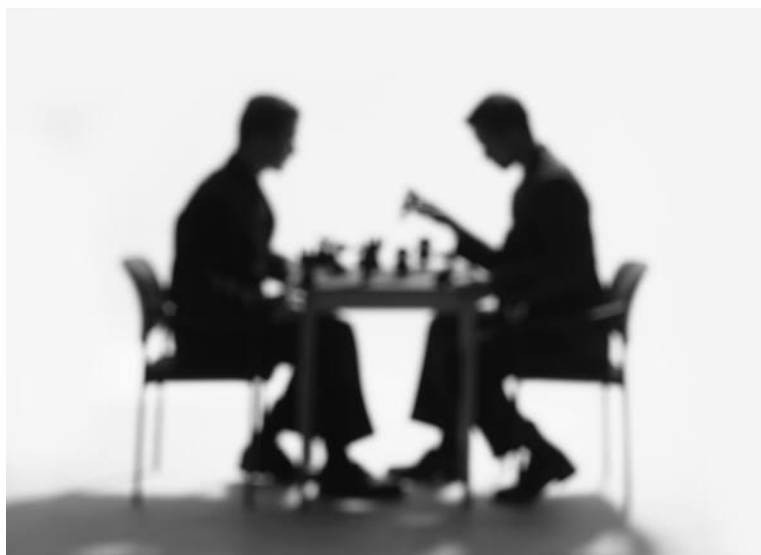


# Новая роль маркетинговой службы: от поддержки к стратегическому партнерству



**Ананьева Татьяна**  
**«АГЕНТСТВО КОНТАКТ»**

# Особенности рынка B2B

- ограниченный круг клиентов
- длительный процесс совершения сделки
- многоуровневые связи
- ! ориентированность на менеджеров по продажам

