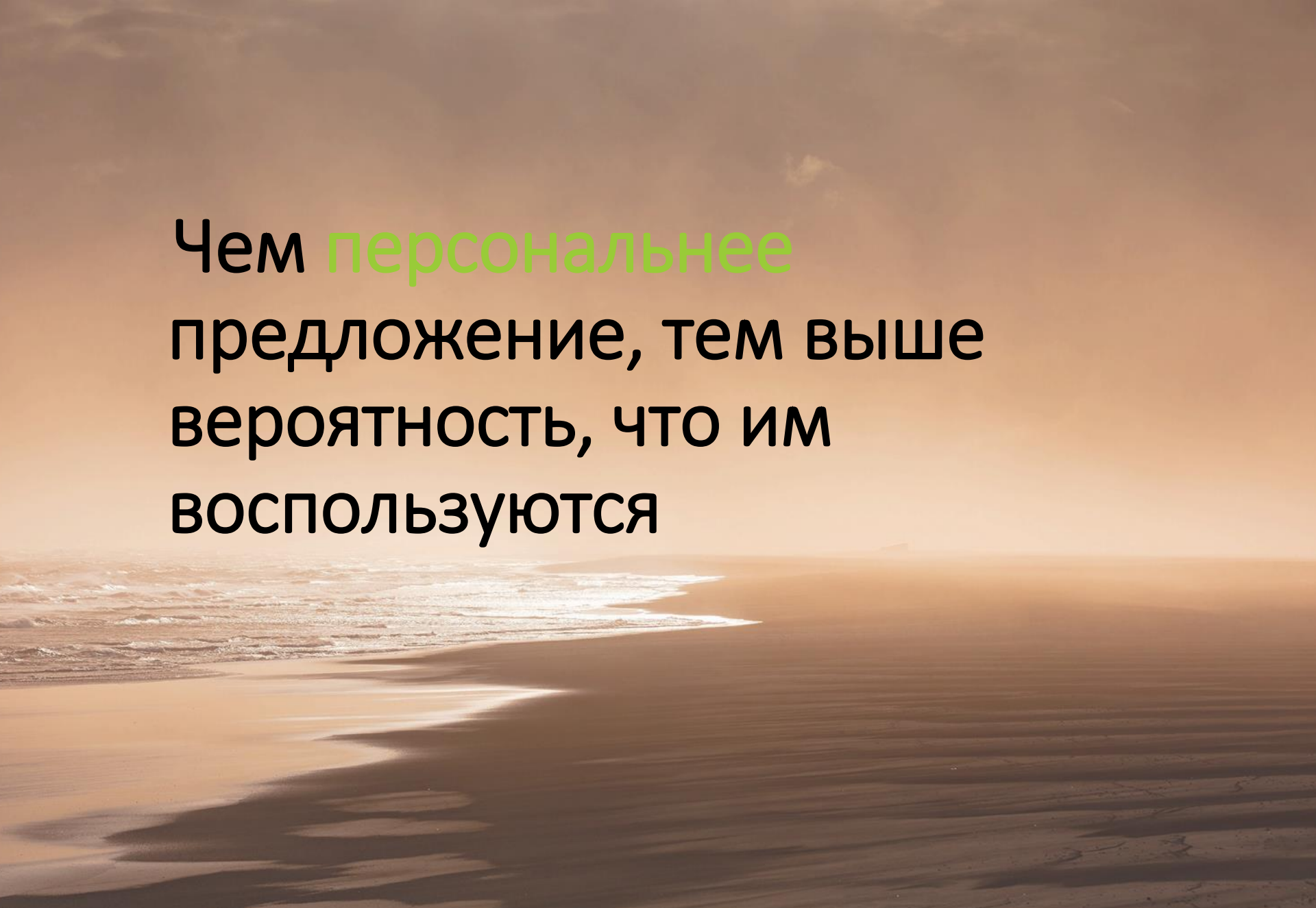


Как анализировать базу пайщиков и доставлять им персональные предложения

АЛИСА КОНОНЕНКО

ЖУРНАЛ «ВОПРОСЫ КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ»



Чем **персональнее**
предложение, тем выше
вероятность, что им
воспользуются

С чего начать?

История взаимоотношений с пайщиком

Не терять информацию о пайщике,
полученную в разговоре
Записывать обращения, заключенные договоры,
визиты в офис, звонки, письма, смс

Апрель

26.04.2017 10:28 Исходящее письмо От: Журнал «Вопросы кредитной кооперации»
кому: Вологда-Кредит ВОСПКК
[Счет на оплату: у вас заканчивается подписка](#)
Добрый день, коллеги!...

26.04.2017 10:29 Алиса Кононенко Сделка создана: [Подписка \(3/2017 - 6/2017\)](#)

28.04.2017 09:49 Исходящий звонок От: Алиса Кононенко кому: 78172580898
Исходящий звонок 00:11
Разговор состоялся: исходящий

04.05.2017 11:12 Исходящий звонок От: Алиса Кононенко кому: 78172580898
Исходящий звонок 00:56
Разговор состоялся: исходящий

Май

04.05.2017 11:13 Алиса Кононенко
Татьяна сказала, что бухгалтер в ПФР ушла, записала всю инфу про оплату, перед

Задача до [Сегодня](#) для [Алиса Кононенко](#):

Связаться с клиентом: введите текст




Поставить Отмена

Любая информация для сегментации

- Пол
- Возраст
- Город
- Семейное положение, дети
- Профессия
- Интересы
- День рождения

Дополнительные поля в базе

В карточке пайщика и в карточке сделки доп.поля помогут сегментировать базу. Можно назначить обязательным их заполнение

