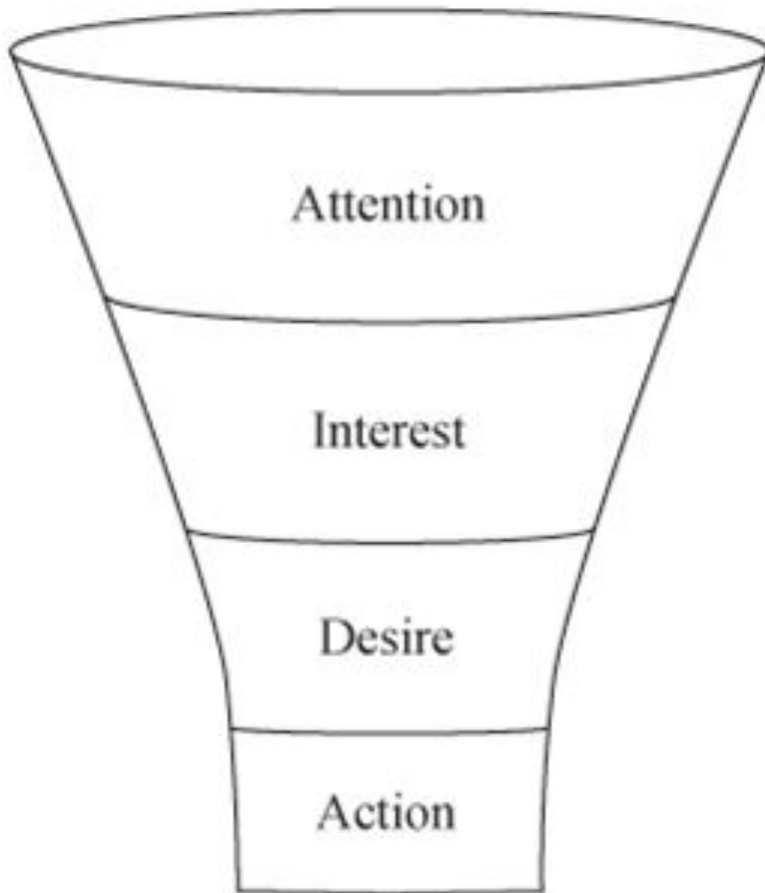


# Потребитель выбирает КОНТЕНТ

Rule #27: Always watch at least two screens at once.



# Старая добрая формула AIDA



1. Привлечь внимание, создать потребность
2. Вызвать интерес, дать информацию к размышлению
3. Сформировать желание, дать конкретные условия
4. Помочь совершить действие



# 1. Attention

# Яндекс

Найдётся всё

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

  
Например, диета по группе крови расширенный поиск 

**Почта**  
sergeygershtein@ya.ru  
[Новых писем нет](#)  
[Написать письмо](#)

**Подписки**  
[6 сообщений](#)

[Установите виджет Репламной сети](#)

Для просмотра сайта требуется Adobe Flash Player 10

**Фотки**

Фото дня

**В Екатеринбурге** 29 ноября, понедельник, 17 27  
[Карта Екатеринбурга](#) [Расписания](#) [Адреса и телефоны](#)

**Погода** ❄️ -23  
ночью -28, завтра -18

**Пробки** 🚗 5 баллов ↑  
[Движение плотное](#)  
[Скачать на мобильный](#)

**Авто** 🚗  
иномарки от 3 до 5 лет

**Музыка** 🎧  
на все случаи жизни

**Маркет** 🛒  
ноутбуки до 15 тыс. руб.

**Работа** 🏢  
вакансия водителя

**E1. Новости Екатеринбурга**  
E1.RU > [Важные новости](#)

[Из Екатеринбурга за минувшую ночь вывезли 5 705 тонн снега](#)  
главная новость

**Узнайте, куда вложить деньги**  
76 банков на Яндекс.Услугах

**Директ** — [дать объявление](#)

[Деньги](#) [Народ](#) [Мой Круг](#) [Метрика](#)

**Бездомных собак Екатеринбурга разместили в Интернете** 17:18

**На Урале в ДТП**

**Котировки**  
27/11 завтра

[USD ЦБ](#) 31,3539 -0,0478 **31,3061**

[EUR ЦБ](#) 41,6192 -0,0510 **41,5682**

**Календарь**

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21

# 2. Interest

Яндекс

Нашлось  
2 млн ответов

Поиск Почта Карты Маркет Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё ▾

led телевизоры отзывы

в найденном  в Екатеринбурге



Найти

расширенный поиск

sergeygershtein ▾

Выход

Мои находки

Помощь

Настройка

Регион: Екатеринбург

[Все объявления](#)

**Умные 3D LED телевизоры REGZA**

Умные 3D телевизоры серии WL768 от Toshiba. Объемный мир с чистого листа.  
[tv.toshiba.ru](http://tv.toshiba.ru)

**Что же хорошего в LED телевизорах? | HI-TECH.com.ua**

7 сентября 2009 27 отзывов к "Что же хорошего в LED телевизорах?"  
[obzor.hi-tech.com.ua/07/09/2009/led-tvs/](http://obzor.hi-tech.com.ua/07/09/2009/led-tvs/) Киев [копия](#) [ещё](#)

**Всё о телевизорах**

Стоит отметить, что Samsung LE 32B530P7W телевизор отзывы имеет исключительно положительные отзывы. ... Как только LED телевизоры Samsung вышли на рынок, они сразу же начали пользоваться огромной популярностью среди покупателей, то есть уровень их...  
[televizory.wordpress.com](http://televizory.wordpress.com) [копия](#) [ещё](#)

