

1PS.RU

КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА

Отчет для сайта: https://con*****ch.ru

Дата отчета: 13 сентября 2021 г.

Захарова Ксения



ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ

Сайт: https://con*****ch.ru

Тематика: ремонт квартир и коммерческой недвижимости

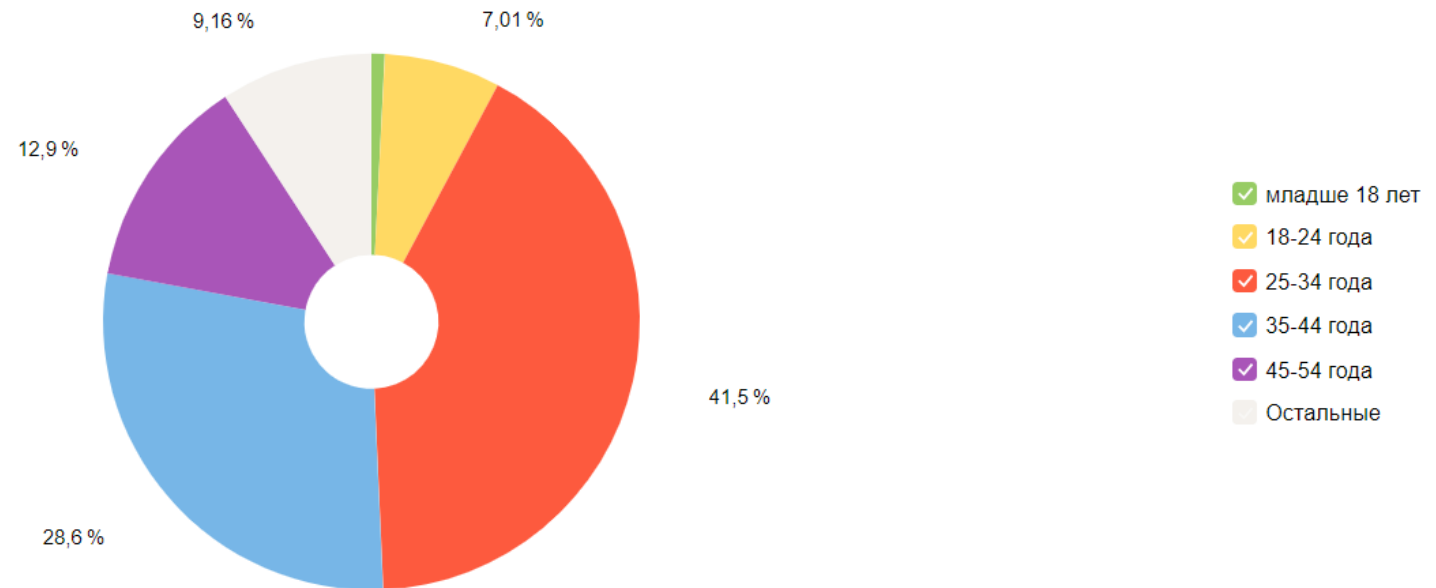
Типы услуг: ремонт коммерческих помещений и ремонт квартир

