

Позиции? Трафик? А смысл? Продаем продажи клиентам!



Конференция «Практика поискового продвижения
сайтов. Netpromoter-2010»
Москва. 23 сентября 2010

Информация о докладчике



Иван Севостьянов, генеральный директор

Сайт: www.webprojects.ru

E-mail: ivan@webprojects.ru

Телефон: (495) 651-08-50

Skype: [ivan_sevostianov](#)

Вопросы в рамках доклада

- Смысл продвижения в продажах, а не в позициях и трафике
- Продажи зависят от количества заказов
- Продажи зависят от качества обработки заказов (лидов)
- Есть ряд инструментов для правильной (и неправильной) оценки лидов
- Еще ДО начала работы по лидам надо предусмотреть возникновение всех типичных «граблей», чтобы не наступить на них
- Если Клиент не готов работать по лидам, продавайте ему позиции и трафик

Зачем продвигают сайты?



Высокие позиции!

Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

http://yandex.ru/yandsearch?text=кондиционеры&lr=213

Самые популярные Начальная страница Лента новостей

SEO iBank2 | интернет-банкинг yourdomain.com • Просмотр темы - А... кондиционеры — Яндекс: Наш... Программа. Конференция NetPromot...

Поиск Почта Карты Маркет Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё ▼

Яндекс
Нашлось
26 млн ответов

кондиционеры

☐ в найденном ☐ в Москве

Найти

расширенный поиск

isevostianov ▼ Выход
Мои находки Помощь
Настройка
Регион: Москва

Разместить объявление
по запросу «кондиционеры»

Кондиционеры по зимним ценам
Продажа, установка, ремонт, сервисное обслуживание **кондиционеров!** Звоните!
[Адрес и телефон](#) www.airflow.ru

Кондиционеры
Большой выбор **кондиционеров** ведущих брендов. Срочная доставка, монтаж.
cli.ru

Кондиционеры за 27 000 руб.!
FUJITSU GENERAL ASH7U с установкой "на завтра" за 27 000р.
www.imperiales.ru

Кондиционеры
[LG](#) [Panasonic](#) [Daikin](#)
Популярные модели. Описание и отзывы. Сравнение характеристик и цен.
market.yandex.ru

Кондиционеры LG, Panasonic, мобильные кондиционеры...
[Каталог](#) [Бесплатный монтаж](#) [Бесплатная доставка](#)
ООО «Дом Комфорт» является официальным сертифицированным партнером и имеет право
устанавливать и устанавливать **кондиционеры** таких марок, как: Mitsubishi Electric, Daikin, LG,
Panasonic, Hitachi, McQuay.
Москва, ул. Перерва, 19
www.klimatdostavka.ru Москва [копия](#) [ещё](#)

Кондиционеры ru - продажа и установка кондиционеров, сплит-системы...
[Оконные кондиционеры](#) [Канальные кондиционеры](#)

«кондиционеры» на Маркете
[Ballu NORDWAY BEN/M-1500](#)
Кондиционеры, 2480 руб., доставка
[Адрес и телефон](#) EuroBIT.RU
Москва

Кондиционер
Electrolux EACS/I-09 HC/Eu,
Кондиционеры, 22641 руб., доставка
electrohit.ru Москва

Кондиционер Daikin
Emura FTXG35J-S RXG35J,
Кондиционеры, 105653 руб., на заказ
[Адрес и телефон](#) www.redarmy.ru Москва

Кондиционер Daikin
FTXS20GIRKS20G цена с монтажом !,
Кондиционеры, 48990 руб., доставка
[Адрес и телефон](#) klimatov.ru
Москва

[LG LW05LC](#)
Кондиционеры, 5646 руб., доставка
[Адрес и телефон](#) www.003.ru

**Кто считает, что смысл
продвижения в высоких
позициях?**

Поднимите руки!

Большой трафик!

Количество



**Кто считает, что смысл
продвижения в росте трафика?**

Поднимите руки!

А Смысл в позициях и трафике?



Высокие позиции чтобы что?

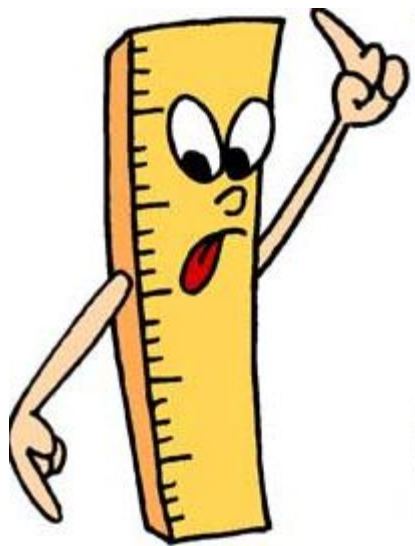
Хороший трафик чтобы что?

