
Нишевый интернет-магазин: знать своего покупателя и работать с данными

Дмитрий Лаппо

Книжный сомелье в интернет-магазине деловой литературы Kniga.biz.ua
Маркетинг директор проекта аналитики iStat.com.ua

Сервис - Эмоций! Эмоций! Эмоций!

после покупки или “общения” с вашим магазином

Ожидания

вы уже что-то знаете о магазине - вам **ПООБЕЩАЛИ**
или ваш опыт с другими магазинами

Что получили

реальные подтверждение обещаний, а еще чуть больше?

Получили > Ожидали = 

Получили < Ожидали =



Не врите обещайте только что можете (-10% на форс мажор)
Перепишите все тексты на сайте в письмах и все инструкции менеджерам в call-центре...

Лучший клиент

Всегда общайтесь с клиентом как с лучшим.

ВСЕГДА – пока он ваш клиент...

Работники

ваш менеджер должен любить пользоваться вашим товаром
лучший продавец – это восторженный потребитель

Не клиенты

ВАЖНО! Обязательно во всех своих каналах коммуникации сообщайте – кто ваш клиент. Даже если это смешно звучит.
пример: *вы не любите читать книги – вы не наш клиент.*

Пара слов о Бенчмаркинге

Иногда выдумывать не нужно и затратно – **СКОПИРУЙТЕ!**

Просто добавьте **СЕРВИС!**

Хотите быть первым? Всегда первым?

Начните с Бенчмаркинга и простых финансовых расчетов - ваши клиенты в нише принесут вам нужную прибыль?

Да! Вперед и копировать скоро будут вас.

***Разговаривай с человеком до последнего
- он всегда для тебя человек.***

***Если убедился, что перед тобой животное
- просто убей его.***

Неизвестный самурай.

Портрет клиента

Соц дем?

Потребитель – желательный клиент

Ваш товар или услуга

как часто и при каких обстоятельствах

Важно! Как потребляет информацию – по каким каналам. Аудиал, визуал, кинестет. В каких соц сетях живет...

Потребитель – Не клиент

Что больше всего вам мешает в работе.

Пример – Скидки!

Причем тут ваша БД?

Ваша БД

Список клиентов? И...

Каналы коммуникаций

тел, e-mail, профиль в соц сети...

Внимание! Каналов на которые сам клиент дал согласие.

План коммуникаций

Пришло время контент менеджмента/маркетинга

И что дальше? Статусы отношений.

Подписчик

Дал согласие потреблять ваш контент

Задача – продать первую покупку

Клиент

Сделал Один заказ

Задача минимум – сделать второй.

Максимум в Постоянный Клиенты

Постоянный Клиент

Более двух заказов. Идеал 3+

Задача – поддерживать коммуникацию

Уходящий клиент

Давно не покупал в вашем магазине.

Задача вернуть максимум или минимум красиво попрощаться

Спасибо за внимание!

**Дмитрий Лаппо,
Книжный сомелье в Книга.biz.ua**

facebook.com/dmitry.lappo

+38 (067) 636-06-40