

Social Media Conference 2013

«Интернет-магазин в социальных сетях»

Шиколенков Тимофей

*Директор по маркетингу и развитию бизнеса
компании Аудиомания*

@timshick, facebook.com/tim.russia/, skype: tim.shikolenkov, vk.com/timofey.shikolenkov, timofey@audiomania.ru

Social Media



Social Media Conference 2013

Тимофей Шиколенков — «ветеран электронной коммерции» (по мнению EWDN и журнала «Эксперт»). Маркетолог и аналитик. Работает на рынке с 1997 года.

Основатель интернет-магазинов Digitalshop.ru (2001 г.), Futureshop.ru (2003г.) и других проектов.

Автор мультиканальной системы веб-аналитики, оперирующей покупателями, а не посетителями (2005 г).

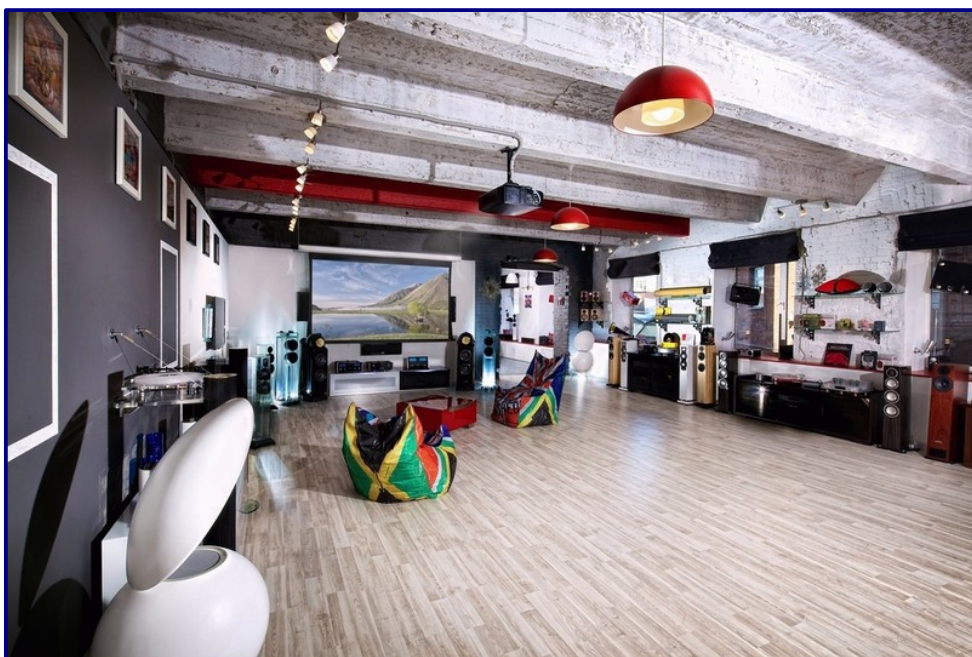
«Гуру клиентоориентированности» (по мнению «Нетологии»). Директор по маркетингу и развитию бизнеса компании Аудиомания (Входит в ТОП 100 интернет-магазинов России по оценке ИД Коммерсантъ).





Audiomania

Хороший звук от А до Я!



Аудиомания — поставщик качественных решений в сфере музыки и кино для увлечённых людей.

Компания Аудиомания давно известна не только высоким качеством обслуживания, но и подходом к разработке и реализации технологических решений в сфере электронной коммерции.

Благодаря разработкам компании, КПД сотрудников Аудиомании значительно выше конкурирующих компаний (экспертная оценка автора доклада).

Social Media



«Интернет-магазин в социальных сетях»



**Ваши котики рулят
или тихо едят кактус
в сторонке:**

**зачем ваш бизнес
пришел в соцсеть?**

«Интернет-магазин в социальных сетях»



Обычные ответы:

- «ЛОЯЛЬНОСТЬ»
- НОВОСТИ КОМПАНИИ
- НОВЫЕ КЛИЕНТЫ

Фото: <http://vk.com/maginc>

«Интернет-магазин в социальных сетях»



Обычные ответы:

- «ЛОЯЛЬНОСТЬ»
- НОВОСТИ КОМПАНИИ
- НОВЫЕ КЛИЕНТЫ

Редко:

- получение обратной связи

Фото: <http://vk.com/maginc>

«Интернет-магазин в социальных сетях»



А что такое лояльность?

И как её получить?

Фото: www.toyomotors.com

«Интернет-магазин в социальных сетях»



А что такое лояльность?

И как её получить?

**К сожалению, многие
считают, что скидками...**

Фото: www.toyomotors.com

«Интернет-магазин в социальных сетях»

«Лояльность — безусловные: положительное отношение и эмоциональная привязанность»

wikipedia

«Интернет-магазин в социальных сетях»

«Лояльность — безусловные: положительное отношение и эмоциональная привязанность»

wikipedia

То есть, если вы думаете, что за низкую цену, скидку или бесплатную доставку вы сможете получить лояльного клиента, то вы ошибаетесь.

«Интернет-магазин в социальных сетях»

**Лояльность нельзя купить,
но её можно заработать.**



«Интернет-магазин в социальных сетях»

«У нас сегодня по всё 3 рубля, найдете дешевле, мы продадим по той цене»

«Интернет-магазин в социальных сетях»

«У нас сегодня по всё 3 рубля, найдете дешевле, мы продадим по той цене»

(хуже, если это перепосты новостей сайта)

«Интернет-магазин в социальных сетях»

~~«У нас сегодня по всё 3 рубля, найдете дешевле, мы продадим по той цене»~~

Работайте с клиентом на уровне ценности продукта, а не цены товара!

«Интернет-магазин в социальных сетях»

«Мультиканальность»

(быть там, где клиент)

Социальные сети — это простой и удобный способ обращения *клиента к вам.*

«Интернет-магазин в социальных сетях»

«Мультиканальность»

(быть там, где клиент)

Социальные сети — это простой и удобный способ обращения *клиента к вам.*

В этом контексте очень забавно выглядят ситуации, когда клиент общается с SMM агентством... вместо магазина.

«Интернет-магазин в социальных сетях»

Конкурсы, акции, мероприятия...

1. Не забывайте ставить цели
2. Не забывайте оценивать результаты

«Интернет-магазин в социальных сетях»

Развлекательный контент...

Говорите на языке своей аудитории!

Дайте вашему сообществу контент, на который ему захочется отреагировать!

«Интернет-магазин в социальных сетях»

Социальные сети для интернет-магазина — ...

1. в основном не источник новых клиентов
2. не место для перепостов ваших новостей
3. не про скидки каждый день
4. возможность коммуникации с клиентом
5. инструмент повышения лояльности
6. инструмент для дополнительной мотивации

«Интернет-магазин в социальных сетях»

... а вы знаете, что в книге рекордов Гиннеса зафиксирован случай, когда 14-ти летняя школьница перекричала взлетающий самолет?

Узнайте больше на:

facebook.com/audiomania.ru

vk.com/audiomania

«Интернет-магазин в социальных сетях»



Вопросы? Вопросы!

Шиколенков Тимофей

*Директор по маркетингу и развитию бизнеса
компании **Аудиомания***

@timshick, facebook.com/tim.russia/, skype: tim.shikolenkov,
vk.com/timofey.shikolenkov, timofey@audiomania.ru

Social Media