**LED-телевизоры - Телевизоры | SAMSUNG**

В LED-телевизорах используется экологически дружелюбная светодиодная подсветка, которая значительно повышает качество изображения и обладает низким энергопотреблением. Вы будете впечатлены невероятной яркостью и насыщенностью цветов. help Тип.  
[www.samsung.com/ru/consumer/televisions...tv-led...](http://www.samsung.com/ru/consumer/televisions...tv-led...) [копия](#) [ещё](#)

**Телевизор LED 40" Sony KDL-40EX600R2 в Екатеринбурге, дешево купить...**

В благодарность за опубликованный отзыв о продаже Телевизор LED 40" Sony KDL-40EX600R2 Мы предоставим Вам скидку до колонки М.Опт при следующих покупках. Инструкцию по написанию отзыва.  
[www.knsburg.ru/vcd-307756-1-326608/goodsinfo.html](http://www.knsburg.ru/vcd-307756-1-326608/goodsinfo.html) Екатеринбург [копия](#) [ещё](#)

Яндекс.Директ

**Скидки до 60% на все телевизоры!**

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

[Адрес и телефон](#) [www.ekat.rbt.ru](http://www.ekat.rbt.ru)  
Екатеринбург

**LED Яркая светодиодная подсветка**

Сверхяркие светодиодные LED прожектора для архитектурного освещения зданий

[Адрес и телефон](#)  
[www.svetorezerv.ru](http://www.svetorezerv.ru)

**Телевизоры (все модели)**

Цены по России, обзоры, отзывы. Сделай оптимальный выбор!  
[sraivni.com](http://sraivni.com)

**Sony KDL 40V2000**

ЖК телевизор Sony KDL 40V2000, на "ЗАКАЖИ"  
[rf.zakazi24.ru](http://rf.zakazi24.ru)

[Разместить объявление по запросу «led телевизоры ...»](#)

# 3. Desire

**Яндекс**

Нашлось  
2 млн ответов

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

led телевизор выбрать

в найденном  в Екатеринбурге

Найти

[расширенный поиск](#)

**sergeygershtein ▾**

[Выход](#)

[Мои находки](#)

[Помощь](#)

[Настройка](#)

Регион: Екатеринбург

[Все объявления](#)

РЕКЛАМА

[Умные 3D LED телевизоры REGZA](#)

Умные 3D телевизоры серии WL768 от Toshiba. Объемный мир с чистого листа.  
[tv.toshiba.ru](#)

- LED телевизоры в М.Видео. Отличные цены. Вы можете купить LED...**  
Московская обл., Ленинский р-н, 47 км МКАД, строение 20, ТЦ «Мосмарт» **Выбрать**. LED-телевизор 19" Philips 19 PFL 3405/60. код товара: 11032368. Размер диагонали экрана: 19"(48.2 см)  
[www.mvideo.ru > LED телевизоры](#) Москва [копия](#) [ещё](#)
- Телевизор LED 46" Samsung UE-46C5000Q в Екатеринбурге, дешево...**  
Нет в наличии в Екатеринбурге: Телевизор LED 46" Samsung UE-46C5000Q нет в наличии более 30 дней. ... В нашем магазине Вы можете **выбрать телевизор** на Ваш вкус и цвет, а наши цены Вас приятно удивят.  
[www.knsburg.ru/vcd-21012-1-326823/goodsinfo.html](#) Екатеринбург [копия](#) [ещё](#)

**Led телевизор выбрать — 1 043 предложения на Маркете**

8 магазинов.  
Выбор по параметрам.  
Доставка из магазинов Екатеринбурга и других регионов.  
[market.yandex.ru > Телевизоры и плазменные панели](#)

- Телевизор LED 32" Samsung UE-32C5000Q в Санкт-Петербурге, дешево...**  
Продажа по низкой цене Телевизор LED 32" Samsung UE-32C5000Q в Санкт-Петербурге от официального дилера производителя KNS-Волгоград. ... В нашем магазине Вы можете **выбрать телевизор** на Ваш вкус и цвет, а наши цены Вас приятно удивят.  
[www.knsneva.ru/vcd-21012-1-326770/goodsinfo.html](#) Санкт-Петербург [копия](#) [ещё](#)
- 52 Помощник при выборе LED телевизоров. LED телевизоры с доставкой...**  
В Интернет-магазине бытовой техники Купи-52 Вы можете **выбрать led телевизор** различными способами. Можно с главной страницы портала одним кликом мыши перейти в раздел каталога и **выбрать** необходимую Вам модель бытовой техники из перечня, а затем...  
[www.kn52.ru/help/32\\_led\\_tv.html](#) Челябинск

Яндекс Директ

**Телевизоры Samsung 3D LED**

В свете новых технологий:  
**LED-телевизоры Samsung.**  
[www.samsung.ru](#)

**Скидки до 60% на все телевизоры!**  
Екатеринбург. Интернет-магазин "Рембыттехника". Доставка, гарантия, сервис!  
[Адрес и телефон](#) [www.ekat.rbt.ru](#)  
Екатеринбург

[Разместить объявление по запросу «led телевизор...»](#)



# 4. Action

Яндекс

Нашлось  
37 тыс. ответов

Samsung UE-32C6510

в найденном  в Екатеринбурге

Найти

расширенный поиск

[Мои находки](#)

[Помощь](#)

[Настройка](#)

Регион: Екатеринбург

Результаты **все** [в рунете](#) [в мировом интернете](#)



Телевизоры и плазменные панели

**Samsung UE-32C6510** — от **31260** до **41538** руб.

[Цены](#) 45 [Отзывы](#) 3 [Обсуждения](#) 6

ЖК-телевизор, 32", 16:9, 1920x1080, HDTV, 1080p (Full HD), LED-подсветка, 100 Гц, прогрессивная развертка, картинка в картинке, мощность звука 20 Вт, HDMI x4, VGA, Ethernet ...

