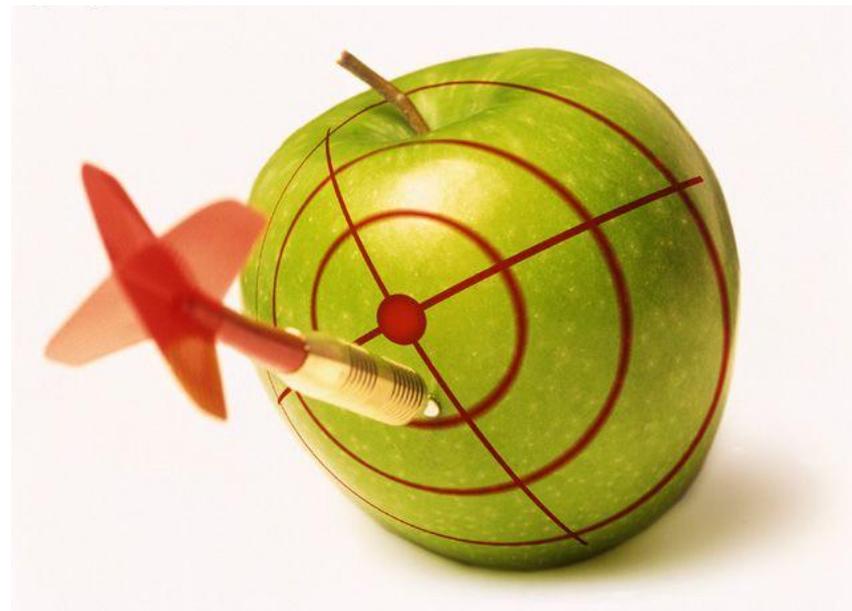


«Пилот»: Маркетинг в компании





О чем мы хотим рассказать?

- Почему сейчас внимание Рената к маркетингу особенно большое?
- Какие маркетинговые инструменты и каналы продвижения мы используем?
- Каналы продвижения на массовом рынке: собственный журнал, семинары, SMS и e-mail рассылка, публикации в СМИ, ТМЦ

Маркетинг во время кризиса

ДО

ПОСЛЕ

Много денег

Маркетинговый бюджет ограничен

Простор для экспериментов

Ограниченное количество каналов продвижения

Эффективность каналов продвижения оценивать не обязательно

Обязательное отслеживание эффективности

Не все маркетологи оказались готовы работать в новых условиях!



Наши каналы продвижения

От чего мы отказались



ТВ-реклама



In-door TV



Радиореклама

Что используем сегодня

Собственное издание «Высший пилотаж»

Единый семинар «1С»

Семинары для владельцев бизнеса

Сотрудничество с налоговыми

SMS и e-mail рассылка

Публикации в печатных и электронных
СМИ

Продвижение через ТМЦ

Журнал «Высший пилотаж»



- **Помощь клиентам в решении повседневных задач**
- **Продвижение товаров и услуг ГК «Пилот»**
- **Укрепление лояльности существующий клиентов**
- **Привлечение новых клиентов**

Характеристики издания

- Периодичность: 1 раз в месяц
- Формат: 18 * 24 см
- Тираж: 4000 экз.
- Объем: 16 полос
- Форма распространения: почта, адресная доставка, распространение с дисками ИТС, аудиторские фирмы, налоговые инспекции
- Основная аудитория: бухгалтеры коммерческих организаций

Содержание журнала

Постоянная рубрика	Содержание
Письмо редактора	Ренат Батыров о новостях компании, журнале и настроении
Новости законодательства	Новости и актуальные комментарии для бухгалтера
Наши сотрудники	О наших сотрудниках и о том, чем они могут быть полезны клиенту
Линия консультаций	Ответы специалистов Линии консультаций на частые вопросы пользователей ПП «1С»
Главный вопрос	Подробное рассмотрение темы, нюансы ведения бухгалтерского и налогового учета
Событие	Репортажи о семинарах и других мероприятиях для бухгалтеров и руководителей
Колонка аудитора	Комментарии ведущих аудиторов города с приведением конкретных примеров
Эффективность	Полезные инструменты для облегчения работы и жизни бухгалтера
История успеха	Выполненные проекты – «до и после», отзывы клиентов о внедрениях, решениях и ПО
Психология	Как быть хорошим бухгалтером и сохранить нервы
Юмор	Профессиональный юмор, смешные истории из жизни бухгалтеров
Конкурс	Профессиональные и творческие конкурсы

Сколько стоит журнал?

ВЕРСТКА

16 полос – 5000 руб.

ПЕЧАТЬ

16 полос, полноцвет

1 шт. – 16 руб.