Вам не нужны позиции и трафик!

Смысл - увеличить продажи.

Смысл - заработать денег.

Как измерить продажи (лиды) у Клиента?

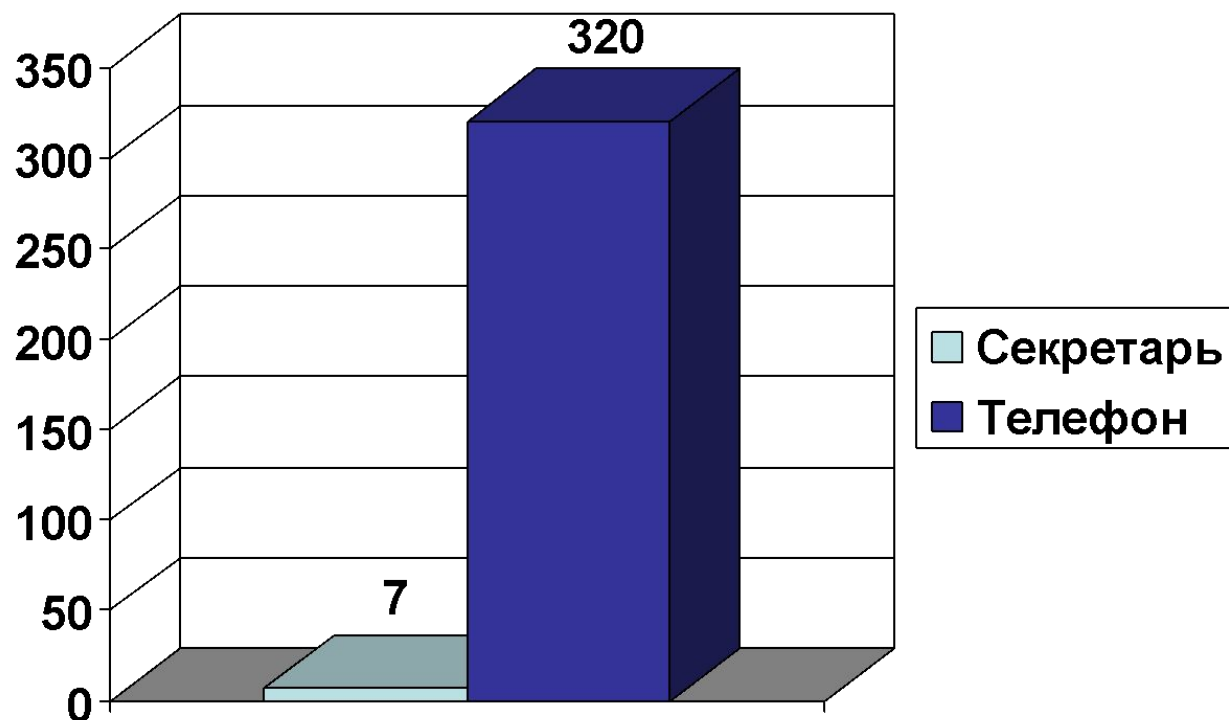


Способ 0. Самый неэффективный

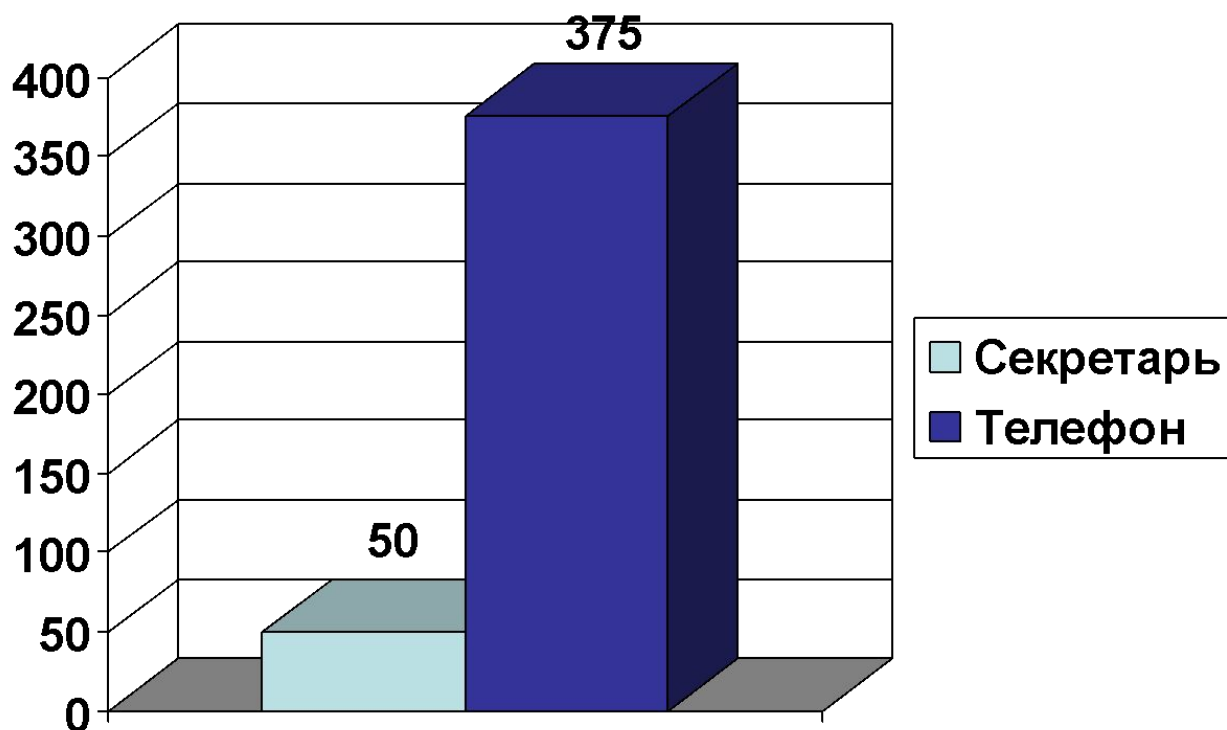
1. Просим секретаря на телефоне отслеживать, откуда звонят люди
2. Просим секретаря фиксировать в тетрадь количество звонков с Интернета

 «Количество» обращений с сайта

Почувствуйте разницу!



Почувствуйте разницу - 2!



Способ 1. Банальный

1. Покупаем прямой московский сотовый номер
2. Ставим его на сайт
3. Отслеживаем количество звонков за период

 Статистика по обращениям с сайта

Цена вопроса

1000-1500 руб. за номер

Достоинства

1. Будете знать, сколько звонков было в месяц с сайта.
2. Сможете оценить конверсию в продажи.

Недостатки

1. Нет статистики в реальном времени.
2. Невозможно оценить качество общения с Клиентами.

Способ 2. Тоже банальный

1. Покупаем прямой московский номер у оператора связи
2. Ставим его на сайт
3. Отслеживаем количество звонков

 Статистика по обращениям с сайта

Цена вопроса

1000-3000 руб. за номер + от 900 руб. в месяц абон. плата

Достоинства

1. Будете знать, сколько звонков было в месяц с сайта.
2. Сможете оценить конверсию в продажи.
3. Есть запись разговоров с Клиентами.
4. Есть статистика в реальном времени.

Недостатки

1. Доп. плата за запись разговоров с Клиентами.

Способ 3. Продвинутый