[Samsung UE-32C6510](#) описание отзывы цены

Дополнительные функции и возможности **Samsung UE-32C6510**: Экранное меню на русском. Сенсорный пульт ДУ. ... **Samsung UE-32C6510** ElectronicsNow.RU (Москва) купить / 32 600 р.  
[www.e-katalog.ru/SAMSUNG-UE-32C6510.htm](http://www.e-katalog.ru/SAMSUNG-UE-32C6510.htm) [копия](#) [ещё](#)

[Samsung UE-32C6510](#): цена, описание. Купить **Samsung UE-32C6510**

LED-телевизор **Samsung UE-32C6510** белого цвета с экраном 32", Full HD разрешением 1920x1080р считает в себе ... Новинка от компании Самсунг - жк-телевизор **Samsung UE-32C6510** также поддерживает функцию AllShare, позволяющую передавать видеозаписи...  
[www.TV-house.ru/detail/200/306/Samsung\\_UE-32C6510](http://www.TV-house.ru/detail/200/306/Samsung_UE-32C6510) Москва [копия](#) [ещё](#)

[... диагональ 32" ЖК Телевизор ЖК Samsung UE - 32 C 6510...](#) — **36 200** руб.

Доставка: в Екатеринбурге бесплатно

Телевизор ЖК **Samsung UE - 32 C 6510 UW**.

[www.nord24.ru/id27217.htm](http://www.nord24.ru/id27217.htm) Екатеринбург [копия](#) [ещё](#)

[LCD-телевизор Samsung UE-32C6510](#) - цены, описания, характеристики...

**Samsung UE-32C6510 UE 32 C 6510, 32"**, 16:9, 1920x1080, HDTV, 1080p (Full HD), LED-подсветка, 100 Гц, прогрессивная развертка, картинка в картинке, мощность звука 20 Вт, HDMI x4, VGA, Ethernet  
[www.stolica.ru/query/tv.lcd...samsung.ue32c6510.htm](http://www.stolica.ru/query/tv.lcd...samsung.ue32c6510.htm) Москва [копия](#) [ещё](#)

[Разместить объявление по запросу «Samsung UE-32C6510»](#)

«Samsung UE-32C6510» на Маркете

[LCD 32" SAMSUNG UE-32C6510UW](#)

**38000** руб., доставка

[Адрес и телефон](#) [www.elspace.ru](http://www.elspace.ru)  
Екатеринбург

[Телевизор Samsung UE32C6510UW](#)

**36200** руб., доставка

[Адрес и телефон](#) [www.e96.ru](http://www.e96.ru)  
Екатеринбург

[Samsung UE32C6510UW](#)

**36500** руб., доставка

[Адрес и телефон](#) [mir-video.ru](http://mir-video.ru)  
Екатеринбург

[ЖК телевизор](#)

**SAMSUNG UE32C6510UW LED**,  
Телевизоры и плазменные панели,  
**37030** руб., доставка

[Адрес и телефон](#) [www.yapet.ru](http://www.yapet.ru)  
Екатеринбург

[SAMSUNG UE32C6510UW](#)

**36550** руб., доставка

[www.texmir66.ru](http://www.texmir66.ru) Екатеринбург

[Все предложения](#) 42

# 4. Action

Электроника и Фото / Телевизоры и плазменные панели

**Samsung UE-32C6510**

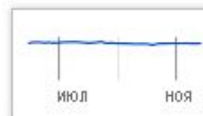
Описание | Цены 42 | Отзывы 3 | Обсуждение 6 | Похожие товары



Средняя цена:

**36 200 руб.**

от 31 260 до 41 538 руб.



★★★★★ 36 оценок  
☆☆☆☆☆ оценить модель

- Добавить к сравнению
- Узнать о снижении цены
- Добавить в Список покупок
- Опубликовать в Желаниях на Я.ру

основные [все характеристики](#)

Тип ..... ЖК-телевизор

Светодиодная (LED) подсветка ..... есть

Поддержка HDTV ..... есть, 1080p (Full HD)

AV, аудио x2, компонентный, SCART, DVB-T2, HDMI, USB

Диагональ ..... 32" (81 см)

Разрешение ..... 1920x1080 (16:9)

Частота развертки ..... 100 Гц

Выходы ..... оптический, разъем для наушников

## Где купить? (Екатеринбург)

- 36 200 руб.** [Nord24.ru](#) в наличии ★★★★★ 75 отзывов
- 38 000 руб.** [Electronic Space](#) в наличии ★★★★★ 25 отзывов
- 36 200 руб.** [E96.ru](#) в наличии ★★★★★ 364 отзыва
- 36 500 руб.** [mir-video.ru](#) в наличии ★★★★★ 30 отзывов
- 36 550 руб.** [Техмир](#) в наличии ★★★★★ 17 отзывов

