

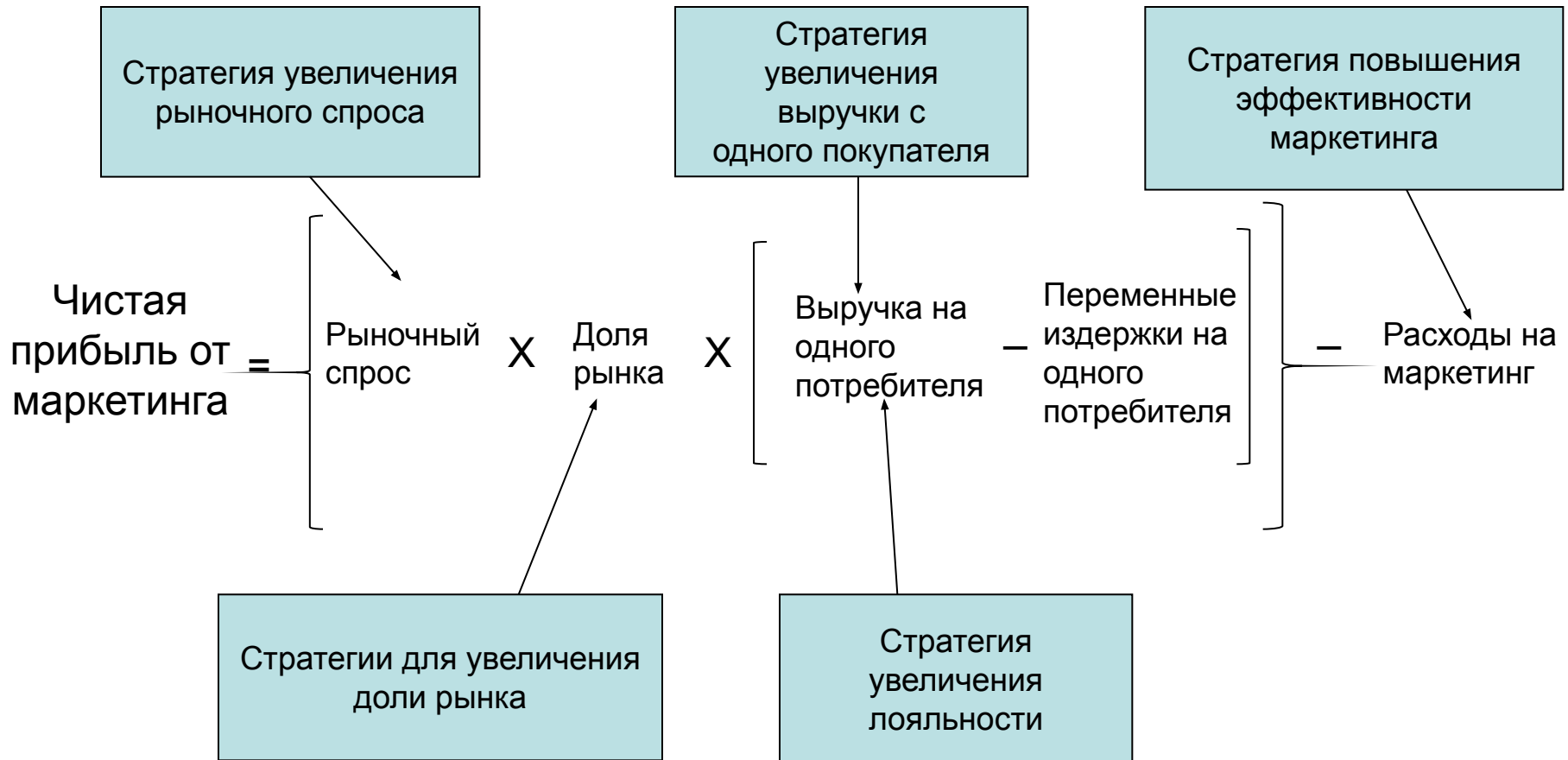


Практический опыт продвижения Интернет-магазина

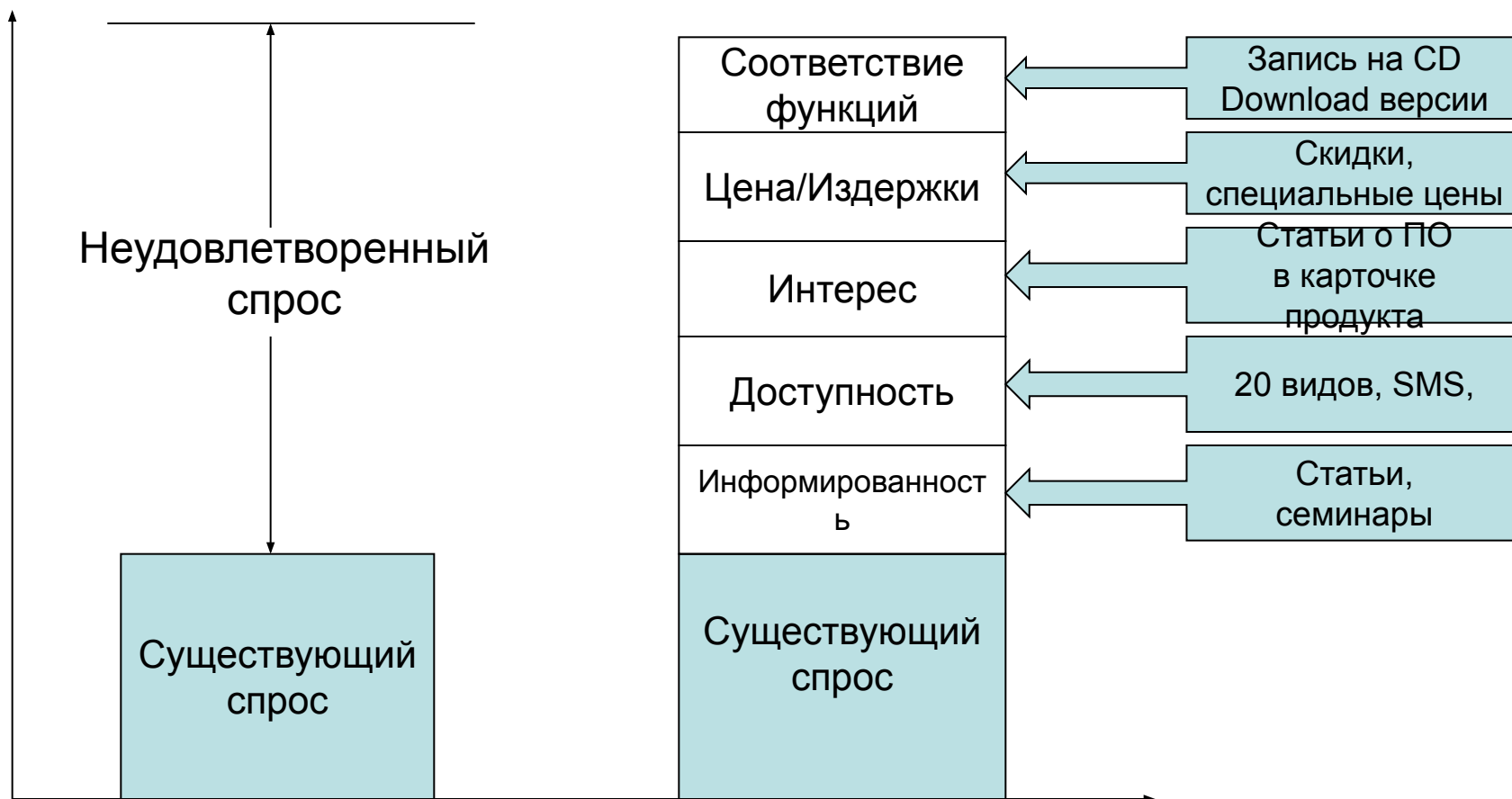
Цветкова Татьяна
Руководитель отдела маркетинга
Softkey.ru

06/06/2008

Основные стратегии маркетинга и рост прибыльности



Увеличение рыночного спроса



Увеличение доли рынка



Максимальный
объем
доли рынка = Осведомленность
о товаре X Предпочтение
товара X Намерение
купить X Наличие
товара X Совершение
покупки

Увеличение осведомленности



Реклама всякая разная

Предпочтение



Изучение потребностей, создание конкурентных преимуществ

Намерение купить



Доступная цена, если позволяет вендор, бонусы
Mnogo.ru

Наличие товара



Контроль склада,
электронные версии

Совершение покупки



Вышколенный Call-центр и служба поддержки,
автоматизация приема и обработки заказа

Стратегия увеличения выручки с одного потребителя



- Расширение ассортимента (в каталоге Softkey 20 тыс. программ)
- «Окутывание» посетителя сайта ссылками («А с этим продуктом чаще покупают», Популярные продукты категории», «Мы рекомендуем вам приобрести вместе с выбранным товаром:»)
- Интеллектуальная система учета предпочтений пользователя в зависимости от просмотренных страниц

Стратегия повышения лояльности и повторных покупок



**Привлечение новых клиентов в 5-10 раз дороже,
чем удержание существующих**

**Анализ качества сервиса на всех
этапах прохождения клиента**

Mystery Shopping, опрос на предмет
удовлетворенности совершивших
покупку клиентов