География: Екатеринбург

Возраст: преимущественно от 25 до 34 лет

Визиты     

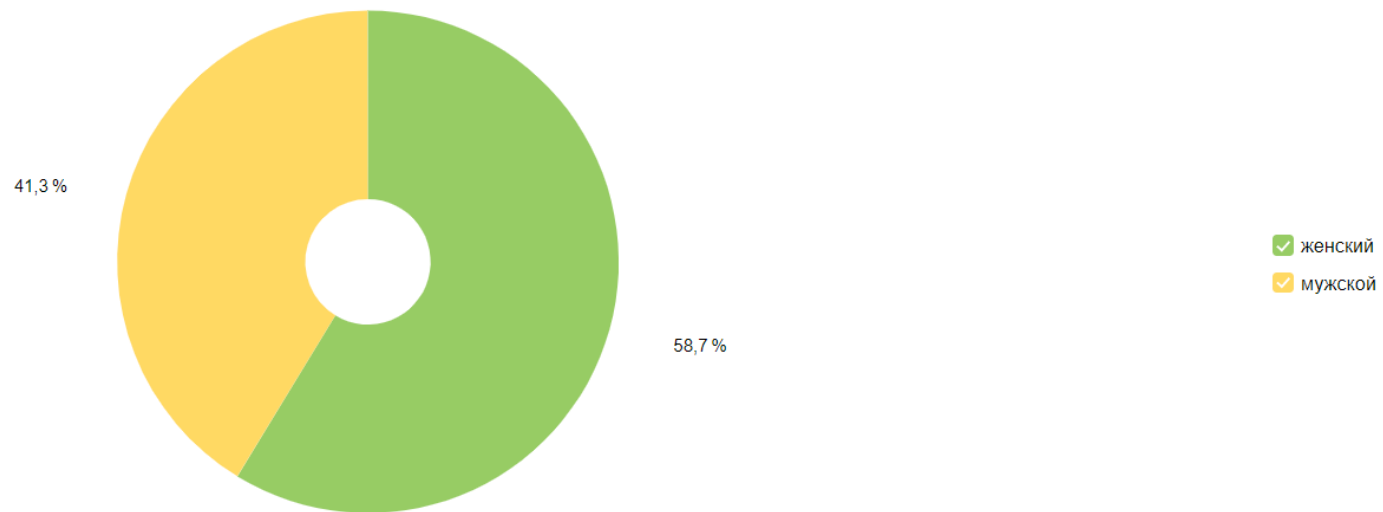
Скрыть график ^



Пол: в относительно равном количестве и мужчины и женщины

Визиты     

Скрыть график ^



Сегментирование аудитории

Параметры		Сегменты аудитории		
		Те, кто купил первичное жилье и ему нужен ремонт	Те, кто решил обновить ремонт в своей квартире	Владельцы коммерческой недвижимости
Предложение для каждого сегмента		Сделать акцент на том, что компания предоставляет скидки новоселам	Показать широкий ассортимент услуг от поклейки обоев до замены проводки	Сделать акцент на портфолио и сроках выполнения работ
Характеристика сегмента	Пол	Могут интересоваться люди обоих полов.		
	Возраст	от 25 до 35 лет	от 30 до 55 лет	от 30 лет
	Семейное положение	не имеет значения	не имеет значения	не имеет значения
	Город	Екатеринбург	Екатеринбург	Екатеринбург
	Интересы	Ранее интересовались банковскими услугами, просматривали недвижимость, интересуются стройматериалами и услугами строителей	Интересуются украшениями для дома, строительной тематикой, банковскими услугами	Интересуются услугами для бизнеса
Как продукт поможет решить проблему		Ремонт квартиры под ключ: начиная от проводки заканчивая мелкими работами	Точечные услуги: переклеить обои, положить ламинат, замена розеток и т.д.	Ремонт под ключ + разработка дизайн проекта

На каком этапе осведомленности находится клиент	Знает, что ему предстоит, остается выбор компании	Находится на стадии поиска компании	Находится на стадии поиска компании
Какие каналы используем для привлечения	Таргетированная реклама по интересам, реклама на поиске, реклама на тематических площадках, посвященных строительству и ремонту, контент-маркетинг	Таргетированная реклама по людям, которые подписываются на сообщества, посвященные ремонту и дизайну квартиры. Справочники и поисковое продвижение.	Контекстная реклама, справочники, крауд-маркетинг, поисковое продвижение.

Портрет целевой аудитории

Тип клиента №1. Те, кто купил первичное жилье и нуждается в ремонте



Имя: Иван
Возраст: 27 лет
Город проживания: Екатеринбург
Семейное положение: холост
Образование: высшие
Должность: работает инженером

Интересы: банковские услуги и строительство/ремонт

Решил купить квартиру. Посмотрел предложения в банках и отправил заявку на ипотеку. Заявку одобрили. Поиск квартиры отняли много времени. Вариантов масса, как среди новостроек, так и среди вторичного жилья. В итоге решил купить квартиру в новостройке и сделать ремонт под себя.

Какую компанию ищет:

Надежного подрядчика, который по оптимальной цене сделает все работы под ключ.

Что ищет в интернете:

– Ищет самостоятельно в Яндекс и Google ремонтные бригады в своем городе
– Смотрит социальные сети компаний, которые занимаются ремонтом
– Ищет варианты готовых планировок с дизайном

Поведенческие факторы:

Спрашивает у знакомых, кто делал им ремонт и сколько обошлось. Когда листает ленту в соцсетях, то сохраняет варианты красивых дизайнов с мыслью, что не плохо бы сделать также.