Все цены 42 На карте 9

## Полезная информация

[Эта модель на сайте www.samsung.com](#)  
[Код для вставки товара в блог](#)

РЕКЛАМА

[Купить в кредит с картой](#)

[Сбербанка](#)

# 4. Action

## Samsung UE-32C6510

магазинов на карте — 9, выгнано — 9  
[Посмотреть без карты](#)

Отсортировано по: [релевантности](#) ▼

### 1 [Офис интернет-магазина "Nord24.ru"](#) [подробнее](#)

Аудио-видео техника Телевизор ЖК Samsung UE - 32 C 6510 UW



36 200 руб.  
[Nord24.ru](#)  
★★★★☆ 75 отзывов

### 2 [Electronic Space на Гурзуфской](#) [подробнее](#)

LCD 32" SAMSUNG UE-32C6510UW



38 000 руб.  
[Electronic Space](#)  
★★★★☆ 25 отзывов

### 3 [Electronic Space на пер. Складском](#) [подробнее](#)

LCD 32" SAMSUNG UE-32C6510UW



38 000 руб.  
[Electronic Space](#)  
★★★★☆ 25 отзывов

### 4 [Интернет-магазин e96.ru](#) [подробнее](#)

Цену и наличие уточняйте по телефону

Схема Спутник Гибрид

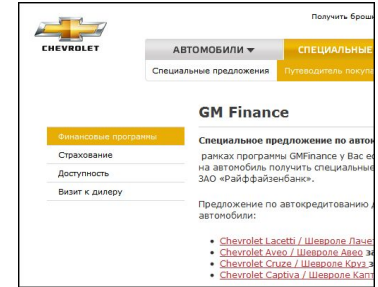
- пункт выдачи заказов
- магазин-салон

Яндекс

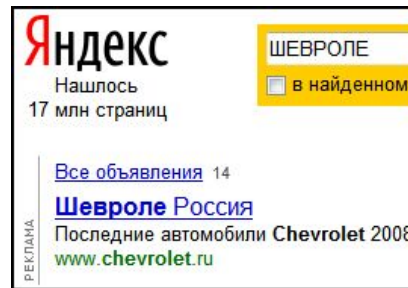
артография, © ЗАО «ТГА», 2006, © ЗАО «Резидент», © ООО «Уральская Картографическая Компания» — Условия использования

# Интерактив = взаимные действия

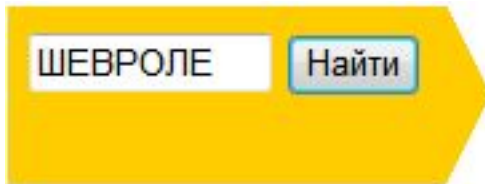
Сначала  
сайт откликнулся  
на Ваш интерес