**Программы лояльности
Скидки от частоты покупок**

- Много.ru
- Малина
- Связной-Клуб
или свои

**Постоянные коммуникации
клиентами**

Рассылки подписчикам, обзвон базы,
поздравление с днем рождения и
праздниками

Стратегия повышения эффективности маркетинга



- Понимание ваших потребителей
- Правильное сегментирование
- Правильное позиционирование
- Креативфффф!!!!
- Измерение эффективности каналов коммуникаций, выбор наилучших

Case Study



• Лотерея «Миллионный заказ»

Суть акции:

Оформите и оплатите свой заказ на сайте *Softkey.ru* и если ваш номер заказа попадет в диапазон от №990 000 до №1 010 000, вы станете участником розыгрыша призов, главный из которых - автомобиль *Renault Megane*!

В перечень дополнительных призов входят: ноутбук, MP3-плееры, мобильный телефон, туристическая поездка, цифровой фотоаппарат, а также популярное программное обеспечение от ряда ведущих мировых производителей.

Миллионный заказ!
SoftKey устраивает розыгрыш автомобиля

Условия лотереи (PDF, 590КБ)

Интернет-супермаркет программного обеспечения Softkey приближается к грандиозному событию: оформлению **миллионного заказа**! Чтобы не оставить такой особенный повод без внимания, мы решили устроить специальную акцию для наших клиентов.

Спешите воспользоваться этой уникальной возможностью!

Розыгрыш призов состоится с 1 января по 29 февраля 2008 года.

Оформите и оплатите заказ на сайте *Softkey.ru*. Если ваш номер заказа попадает в диапазон от 990 000 до 1 010 000, вы становитесь участником розыгрыша!

Дополнительную информацию по условиям акции читайте [здесь](#).

Главный приз — автомобиль **Renault Megane**



Дополнительные призы

- 1 Ноутбук Sony VAIO VGN-CR21SR/L
- 5 MP3-плееров Apple iPod Touch 8 Gb
- 1 Телефон Motorola MOTORAZR2 V8
- 1 Фотоаппарат — Panasonic Lumix DMC-LS75EE
- 1 Турпутевка на 2 лица

1 Миллионный заказ!

SoftKey устраивает розыгрыш призов!



• Конкурс красоты на Софткей


Цель конкурса: сделать компанию более открытой и доступной для клиентов, показать «лицо».

Друзья! Все вы постоянно общаетесь с нашими очаровательными девушками. Вам наверняка было бы интересно знать, как выглядит прекрасная половина нашей компании, с которой вы общаетесь только заочно - по электронной почте и по телефону.

Приглашаем вас в нашу галерею фотографий, где вы сможете не только увидеть всех сотрудниц SoftKey, но и проголосовать за наиболее симпатичных вам.

Мы обещаем сделать подарки самым достойным на ваш взгляд девушкам!






Сотрудница недели





Голосовать

Друзья! Все вы постоянно общаетесь с нашими очаровательными девушками. Вам наверняка было бы интересно знать, как выглядит прекрасная половина нашей компании, с которой вы общаетесь только заочно - по электронной почте, в запросах к службе техподдержки и по телефону. Теперь у вас возможность не только увидеть всех сотрудниц нашего интернет-магазина, но и проголосовать за наиболее симпатичных вам. Мы обещаем сделать подарки самым достойным на ваш взгляд девушкам!



Бухгалтерия

 Конашенкова Мария	 Рослякова Елена	 Блохина Ольга	 Варакина Ирина	 Яковлева Олеся
 Толкачева Татьяна	 Волотова Мария			

Партнерский отдел

 Колкина Екатерина	 Иванова Анна
--	---

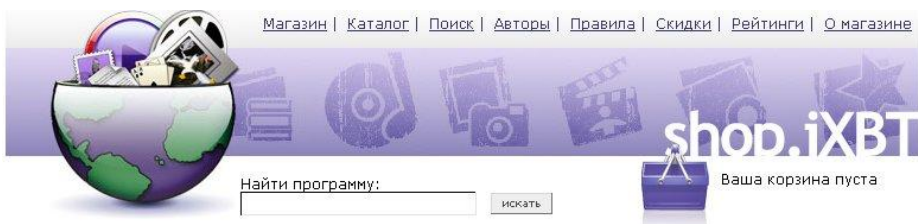
Отдел Маркетинга

 Курепина Вероника	 Цветкова Татьяна
--	---



• Афффилиат-партнёрство

Суть предложения: размещение витрины каталога SoftKey на веб-ресурсе.



