

# **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](http://www.webprojects.ru)**

**E-mail: [ivan@webprojects.ru](mailto:ivan@webprojects.ru)**

**Телефон: (495) 651-08-50**

**Skype: [ivan\\_sevostianov](https://www.skype.com/name/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 [расширенный поиск](#) **Найти**

[isevostianov ▼](#) [Выход](#)  
[Мои находки](#) [Помощь](#)  
[Настройка](#)  
Регион: Москва

**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  
вызывать 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](#)

[Разместить объявление](#)  
по запросу «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?**

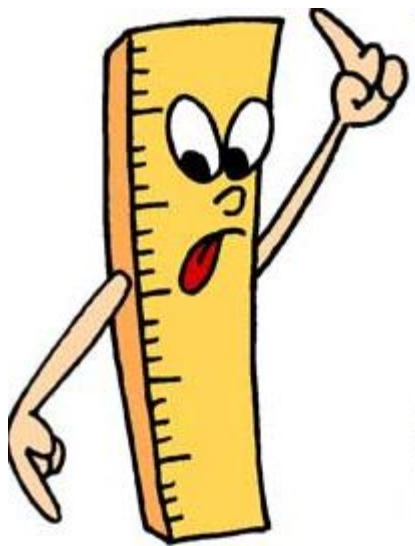
**Хороший трафик чтобы что?**

Вам не нужны позиции и трафик!

Смысл - увеличить продажи.

Смысл - заработать денег.