Ваше действие

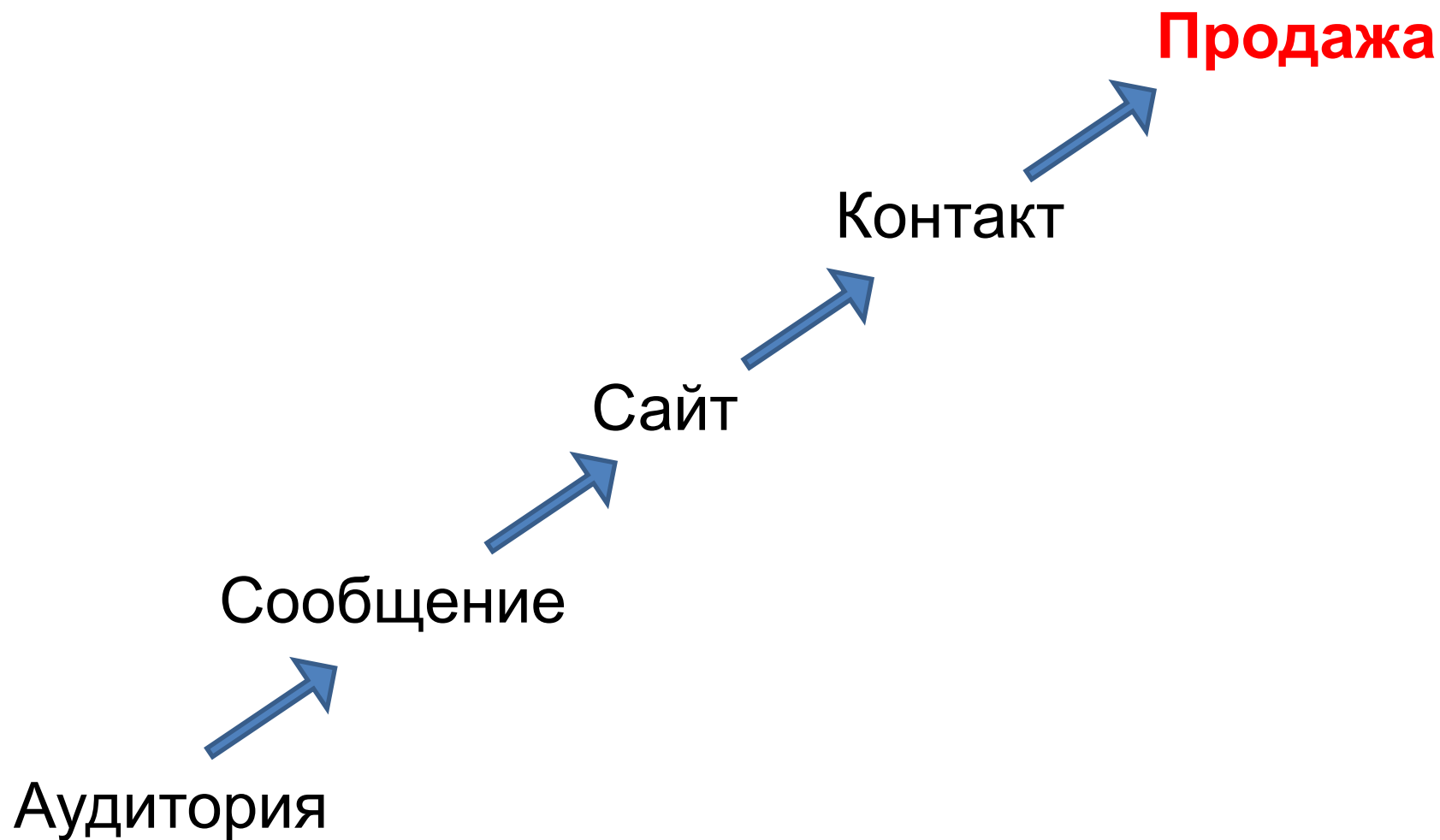


Действие сайта



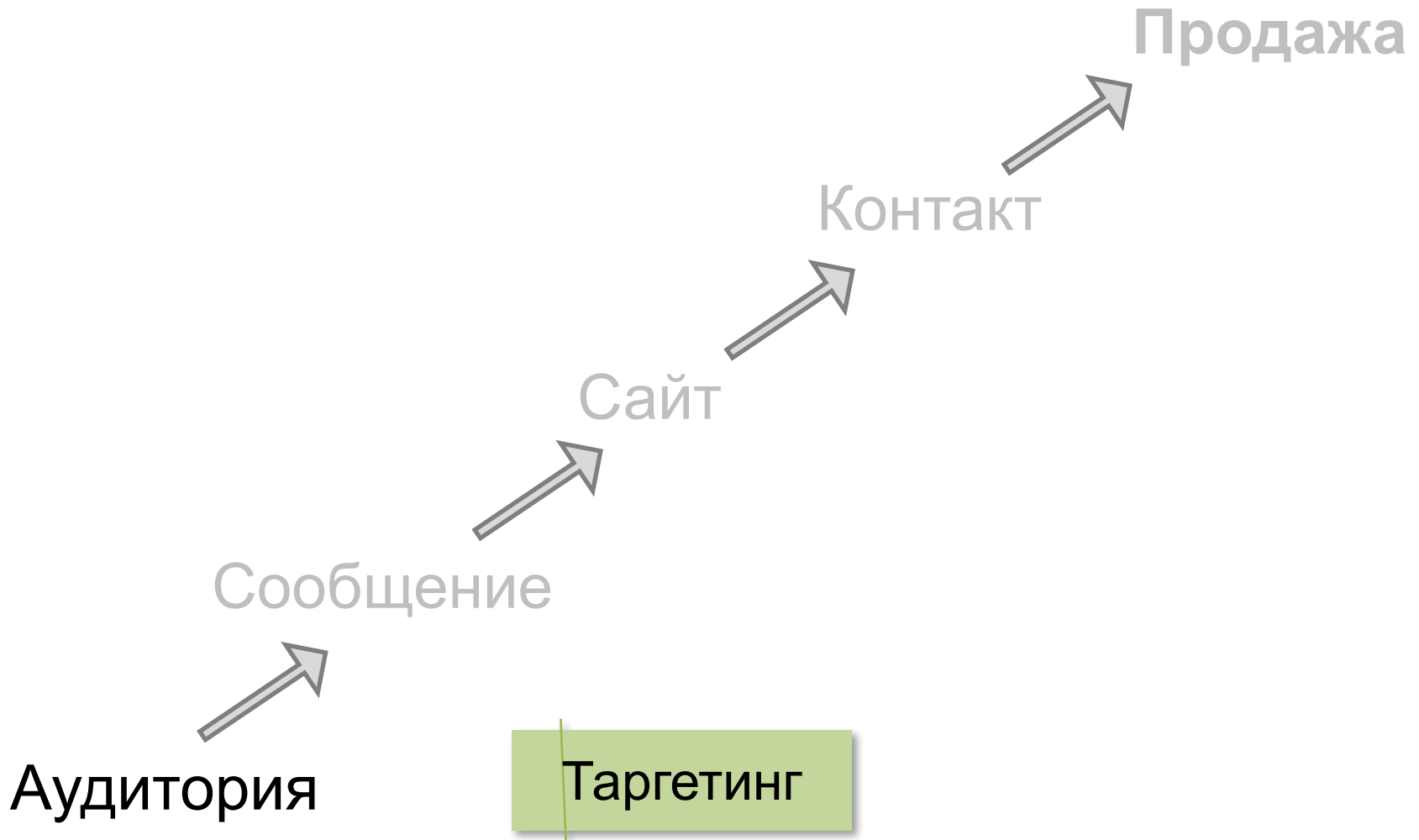
Потом  
Вы откликнулись  
на объявление

# Цепочка продажи

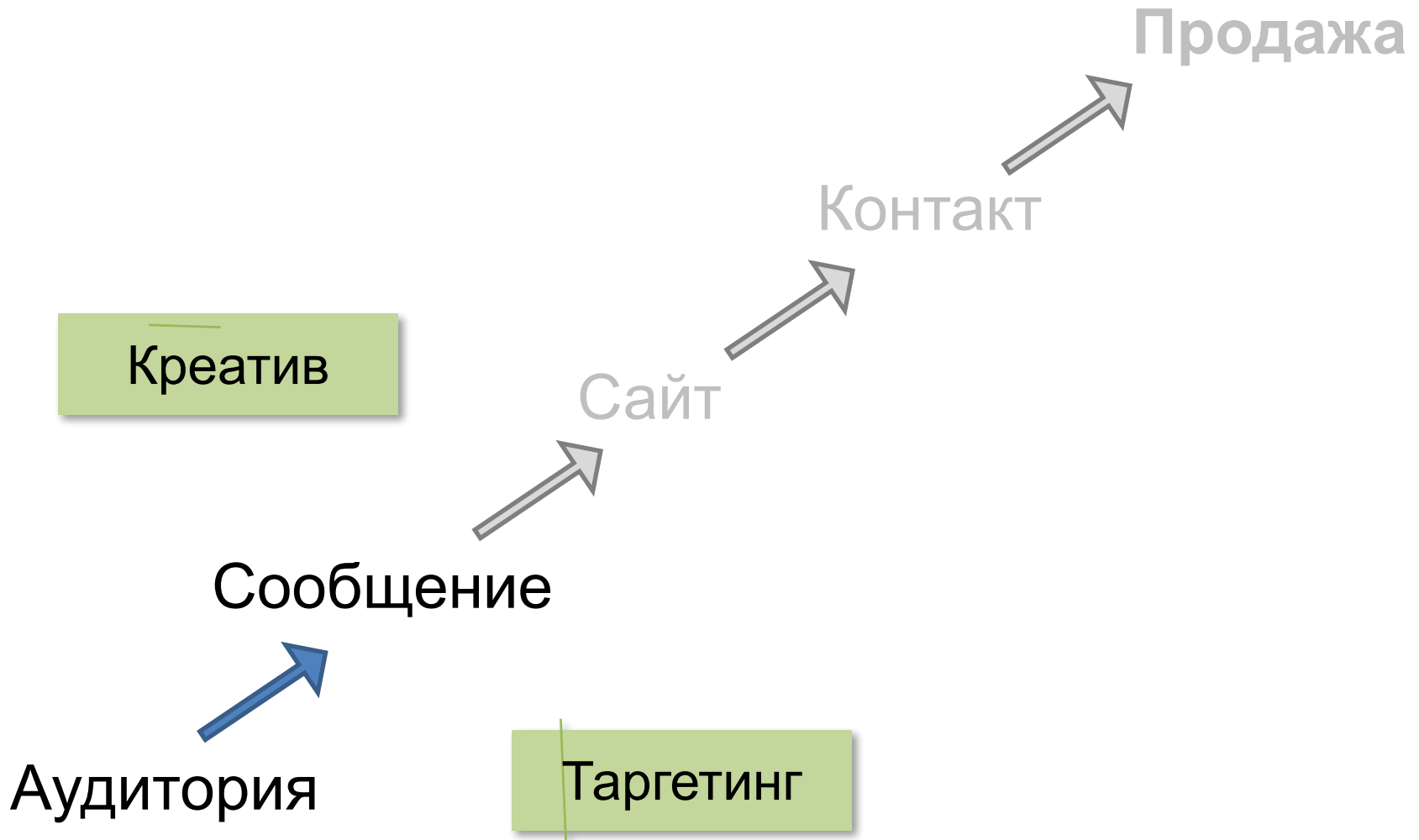




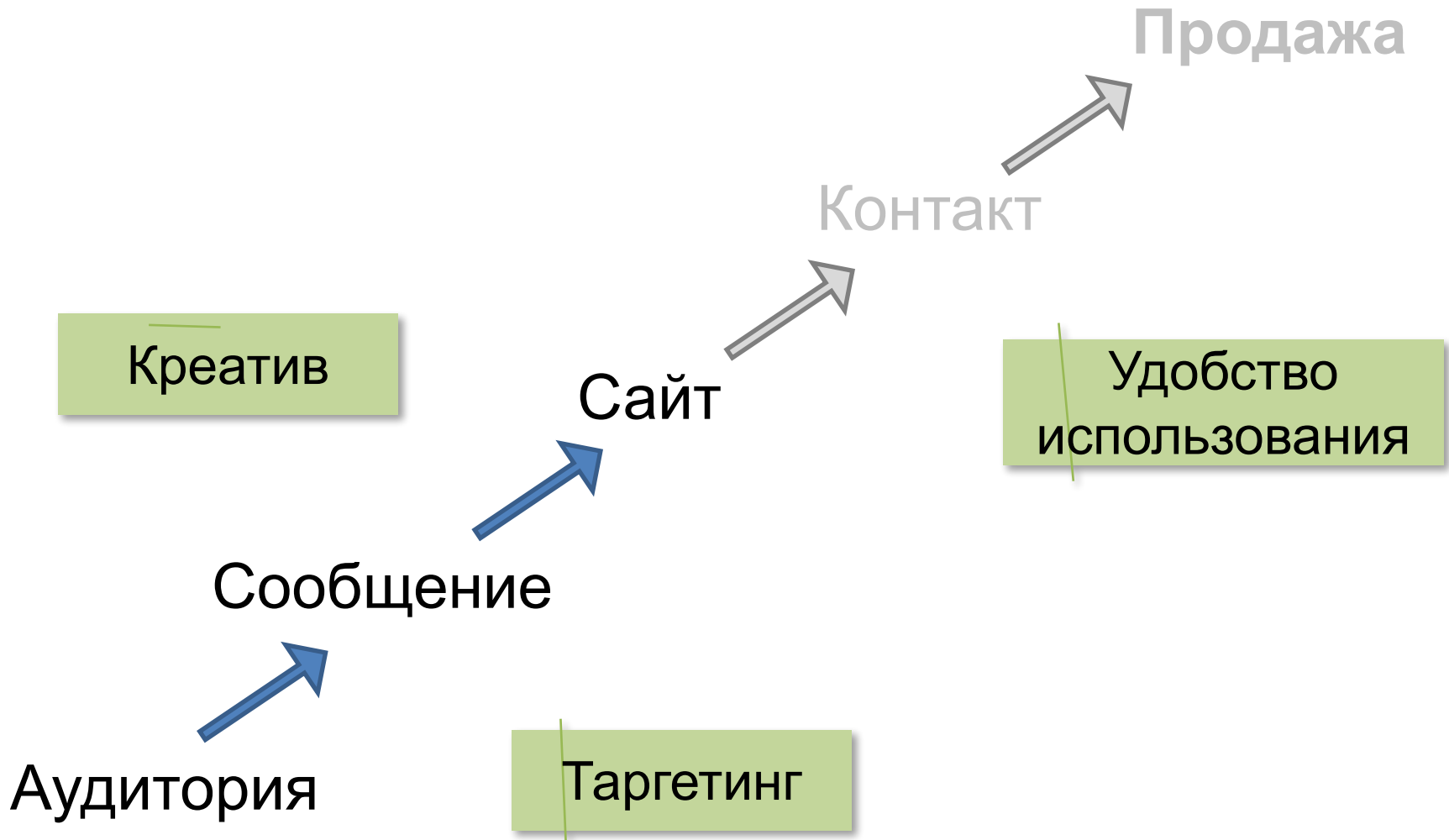
# Цепочка продажи



# Цепочка продажи



# Цепочка продажи



# Цепочка продажи

Мотивация и навыки

**Продажа**

Контакт

Креатив

Сайт

Удобство  
использования

Сообщение

Аудитория

Таргетинг

Директ и Маркет –  
два инструмента  
контекстной рекламы

# Принципы контекстной рекламы

## Директ

- По выбранным ключевым словам
- Сами составляете текст объявления
