

השקעתם בשיווק, במכירות, בשירות - ובכל זאת לפעמים זה קורה...



ראו זאת כהזדמנות להכיר כמה כלים והבנות שיווק עדכניות

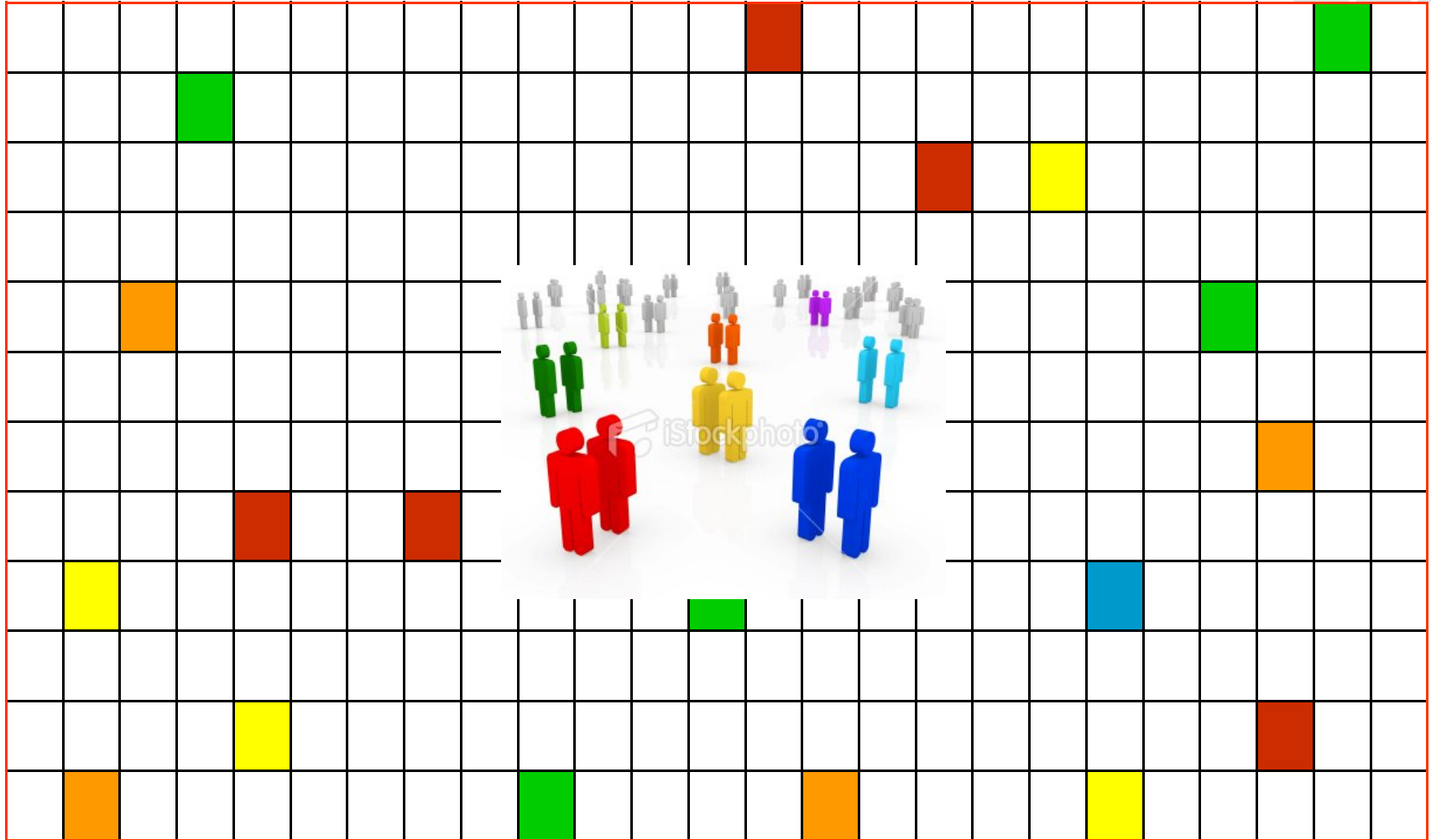
# סגמנטציה של לקוחות על בסיס 4 פרמטרים



צרכי לקוח

שירות

ענף לקוח



ה ק י ט ק ט מוצרים

יען ניווקי ■ שימוד לקוחות ■ מערכת ■ סקיים

# מה רוצה הלקוח? - תפישת השירות ברגעי אמת



מוחשיות

אמפטיה

ביטחון

אמינות

היענות

מינון משתנה של כל גורם

# ועוד על שירות: מיומנויות ומסרים נלמדים

תגובה לכשל

Recovery



COPING

התמודדות עם אי-שיתוף פעולה של לקוח  
(לקוח עוין)