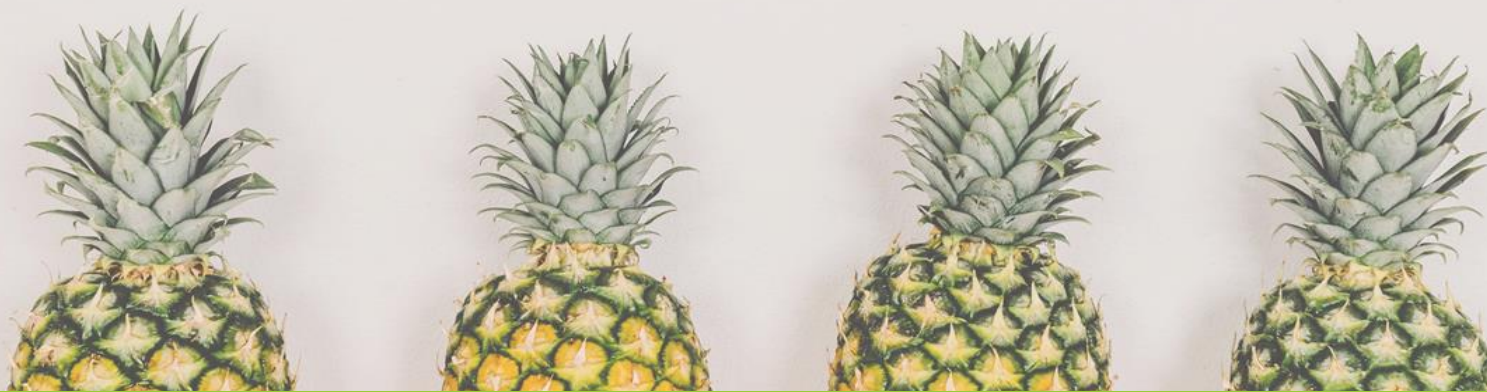
Отв-ный	Екатерина Воронова
Бюджет	0 руб
Продукт	Выбрать ▾
Дата оплаты	
ВЕБИНАР	Выбрать ▾
Дата вебинара	
ПАКЕТ	Выбрать ▾
Номер догово	...
Дата договора	
Период подп	Выбрать ▾
Отказ	Выбрать ▾

Интеграция

- С сайтом
- С телефонией
- С соцсетями
- С онлайн-чатом
- С 1С
- С сервисом рассылки смс
- И т.д.

Что с этим делать
дальше?

Создать сегменты



Новые продукты: для разных сегментов

Используйте данные для
разработки новых продуктов

Сегментируйте пайщиков по
доп. полям и изучайте их портрет

Создавайте продукты, которых
они ждут, проанализировав их
потребности

Поводы для контакта

Например, **дата вступления в кооператив как повод для праздника.**

Создайте поле с датой вступления пайщика в кооператив

Придумайте приятный повод, чтобы обратиться к пайщику: «3 месяца как вы с нами», «3 года вы в кооперативе» и подберите подходящий для него продукт

Отправьте смс или позвоните, сделайте адресное предложение и пригласите пайщика в офис

Реанимация: возвращение тех, кто давно не приходил

Сегментируйте пайщиков по давности контакта с вами

Сделайте массовую смс-рассылку по этому сегменту с адресным предложением и приглашением в офис

Приглашение на мероприятие

Запланируйте мероприятия для пайщиков с определенным статусом в воронке или определенного сегмента

Назначьте массовые задачи для сотрудников: позвонить этим пайщикам и пригласить их

Такие адресные мероприятия помогут в построении дружбы с пайщиками

Новые и текущие пайщики

Планируйте отдельно
маркетинговые мероприятия,
направленные на вовлечение в
жизнь кооператива новых
пайщиков и на активизацию
текущих

Как доставлять

Массовые задачи и лист обзвона

Выбирайте группы пайщиков по определенным параметрам. Создавайте сотрудникам лист обзвона, чтобы никого не пропустить

Сервисы по скриптам

Например, с помощью виджета HyperScript вы выбираете, что отвечает пайщик и скрипт подсказывает, что сказать ему дальше

1 > Добрый день!
Чем я могу Вам помочь?

РАССКАЖИТЕ О ВАШЕЙ КОМПАНИИ СКОЛЬКО ЭТО СТОИТ

2 > Рассказываю

У ВАС ЕСТЬ ПАРТНЕРСКАЯ ПРОГРАММА?

3 > Да, есть. Вам рассказать сейчас или прислать по почте?

РАССКАЖИТЕ ПРИСЛАТЬ ПО ПОЧТЕ ПЕРЕЗВОНТЕ ЗАВТРА И РАССКАЖИТЕ

4 > Отправляю по почте

РАЗГОВОР ОКОНЧЕН

Инфобот

Выбираете пайщиков, которых нужно обзвонить.

Записываете аудиосообщение.

Сервис сам сделает звонки и проинформирует пайщиков о новой акции

Смс-рассылки и мессенджеры

Контекстная реклама

Яндекс.Директ, Гугл Эдвордс

Реклама в соцсетях

Фейсбук,

Инстаграм,

Вконтакте,

Одноклассники

E-mail - рассылки

Mailchimp

Sendpulse

Чат-боты

Телеграм-бот

Фейсбук-бот

Иногда **усилий** требуется
больше, чем есть мотивации



Благодарю за внимание!



Алиса Кононенко

Заместитель директора
Журнал «Вопросы кредитной кооперации»

alissak@mail.ru

<https://www.facebook.com/alisakononenko>

<http://vkk-journal.ru/>