Структура анализа сайта и компании

PROM.UA Всеукраинский торговый центр в интернете

Содержание презентации:

- Анализ клиента и его сайта
- Рекомендации по сайту
- Распространенные проблемы клиентов
- Комментарии CRM
- Системные комментарии
- Уведомления и их типы

Анализ сайта - один из самых важных этапов работы с клиентом.

Анализ сайта необходим для поиска проблем и постройки четких рекомендаций для клиента по развитию его бизнеса.

PROM.UA Всеукраинский торговый центр в интернете

- Оценка общего вида сайта. Наличие тематической шапки на сайте. Соответствие дизайна тематике сайта.
- Количество товаров и качество их наполнения (Название товара, фотографии, описание, характеристики, указана ли цена)
- Навигация на сайте (Разделение товаров на подгруппы, описание групп, фото)
- Наличие контента (новости, статьи, информационные страницы, часто задаваемые вопросы, проверка его на уникальность, график работы, филиалы, прайсы)
- Регистрационные документы.
- Информация о компании

PROM.UA Всеукраинский торговый центр в интернете

Рекомендации по сайту

Одна из особенностей работы эккаунт-менеджера заключается в том, что ему необходимо четко уметь выявить недостатки сайта клиента и правильно устранить эти недостатки посредствам работы клиента над своим сайтом.

Эккаунт-менеджер обязан четко уметь строить свои рекомендации и правильно доносить их до клиента. Каждая рекомендация, которая дается клиенту, должна соответствовать требованиям и потребностям по развитию его сайта.

Рекомендации должны четко отражать в себе выгоды и преимущества реализации их на сайте таким образом, чтобы клиент понимал всю важность их воплощения.

PROM.UA Всеукраинский торговый центр в интернете

Распространенные проблемы клиентов

Одной из распространенных проблем среди клиентов является **сезонность товаров** (искусственные ели, кондиционеры, бассейны, плавательные принадлежности, товары для зимних видов спорта, товары к определенным праздникам, сезонная одежда и тд).

Пути решения проблемы:

- Использование акций, скидок на сезонный товар
- Использование рассылок для покупателей
- Расширение ассортимента несезонными товарами схожими по тематике (кондиционеры-обслуживание и ремонт кондиционеров, электрообогреватели)
- Тендеры заявки для поиска рынка сбыта и поставщиков

PROM.UA Всеукраинский торговый центр в интернете

Второй распространенной проблемой является **неравная конкуренция**

менеджер должен помогать клиенту в формировании конкурентных преимуществ, помогать выгодным образом обозначить их на сайте, среди них могут быть, например:

- Бесплатная доставка
- Бесплатная установка
- Пос.продажное обслуживание
- Низкие цены
- Эксклюзивный/широкий ассортимент
- Быстрая доставка
- Лучшее качество
- Собственное производство

PROM.UA Всеукраинский торговый центр в интернете