Adaptability

תגובה לצורך חריג, או לבקשה מיוחדת

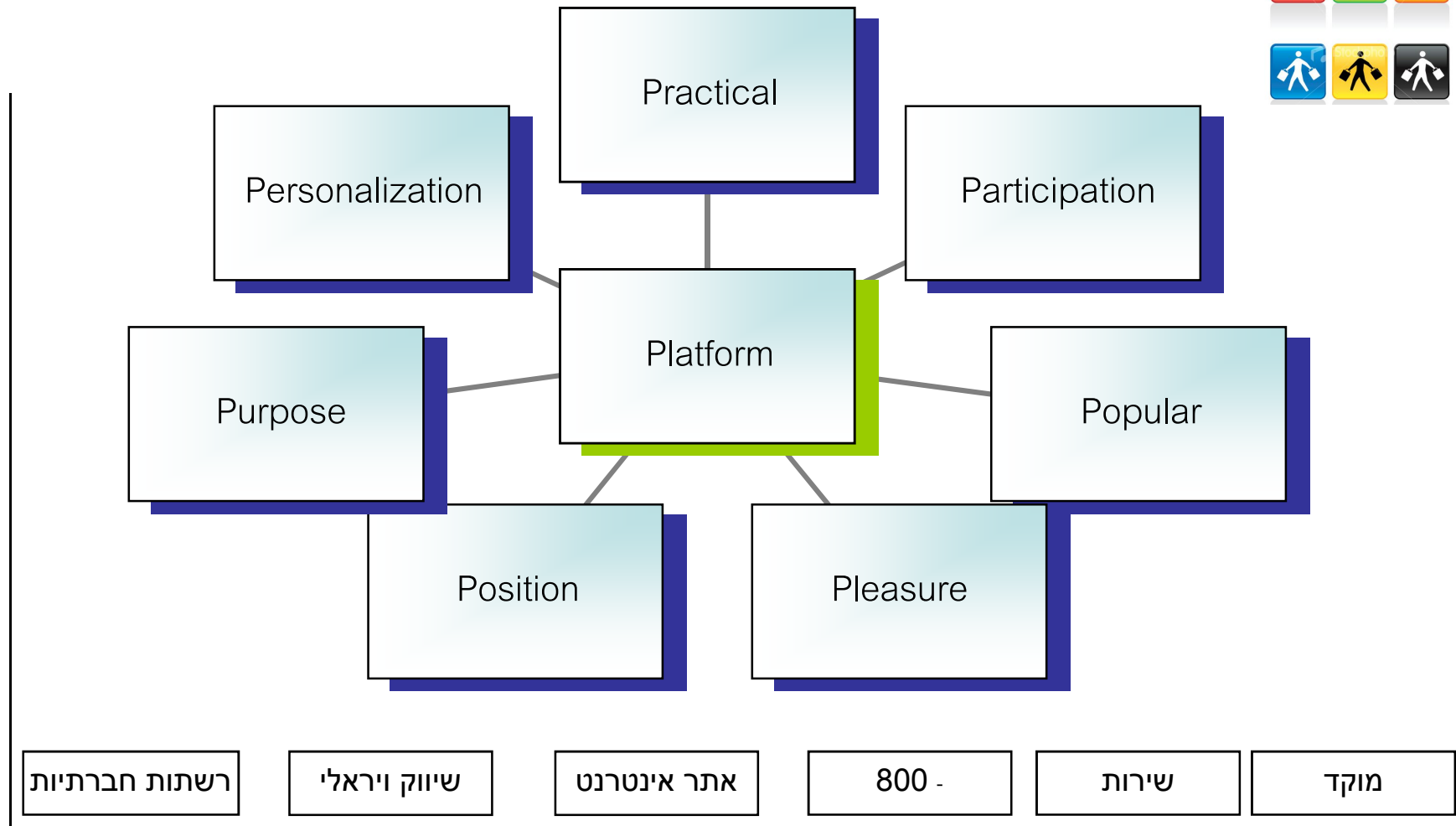
Spontaneity

תגובה טבעית ולא מוכתבת

ט ק י ט ק ה

יעץ ניווקי ■ שימוד לקחות ■ מערכת ■ סקרים

# שיווק ממוקד לקוח וערוצי תקשורת שיווקית זמינים



# EPS: Emotional Selling Proposition



האם החברה עושה בשבילי משהו ייחודי

האם החברה מגיבה לשינויים בהעדפותי והתנהגותי הצרכנית

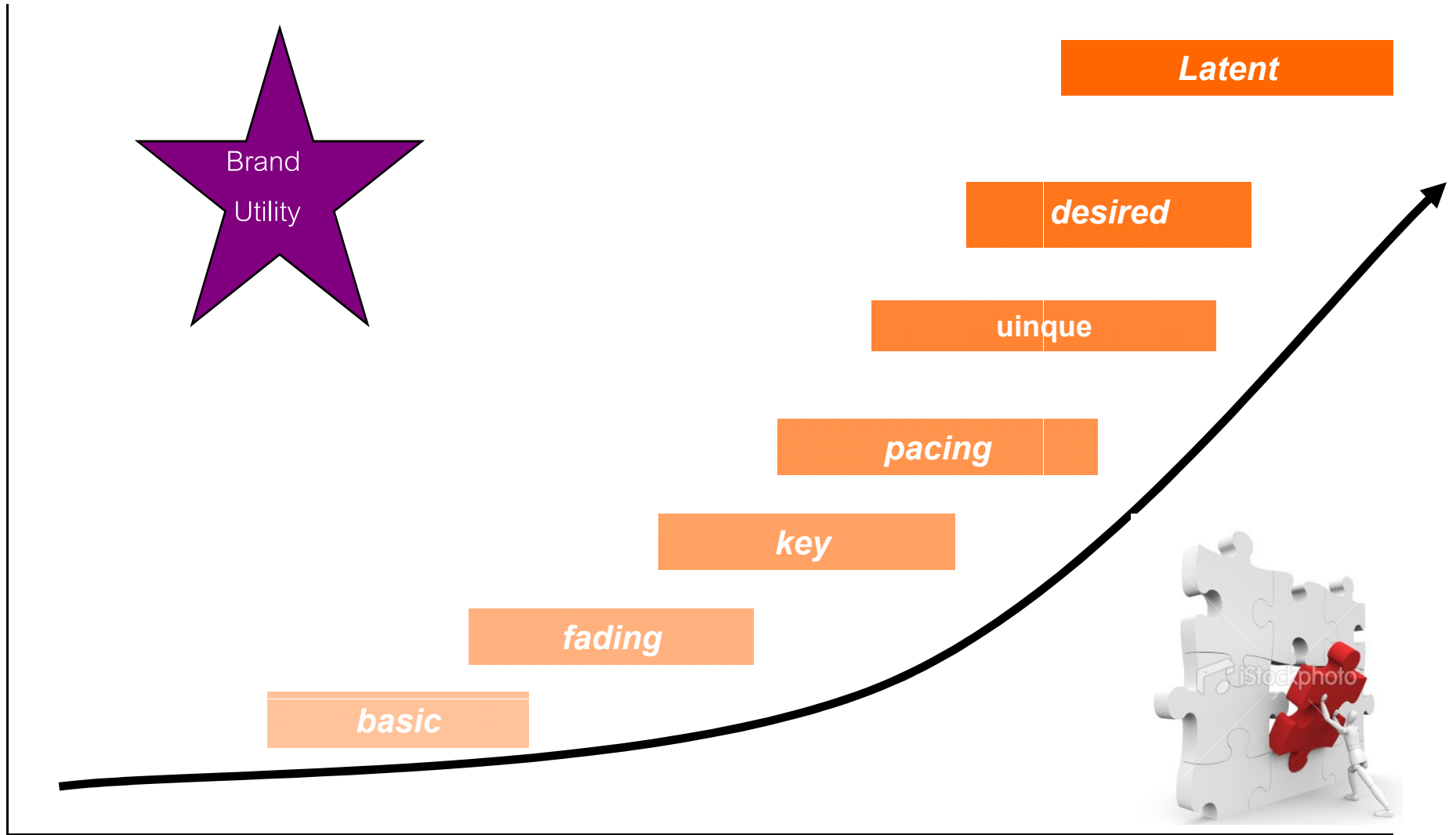
האם החברה מגיבה בהתאם לציפיותי

האם החברה מספקת את הנדרש לי

האם החברה מכירה אותי ואת צרכי



# אסטרטגית שירות כמנוף שיווקי



ייצור ערך מספק לצרכן

# העלאת ערך חיי לקוח (LTV)





# מיפוי לקוחות למטרת שיווק ממוקד לקוח



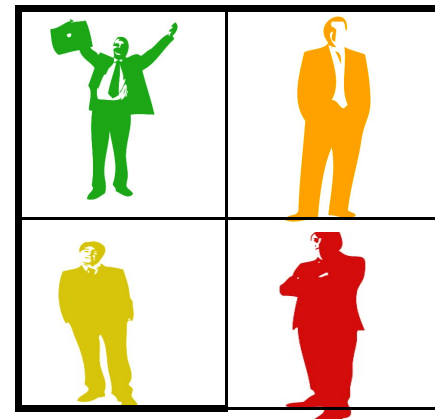