1. Ставим специальную программу на сайт
2. Отслеживаем количество обращений с сайта за период
3. Слушаем, что говорят наши менеджеры Клиентам
4. Пьем валерианку, орем матом 😊

Полная картина процесса обслуживания
Клиентов



Некоторые инструменты

AdsControl - www.adscontrol.ru

Reklamer - www.reklamer.ru

Различные самописные инструменты

Полная картина процесса обслуживания



Клиентов

Как работает «Рекламер»?



- Мы подключаем и настраиваем Вам телефонный номер (495) XXX-XX-XX (виртуальный)
- Все звонки с него перенаправляются на Ваш контактный телефон. Переключения происходят моментально и незаметно для звонящего.
- Дополнительно мы размещаем на сайте уникальный e-mail, копии писем с которого сохраняются в «Рекламере» (аналогичным образом настраиваются все формы заявок и корзина заказа на сайте)



Номер телефона и e-mail указывается лишь в той рекламе, эффективность которой оценивается – например, если Вы проверяется эффективность интернет-сайта, то виртуальный номер и e-mail указываются только на нем. Таким образом, Вы будете учитывать обращения только из выбранного источника.

Как работает «Рекламер»?

- 
- «Рекламер» позволяет создавать и настраивать группы для поступающих обращений. Например, Вы можете создать группы «Продажи», «Повторные обращения», «Партнеры», и пр. и в конце отчетного периода подсчитать, сколько было обращений в той или иной группе.