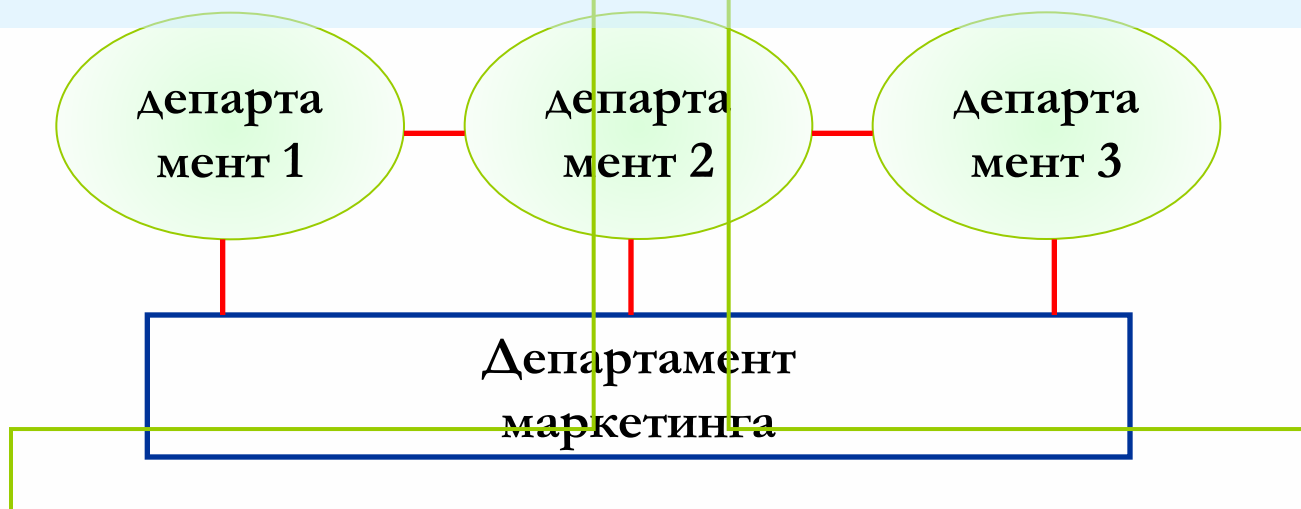


# Особенность В2В



менеджер по продажам

Главный риск - уход менеджера по продажам



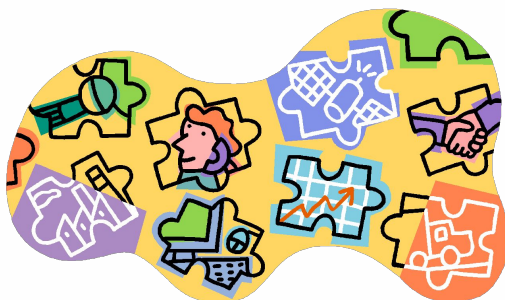
# Перепозиционирование маркетинговой службы



Традиционный  
ПОДХОД



НОВЫЙ ПОДХОД

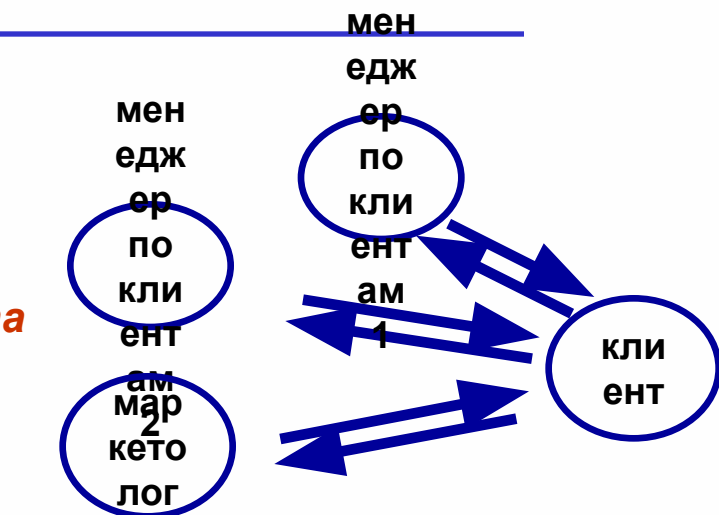


# Организация маркетинга

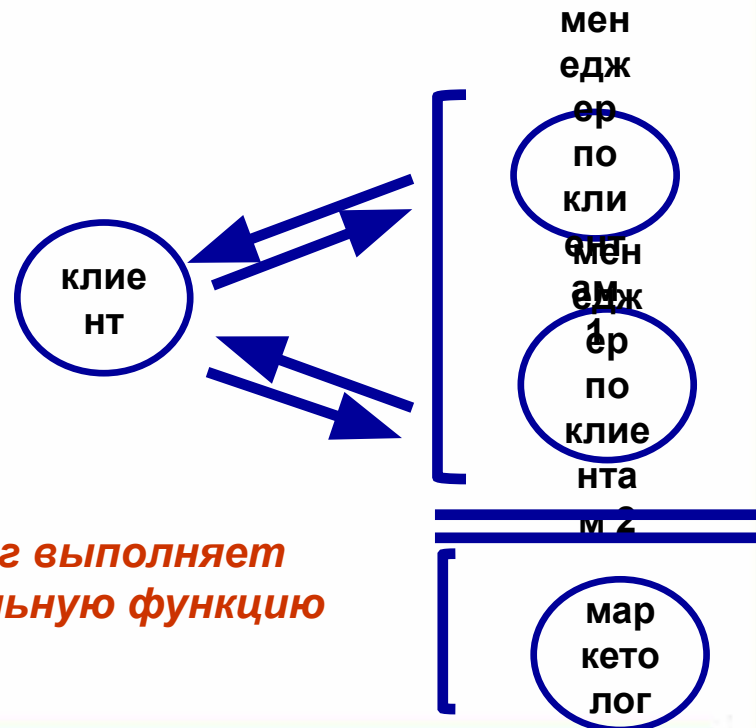
**Задачи маркетолога – развитие бизнеса и работа с клиентами**



