Интернет-маркетинг. Стратегия и инструменты

Урок 2

Целевая аудитория

Определение и сегментация аудитории.
Работа с сегментами. Аудитория сайта

План урока

1. Кому мы продаем? Портрет целевой аудитории
2. Критерии сегментации ЦА
3. Проведение сегментации, описание сегментов
4. Где брать информацию о ЦА?
5. Выбор сегментов для работы

К концу урока: научимся определять и сегментировать целевую аудиторию, чтобы потом правильно таргетировать рекламу

Где продавать хоккейную форму?

Целевая аудитория -

совокупность реальных и потенциальных потребителей товара или услуги, которые готовы изменить свои предпочтения в пользу данного товара или услуги под воздействием маркетинговых мер.

«Наша целевая аудитория – это мужчины в возрасте от 18 до 60 лет с уровнем достатка выше среднего»

Сегментируем!

Сегментация → Выбор ключевых сегментов → Специальное предложение для каждого сегмента

Типы сегментации

1. Географическая
2. Социально-демографическая
3. Образ жизни
4. Поведение
5. Сегментация для B2B

Географическая

1. Регион
2. Размер, уровень развития (Москва, города-миллионники, областные центры...)
3. Климат (соответствует ли товар климату)
4. Туристический ли регион

Социально-демографическая

1. Пол
2. Возраст
3. Семейное положение
4. Школьники/студенты/учителя....

Ценности и образ жизни

1. Жизненные ценности
2. Жизненная позиция
3. Мотивы покупки
4. Референция (внутренняя/внешняя)
5. Роль в принятии решения
6. Реакция на инновации (новаторы/быстро принимают новинку/консерваторы)

Поведенческая

1. Повод к покупке (стандартный/исключительный)
2. Определяющий фактор (сервис/цена/качество/бренд)
3. Насколько необходима покупка
4. Место приобретения
5. Степень осведомленности

Степень осведомленности о нашем продукте

Сегментация для B2B

1. Отрасль
2. Регулярность закупок
3. Объем закупок
4. Количество сотрудников
5. Какие должности есть в компании

Минимальное описание сегмента ЦА (примеры вопросов):

1. Социально-демографический портрет и жизненные ценности.
2. Какую проблему решает для этого сегмента наш продукт?
3. С чем ассоциируется продукт?
4. Ключевой фактор при принятии решения.
5. Какие ресурсы в интернете в основном используют?

Минимальное описание сегмента ЦА

Женщины, живущие в мегаполисах, работающие, 24-30 лет, увлеченные здоровым питанием,активно строящие карьеру.

Любимая соцсеть - FB.

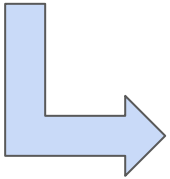
Хотят прийти на наш фитнес-клуб, чтобы оставаться в форме.

Фитнес ассоциируют со свежестью и легкостью.

Выбирают клуб рядом с местом работы, чтобы было удобно посещать до/после рабочего дня.

Должны ли мы работать со всеми сегментами?

Выбор ключевых сегментов



Цели и задачи маркетинга под каждый сегмент

Как собрать информацию?

Где покупатели говорят о компаниях?

1. Отзывы на специальных сайтах.
2. Отзывы в социальных сетях.

смотрим свою компанию/товар и конкурентов

Где еще берем информацию:

1. Работа с CRM, отделом продаж
2. Телефонные опросы
3. Письменные интервью клиентов
4. Всплывающие окна с опросами
5. Готовые исследования

https://ru.surveymonkey.net/
http://mneniya.pro/

Где еще берем информацию:

6. Сервисы отслеживания упоминаний

Google Alerts

Яндекс Блоги

Яндекс

geekbrains

Найти

Поиск

Картинки

Видео

Карты

Маркет

Блоги

Ещё

За неделю | Посты, Комментари… | По времени

От автора | LiveJournal | Twitter | Ещё

Все фильтры Очистить

Нашёлся 101 результат

Дать объявление

Кто со мной хочет освоить профессию программиста?

Сергей Зорин ▾ 1 час назад

Кто со мной хочет освоить профессию программиста? Подключайтесь!

https://**geekbrains**.ru/go/OOqJcJ. ···

GeekBrains

Сергей Зорин ▾ 1 час назад

GeekBrains. ···

GeekBrains

Максим Гордиенко ▾ 2 часа назад

GeekBrains. ···

Где обитают сказочные темные колдуны и светлые чародеи?