- Все разговоры записываются, чтобы в дальнейшем Вы могли их прослушать или сохранить на своем компьютере.



- Вы можете настроить получение на почту всех телефонных записей (или только из выбранных Вами групп).
Для экономии времени можно настроить «Рекламер» на автоматическое сохранения обращения в нужной группе.



Цена вопроса

10-20 т. руб. за инсталляцию + от 2000 руб. в месяц абон. плата

Достоинства

1. Получаете полную картину по обращениям со всех каналов рекламы
2. Можете отслеживать качество обслуживания Клиентов.

Недостатки

1. Довольно высокая цена за внедрение для мелких компаний.

Почему сложно работать по лидам?



1. Нужно влезать в бизнес Клиента
2. Сложно оценить стоимость лида
3. Сложно выстраивать бизнес-процессы Клиента
4. Придется «бодрить» отдел продаж Клиента
5. Не все Клиенты готовы к такой форме работы

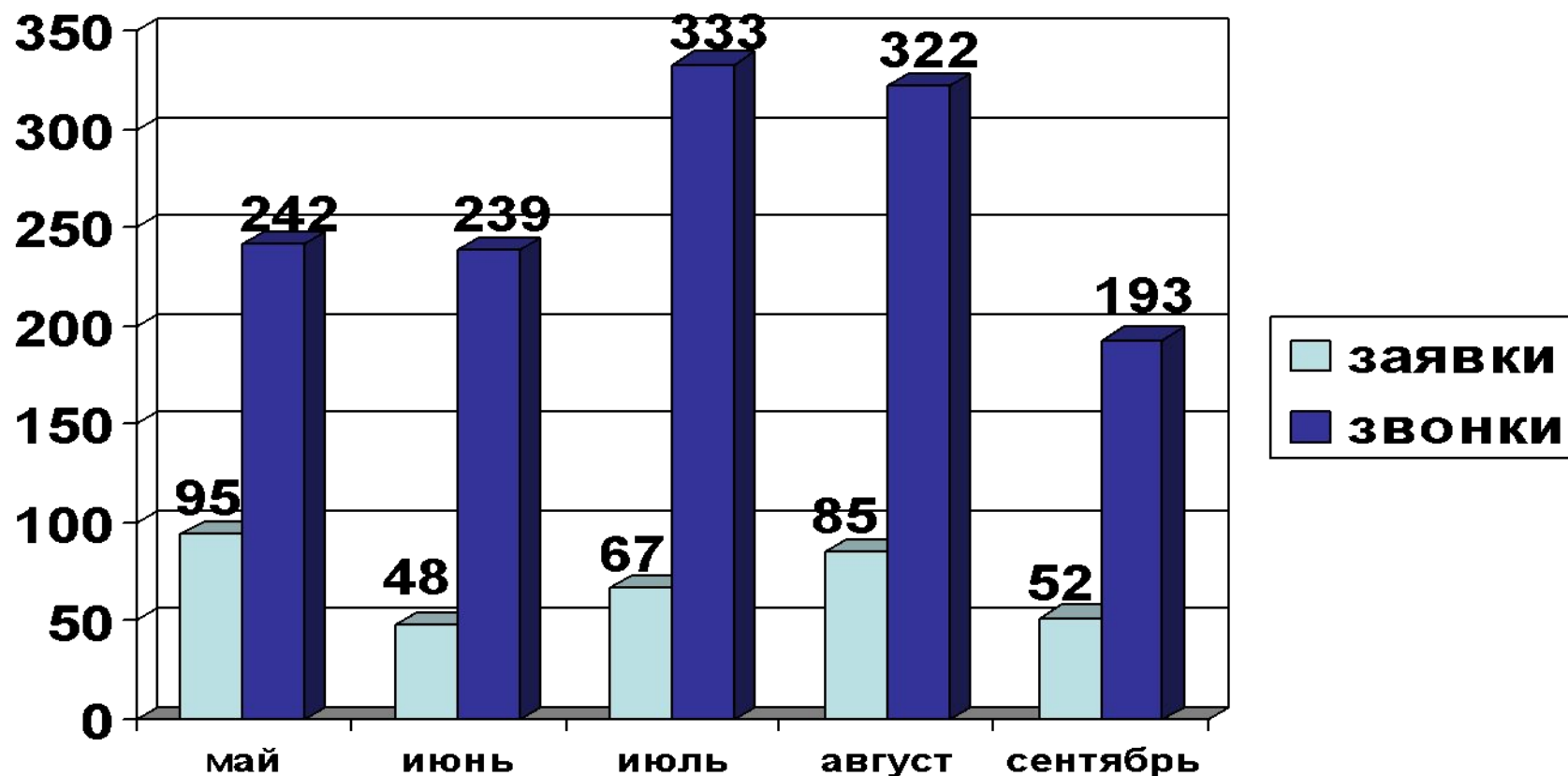
Продажа лидов.