# Как измерить продажи (лиды) у Клиента?

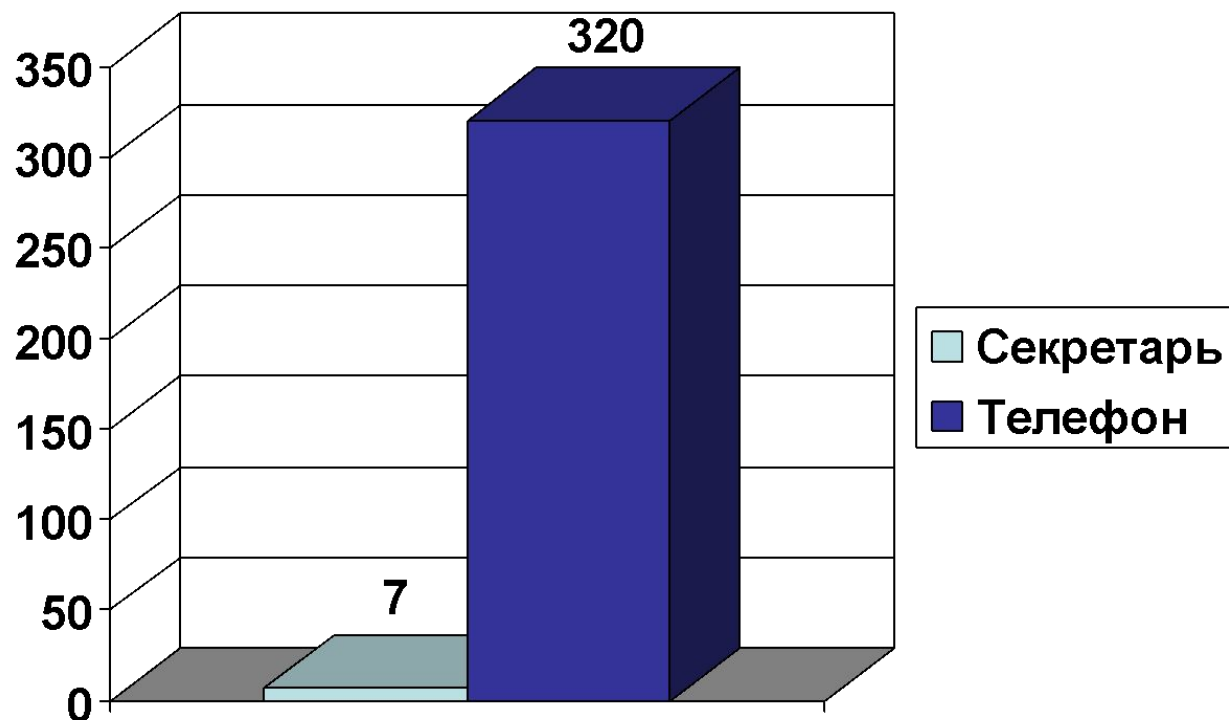


# Способ 0. Самый неэффективный

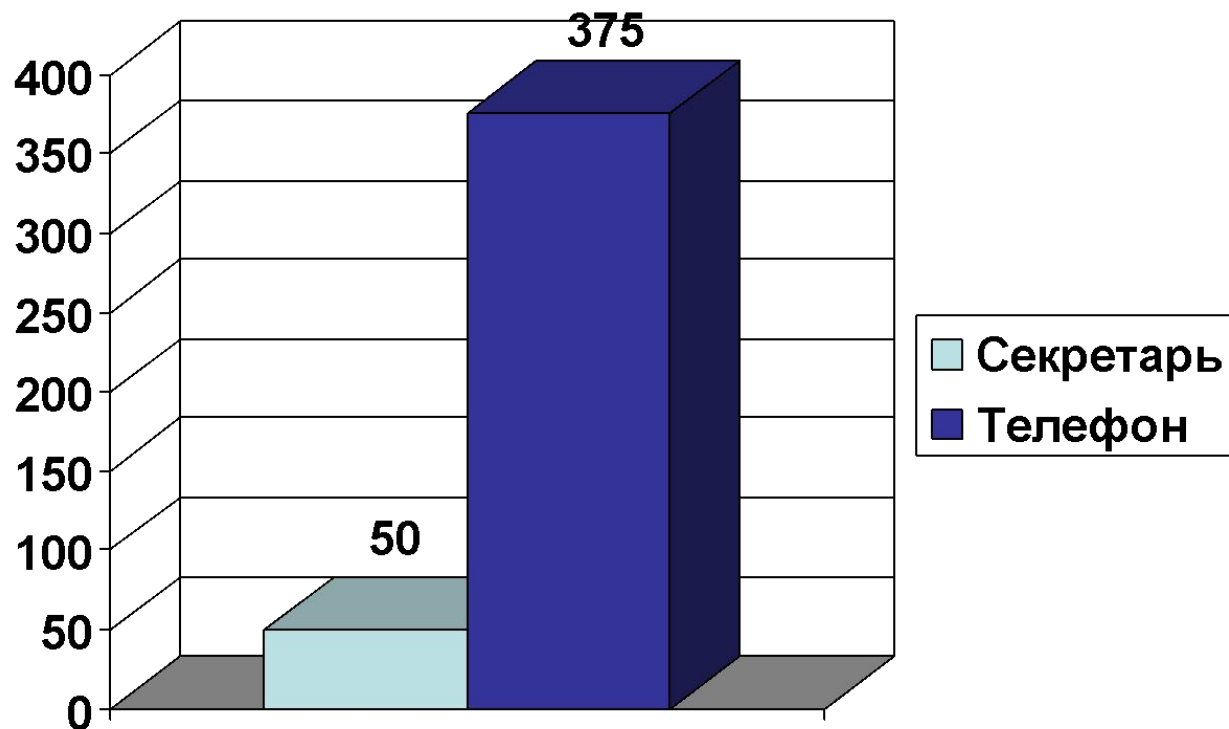
1. Просим секретаря на телефоне отслеживать, откуда звонят люди
2. Просим секретаря фиксировать в тетрадь количество звонков с Интернета

→ «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](http://www.adscontrol.ru)

Reklamer - [www.reklamer.ru](http://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

