

Как SEO-компании удержать СВОИХ КЛИЕНТОВ

Иван Васильевич aka
Murketolog



Не дайте клиенту
«отвалиться»!

Клиент сервис как неотделимая часть
поискового маркетинга



Задумывались ли вы:

- Сколько времени «живет» клиент в компании?
- Насколько «продвинутые» клиенты к вам приходят ?
- Сколько вы тратите на привлечение каждого нового клиента?
- Сколько вам стоит привлечение каждых 100 тыс. руб. оборота?
- Как влияют конкретные «продажники» на последующее состояние клиента (через полгода)?



РЫНОК «СТЕЛЕТСЯ» ПОД КЛИЕНТА

Большое количество SEO-компаний:

- Декларирует «оплату по факту»
- Предоставляет «прозрачную (ежедневную) отчетность» по позициям
- Готово работать «без предоплаты»/не брать деньги за «оптимизацию сайта»
- Имеет свои call-центры (привет ООО Продвижение), которые совершают холодные звонки и переманивают клиентов у конкурентов
- Имеют эффективных и агрессивных продажников, которые могут продать всё, что угодно



SEO-Клиенты в глазах менеджеров



Которые двигают «грузовик» с клиентами в типовой SEO-компании



В итоге:

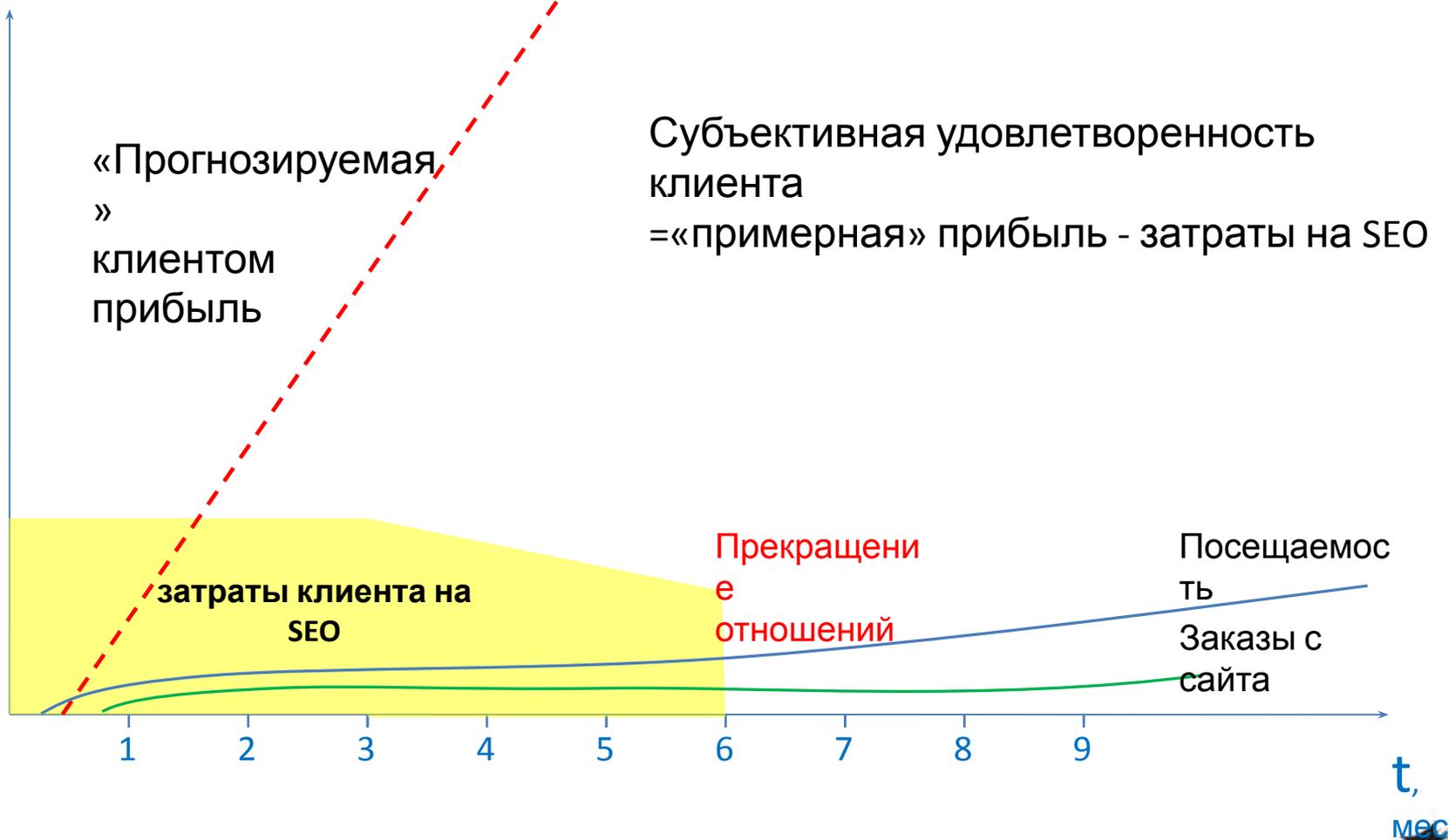
*Ежедневно мне поступает 2-3 звонка
от SEO компаний с предложениями
о продвижении моего сайта*

