

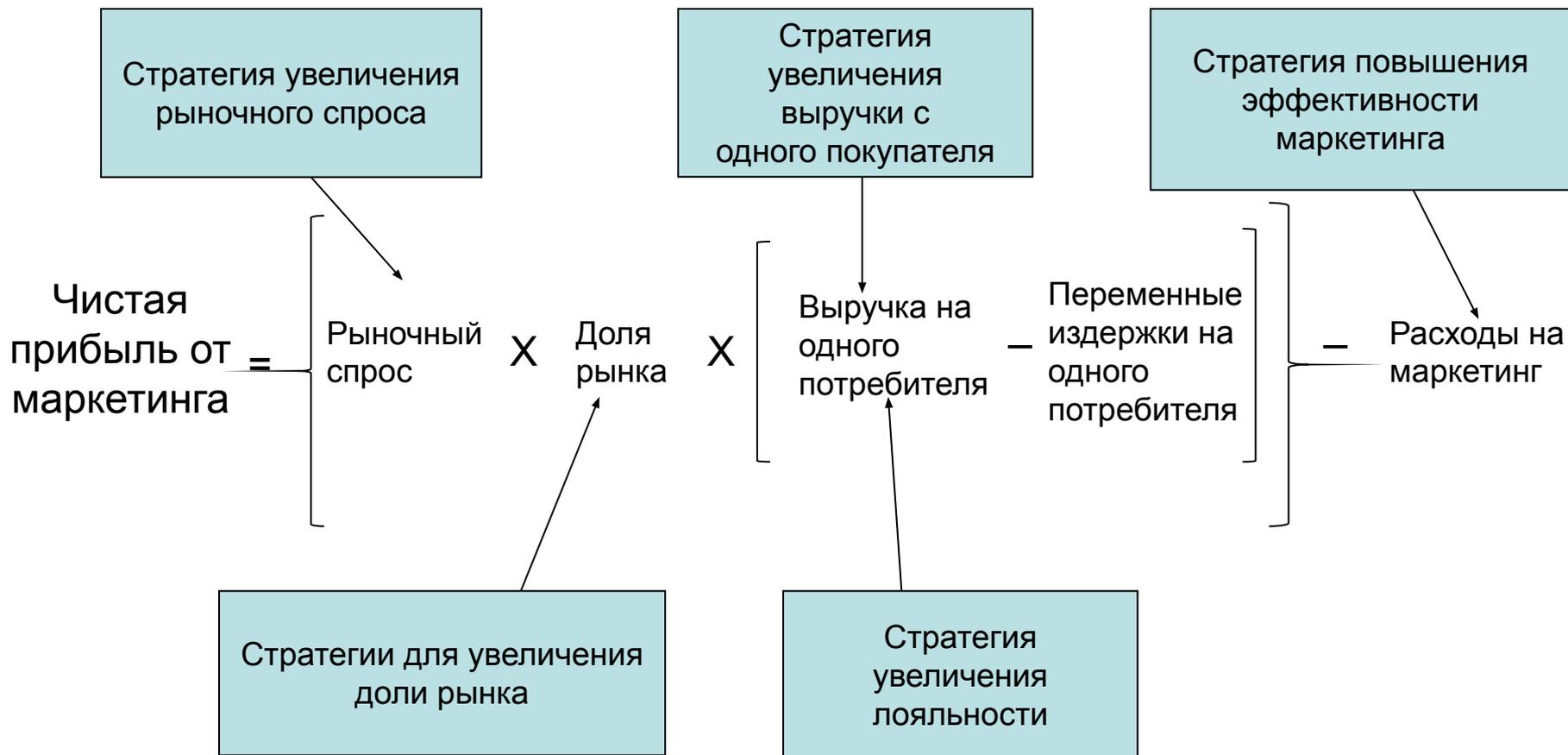


# Практический опыт продвижения Интернет-магазина