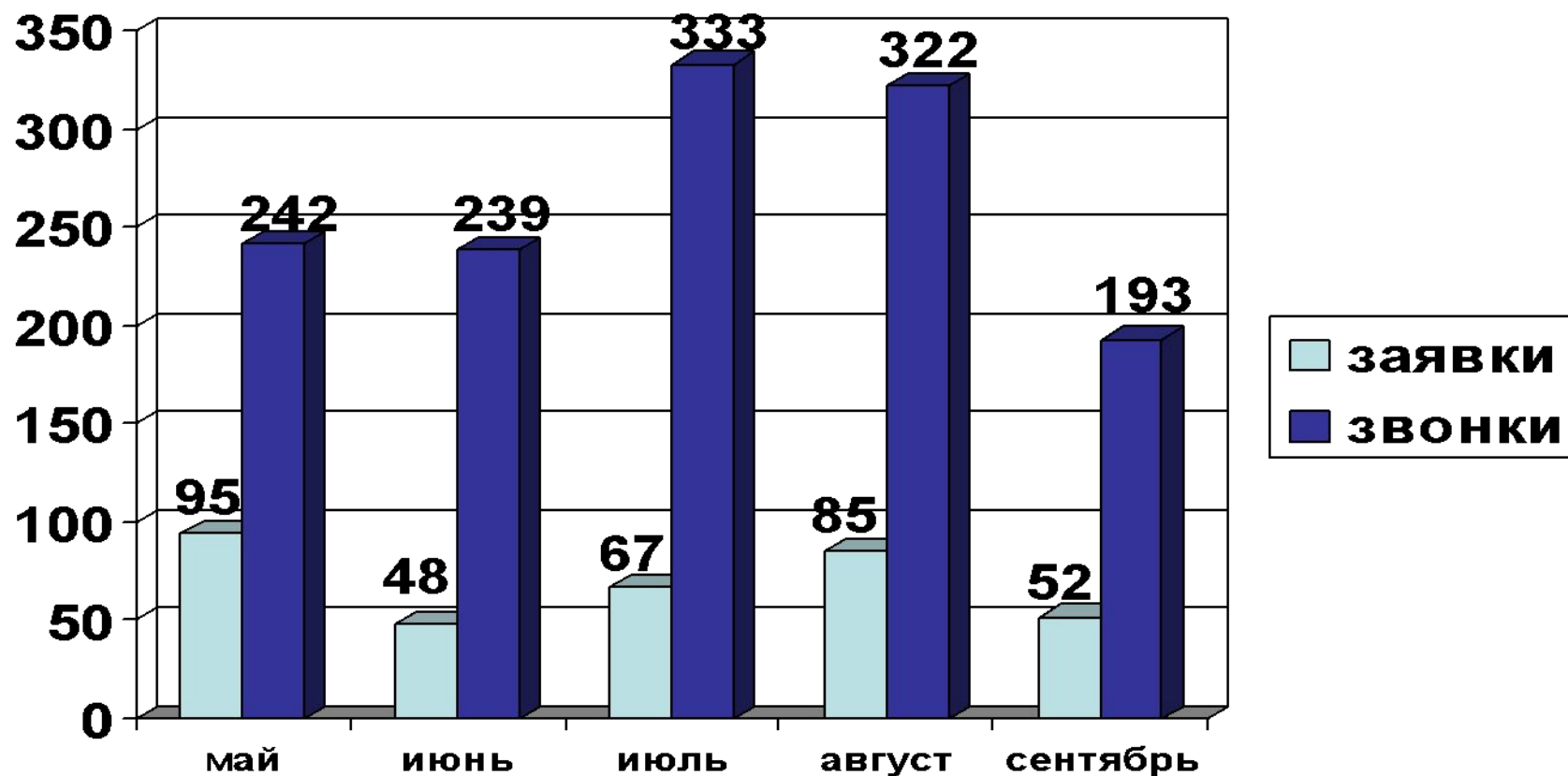
**Продажа лидов.**

**Примеры из нашей практики.**

**Стоимость лидов.**

**Проблемы.**

# Пример 1. Турфирма «х»

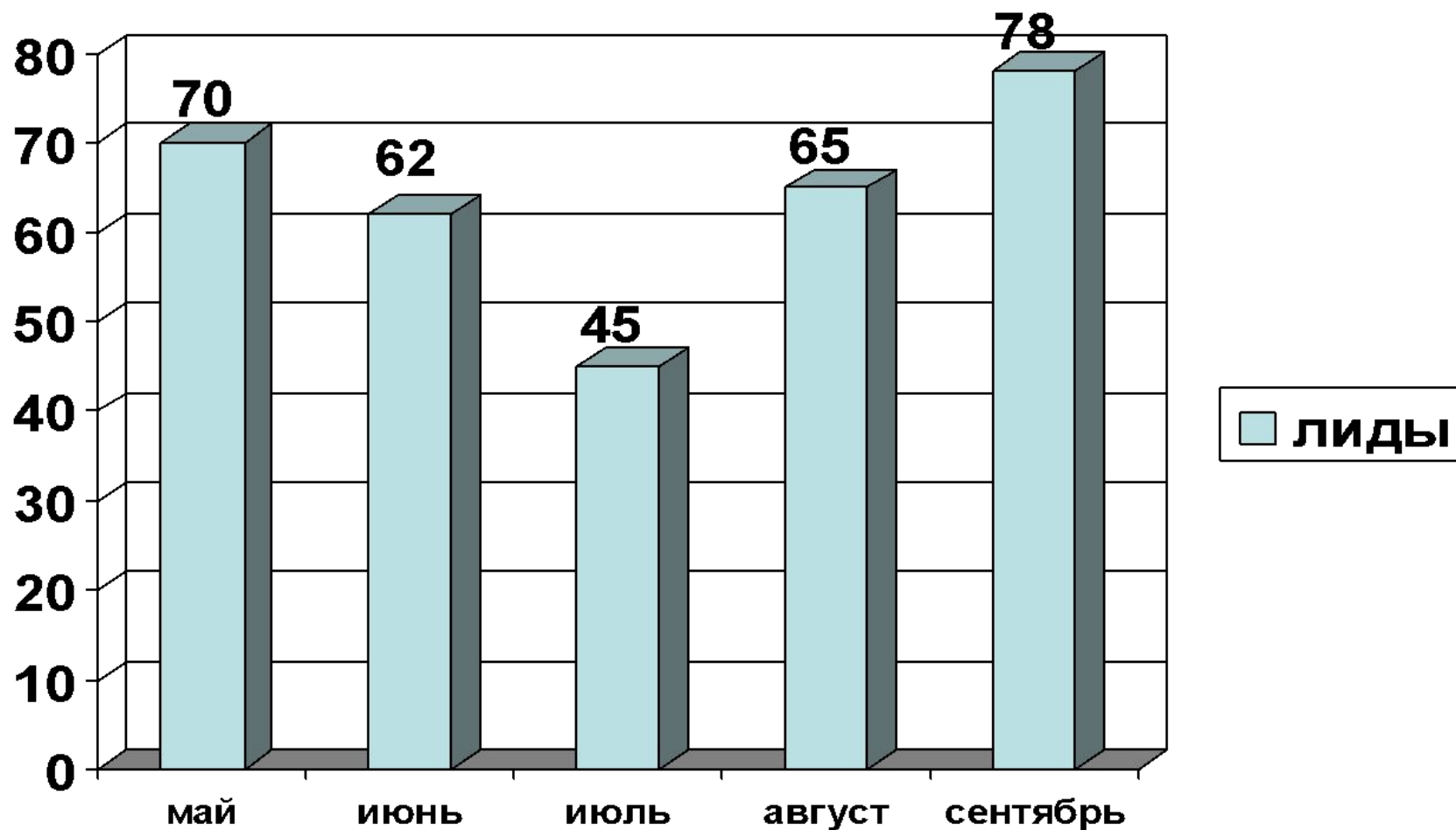


# Средняя стоимость лида - 200 рублей

## 