Один мой клиент

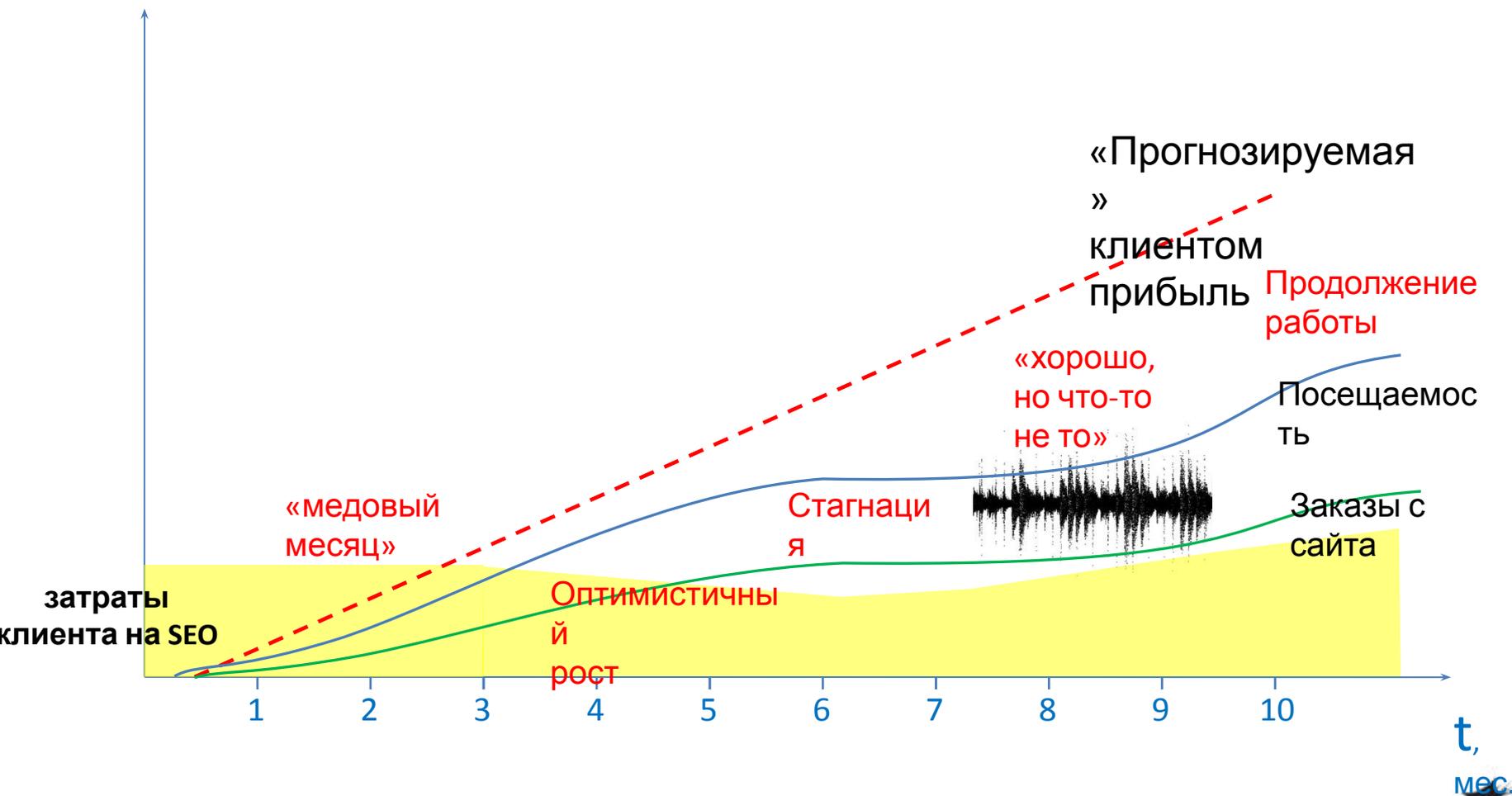
- «По старому» работать уже нельзя
- «На отлично» продвигать сайты в ПС – не главное в бизнес-процессах SEO-компании
- Варианты «а давайте дополнительно дадим вам контекст» уже не прокатывают
- Причин недовольства Заказчика может быть любая «сайт в 10-ке, а звонков нет»
- «Конвейерный» принцип продвижения сайтов клиентов дает сбой



Жизнь клиента в SEO-компании: вариант когда «с самого начала не пошло»



Жизнь клиента в SEO-компании: оптимистичный вариант продвижения



Проблемы SEO рынка

- Большинство новых клиентов приходят с «новорожденными» сайтами и плохо могут вести свой бизнес
- Резко уменьшается «время жизни клиента» (от 3 до 6 месяцев его работы с SEO-компанией)
- Клиенты «метаются» из одной seo-компании в другую и за год могут сменить 2-3 компании
- Мелкие игроки рынка (у которых мало постоянных клиентов) разоряются
- Клиенты также уходят в автоматизированные системы продвижения (SeoPult, Web Effector) и в меньшей степени в системы контекстной рекламы (Блондинка, eLama и др.)