Примеры из нашей практики.

Стоимость лидов.

Проблемы.

Пример 1. Турфирма «х»

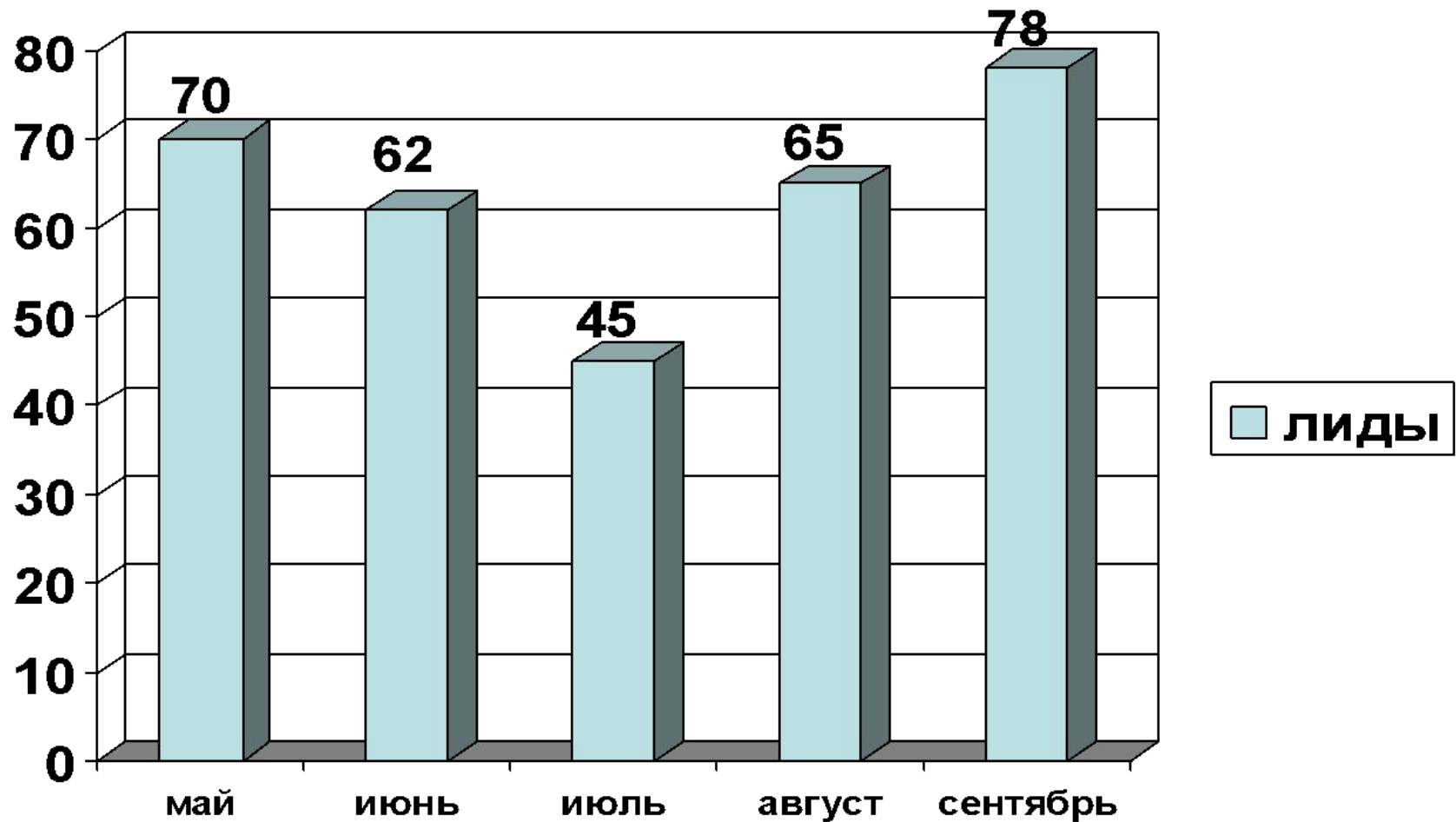


Средняя стоимость лида - 200 рублей

Проблемы

1. 80% всех заявок гробилось на этапе обработки менеджерами Клиента
2. Наши рекомендации для отдела продаж выполнялись плохо
3. Клиент хотел работать по лидам, но был не очень к этому готов