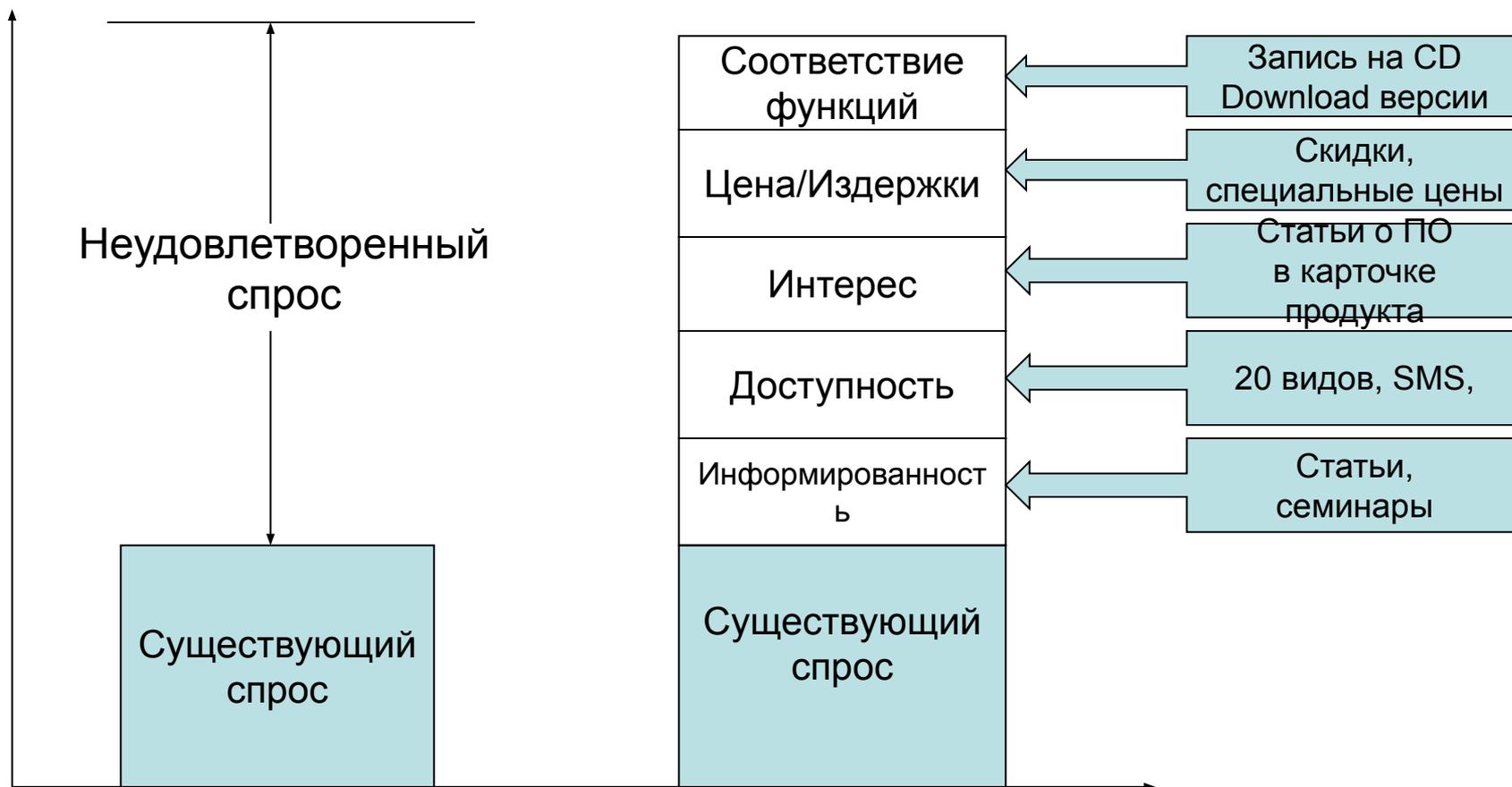
Цветкова Татьяна  
Руководитель отдела маркетинга  
Softkey.ru