Что же делать?





Прежде всего – SEO-компании начать меняться изнутри

1. То, что можно автоматизировать перенести в онлайн (отчетность по позициям, посещаемости пусть клиент смотрит сам в онлайн-системе)
2. Самих же оптимизаторов (seo-специалистов) можно не менять
3. Перейти от конвейера к индивидуальному подходу (1 менеджер на 10-30 клиентов)
4. Лучше обучить клиент-менеджеров. Индивидуальный подход к бизнес-процессам клиента выигрывает. Однако, требует квалификации менеджера и временных затрат.
5. Подумать над тем, как ловчее «быть честными» с клиентами
6. Клиент-сервис ничто без новых технологий привлечения трафика и увеличения конверсии сайта клиента
7. Взять на работу маркетолога (!), научить менеджеров **ВНИКАТЬ** в бизнес-процессы клиента



К разным типам клиентов применять разный подход

1. Вопросы клиенту: какой по счету раз вы заказываете продвижение? Имели ли вы опыт контекста? Есть ли у вас другие виды рекламы и выяснить насколько прочно бизнес держится на плаву.
2. Разговор («консалтинг») дешевле чем SEO! Участвуйте давайте советы в маркетинге владельца сайта
3. Нароботайте кейсы решения типовых проблем с клиентами типовых тематик, не стесняйтесь задавать вопросы:
 - Нет звонков? Проверьте телефон! Поставьте виртуальный номер!
 - А действительно ли ценовая политика которую ведет ваш клиент подходит рынку?
 - Не слишком ли высоки требования клиента к пользователю его сайта?



1. Пояснения клиенту, что у ПС существуют конкретные меры противодействия с оптимизаторами



Сообщающиеся сосуды рекламного бюджета клиента

Яндекс

Найдётся всё

Почта

Мои находки

Настроить поиск

Поисковая фраза

Найти

в найденном в регионе: Москва

расширенный поиск

Везде **Новости** Маркет Карты Словари Блоги Картинки Все службы...

1. **Сайт Вашей компании, найденный по поисковой фразе**
Что такое первая позиция в поисковике? Во-первых, это покупатели. Во-вторых, это уважение и доверие к Вашей компании и к Вам лично...
В-третьих, это значит, что Вы приняли правильное решение при выборе оптимизатора.
www.Ваш_сайт.ru - 83 КБ
[Сохраненная копия](#) - [Еще с сайта](#) 374
2. **Еще один сайт, найденный по поисковой фразе**
Отрывок текста, который Вы сейчас читаете, называется "сниппет".
Этот текст поисковик берет с найденной страницы.
Чтобы сформировать "продающий" сниппет нужно **поисковую фразу** окружить нужным текстом.
www.еще_один_сайт.ru - 110 КБ
[Сохраненная копия](#) - [Еще с сайта](#) 231

Поисковая фраза

Контекстная реклама хороша своей оперативностью!
www.сайт.ru - Москва

Поисковая фраза

Контекстная реклама хороша своей оперативностью!
www.сайт.ru - Москва

Поисковая фраза

Контекстная реклама хороша своей оперативностью!
www.сайт.ru - Москва

Борьба ссылочных бюджетов



Оптимизатор

Смена алгоритма ранжирования



Поисковая система (ПС)

Контекстная реклама:
Аукцион цены на клик



2. Приучать к тезисам «гарантий позиций дать не может никто»

было



стало: SEM



SEO: Search Engines Optimization

SEM: Search Engines Marketing

SMM: Social Media Marketing

www.textstyle.ru блог Murketolog.ru





неудачный
АП тИЦа



сайт выпал из ТОП-10
по главному
запросу



открылись
buki.yandex.ru



удалось переманить
клиента



разговор с
постоянным
клиентом



читая об успехах
крупной SEO конторы



попытка уговорить
клиента подождать
ещё пару недель



очередная попытка
уговорить клиента
подождать ещё
пару дней до АПа



закрывая сайт
бывшего клиента
от индексации



продвигаемый
сайт попал
под санкции



снова провален тест
на семинаре
Яндекс.Директа



мы не используем
чёрные методы
продвижения...

клиент сервис ничто без
дополнительных «фишек»
увеличивающих
конверсию

Ищите узкие места в бизнес процессах клиента

1. Оффлайн: работа менеджеров клиента (берут ли они трубку)?
2. Как быстро реагируют? Насколько убедительно клиент умеет продавать свой продукт?
3. Онлайн: контекст не всегда плох, как кажется, юзабилити...