**Маркетолог выполняет поддерживающую функцию**



**Маркетолог выполняет вспомогательную функцию**



# Приоритеты в работе маркетинговой службы

- Анализ рынка и выделение перспективных клиентов
- Организация выходов на новых клиентов и их привлечение
- Развитие отношения с существующими клиентами
- Развитие новых услуг и направлений



# Стратегия маркетинга

Миссия и видение  
компании



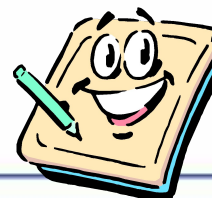
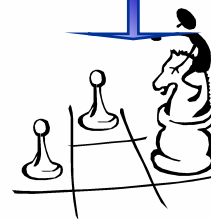
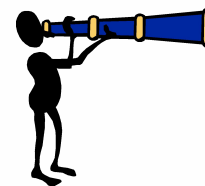
Ценности компании



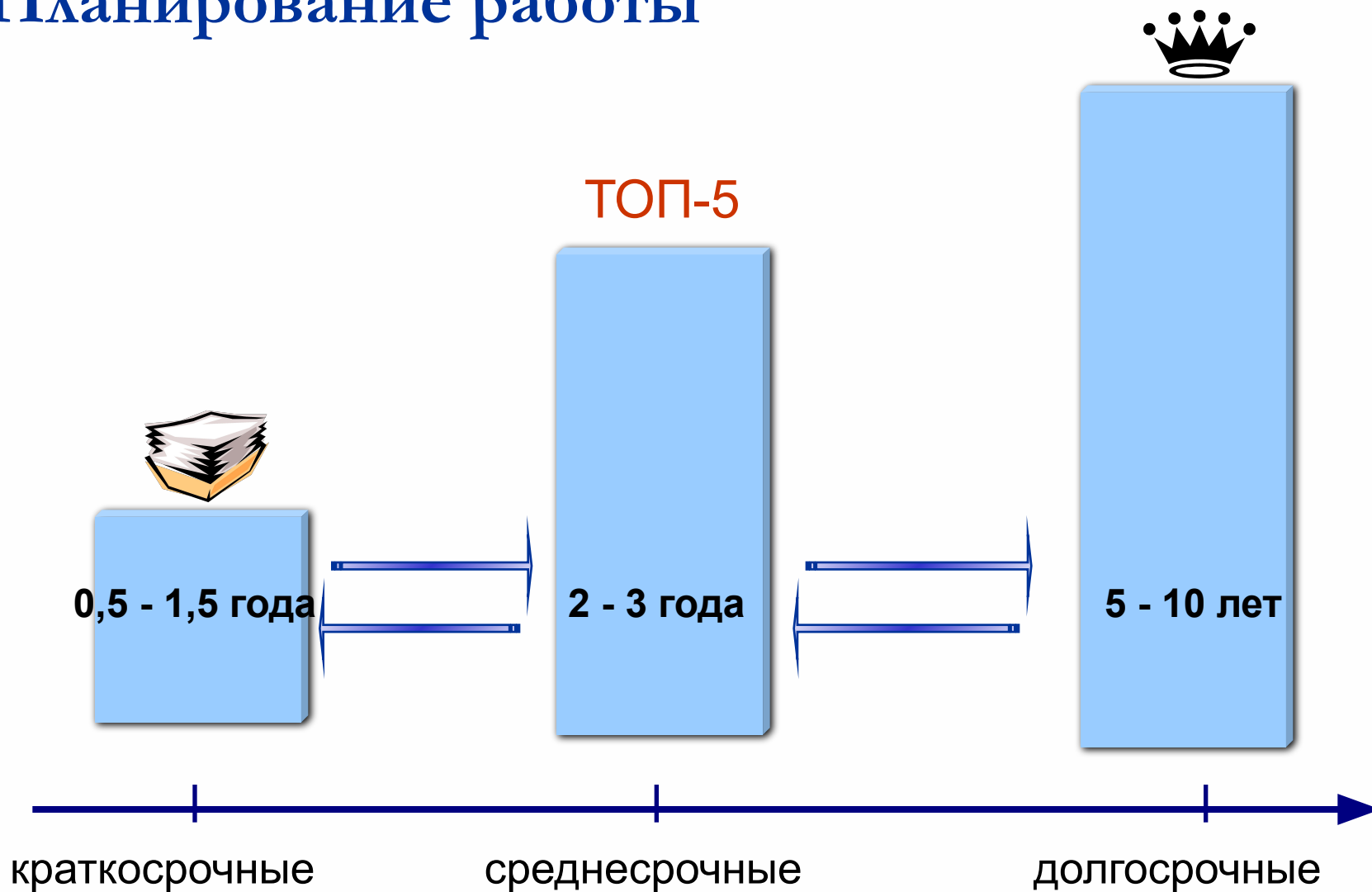
Стратегия компании



Стратегия маркетинга

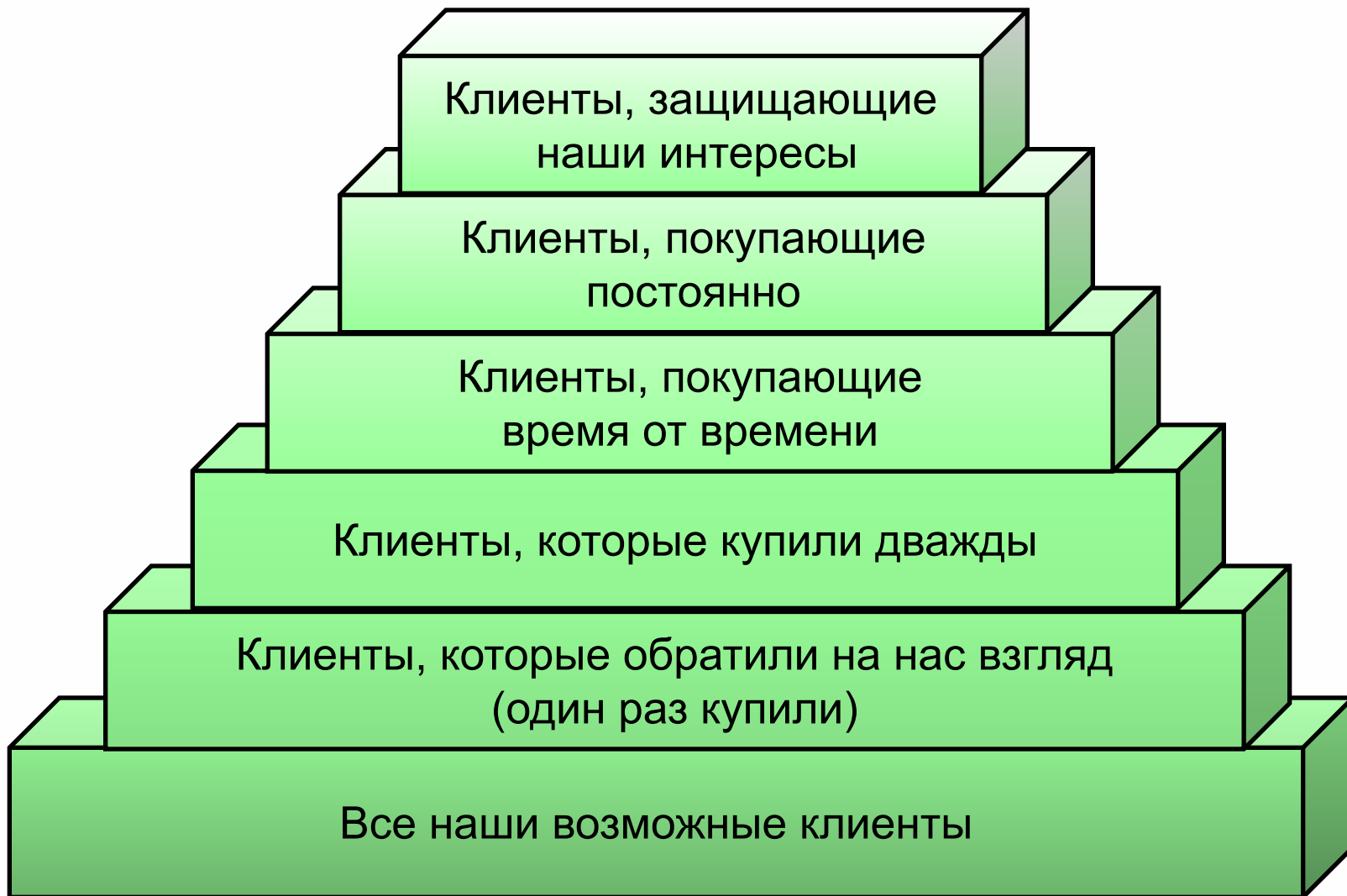


# Планирование работы





# «Клиентская лестница»



# Роль маркетинговой службы

## Поддержка процесса продаж

- получение обратной связи
- создание позитивной атмосферы
- оценка запросов клиента