Тип клиента №2. Те, кто решил обновить ремонт в своей квартире



Имя: Мария
Возраст: 38 лет
Город проживания: Екатеринбург
Семейное положение: в разводе, есть маленький ребенок
Образование: высшие
Должность: преподаватель в ВУЗе

Интересы: банковские услуги, строительство/ремонт, интерьер

Последний раз Маша делала ремонт в далеком 2007 году и решила, что пора обновить старые обои, которые местами ободрала кошка. А также вместо старого линолеума положить ламинат. Ремонт собирается делать частями, сначала в зале, а потом в ванной и на кухне.

Какую компанию ищет:

Интересуют сроки выполнения работ и ассортимент услуг, так как, она возможно, что-то упустила и захочет поменять некоторые розетки.

Что ищет в интернете:

- Ищет самостоятельно в Яндексe и Google ремонтные бригады в своем городе
- Смотрит частных мастеров в Яндекс.Услугах
- Подписана на сообщества по дизайну интерьеров

Поведенческие факторы:

Смотрит цены на материалы в разных магазинах и приценивается, уже подобрала выбрала обои и ламинат.

Тип клиента №3. Владельцы коммерческой недвижимости



Имя: Владимир Петрович
Возраст: 36 лет
Город проживания: Екатеринбург
Семейное положение: женат
Должность: генеральный директор в рекламном агентстве

Интересы: услуги для бизнеса, недвижимость

Решил попробовать себя в ресторанном бизнесе и для этого купил небольшое помещение для запуска кафе. Ранее на этом месте был магазин, поэтому нужен большой ремонт с дизайн проектом, чтобы место получилось уютное и люди хотели приходить еще.

Какую компанию ищет:

Обращает внимание на договор, портфолио и условия, которые предлагает компания. Также важно, чтобы подрядчик сам разработал дизайн-проект и реализовал его.

Что ищет в интернете:

– Ищет самостоятельно в Яндекс и Google ремонтные бригады в своем городе
– Смотрит через карты компании, которые делают ремонт

Поведенческие факторы:

Ходит по другим заведениям города и смотрит на интерьер и атмосферу. Уже есть общее представление, каким будет его заведение.

СJM: КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА

Тип клиента №1. Те, кто купил первичное жилье и нуждается в ремонте

Этап	Формирование потребности	Поиск информации способной решить проблему	Поиск компании	Изучение сайта и сравнение с конкурентами	Выбор компании	Оформление заявки	Предоставление услуги	Поддержание контакта
Действие клиента на каждом этапе	Купил новую квартиру и нужен ремонт.	Поиск информации, как сделать ремонт самостоятельно или лучше через компанию под ключ.	Поиск подрядчика, который может взяться за выполнение заказа.	Сравнивает предложения на рынке и ищет оптимальное решение.	Отправка запросов компаниям, переговоры с менеджерами, обсуждение условий.	Подписание договора, согласование суммы, сроков.	Оказание услуги.	Отзыв о работе и рекомендации друзьям/знакомым.
Проблема клиента	Необходим качественный ремонт по доступной цене.	Кому доверить ремонт компании или делать по этапам самостоятельно.	Поиск добросовестной компании в своем городе.	Просмотр информации о компании: отзывы, цены, портфолио.	Получить обратную связь, показать квартиру и получить примерную смету.	Оплата услуг – полностью/частям и	Закуп материалов. Ожидание готовности объекта. Отслеживание сроков и качества.	Приемка объекта.
Способ решения проблемы	Акция или скидка для новоселов. Необходимо предоставить документы, подтверждающие это.	Публикация статей с плюсами и минусами того и другого способа.	Положительные отзывы о компании на сайте, в соцсетях и других источниках. Наличие компании в справочниках и картах.	Наличие на сайте портфолио, прозрачного ценообразования, списка работ, которые компания может сделать, наличие конкурентных преимуществ	Работа менеджера: быстрая обработка заявки, определения времени встречи, обсуждение пула работ. Работа специалиста: составление подробной сметы и работы.	Предоставление возможности оплаты по частям, возможность оформления рассрочек/кредитов в в офисе компании.	Предоставление скидки на строительные материалы в компаниях партнерах.	Клининг объекта перед сдачей.
Канал	Таргетированная реклама, сотрудничество с агентствами недвижимости	Контент-маркетинг на сайте компании, сторонних ресурсах и Яндекс.Дзен	Карты, справочники, контекстная реклама, соцсети, поисковое продвижение	Ретаргетинг	Отзывы на сторонних ресурсах	Сайт компании	–	Социальные сети, email-маркетинг