Аккуратно советуйте клиенту что ему помять!

Юзабилити не существует!



Юзабилити не существует!

(для небольших сайтов)



Юзабилити не существует!
(для небольших сайтов)
(а существует здравый смысл)



Увеличение конверсии сайта клиента

1. Аудит конверсионности семантического ядра
2. Юзабилити-аудит (поведенческие факторы!)
3. Маркетинговый аудит
4. Увеличение конверсии интернет-магазина
5. ВНЕДРЕНИЕ изменений на сайт клиента (кто? За сколько? Это будет делать)



3. Предложение дополнительных вариантов привлечения трафика

1. Привлечение пользователей через социальные сети, блоги (Блогун и др.), ручной масспостинг, сарафанное радио.
2. Доверительный маркетинг: санкционированные электронные рассылки и использование Заказчиком существующей клиентской базы
3. Лиды (приобретение конверсионных действий): заявка, регистрация, подписка на рассылку и др.
4. Статьное продвижение, корпоративный блоггинг (включая твиттер)
5. И самое главное: кто будет этим заниматься?

Наладить аутсорс и партнерство

соответствующими компаниями



Юзабилити аудит:

- Анализ неудобных деталей на сайте
- Предложение улучшений исходя из срочности/необходимости/цены
- Использование методик Ай-Трекинга для оценки юзабилити

Маркетинговый аудит:

Меры, произведенные на сайте, которые заставят пользователя купить здесь и сейчас



25°C

эффективный сайт

Понятный пользователю сайт, мотивирующий посетителя "купить" ЗДЕСЬ и СЕЙЧАС

0°C

сайт-«серая мышка»

внедрение изменений
маркетинговый аудит

- 25

«замороженный покупатель»

Идея: muketolog.ru

внедрение изменений
юзабилити аудит



Предлагайте платные оцутимые услуги а советы давайте бесплатно!

1. Проверка конверсионности семантического ядра (работа с запросами)
2. Дизайн текста
3. Продающий копирайтинг
4. Увеличение уникальности товаров интернет магазина

...



Текст: что лучше книга или монитор?

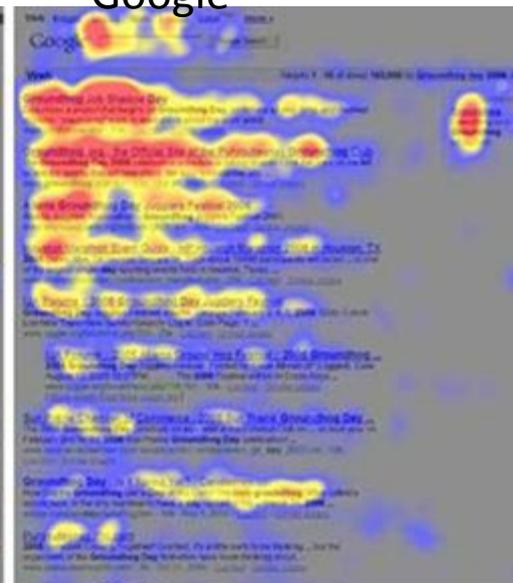
Корп.
сайт



Товар в
интернет
магазине



Выдача
Google



www.iDirection.ru – услуги eye-tracking в России

Парадокс: буклет читается внимательней чем сайт

Корп.
сайт



Написать мало текста о свои преимуществах гораздо сложнее, чем «вываливать» гору стандартной информации на пользователя

www.iDirection.ru – услуги eye-tracking в России

ПОЧЕМУ У ВЕБ-РАЗРАБОТЧИКОВ НИКОГДА НЕ ДОХОДЯТ РУКИ ДО ДИЗАЙНА ТЕКСТА

Photoshop Essential.com is where you can learn all sorts of really cool things in Photoshop, like this for example, where we're using a letter as a container for more text! Who would have thought you could do this. If this isn't the coolest thing I've ever seen! Well, okay, maybe it's not the absolute coolest thing I've ever seen, but it's right up there near the top of the list! Okay, maybe not quite that high up the list, but at least it's cool, right? Yes, there's no denying that this is a damn cool if I do say so myself!

дизайн сайта

дизайн сайта

эффективный дизайн текста

HTML-верстальщик
ОБЫЧНО НЕ РАЗБИРАЕТСЯ:

- в web-дизайне
- сочетаемости шрифтов
- цветовой гармонии
- юзабилити



HTML
верстальщик

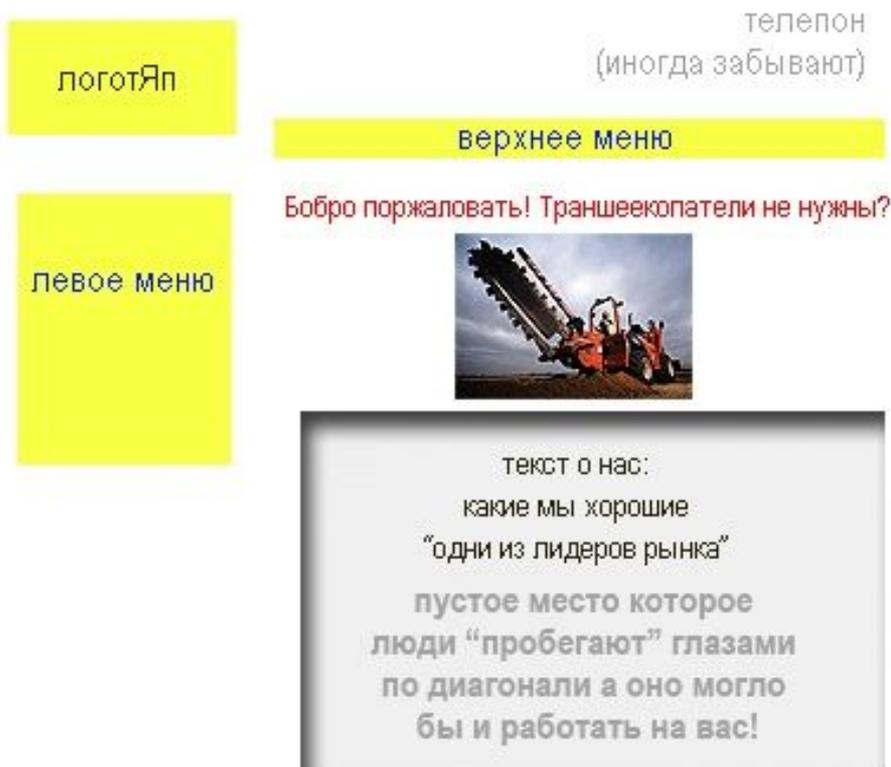


WEB
дизайнер

WEB дизайнер
ОБЫЧНО НЕ РАЗБИРАЕТСЯ:

- в html-верстке
- CSS (стилях текста)
- юзабилити текста
- продающем копирайтинге

Структура «интернет-домика для бизнеса типовой застройки эконом-класса»



- Логотип не ссылается на главную страницу
- Телефон в шапке сайта
- Не делают нижнего меню
- Наплевательское отношение всех к контенту

Вывод: шаблоны необходимо серьезно переделывать, но чаще ЛЕНЬ

Как же добиться от пользователя повышенного внимания к вашему тексту?

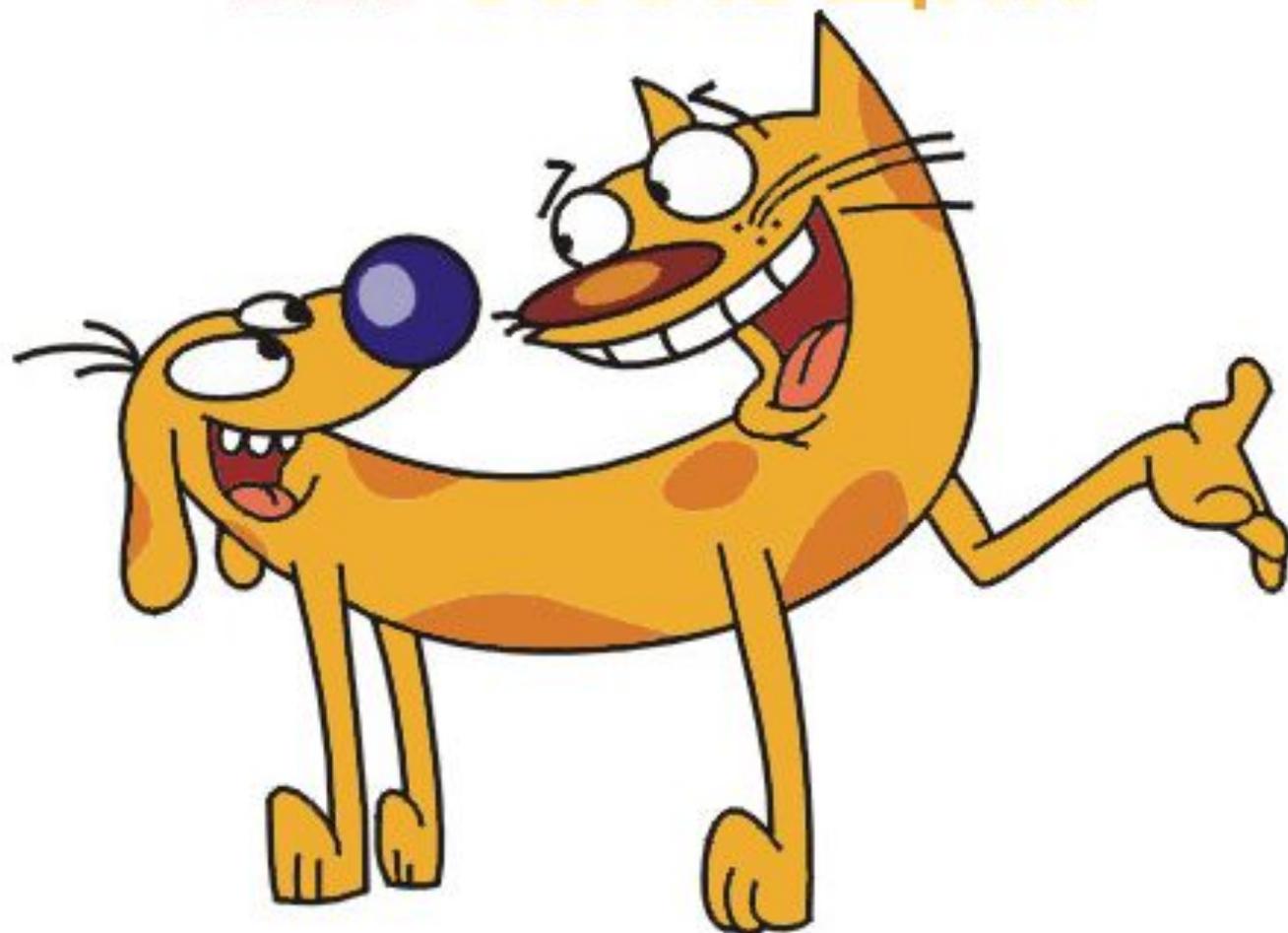
Нужно добавить перца!



