



(розвиток системи збуту онлайн у 2020-му р.)

Визначена проблематика:

1. Скорочення об'ємів продажу
2. Збільшення кількості негативних відгуків
3. Велика кількість незавершених циклів продажу

Запропоновані інструменти вирішення проблематики:

1. Орієнтація на збут у форматі "онлайн"
2. Зменшення часу відповіді клієнтові
3. Індивідуальний підхід у роботі зі споживачами
4. Відкрита реакція на наявний зворотній зв'язок

Інструменти, які було реалізовано:

Орієнтація на збут у форматі "онлайн":

- а) розвиток онлайн-магазину
- б) використання таргетованої реклами

Зменшення часу відповіді клієнтові:

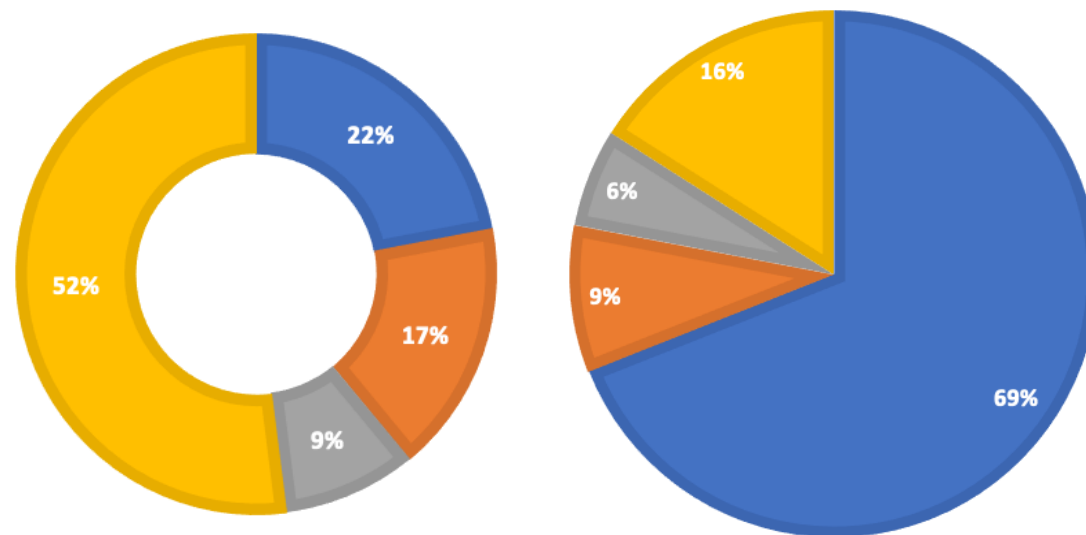
- а) фокус на інтернет-продаж
- б) онлайн-присутність консультантів
- в) розробка скрипта продажів
- г) розробка списку альтернативних товарів (за умови відсутності товару)
- д) розробка списку товарів-пропозицій (товари-доповнювачі)

Індивідуальний підхід у роботі зі споживачами:

- а) максимальна орієнтація на поведінкові якості потенційного клієнта під час формування скрипта продажів
- б) розвиток діючих підходів у галузі інтернет сповіщення клієнтів, а також системи бонусів

Відкрита реакція на наявний зворотній зв'язок:

- а) орієнтація на формат відкритих реакцій на відгуки, а також їх подальше використання у сітці контенту



ДО

ПІСЛЯ

Показники ефективності:

Кількість продажів:

Зростання з 22% до 69%

Відкладений продаж:

Зниження з 9% до 6%

Незавершений продаж:

Зниження з 52% до 16%

Негативні відгуки:

Зниження з 17% до 9%



Примітка:

аналіз ситуації та розрахунок показників було проведено на основі інформаційної бази, наданої замовником