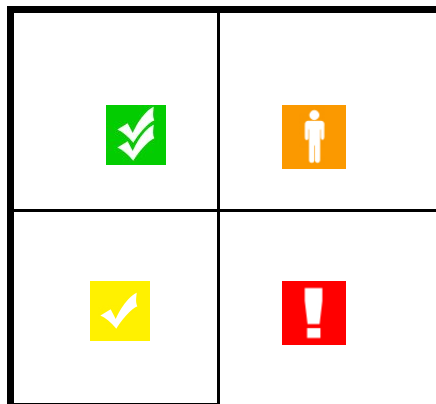
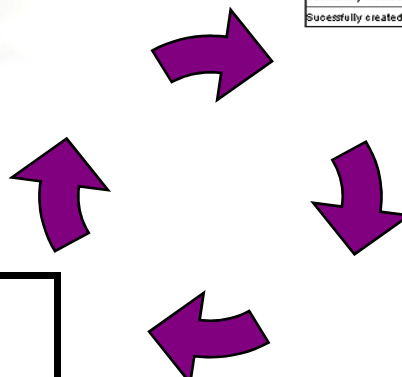
- צרכים גלויים וצרכי סמויים לפי מפתחות
- שביעות רצון מהמוצר, מהשירותים, מביצועים, משירותים משלימים. כעסים.
- מדדי אמון צרכנים בחברה / בארגון / במוצר / במותג
- חשיבות נתפשת של שירותים / שירותים משלימים
- סכנת נטישה
- מאפיינים ושינויים אישיים / ארגונים-עסקיים
- חידוש חוזים, או מנויים/
- עניין ברכישת מוצרים / שירותים משלימים
- נכונות לשלם עבור ערכים מוספים
- פוטנציאל עסקי
- ערך חיי לקוח



# שיווק ממוקד התנהגות צרכנית, הקף רכישות, ארון לקוחות, תפישות ורגשות



Message	Status	Start	End	Total
Successfully created ORACLEBLOB Table	✓	0:57:39:PM	0:57:39:PM	0.125
Successfully created ORACLECLOB Table	✓	0:57:39:PM	0:57:39:PM	0.018
Successfully created CHARTABLE Table	✓	0:57:39:PM	0:57:39:PM	0.015
Successfully created VARCHARTABLE Table	✓	0:57:39:PM	0:57:39:PM	0.015
Successfully created VARCHARTABLE Table	✓	0:57:39:PM	0:57:39:PM	0.0
Successfully created NUMBERTABLE Table	✓	0:57:39:PM	0:57:39:PM	0.0
Successfully created INTEGERTABLE Table	✓	0:57:40:PM	0:57:40:PM	0.0
Successfully created DATETABLE Table	✓	0:57:40:PM	0:57:40:PM	0.018
Successfully created LONGTABLE Table	✓	0:57:40:PM	0:57:40:PM	0.015
Successfully created RAWTABLE Table	✓	0:57:40:PM	0:57:40:PM	0.018
Successfully created LONGRAWTABLE Table	✓	0:57:40:PM	0:57:40:PM	0.015