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

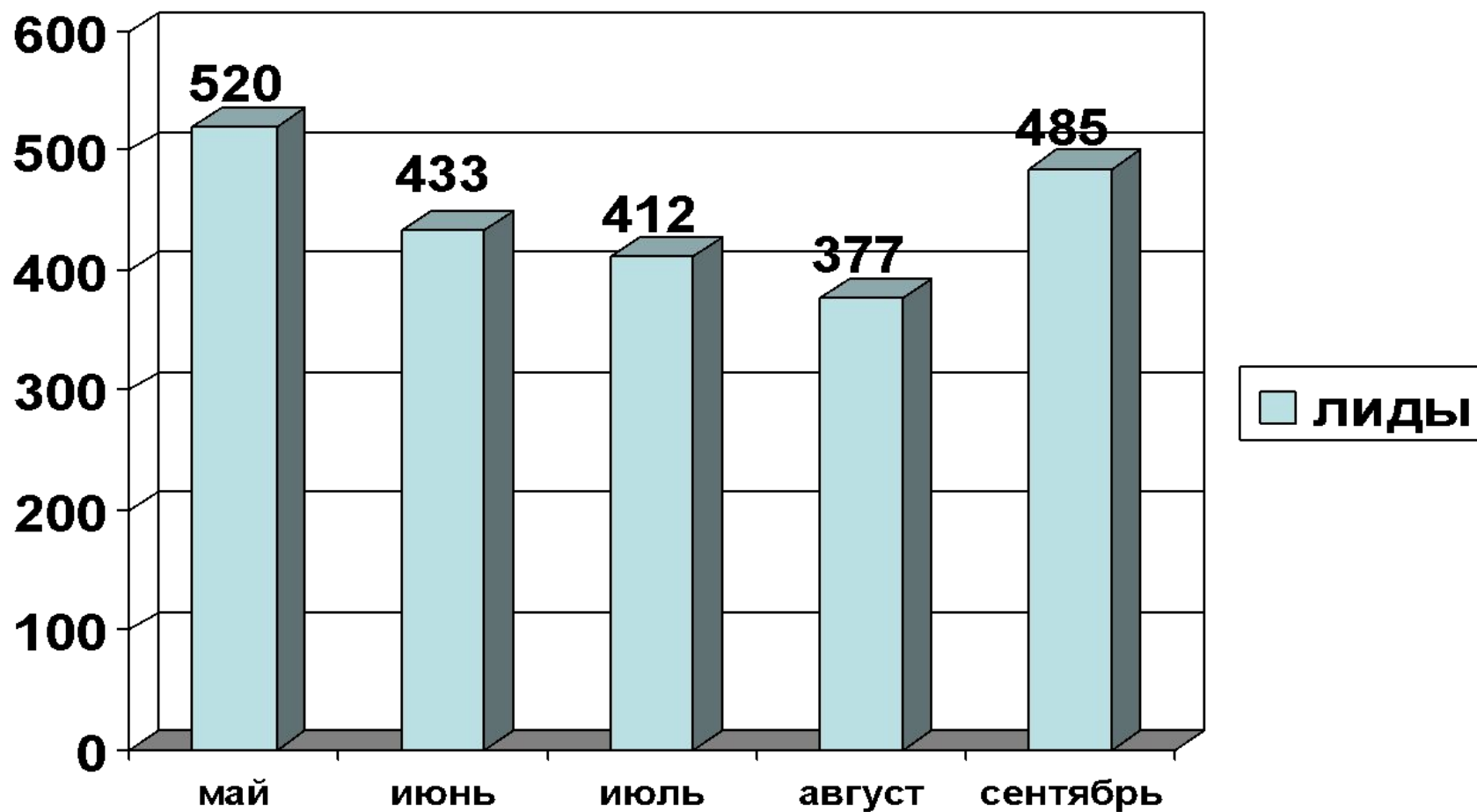


**Средняя стоимость лида - 2500 рублей**

## **Проблемы**

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

## Пример 3. Интернет-магазин

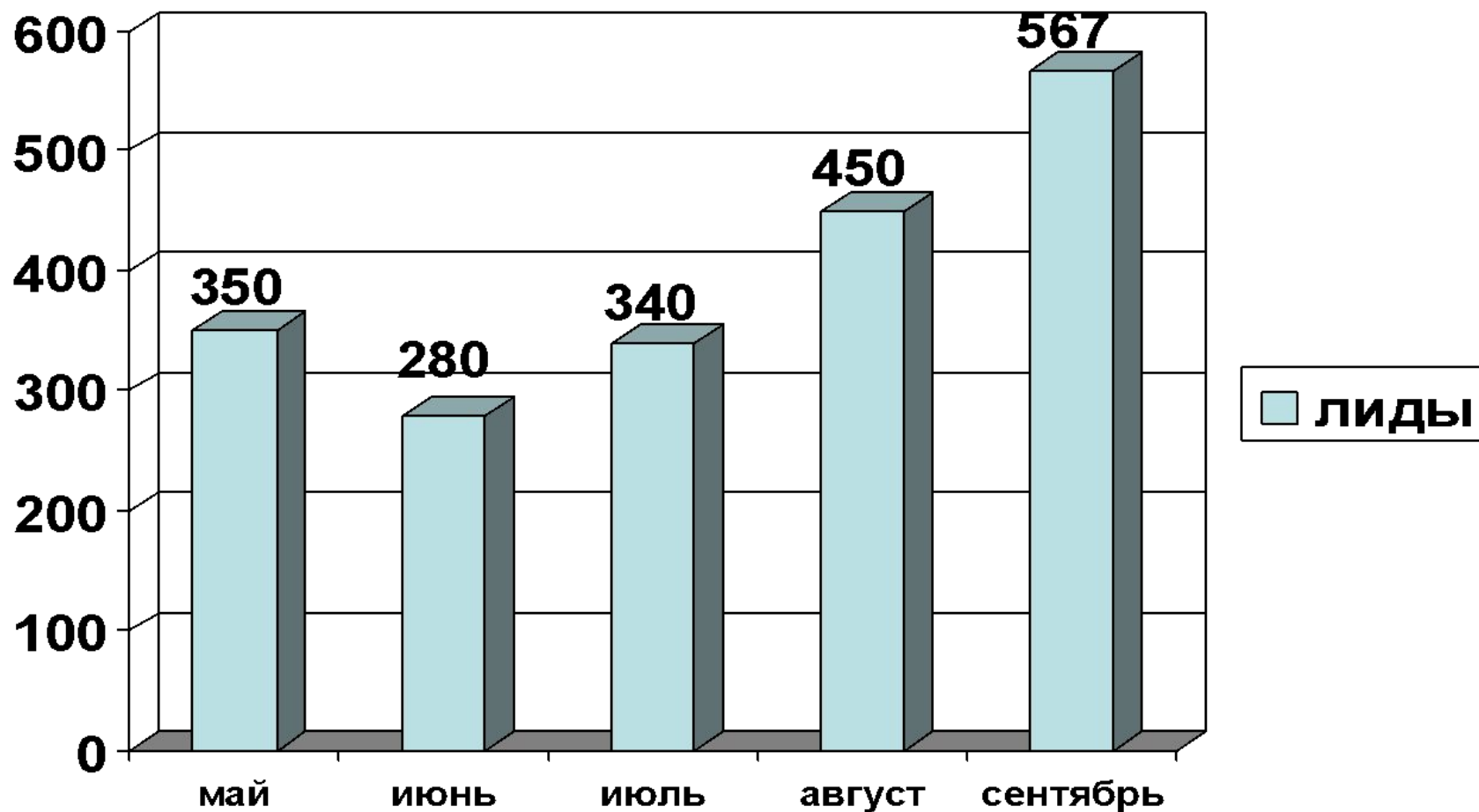