- выработка рекомендаций по взаимодействию с клиентами
- Формирование и предложение новых услуг

«подушка безопасности»

# Работа по привлечению клиентов

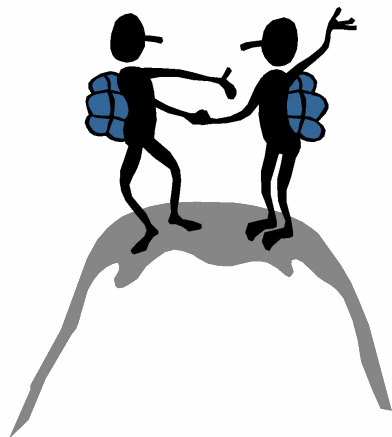


**Задача: выделение перспективных клиентов и обеспечение «входа» к клиенту**

**Маркетинговая служба: «первый контакт»**

- Исследования и мониторинги, маркетинговый анализ
- Мероприятия – собственные и сторонние (организация докладов и т.п.)
- Программа «Продвижение HR-специалистов компаний-клиентов»: Работа со СМИ: подготовка комментариев, представление экспертов, совместные проекты и т.п.
- Информационные рассылки и спецпроекты
- Членство в Ассоциациях, специальные клубы

# Поддержание отношений с клиентами

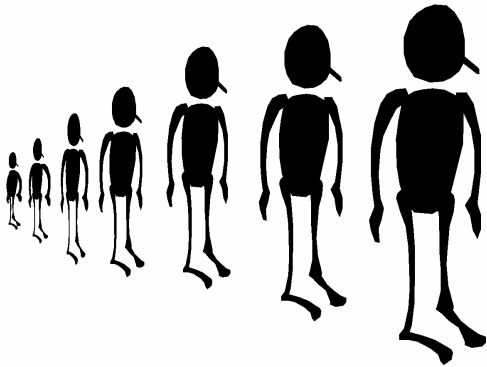


**Задача: поддержка принятого решения и обратная связь**

**Маркетинговая служба: «подушка безопасности»**

- Программа «Продвижение HR-специалистов компаний-клиентов»
- Мониторинги и специальные отчеты, бэнчмаркинг
- Исследования удовлетворенности
- Программы лояльности
- Информационный дайджест
- Круглые столы и семинары

# Работа с лояльными клиентами



**Задача: укрепление лояльности и развитие отношений (увеличение дохода на одного клиента)**

**Маркетинговая служба: вербовка «агентов влияния» и кросс-селлинг**

- Программа «Продвижение HR-специалистов компаний-клиентов»
- Программы лояльности
- Сбор рекомендаций и исследования удовлетворенности
- Совместные проекты
- Специальные предложения и условия

# Оценка эффективности маркетинга

1. Рыночные позиции
2. Результаты бизнеса
3. Прямой доход
4. Выполнение плана



# Спасибо за внимание!

**Ананьева Татьяна**  
Директор по маркетингу  
«Агентство Контакт»  
TAnanyeva@kontakt.ru  
тел. (7 095) 291-5920