

Доклад

**Маркетинг консультационных услуг.
Персональный сайт консультанта**

*Консультант по управлению
Цыганок Александр Юрьевич*

20 февраля 2010 г.

Привлечение клиентов с помощью интернет-сайта

В терминах результативности:

Результат:
привлеченный клиент, полученный заказ

Критерии:
Частота привлечения клиентов?
3-4 контакта (1 обращение с каждой 1000 заходов),
1 проект в квартал

Затраты времени и бюджета?
Бюджет: 5 000 - 7 000 руб. в квартал.
Времени (не считая первоначального создания) не отнимает.

Посещаемость сайта при этом должна быть не менее 50 чел. /день.
Моя статистика: 2000 заходов на каждые 3000 руб. рекламы

Сравнение сайта с другими способами привлечения клиентов

Конференции, статьи, книги, общение в Интернет-форумах и социальных сетях...

Сайт не заменяет эти инструменты, а дополняет их.

Преимущество сайта:

Сначала вы работаете на сайт:

*(1 неделя на верстку сайта и написание материалов.
1 неделя на подбор поисковых запросов и запуск рекламной кампании),*

а дальше сайт работает на вас,
не требуя вложений времени, только пополнения бюджета.

Цепочка «добавленной эффективности»

На выходе:

5. Заявка от клиента через сайт



4. Материалы сайта мотивируют клиента обратиться к консультанту



3. На сайт попадает «правильная», целевая аудитория



2. Сайт в целом посещаем



1. Есть (разработан) сайт

Мотивация клиента на контакт

Сайт – это одностороннее средство коммуникации

Принципиальное отличие самопрезентации на сайте от очных переговоров с клиентом в том, что у вас нет возможности отрефлексировать реакции, предпочтения, запросы клиента и скорректировать выдачу информации в очередной итерации, как это делается на переговорах.

Просмотр сайта клиентом: «зацепило/не зацепило». Клиент один, а сайтов десятки. Почему он должен остановиться на вашем и позвонить?

Избегайте крайностей

- Сайт-библиотека с десятками подробных описаний методов, явно не показана очевидная польза от этих методов, результат.
- Сайт – голословная декларация пользы/результата: «Я обеспечу вам такой-то рост рентабельности», без упоминания о методах...

Клиент один, а сайтов десятки.

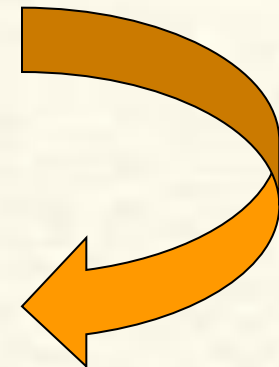
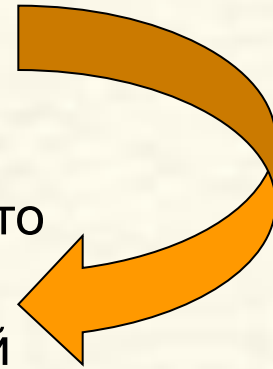
Проблематизируйте себя

Нужно определить для себя
Кто мой клиент?

Что я предлагаю? Встать на место клиента и прочитать ваши описания услуг. Что в этом для клиента? Какой очевидный продукт/результат он получит?

Почему я? Почему клиент должен выбрать именно вас? Вы ничего не знаете о клиенте, который читает ваш сайт, не знаете его критериев выбора.