4000 экз. – 64000 руб.

РАСПРОСТРАНЕНИЕ

Через Почту России:

1 шт. – 2 руб. 80 коп.

3500 экз.* = 9800 руб.

ИТОГО: 78800 руб.



Еще 500 экз.

распространяются через:

- налоговые
- аудиторские фирмы
- доставляются с дисками ИТС
- раздаются клиентам в офисе

Единый семинар «1С»

Говорят, что формат себя изжил...
Это не так!

ЕДИНЫЙ СЕМИНАР это:

- **Продвижение продуктов и услуг**
- **Обратная связь с клиентами (анкетирование, вопросы-ответы)**
- **Средство повышения лояльности (розыгрыши призов, подарочные сертификаты)**



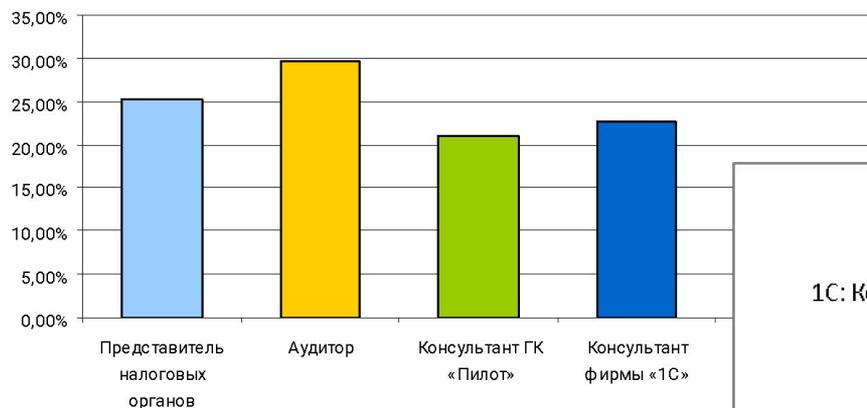
Зачем мы проводим опросы на ЕС?



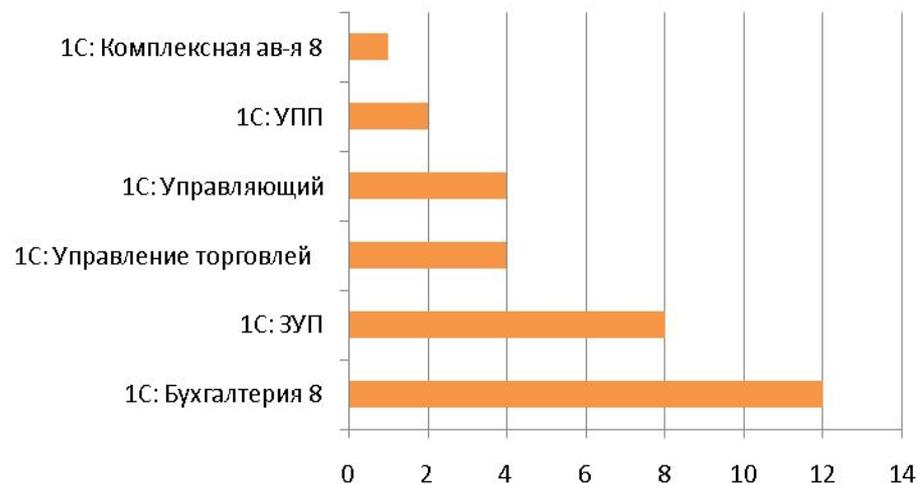
- 1. Оценка удовлетворенности семинаром (организация, лучшие докладчики, востребованные темы)**
- 2. Анализ заинтересованности в тех или иных продуктах и услугах ГК «Пилот»**
- 3. Оценка эффективности каналов коммуникации**

Некоторые результаты анкетирования

Желаемые докладчики



Интерес к демонстрации ПП



Оценка выступлений докладчиков



Результаты ЕС в апреле 2009 г.

- **Количество заинтересованных в демонстрации ПП: 31 чел**
- **Количество подписчиков на новости ГК «Пилот» (SMS и e-mail): 102 чел.**
- **Количество заявок на подключение СОЧИ: 22 шт.**
- **Количество продаж с семинара: 24**



Директорский семинар

«Ибу ибуди – хуйдао муди»

(毛泽东: «Шаг за шагом – достигнем цели»)

- Концепция мероприятия – семинар не для продажи конкретных решений, а для того, чтобы поделиться с друзьями своим опытом управления
- Участники – первые лица, владельцы бизнеса
- Темы: опыт Рената Батырова в управлении компанией, использование ИТ-инструментов в управлении



Самые высоко оцененные темы

(по результатам анкетирования)

■ 1 место

Как добиться 90%-го контроля над исполнением поручений?