# הערך המוסף שלנו להעמקת השיווק ושימור לקוחות קיימים

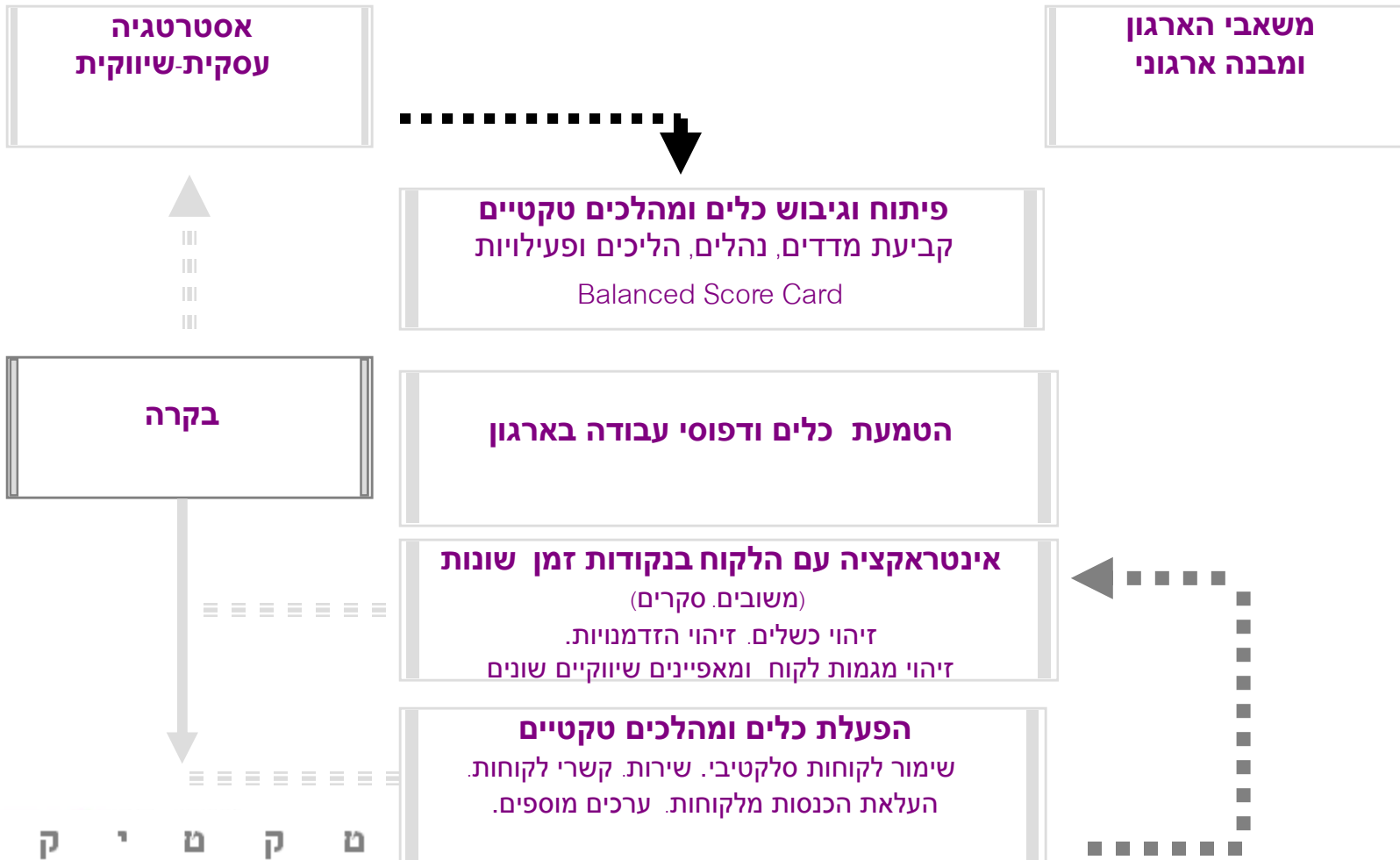


- ◀ המרה של סקרי צרכנים למדדים שיווקיים וצרכניים ולפעילות רלוונטית רציפה
- ◀ ניתוחים מתקדמים של סוגי מידע שונים אודות הצרכנים, ואופטימיזציה
- ◀ סיווג לקוחות באמצעות פרמטרים, מדדים ואלגוריתמים
- ◀ שימור לקוחות דיפרנציאלי
- ◀ איתור מוקדם וטיפול ממוקד בנוטשים פוטנציאליים
- ◀ שיווק, מכירות ושירות דיפרנציאליים
- ◀ ייזום הליכים שיווקיים חדשים כהליך רציף
- ◀ העלאת שביעות רצון לקוחות
- ◀ אקטיביזציה של לקוחות רדומים
- ◀ ערוצי תקשורת נוספים לאינטראקציה עם הלקוח
- ◀ ייצור הכנסות נוספות מלקוחות קיימים
- ◀ העלאת ערך חיי לקוח
- ◀ מינוף מערכות שירות לקוחות/ CRM/ / DataWarehouse / Help Desk
- ◀ שידרוג מאגר ה-Data כתובנה עסקית-שיווקית לפעילות שיווקית יעילה

# המתודולוגיה



## ניהול פרואקטיבי



טקטי    טקטי    טקטי    טקטי    טקטי    טקטי

יעץ ניווקי ■ שימור לקוחות ■ מערכת ■ סקרים