Кто я? Резюме. Формальная составляющая сайта, к которой можно подойти творчески



Типология клиентов

У клиента есть выбор из трех вариантов:

1) Ничего не делать, оставить все как есть

а) « ...у нас и так все хорошо»

б) «... а мы и не знали, что существуют консультанты по управлению, а не только финансисты и аудиторы»

2) Сделать своими силами

а) Скептики, с предубеждением к консалтингу

б) Хронические ученики: читают книги, ходят на семинары

в) Экономы: экономят на консалтинге

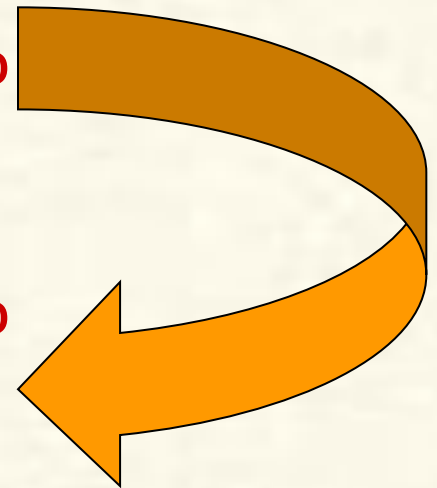
3) Пригласить внешнего консультанта

а) на конкретное задание (ассесмент, ИСО, БП, BSC, KPI)

б) для решения проблем и поиска возможностей

80%

20%



Кто мой клиент?

Пример от автора.

Консультант Цыганок А.Ю., радикальный дженералист.

Мой клиент: собственник в малом/среднем бизнесе (70%) или наемный руководитель (30%). Занятые люди, в социальных сетях и на форумах не «тусуются».

80% из них принадлежат к группе «Сделаем сами», ищут в интернете литературу или семинары по широкому спектру ключевых слов и их производных: *бизнес-процессы, оргструктура, стратегия, управление, минимизация, рентабельность...*

20% - принадлежат к группе «Пригласим внешнего консультанта», ищут по производным слов: *консалтинг, консультант*

Задача: проблематизировать клиентов из группы «Сделаем сами», перевести их в состояние «Пригласим консультанта».
А затем мотивировать их к контакту со мной.

«Дело техники»

Что нужно для «физического» создания сайта:

- 1) придумать доменное имя www.XXX.ru
- 2) зарегистрировать его в www.nic.ru (600р. первый год, продление 450 р. /год).
- 3) заказать хостинг для будущего сайта. Стоимость 1500-2000 руб в год.
- 4) придумать структуру и наполнение сайта.
- в) заказать частному вебмастеру («мальчику») сверстать сайт. 300 – 500 долл., 2 недели.

В результате у вас персональный сайт, солидное доменное имя и электронный ящик на домене, а не на публичном почтовом сервере.

Посещаемость сайта

Естественные факторы:

- Общась в офф-лайне вы раздаете **визитки**. По ним на сайт будут заходить несколько человек в месяц
- Если вы пишете **статьи** или участвуете в **конференциях**, то вас также будут находить через Интернет... несколько человек в месяц
- Сайт с вашими материалами **проиндексируют поисковики**. Несколько человек ежедневно в процессе поиска информации будут попадать к вам на сайт.

В итоге десятки посетителей в месяц. Крайне мало

Неуправляемые факторы:

- Можно заказать т.н. **«раскрутку»** сайта в поисковиках (искусственное повышение сайта в результатах поиска). Стоит дорого (от 15 000 р в мес.). Происходит очень инертно. Результат не стабилен.

В итоге десятки посетителей в день. Но долго и дорого

Управляемые факторы:

- **Контекстная (поисковая) реклама**. Самая оперативная. Надежная. Управляемая. Экономичная.

В итоге десятки посетителей в день. Быстро и экономично

Контекстная реклама

Что такое контекстная реклама?

Три ведущих системы: Яндекс.Директ, Google Adword, Begun.