<p>Персональные рекомендации</p>		<p><i>Заведите блог компании, оптимизируйте его и пишите про ремонт. В том числе как выбрать подрядчика, какой ремонт актуален и т.д.</i></p>	<p><i>Добавьте компанию на карты и в справочники. Помимо этого, рекомендуем протестировать контекстную рекламу в Яндекс.Директ или Google Реклама. Это позволит получать больше трафика на сайт компании.</i></p> <p><i>Также рекомендуем для привлечения внимания ЦА задействовать социальные сети. Это ведение собственного представительства, а также использование посевов в сообществах в крупных сообществах своего города.</i></p>	<p><i>Рекомендуем поработать над текстами. В данный момент не хватает УТП и информации о компании: какие виды работ делаете, примерная стоимость, какие объекты уже сдали.</i></p>	<p><i>В 60% случаях заменяем свои в обработке менеджерами запросов от клиентов. Поэтому рекомендуем дополнительно проверить насколько эффективно ваши специалисты отвечают на запросы. Возможно, стоит задействовать тайного покупателя.</i></p>	<p><i>Распишите дополнительно информацию о способах оплаты.</i></p> <p><i>Установите в первом экране лид-магнит или форму для сбора контактов пользователей. Так вы сможете получить больше запросов.</i></p> <p><i>Например, в качестве лид-магнита может быть скидка или консультация.</i></p>	<p><i>Для повышения лояльности рекомендуем стать партнером строительных магазинов. Так вы сможете предлагать скидку на стройматериалы своим клиентам.</i></p>	<p><i>Попросите довольного клиента оставить свой отзыв или поделиться его с друзьями за дополнительный бонус.</i></p>
---	--	---	---	--	--	--	---	---

Тип клиента №2. Те, кто решил обновить ремонт в своей квартире

Этап	Формирование потребности	Поиск информации способной решить проблему	Поиск компании	Изучение сайта и сравнение с конкурентами	Выбор компании	Оформление заявки	Предоставление услуги	Поддержание контакта
Действие клиента на каждом этапе	Решение обновить ремонт, нужны точечные услуги.	К кому обратиться: сделать самому, найти частное лицо или заключить договор с компанией.	Поиск подрядчика, который может взяться за выполнение заказа.	Сравнивает предложения на рынке и ищет оптимальное решение.	Отправка запросов компаниям, переговоры с менеджерами, обсуждение условий.	Подписание договора, согласование суммы, сроков.	Оказание услуги.	Отзыв о работе и рекомендации друзьям/знакомым.
Проблема клиента	Нужны точечные услуги и оперативность работы.	Выбрать наиболее выгодный вариант.	Поиск подрядчика по разумной цене.	Просмотр информации о компании: отзывы, цены, портфолио.	Получить обратную связь, показать квартиру и получить примерную смету.	Оплата услуг – полностью/частями	Закуп материалов. Ожидание готовности объекта. Отслеживание сроков и качества.	Приемка объекта.
Способ решения проблемы	Описание на сайте, что компания оказывает все виды услуг: от поклейки обоев до замены проводки. Можно использовать акцию 1+1=3.	Публикация статей с плюсами и минусами того и другого способа.	Присутствие компании на площадках, где ищут подрядчиков. Например, Яндекс.Услуги.	Наличие на сайте портфолио, прозрачного ценообразования, списка работ, которые компания может сделать, наличие конкурентных преимуществ	Работа менеджера: быстрая обработка заявки, определения времени встречи, обсуждение пула работ. Работа специалиста: составление подробной сметы и работы.	Предоставление возможности оплаты по частям, возможность оформления рассрочек/кредитов в офисе компании.	Предоставление скидки на строительные материалы в компаниях партнерах.	Клининг объекта перед сдачей.
Канал	Таргетированная реклама	Контент-маркетинг на сайте компании, сторонних ресурсах и Яндекс.Дзен	Карты, справочники, контекстная реклама, поисковое продвижение, соцсети, Яндекс.Услуги, Профи.Ру, Мастердел и т.д. Сотрудничество с	Ратаргетинг	Отзывы на сторонних ресурсах	Сайт компании	–	Социальные сети, email-маркетинг