Средняя стоимость лида - 300 рублей

## **Основная проблема**

Клиент долго не мог внедрить систему учета звонков с сайта

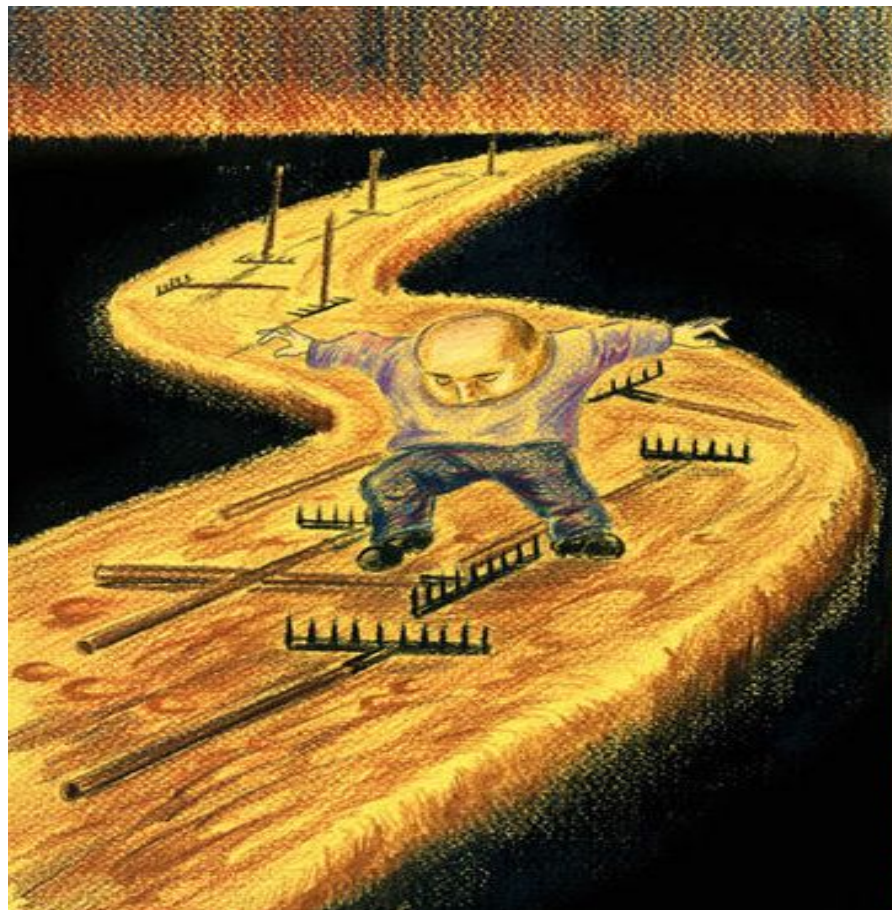
## Пример 4. Транспортная компания



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](http://www.webprojects.ru)**

**E-mail: [ivan@webprojects.ru](mailto:ivan@webprojects.ru)**

**Телефон: (495) 651-08-50**

**Skype: [ivan\\_sevostianov](https://www.skype.com/people/ivan_sevostianov)**