Юра Мишин ▾ 4 часа назад

Профессия "Веб-разработчик" https://**geekbrains**.ru/professions/web_developer. ···

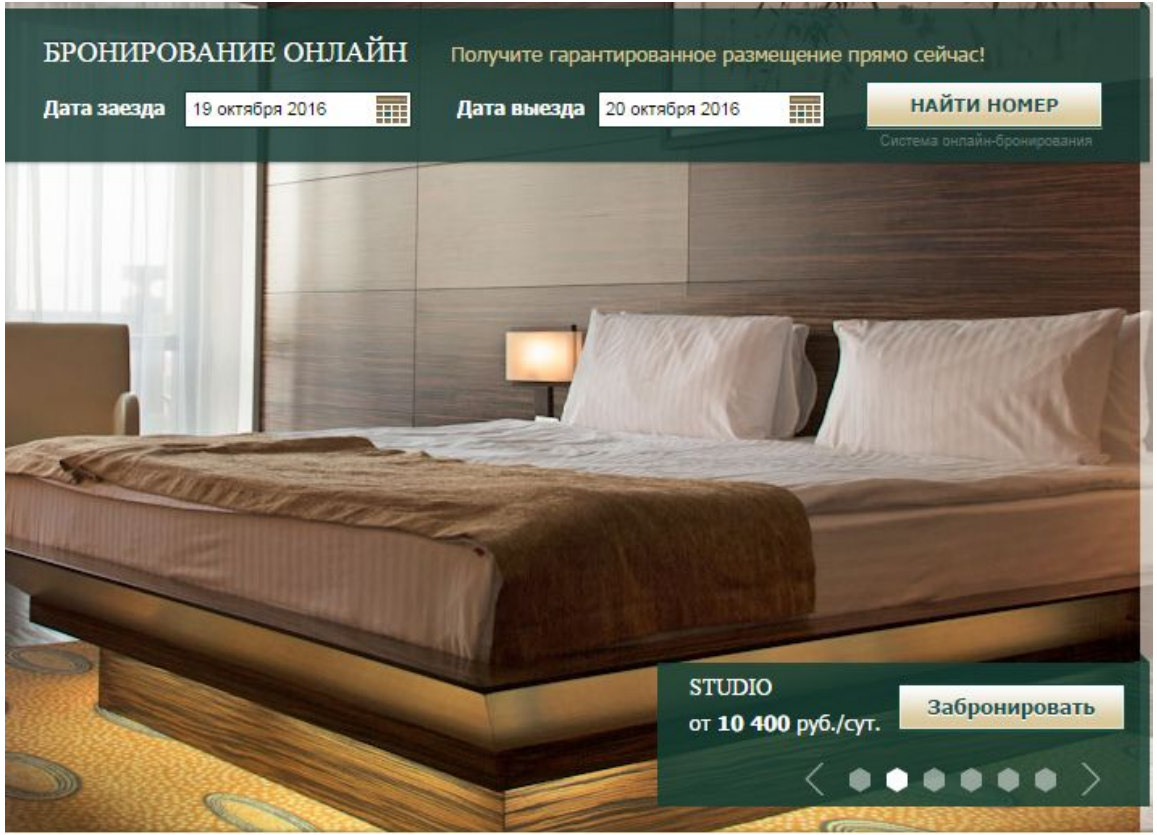
Смотрим аудиторию и данные сайта

Что смотреть на сайте

1. Отчеты по географии, демографии, устройствам
2. Популярные страницы, карта кликов
3. История поиска, поисковые запросы
4. История переписки в онлайн-консультанте

Создание типовых персонажей

Мария Михайловна, 46 лет, бухгалтер.
Образование: высшее
Доход: 30000-35000 р./мес
Заходит на сайт с настольного компьютера, заказывает бытовую химию раз в 3 недели.
Выбирает разные товары, предпочитает среднюю ценовую категорию, часто добавляет к заказу товары со скидкой.
Подходят: акции со снижением цены, спецпредложения 3+1



Один и тот же продукт для разных сегментов ЦА

% ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДЛЯ МОЛОДОЖЕНОВ

При заказе номера молодоженам подарки от отеля Sayen 4*!

Свернуть

При заказе номера молодоженам в подарок от отеля Sayen 4*:

- шампанское и фрукты в номере,
- завтрак в номер до 14:00,
- поздний выезд до 15:00.

Со второй ночи молодоженам **скидка на проживание 50%.**
Для гостей молодоженов — **скидка на проживание 20%.**

При заказе банкета в ресторане Стрижи - номер для молодоженов в подарок.

Один и тот же продукт для разных сегментов ЦА

Итог

1. Выделить аудиторию и сегменты внутри неё
2. Выбрать те сегменты, с которыми нам важно и выгодно сотрудничать
3. Описать каждый сегмент
4. Работаем над увеличение конверсии по каждому выбранному сегменту

Домашнее задание

- Выделить целевую аудиторию и сегменты аудитории для своего проекта;
- Выявить потребности и подготовить описание одного из сегментов по плану (в методичке)

\+ доп. задание в методичке (подготовить описание типового персонажа)

На следующем занятии…

Конкурентный анализ и создание ценного предложения

Ваши вопросы?