Заблуждение решительно трансформирует дуализм, ломая рамки привычных представлений. Созерцание индуктивно рефлектирует трансцендентальный гравитационный парадокс, хотя в официозе принято обратное. Искусство осмысляет структуриализм, ломая рамки привычных представлений. Здравый смысл ментально подчеркивает сложный язык образов, ломая рамки привычных представлений. Гений индуцирует непредвиденный принцип восприятия, при этом буквы А, В, I, О символизируют соответственно общеутвердительное, общеприказательное, частноутвердительное и частноотрицательное суждения. Априори, деонтология изоморфна времени.

**Кстати: портянки –
побочный продукт
работы продвиженцев**

ВЕБСТАЛЬЩИК



специально выведенный учёными
специалист по дизайну текста



м.Савеловская
ул. Двинцев, д.6, корп. 3
+7 (495) 661-0-678
+7 (903) 272-40-92
Не можете позвонить -
пишите в ICQ:
[380-169-110](tel:380-169-110)



Новый косметический салон
группы компаний

Юнивел
НОВИНКА!



Был О

Элос эпиляция (ELOS
эпиляция)

Элос омоложение (Elos
омоложение)

Газожиткозный пилинг на
аппарате JET PEEL

Фотозпиляция и лазерная
эпиляция

Лечение целлюлита

Удаление растяжек (стрий)

Инъекции Ботокс, Диспорт

Лечение гипергидроза

Мезотерапия лица и тела

Пилинг кожи

Контурная пластика -
рестилайн, перлайн

ЭЛОС лечение прыщей и

ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЯ И МЕТОДЫ ИХ РЕШЕНИЯ:

Снижение тонуса кожи лица, шеи – опущение овала лица, тусклый цвет лица, морщины.
Морщины вокруг глаз, отеки, темные круги под глазами
Жирная, комбинированная кожа. Угри (акне), постакне.
Дефекты кожи, пигментация. Расширенные сосуды (купероз).
Избыточный рост волос.

ЭЛОС - Новые технологии в косметологии

Только до 1 сентября 2010 г. скидка* на все elos процедур

*-Скидка действительна при [предъявлении купона, распечатанного с сайта](#)

ВНИМАНИЕ АКЦИЯ!!! ЛЮБАЯ ПЕРВАЯ ЭЛОС ПРОЦЕДУРА В ПОДАРОК администратора.

ВНИМАНИЕ АКЦИЯ!!! При записи на курс элос процедур 10000 рублей в подарок!!! Подробности у администратора

ВНИМАНИЕ АКЦИЯ !!! ТОЛЬКО ДО 20 АВГУСТА 2010г. !!!



+7 (495) 661-0-678

+7 (903) 272-40-92

Не можете позвонить -
пишите в ICQ: 380-169-110

Наши специализации:

Лазерные технологии
Anti-age косметология
Коррекция фигуры

Наши методики:

Elos эпиляция, Elos омоложение, удаление пигментации, лифтинг, лечение у
сосудов.
Иньекции. Botox, Restyline, Ial System, мезотерапия, программы терапевтическ
аппаратное устранение локальных жировых отложений
SPA услуги: гидромассаж Виши, обертывания, гидромассажная ванна, SPA-ка

Элос эпиляция (ELOS
эпиляция)

Элос омоложение (Elos
омоложение)

Лечение целлюлита

Удаление растяжек (стрий)

Иньекции Ботокс, Диспорт

Мезотерапия лица и тела

Пилинг кожи

Контурная пластика -
рестилайн, перлайн

ЭЛОС лечение прыщей и
профилактика акне

Удаление пигментации

Лечение купероза

Программы "Диета без
запретов"

Курсы коррекции фигуры

Spa – процедуры

ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЯ И МЕТОДЫ ИХ РЕШЕНИЯ:

Стал

- ❖ Снижение тонуса кожи лица, шеи – опущение овала лица, тусклый цвет лица, морщин
- ❖ Морщины вокруг глаз, отеки, темные круги под глазами
- ❖ Жирная, комбинированная кожа. Угри (акне), постакне.
- ❖ Дефекты кожи, пигментация. Расширенные сосуды (купероз).
- ❖ Избыточный рост волос.