Пример 2. Системный интегратор

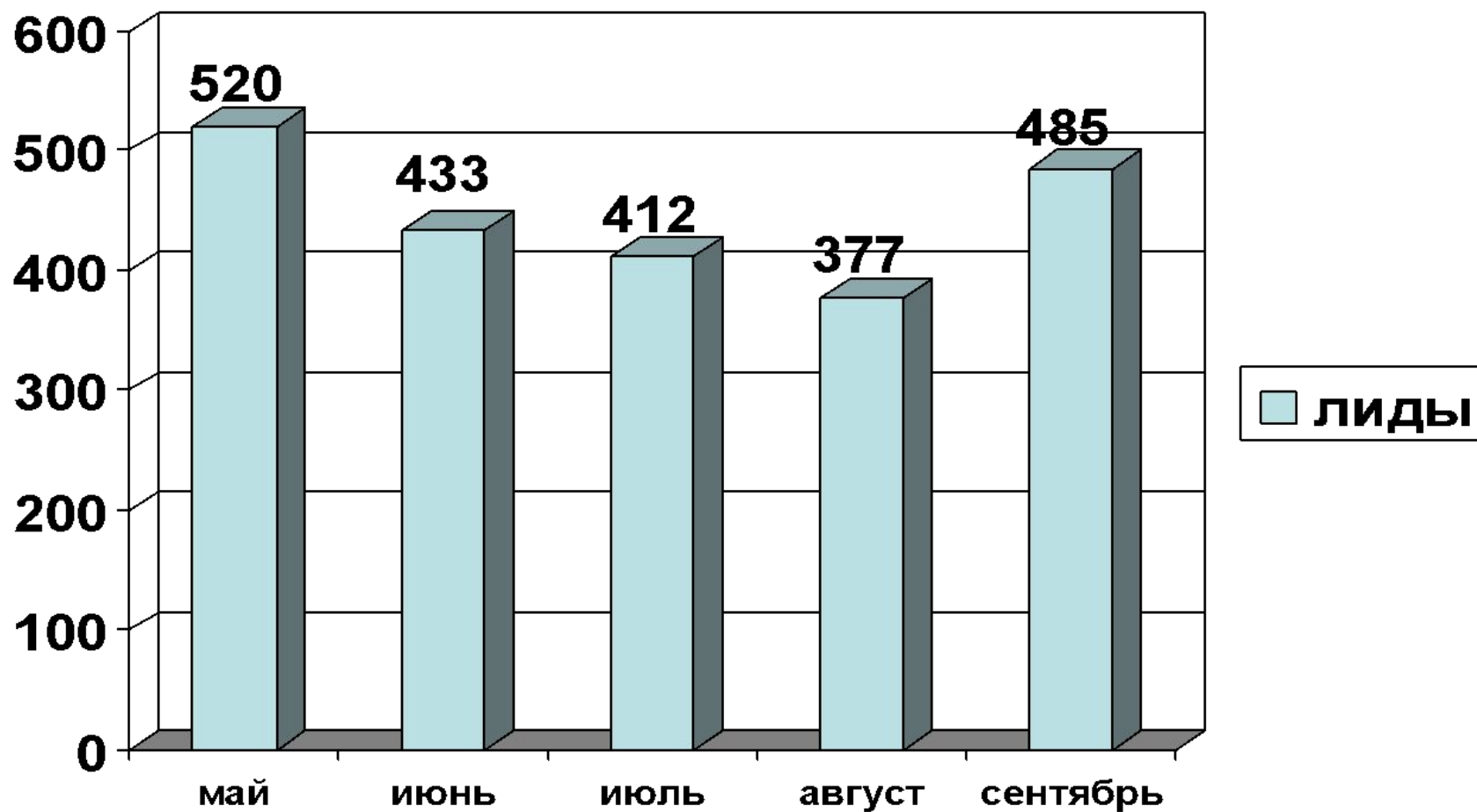


Средняя стоимость лида - 2500 рублей

Проблемы

- 1. Клиент считал лиды «на глазок»**
- 2. Отказ размещать телефон на сайте**

Пример 3. Интернет-магазин

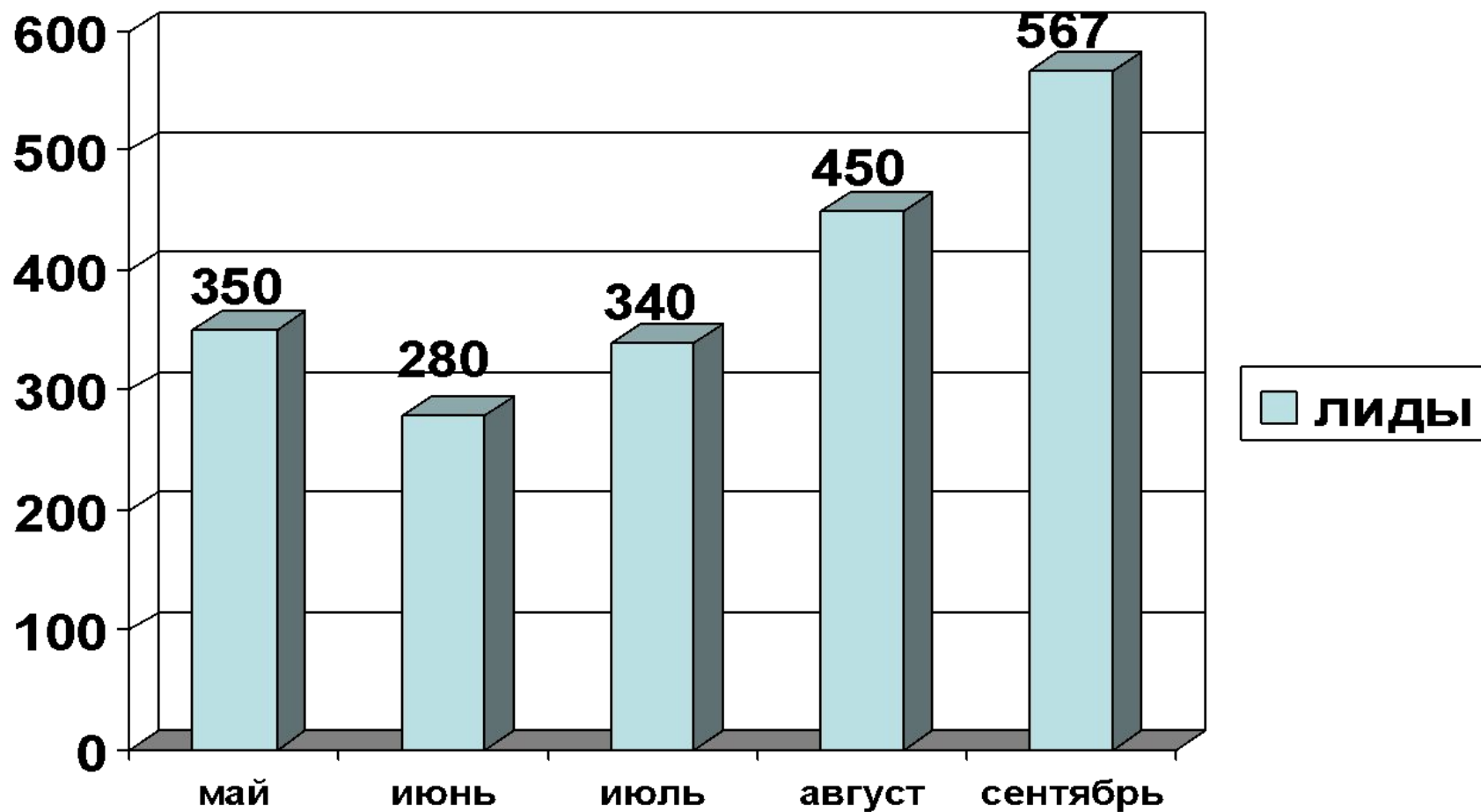


Средняя стоимость лида - 300 рублей

Основная проблема

Клиент долго не мог внедрить систему
учета звонков с сайта

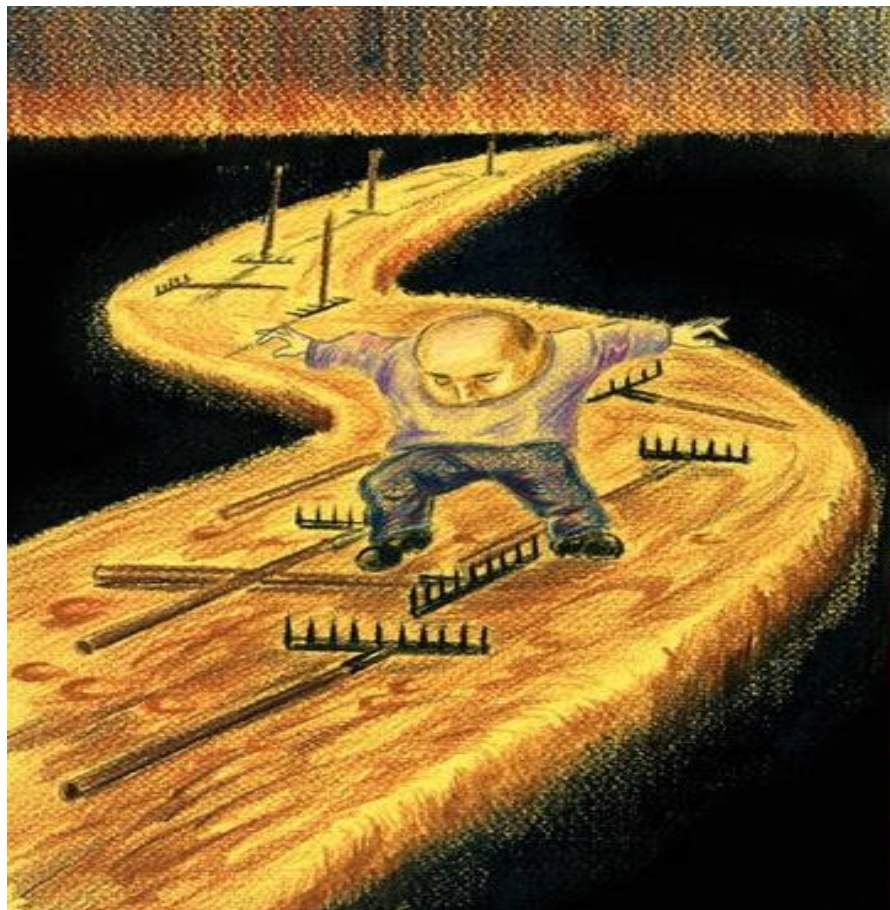
Пример 4. Транспортная компания



Средняя стоимость лида - 250 рублей

Проблем особо нет т.к хорошие
коммуникации с Клиентом

Грабли... и как на них не наступить?



Типичные «грабли»

1. Плохая обработка заявок (лидов) на стороне Клиента
2. Неточные инструменты фиксации лидов
3. Нежелание Клиента отлаживать бизнес-процессы

Плохая обработка заявок Клиентом

Вы приводите клиентов (лиды)