			магазинами строительных материалов.					
Персональные рекомендации		<p>Заведите блог компании, оптимизируйте его и пишите про ремонт. В том числе как выбрать подрядчика, какой ремонт актуален, почему с компанией работать выгодней, чем с частниками и т.д.</p>	<p>Сделайте основной акцент на поисковом продвижении и профессиональных сообществах типа Профи.ру, Яндекс.Услугах и т.д.</p>	<p>Рекомендуем поработать над текстами. В данный момент не хватает УТП и информации о компании: какие виды работ делаете, примерная стоимость, какие объекты уже сдали.</p>	<p>В 60% случаях заменяем свои в обработке менеджерами запросов от клиентов. Поэтому рекомендуем дополнительно проверить насколько эффективно ваши специалисты отвечают на запросы. Возможно, стоит задействовать тайного покупателя.</p>	<p>Распишите дополнительно информацию о способах оплаты.</p> <p>Установите лид-магнит. Например, в качестве лид-магнита может быть калькулятор стоимости и объема работ.</p>	<p>Для повышения лояльности рекомендуем стать партнером строительных магазинов. Так вы сможете предлагать скидку на стройматериалы своим клиентам.</p>	<p>Попросите довольного клиента оставить свой отзыв или поделиться его с друзьями за дополнительный бонус.</p>

Тип клиента №3. Владельцы коммерческих помещений

Этап	Формирование потребности	Поиск компании	Выбор компании	Оформление заявки	Предоставление услуги	Поддержание контакта
Действие клиента на каждом этапе	Нужен ремонт в коммерческой недвижимости по дизайн проекту	Поиск компании, которая сделает дизайн проект и реализует его	Отправка запросов компаниям с просьбой предоставить портфолио, переговоры с менеджерами, обсуждение условий.	Подписание договора, согласование суммы, сроков.	Оказание услуги, в том числе дизайн проекта.	Отзыв о работе.
Проблема клиента	Нужен дизайн проект и команда, которая сделает ремонт	Поиск добросовестной компании в своем городе.	Получить обратную связь, показать недвижимость и получить примерную смету.	Заключение договора и соблюдение сроков.	Закуп материалов. Ожидание готовности объекта. Отслеживание сроков и качества.	Приемка объекта.
Способ решения проблемы	Проработать на сайте блок с портфолио, где будут примеры реализации ремонта для коммерческой недвижимости.	Положительные отзывы о компании на сайте, в соцсетях и других источниках. Наличие компании в справочниках и картах.	Работа менеджера: быстрая обработка заявки, определения времени встречи, обсуждение пожеланий. Работа специалиста: составление подробной сметы и работы.	Предоставление возможности оплаты по частям, возможность оформления рассрочек/кредитов в офисе компании.	Закуп материалов производит компания по предварительному согласованию с клиентом. Все материалы в смете указываются и согласовываются.	Клининг объекта перед сдачей.
Канал	Таргетированная реклама	Карты, справочники, контекстная реклама, соцсети, поисковое продвижение	Ретаргетинг	Сайт компании	—	Социальные сети, email-маркетинг

Персональные рекомендации		<i>Сделайте акцент на поисковом продвижении и контекстной рекламе.</i>	<i>В 60% случаях заменяем сбои в обработке менеджерами запросов от клиентов. Поэтому рекомендуем дополнительно проверить насколько эффективно ваши специалисты отвечают на запросы. Возможно, стоит задействовать тайного покупателя.</i>	<i>Распишите дополнительно информацию о способах оплаты. Установите в первом экране лид-магнит В качестве лид-магнита может быть разработка дизайн проекта, расчет сметы и т.д.</i>	<i>Распишите этапы работы, чтобы у клиента было понимание что специалисты будут делать и на каком этапе.</i>	<i>Попросите довольного клиента оставить свой отзыв или поделиться его с друзьями.</i>
----------------------------------	--	--	---	--	--	--