Яндекс
Нашлось 4 млн страниц

Поиск Почта Карты Маркет Новости Блоги Видео Картинки ещё ▾ Мои находки
Настройка □
Регион: Москва

оргструктура
 в найденном в Москве расширенный поиск

- [Организационная структура — Википедия](#)
Организационная **структура** (англ. organizational structure) - совокупность способов, посредством которых процесс труда сначала разделяется на отдельные рабочие задачи, а затем достигается координация...
Fox Manager **Оргструктура**. Dia. Business Studio.
ru.wikipedia.org/.../Организационная_структура [сохраненная копия](#)
[еще с сайта](#)
- [Во что обходится нерациональная оргструктура - Теория и практика финансового...](#)
Здесь можно дать еще один совет. Проводя изменения, акцент следует сделать на упрощении **структуры** и сдерживании затрат. Если компания развивается, то, как правило, ее **оргструктура** становится сложнее и, соответственно, растут издержки.
www.cfin.ru/.../orgstr/right_structure.shtml [сохраненная копия](#)
[еще с сайта](#)
- [Оргструктура - Организационная структура компании](#)
О проекте / **Оргструктура**.
www.kareeva-konstruktiv.ru/ru/prostruktura/ [сохраненная копия](#)

Яндекс.Директ
Оргструктура предприятия
Оргструктура управления предприятием. Построение, анализ, примеры схем.
www.intalev.ru
Оргструктура
Реорганизация, оптимизация **оргструктуры**. Методы управленческого консалтинга
www.tsyganok.ru
[Разместить объявление по запросу «оргструктура»](#)
[«оргструктура» на Маркете](#)
Fox Manager
Оргструктура Fox Manager 1.1
Программы-утилиты, **1499 руб**
доставка
allsoft.ru · Москва

Места по принципу аукциона, ставка от 30 коп. за клик.

Контекстная реклама

Яндекс

СТАТИСТИКА КЛЮЧЕВЫХ СЛОВ

[по словам](#)

[по регионам](#)

[на карте](#)

[по месяцам](#)

Ключевые слова
и словосочетания

оргструктура -реферат -бесплатно -скачать

Регионы **Россия**

[Уточнить регион...](#)

Подобрать

Что искали со словами «**оргструктура -рефе...**» — 4857 показа в месяц.

Слова
(цифры без учёта минус-слов)

Показов
в месяц

оргструктура	4935
оргструктура предприятия	785
оргструктура управления	708
типы оргструктур	339
схема оргструктуры	286
оргструктура организации	277
функциональная оргструктура	203
примеры оргструктур	183
виды оргструктур	177
линейная оргструктура	169
оргструктура компании	159

Управляя, измеряй!

Первичная информация:

Статистика посещаемости сайта.

Бесплатные счетчики:
List.mail.ru и Яндекс-метрика.

Статистические отчеты:

- Количество посещений в разных разрезах (по дням, часам ...)
- Просмотренные страницы
- География посетителей
- Половозрастные группы
- Поисковые запросы (что искали, попав на сайт)

Переработанная информация:

Эмпирические данные:

До 90% уходят, посмотрев 1 страницу.
Несколько %% - смотрят 2-3 страницы.
И лишь единицы – более 3-х страниц.

Подавляющее большинство посетителей (>95%) – охотники за литературой, рефератами и курсовыми.

Это студенты. Их не интересуют ваши услуги.

Страницы-якоря.

Важно отслеживать просмотры страниц типа «Резюме», «Расценки»... возможно, это были клиенты.

Из 1000 заходов не более 50 – целевые, потенциальных клиентов.

Один из которых может быть, позвонит. И это нормально.

Резюме

1. Сайт – недорогой и эффективный инструмент маркетинга услуг консультанта.

Необходимо первоначально вложить 2-3 недели времени и незначительную сумму (20 000 - 30 000 р.), и сайт будет многие годы работать на вас в «фоновом» режиме.

2. Сайт – это односторонняя коммуникация. Результат которой (обращение или не обращение клиента) зависит от того, насколько точно адаптирован контент к предполагаемому портрету потенциального клиента.

Разработка содержания сайта и организация привлечения посетителей – больше искусство, нежели технология.

Спасибо за внимание!

Цыганок Александр Юрьевич

Москва

www.tsyganok.ru

info@tsyganok.ru

Моб. (495) 728-94-43