Лидеры продаж   Каталог программ

Объем | [Заказы](#) | [Копии](#) | [Авторы](#)










Показывать: [Пакеты и программы](#) | [Программы](#) | [Пакеты](#) 

1. [Kaspersky Open Space Security](#)
2. [Kaspersky Internet Security 7.0](#)
3. [Microsoft Office Standard 2007](#)
4. [1С-Битрикс: Управление сайтом 6.5](#)
5. [Антивирус Касперского 7.0](#)
6. [WinRAR](#)
7. [Microsoft Windows XP Professional](#)
8. [Microsoft Windows XP Professional \(OEM\)](#)
9. [Kerio WinRoute Firewall 6](#)
10. [Radmin](#)
11. [The BAtI Ver.4 .ru](#)
12. [AutoCAD LT](#)
13. [Microsoft Office Professional Plus 2007](#)
14. [Microsoft Windows Server Standard Edition 2008](#)
15. [Офисный пакет](#)

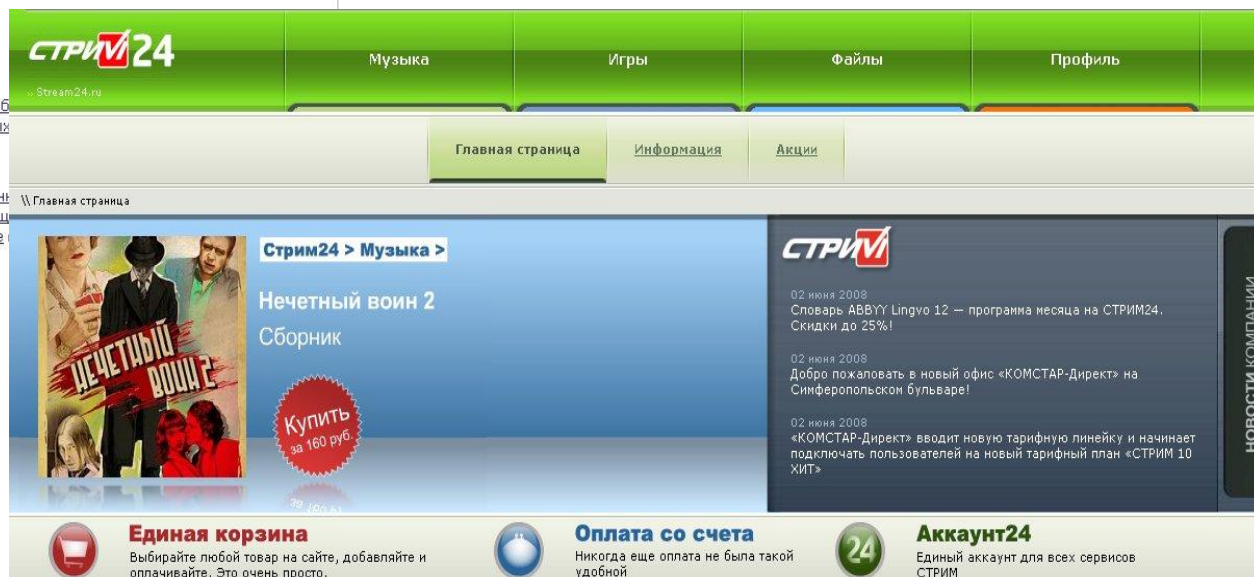
[15](#) | [30](#) | [90](#) | [180](#) (дней)

[Рейтинги](#) 

[Новости](#)

-  **Microsoft** (224)
OEM (23), [Операционные системы](#) (8), [Серверные операционные системы](#) (36), [Серверные приложения](#) (42), [Интегрированные программные пакеты](#) (21), [Приложения Office](#) (39), [Семейство Visio](#) (1), [Средства разработки](#) (22)
-  **1С:Дистрибуция** (75)
-  **Adobe** (38)
-  **Corel** (25)
-  **TabletPC** (8)
-  **Антивирусная защита** (294)
[Домашние пользователи](#) (62), [Работодатели](#) (104), [Защита файловых продуктов](#) (160)
-  **Безопасность** (752)
[Firewall](#) (93), [Восстановление данных](#) (409), [Защита ПК, ОС и сетей](#) (409), [Защита копирования](#) (167), [Шифрование](#)
-  **Говорящая книга** (557)
-  **Офисные программы** (530)

- Мы предлагаем:**
- контент в виде огромного каталога программного обеспечения и инструменты для его покупки.
 - создание интернет-магазина программного обеспечения в дизайне веб-ресурса для его посетителей и клиентов.



- Спасибо!!!!
- Вопросы????
- Пожелания.....

- tsvetkova@softkey.ru