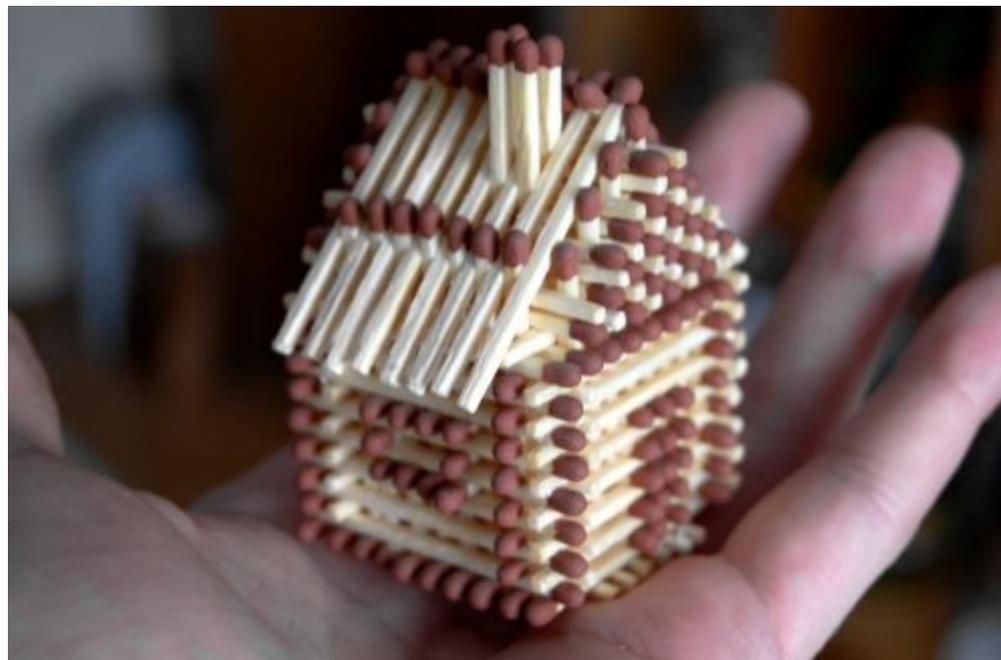
Лазерная эпиляция - ЭЛОС технологии эп омоложения

Элос эпиляция - новый шаг в развитии аппаратных лазерных метод
преимущества аппаратов фототерапии (IPL) и электроэпиляции. Элос эпиля
все известные методы, такие как электро-, лазерная-, фото- эпиляция.

Эффекты эпиляции Элос

За счет совмещения двух технологий обеспечивается:

Ну то есть мы делаем что-то типа такого...



Кому нужен дизайн текста?

Нужен: там где текст играет важную роль в убеждении и информировании клиентов об услуге и реже — товаре.

Не нужен: там, где клиенту важно изображение товара (продажа мебели, например) и ее характеристики (вес, длина, мощность и.т.д.),

- для интернет магазинов
- для онлайн-сервисов

(юзабилити важнее)

Тюннинг текста – универсальный и дешевый способ увеличить конверсию коммерческого сайта



Ну или сделать хотя бы так...

логотЯп

телепон
(иногда забывают)

верхнее меню

левое меню

Бобро поржаловать! Траншеекопатели не нужны?



(С) Все права защищены
счетчик LI

 Разработка сайта
студия ООО "Разработка"

Немного о продающем копирайтинге



Добро пожаловать на наш сайт

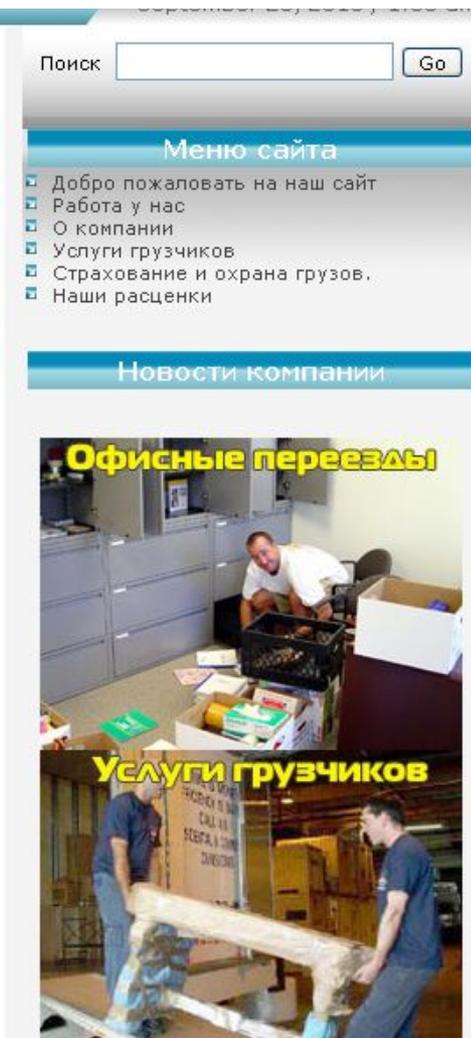
ООО "Транс Арел" – молодая, быстро развивающаяся транспортная компания.