06/06/2008

# Основные стратегии маркетинга и рост прибыльности



# Увеличение рыночного спроса

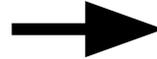


# Увеличение доли рынка



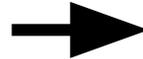
**Максимальный  
объем  
доли рынка** = **Осведомленность  
о товаре** X **Предпочтение  
товара** X **Намерение  
купить** X **Наличие  
товара** X **Совершение  
покупки**

**Увеличение осведомленности**



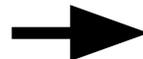
Реклама всякая разная

**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 с 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)

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**

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.

**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
--	---

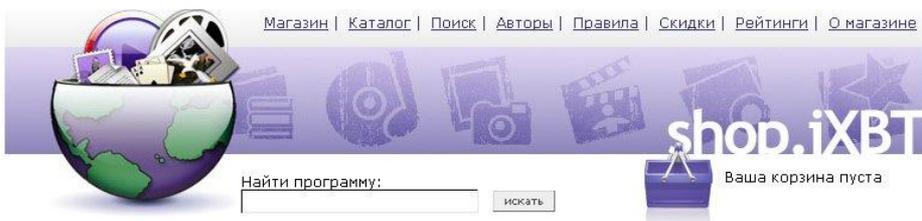
Вероника Курепина  
PR-менеджер  
Softkey.ru



**Голосовать!**

# • 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)

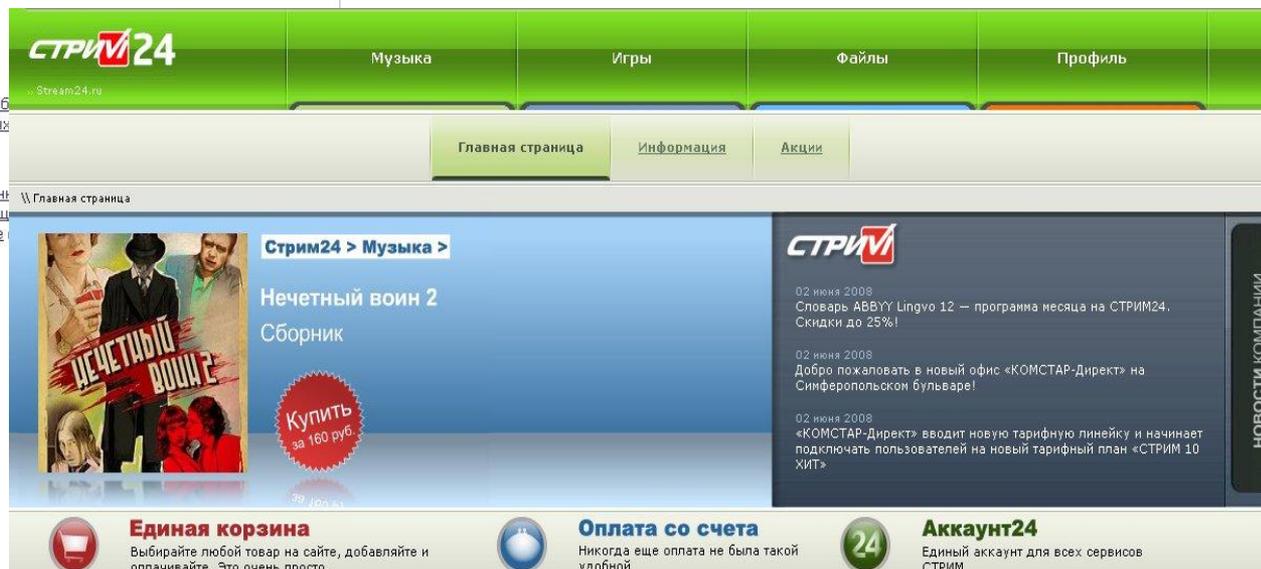
[Рейтинги](#) 

[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), [Рабочие серверы](#) (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](mailto:tsvetkova@softkey.ru)