МЕДИАПЛАН

Для того чтобы проработать воронку продаж, необходимо работать с каналами привлечения клиентов на всех этапах, то есть от получения охватов до продаж и удержания клиентов. Для этого расписали какие каналы привлечения подойдут для вашей компании. Более детально каналы привлечения аудитории смотрите ниже:

Этап	Формирование потребности	Поиск информации способной решить проблему	Поиск компании	Изучение сайта и сравнение с конкурентами	Выбор компании	Оформление заявки	Поддержание контакта
Каналы	Таргетированная реклама Цена: от 13 200 руб. + бюджет на клики	Контент-маркетинг на сайте компании Цена: 15 000 руб. за 10000 знаков	Размещение в справочниках и картах Цена: от 6 600 руб.	Ретаргетинг* * входит в настройку контекстной рекламы	SERM: управление репутацией Цена: от 13 800 руб.	Удобство сайта и структура Цена: от 3 000 руб.	Ведение социальных сетей
		Статейное продвижение на сторонних ресурсах Цена: 15 000 руб.	SEO-продвижение Цена: от 25 000 руб.			Написание на главную оптимизировано продающего текста Цена: от 3 600 руб.	Цена: рассчитывается индивидуально в зависимости от текущей email-стратегии
			Контекстная реклама в Яндекс и Google Цена: от 13 200 руб. + бюджет на клики				
			Наполнение сообщества контентом Цена: от 12 000 руб.				
Цель	Получение охватов на целевую аудиторию, для которой будут актуальны услуги	Получение охватов и поиск целевой аудитории, которая пока только ищет как решить свою проблему	Получить «горячих» клиентов, которые уже готовы перейти к покупке	Вернуть на сайт пользователей, которые просмотрели информацию, но ничего не заказали	Сформировать положительный образ компании	Сделать сайт максимально удобным, чтобы у пользователей не осталось возражений	Получить повторные заказы в будущем
Стоимость	от 13 200 руб + бюджет на клики	от 30 000 руб.	от 56 800 руб. + бюджет на клики	–	от 13 800 руб.	от 3 600 руб.	Рассчитывается индивидуально

Буду рада обсудить отчет и ответить на любые Ваши вопросы!

Звоните: 8 (800) 500-89-91

ПН-ПТ с 04:00 до 13:00 по МСК



Ксения Захарова

Интернет-маркетолог

Сервиса **1PS.RU**



О НАШЕЙ КОМПАНИИ



Только белое SEO

Без купленных ссылок и прочих "черных" фишечек, за которые ваш сайт рано или поздно может попасть под санкции



Адекватные цены

Платите только за конкретную выполненную работу



Держим марку

Участвуем в отраслевых конференциях и семинарах. Проводим обучающие курсы и вебинары, выпускаем книги по интернет-маркетингу



