

Что нужно сделать, чтобы клиенты  
обращались к вам снова и снова?

Кому: тема \_



UNISENDER

# Виталий Храпов

Агентство email-маркетинга  
Кому тема

GRUNDFOS 

 SHOES BOX  
ОБУВЬ ОПТОМ

  
Mommy Care®

RUFEEEX  
Russian Fair  
Events Exhibition

  
ПАВЕЛ  
КОРОБОВ  
РИЭЛТОР

ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ  
Белокуриха-курорт

  
Wisell

 **ДОВЕРИЕ**  
ОРЕНБУРГСКИЙ НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД

ЗООМАРКЕТ  ВЕТАПТЕКА  
БЕЛЫЙ КРОЛИК

Кому: тема \_



UNISENDER

# Принцип человеческих отношений



- Ничего личного, только бизнес?



# Принцип правды



“Вся рассылка  
ушла в спам. Нам  
нужно время,  
чтобы это  
исправить.”

Честно признать ошибку и  
исправить - лучше, чем  
попытаться скрыть  
последствия.



# Принцип откритости



“Сейчас мы  
рисуем макет.  
Завтра начнем  
верстать.  
Закончим через 2  
дня.”

- прозрачность выполнения задач
- фиксирование сроков
- фиксирование стоимости
- общий таск-менеджер, гугл таблица, календарь...



# Общий задачник

Позволяет видеть каждый этап вашей работы



# Принцип win-win



# Сотрудничество должно быть выгодным

- честный бюджет
- не давать невыгодных скидок
- не манипулировать цифрами



# Принцип экспертности и беспристрастности



Знать свое дело.

Не давить авторитетом.

Не идти на поводу.

Выяснить настоящую причину переживаний клиента.



# Принцип развития



# Быть на шаг впереди

- меняться вместе с клиентом
- предлагать новое
- не останавливаться
- повышаем бюджет за счет новых улучшений и новшеств



# Как мы работаем?





# 1. Я работаю с клиентами

- задаю много вопросов и внимательно слушаю
- Выявляю “боль” клиента. Что конкретно он хочет?
- не занижаю бюджет



## 2. Составляем КОНТЕНТ-ПЛАН

- вовлекаем клиента
- используем гугл таблицы
- создаем задачи в  
задачнике



### 3. Ведем общий задачник в Б24

- показываем рассылки в виде задач с крайним сроком (день рассылки)
- аккумулируем там комментарии и решения



## 4. Принимаем правки

- Я лично очень не люблю правки. Но я могу ошибаться.
- не “включаем эксперта”
- не идем на поводу
- используем Б24 и гугл документы
- ждем ответного “согласовано”



## 5. Отчитываемся

- собираем всё в Power BI
- пишем рекомендации, которые можно воплотить



# Спасибо!

Виталий Храпов

[studio@komutema.ru](mailto:studio@komutema.ru)  
[komutema.ru](http://komutema.ru)

Кому:тема \_



UNISENDER