- Любая реклама

## Маркет

- По имеющимся товарным позициям
- Характеристики товара, цена, доставка
- Только для интернет-магазинов
- Автоматическая синхронизация данных

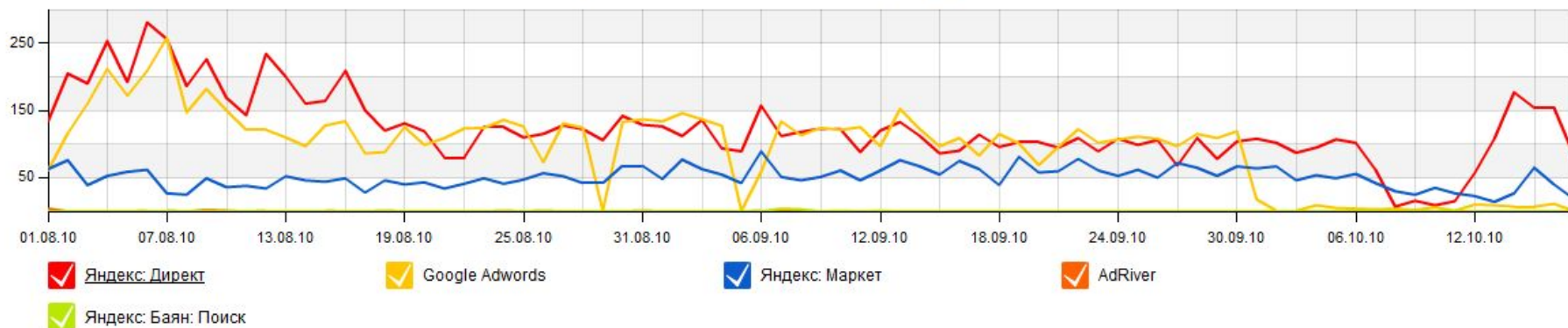
## Общие принципы

- Показы только заинтересованной аудитории
- Оплата за переход, показы бесплатны
- Показывается в поисковой выдаче и в РСЯ

# Сколько стоит каждый клиент?

Яндекс

Источники трафика: рекламные системы (по целевым визитам)



Общие Цели Цель «Магазины»

Рекламная система	Целевые визиты	Визиты (всего)	Конверсия	Достижения цели	Глубина просмотра	Время на сайте
<b>Итого и средние</b>	<b>20 958</b>	<b>774 360</b>	<b>2,7%</b>	<b>44 143</b>	<b>23,3</b> <small>+239%</small>	<b>0:24:26</b> <small>+296%</small>
1.  Яндекс: Директ	9 627	352 521	2,7%	20 822	28,2 <small>+271%</small>	0:29:12 <small>+314%</small>
2.  Google Adwords	7 344	299 682	2,5%	15 595	18,7 <small>+180%</small>	0:18:11 <small>+242%</small>
3.  Яндекс: Маркет	3 958	116 444	3,4%	7 685	19,8 <small>+275%</small>	0:24:26 <small>+317%</small>
4.  AdRiver	20	5 062	0,4%	29	17,6 <small>+308%</small>	0:16:12 <small>+475%</small>
5.  Яндекс: Баян: Поиск	9	651	1,4%	12	25,0 <small>+254%</small>	0:23:25 <small>+281%</small>

$900/5=180$  руб.