Нас любят клиенты

На нашу рассылку "Продвижение сайта" подписано более 250 000 человек



Максимум удобства

Полный комплекс или отдельные работы



Конкретика

Устанавливаем точные сроки, стоимость и состав работ еще перед оплатой



Хоть тугриками

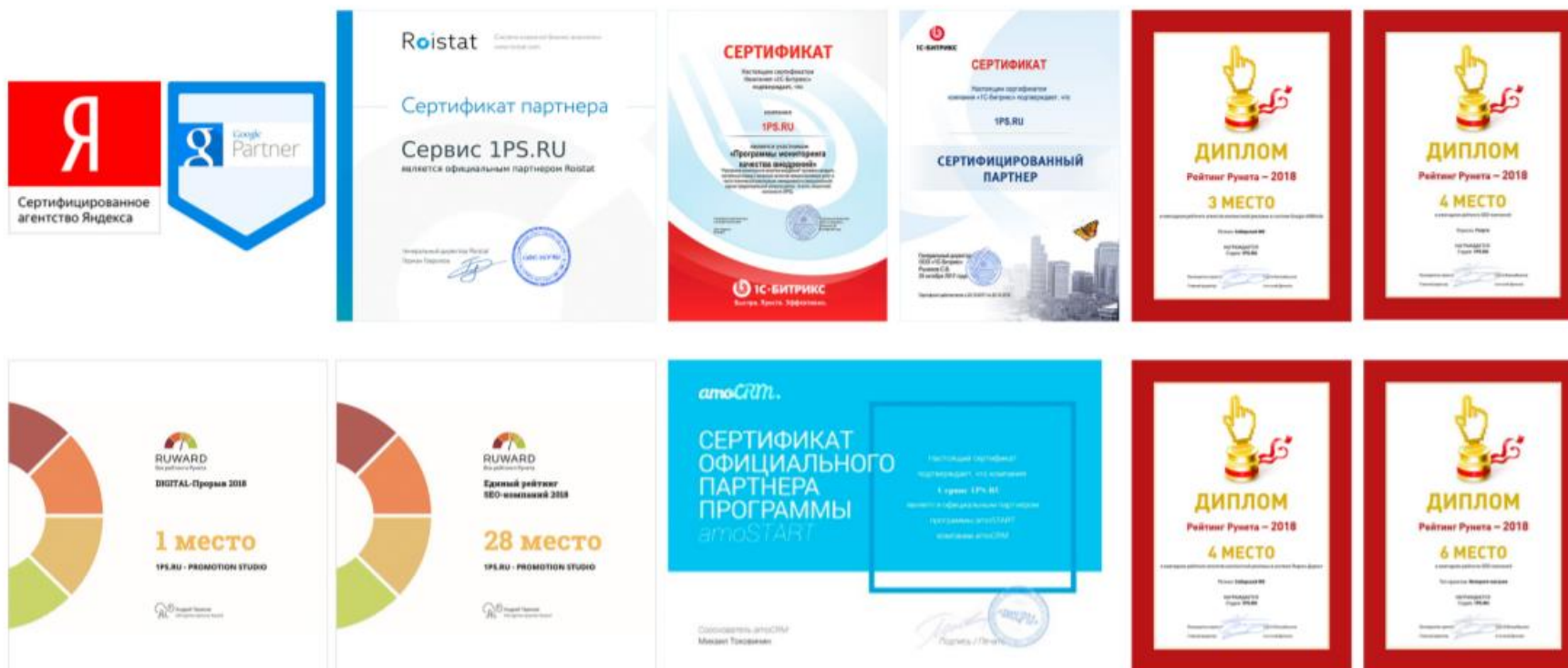
12+ способов оплаты ваших заказов



Все прозрачно

После выполнения работ отправим подробный отчет

ДИПЛОМЫ И СЕРТИФИКАТЫ



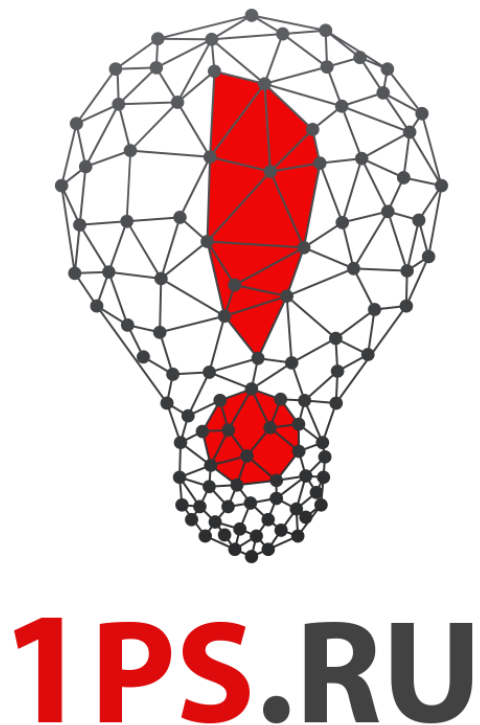
ДЕЙСТВУЮЩИЕ АКЦИИ

ПОДЕЛИТЕСЬ МНЕНИЕМ О НАС И ПОЛУЧИТЕ 500 БОНУСНЫХ РУБЛЕЙ

Если вы остались довольны качеством предоставленных нами услуг и готовы рассказать об этом другим, то у нас есть для вас интересное предложение.

[УСЛОВИЯ АКЦИИ](#)





По вопросам:

8 (800) 500-89-91 (бесплатный для регионов)

8 (499) 504-41-69 (телефон в Москве)

ПН-ПТ с 04:00 до 17:00 по МСК

admin@1ps.ru

Дружите с нами в соцсетях:



vk.com/1psru



instagram.com/service1ps



facebook.com/1psru



twitter.com/1psru