Система управления поручениями в компании

■ 2 место

Что помогло компании «Пилот» снизить расходы на 20 %?

Управление по бизнес-единицам

■ 3 место

Как компания «Пилот» успешно реализует крупные проекты?

Управление проектами: беспроектная игра по крупным ставкам

К оценке результатов директорского семинара подход особый



- Количество пришедших на семинар супер занятых директоров: 62 чел.
- Количество вопросов «Где у тебя касса, Ренат?»: 12 шт.
- Количество продаж по семинару: 10
- Лучший отзыв: «Я даже не пожалел, что на 2 часа опоздал в баню!»

Отзывы о семинаре



Виктория Клыканова, директор «Энергогарант»:

Высокий уровень организации. Много полезной информации. А в целом - позитив и хорошее настроение! Кризиса нет! Есть желание работать дальше и с хорошим настроением! Успехов вам!!! Спасибо за семинар

Юлия Кулагина, директор ТЦ «Астор»:

Данный семинар помог систематизировать знания в каждой области менеджмента и узнать об автоматизированных "помощниках" для повышения уровня менеджмента компании



Главный секрет мероприятия

**Руководитель должен дружить
с директорами компаний-клиентов!**

**Дружба возможна только между
равными!**

Сотрудничество с налоговыми инспекциями

- Приглашение представителей налоговой инспекции для выступления на семинарах ГК «Пилот»
- Размещение стендов с информацией о СОЧИ
- Получение рекомендаций от налоговых инспекторов
- Распространение журнала «Высший пилотаж» совместно с изданием Управления ФНС России



SMS и e-mail-рассылка

Что рассылаем?

Новости компании

Информацию об обновлениях ПП

Приглашения на мероприятия

Информацию о рекламных акциях



Как рассылаем?

Сбор номеров сотовых телефонов и e-mail-адресов
(анкетирование, обзвон ТМЦ)

Разработка механизма рассылки

Разделение массива клиентов на группы рассылки

Рассылка информации по группам клиентов

Публикации в издании CRN



БЕСПЛАТНО!

- **Размещение материалов о проектах по автоматизации**
- **Участие в рейтинге 100 крупнейших ИТ-компаний России**
- **Участие в исследованиях и обзорах ИТ-рынка**

Что это нам дает?

- 1. Присутствие в специализированном федеральном издании**
- 2. Выход на более широкую аудиторию**
- 3. Укрепление и поддержание имиджа серьезной компании среди профессионального сообщества**

Телемаркетинговый центр



ФУНКЦИИ

- Приглашение клиентов на мероприятия ГК «Пилот» (семинары и пр.)
- Формирование и актуализация базы рассылки (SMS, e-mail, для журнала)
- Информационная поддержка маркетинговых мероприятий
- Анкетирование клиентов с целью оценки удовлетворенности услугами компании
- Несложные презентации услуг
Обработка анкет и занесение их УБД

Процесс работы ТМЦ (обзвон клиентов)

Составление маркетологом речевки для обзвона



Тестирование специалистов по заданным критериям



Обзвон клиентов



Занесение результатов обзвона в УБД



Составление отчета по выполненной задаче

Как получить от ТМЦ, то, что нужно?



- Точно описать целевую аудиторию (для правильной выборки клиентов из БД)
- Составить вопросы, отсекающие ненужную аудиторию
- Определить статус контактного лица, ответы которого вас интересуют
- Добавить вопросы по оценке готовности клиента (например, к покупке)
- Определить, какая информация предоставляется по результатам обзвона (список заинтересованных компаний, претензий к компании и т. п.)

Метод оценки работы телемаркетолога

«Таинственный звонок»

	Критерий	Оценка
1	Знание речевого модуля	1-2-3-4-5
2	Четкость и размеренность произношения	1-2-3-4-5
3	Употребление «слов-паразитов» для связки беседы	Да/Нет
4	Улыбка (эмоциональная составляющая)	Да/Нет
5	Привлечение и удержание внимания респондента	1-2-3-4-5
6	Умение слушать респондента	1-2-3-4-5
7	Умение находить ответы на неожиданные вопросы	1-2-3-4-5
8	Общая культура общения	1-2-3-4-5

Портрет телемаркетолога

Пол: женский (обычно)

Возраст: 20-45 лет

Необходимые качества:

- ✓ **навыки ведения телефонных переговоров**
- ✓ **грамотная речь**
- ✓ **приятный тембр голоса**
- ✓ **хорошая дикция**
- ✓ **коммуникабельность**
- ✓ **энергичность**
- ✓ **ответственность**
- ✓ **владение ПК на уровне пользователя**



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