Менеджеры на стороне Клиента «гробят» 60-80% лидов

Клиент жалуется, что «мало звонков», «нет продаж»

 Виноват, конечно же, подрядчик 😊

Как лечить?

1. Аудит работы менеджеров на телефоне ДО начала работ по лидам
2. Ежемесячный аудит работы менеджеров
3. Либо установить софт, позволяющий слушать разговоры менеджеров с клиентами



Инструкции менеджерам по итогам аудита
Уволить всех менеджеров, кто «гробит» клиентов

Неточные инструменты фиксации лидов. Как лечить?

1. Не использовать секретаря для фиксации обращений
2. Ставить выделенный телефон на сайт
3. Вести учет ВСЕХ заявок с сайта (телефон, емйэл, формы)
4. Если есть деньги, ставить специальный софт
5. Прописывать изначально в Договор обязанности Клиента по фиксации лидов и инструменты фиксации

Более-менее точное количество лидов



Нежелание отлаживать бизнес-процессы. Как лечить?

1. Дать Клиенту послушать, что и как говорят его менеджеры
2. Показать какую долю заказов (прибыли) теряет Клиент

Если не лечится

Отказаться от работы по лидам и продать Клиенту позиции и трафик!

Резюмируя все сказанное...



1. Смысл продвижения - продажи
2. Продажи зависят от количества лидов
3. Продажи зависят от качества обработки лидов
4. Есть ряд инструментов оценки лидов
5. Работать по лидам можно, но сложно 😊
6. Еще ДО начала работы надо предусмотреть возникновение всех типичных «граблей»
7. Если Клиент не готов работать по лидам, продавайте ему позиции и трафик

The End

© 2014-2015

© 2014-2015

Спасибо за внимание! Вопросы?



Иван Севостьянов, генеральный директор

Сайт: www.webprojects.ru

E-mail: ivan@webprojects.ru

Телефон: (495) 651-08-50

Skype: [ivan_sevostianov](https://www.skype.com/people/ivan_sevostianov)