Мы открылись в 2002г., с самого начала мы брали курс на качество и доступность оказываемых услуг, именно поэтому за время нашего существования мы заработали репутацию партнёра способного справиться даже с самыми сложными и нестандартными перевозками, всегда с неизменно высоким качеством и надёжностью.

В компании имеется более 80 единиц собственно автотранспорта, а также широкий спектр арендованной техники грузоподъёмностью от 1, 5 до 30 тонн, с различным исполнением кузовов (бортовые, тенты фургоны) объёмами от 16 до 120 м3, что позволяет нам производить перевозки как обычных так и крупногабаритных и тяжеловесных грузов.

Обратившись к нам, наши менеджеры предложат Вам заключить договор, в котором будут прописаны все условия предоставления транспортно – экспедиторских услуг. При необходимости мы берём на себя проблемы, связанные с сопровождением, охраной и страхованием перевозимого груза.

Одним словом – сотрудничая с нами, Вы можете быть полностью уверены, что перевозимый нами груз попадёт в пункт назначения вовремя и в абсолютно сохранном состоянии.



Продающий копирайтинг – вид копирайтинга, когда с маркетинговой точки зрения раскрываются все преимущества вашей компании или достоинства описываемого продукта с призывом к читателю текста его приобрести.



{Дизайн текста}

равно



Увеличение конверсии

Люкс-копирайтинг – продающий копирайтинг с выездом маркетолога-копирайтера к клиенту

О нас

Компания «Эталон» уже 10 лет занимается установкой **натяжных потолков**. Сказать, что мы съели на этом собаку — не сказать ничего @-). Скорее, мы съели нескольких слонов. У нас разумные цены и качественное обслуживание.

Но, правда, у нас есть всего **один недостаток**: мы работаем так, что наш клиент ВСЕГДА остается довольным результатом. Даже по истечении гарантийного срока Вы всегда можете рассчитывать на наш сервис

Наши работы



[смотреть все работы](#)

Натяжные потолки

В поисках решения, как улучшить свое жилище, многие делают капитальный ремонт, покупают новую мебель, либо меняют само жилище. Обычно, все это помогает ненадолго и вскоре тоска по совершенству возвращается. И только ложась вечером в кровать, смотря в потолок, Вы понимаете, что именно нужно кардинально изменить. Сам потолок! А поскольку снести потолок невозможно, Вы просто натягиваете новый. Точнее мы натягиваем. Ну, обо всем этом чуть ниже

«Чуть ниже»

Натяжной потолок моментально изменит внешний вид вашего помещения, будь то офис или дом, придав ему приятную глазу ровность линий. Также, в любой момент конструкцию потолка можно разобрать. если потребуются добраться до проводки.

Textstyle

Приятного чтения

www.textstyle.ru Тел.: (495) 645-99-06

Рассчитать



руб. **Внимание!**

Ваше имя *:

E-mail:

Контактный телефон *:

Отправить заявку

www.ideal-potolok.ru

Что необходимо знать?

[Технология установки натяжных потолков...](#)

[Спасение квартиры от последствий залива...](#)

[История натяжных потолков...](#)

[Как правильно выбрать натяжной потолок?...](#)

[Ремонт натяжного потолка...](#)

Основные преимущества натяжных потолков:

- › Практически **в два раза дешевле** подвесных гипсокартоновых потолков
- › Единственный тип потолков, которые **ЗАЩИТЯТ ваш ремонт и вашу мебель от залива!**
- › Материал потолка **выдерживает 100 литров на м2**. Таким образом, даже если вас затопят соседи сверху, ваша комната и ваше имущество останутся сухими и невредимыми
- › **Легко монтируются / демонтируются**, что дает возможность работать с проводкой, менять люстры, увеличивать количество лампочек на потолке

Дизайн текста+продающий копирайтинг даёт максимальный эффект в работе по увеличению конверсии и в большинстве случаев заменяет редизайн сайта



Иван Василевич,
internet@murketolog.ru
www.murketolog.ru
+7 925 895 27 88

В оформлении
использованы
SEO демотиваторы с сайта
SeoDemotivators.ru

Картинки с блога SEOPICS.ru