**Яндекс.**  
**Метрика**

# Какую прибыль я получаю от посетителей интернет-магазина?

**Яндекс** [партнер маркета](#) [Документы](#) [Помощь](#)

[Мои магазины](#) [Оплата](#) [Приоритет](#) [Качество](#) **Отчеты** [Инструменты](#) [Настройки заказа](#)

[dino.ru](#) 11-4000707 **Статус заказа:** включен

### Статистика заказов

С   Группировать по

По   Валюта

[График](#)

Дата	Клики	Заказы	Расход на Маркете, у.е.	Выручка, RUR	Стоимость привлечения одного заказа, у.е.	Конверсия кликов в заказы, %
вт вчера	160	<u>33</u>	16	162610	0.48	20.63
пн 18 янв	110	<u>20</u>	11	103658	0.55	18.18
вс 17 янв	143	<u>27</u>	14.30	131838	0.53	18.88
сб 16 янв	95	<u>6</u>	9.50	36499	1.58	6.32
пт 15 янв	107	<u>7</u>	10.70	42391	1.53	6.54
чт 14 янв	145	<u>18</u>	14.50	90875	0.81	12.41
Итого за 7 дней:	760	<u>111</u>	76	567871	0.68	14.61

Учитываются только заказы, оформленные через корзину.

Статистику по источникам трафика, демографии и многое другое вы можете посмотреть в отчётах [Яндекс.Метрики](#)



# Бонус: динамика инфоспроса

## СТАТИСТИКА КЛЮЧЕВЫХ СЛОВ

[по словам](#) [по регионам](#) [на карте](#) [по месяцам](#) [по неделям](#)

led телевизор

Урал

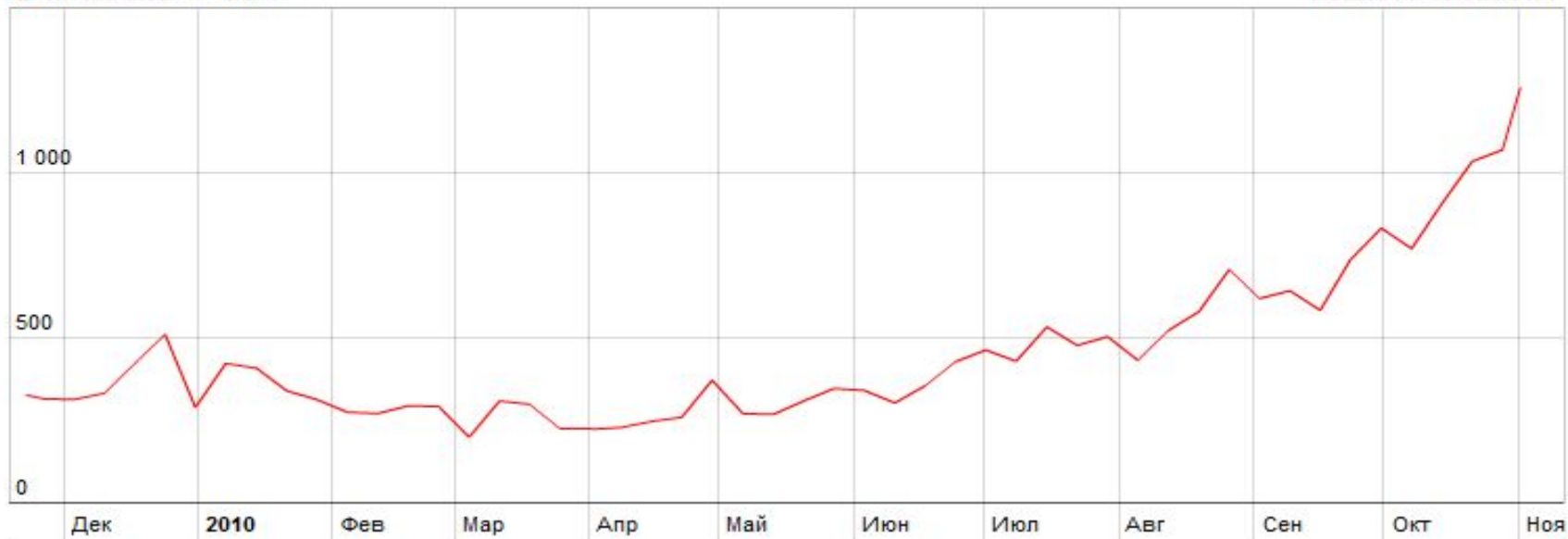
Показать

абсолютная [относительная](#)

Показов за последние 30 дней: 4472, за период: 23086

● Количество : 23 086

Ноя 2009 - Ноя 2010



Успехов!





## Сергей Герштейн

Руководитель регионального офиса продаж

адрес: 620014, Екатеринбург,  
ул. Хохрякова 10, БЦ «Палладиум»  
телефон: +7 (343) 385-01-00  
телефон: 8 800 333-9639

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

твиттер: @gershtein