

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

ИСКУССТВО ПРИВЛЕЧЕНИЯ, УДЕРЖАНИЯ И ВОЗВРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ

СОДЕРЖАНИЕ:

I. ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.Что такое привлечение и удержание клиентов.....	3
2.В чём важность привлечения и удержания клиентов.....	4
II. С ЧЕГО НАЧАТЬ ПРИВЛЕЧЕНИЕ, УДЕРЖАНИЕ И ВОЗВРАЩЕНИЕ КЛИЕНТОВ.....	5
АНАЛИЗ РЫНКА.....	5
Анализ клиентской базы салона.....	5
Анализ конкурентов.....	8
Анализ позиционирования.....	10
Анализ ассортимента и ценообразования.....	11
III. МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ И УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ.....	13
Что такое маркетинговая стратегия.....	13
Почему нужна маркетинговая стратегия привлечения клиентов?.....	13
Как разработать маркетинговую стратегию.....	14
Каким может быть вариант стратегии.....	16
IV. КАКИЕ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ СПОСОБЫ И МЕТОДЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ.....	17
1. АКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦСЕТЕЙ.....	17
Как использовать пошагово.....	17
Внимание! Пишем посты в соцсетях.....	19
Какую структуру поста выбрать?.....	19
Какие посты делать?.....	23
Сторис салона красоты.....	24
Рилсы.....	27
2. КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ.....	31
Каковы формы контента.....	31
Как привлекать с помощью контента.....	33
Пути распространения контент-маркетинга.....	34
3. РЕКЛАМА: КАК ПРИВЛЕКАТЬ.....	35
Как использовать рекламу в соцсетях.....	37
4. АКЦИИ! КАК ДОСТИЧЬ ЭФФЕКТИВНОСТИ?.....	38
Классифицируем акции.....	39
Когда проводить акции.....	39
Проведение акций: шаг за шагом.....	40
Какие акции проводить?.....	40
5. СКИДКИ, КОТОРЫЕ ПРИВЛЕКАЮТ.....	44
Какие скидки бывают?.....	44

Как использовать скидки.....	44
6. ЧТО МОЖЕТ САРАФАННОЕ РАДИО?.....	46
В чём популярность сарафанного радио?.....	47
С чего начать сарафанное радио?.....	47
Сарафанное радио: включаем на максимум.....	48
19 приёмов запуска сарафанного радио.....	48
Стимул – главное условие работы.....	50
7. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МАСТЕРСТВА И ВВЕДЕНИЕ НОВЫХ ЭФФЕКТИВНЫХ УСЛУГ.....	53
Как использовать для привлечения клиентов.....	53
8. ХОРОШИЙ ОТЗЫВ – НОВЫЙ КЛИЕНТ.....	55
Зачем нужны отзывы.....	55
Как с помощью отзывов привлекать, удерживать и возвращать клиентов.....	56
Каковы способы размещения отзывов.....	57
Отзывы: получить, собрать.....	58
Нет мотивации – нет отзыва.....	59
Положительный отзыв: обязательная реакция.....	59
Негативные отзывы: почему не надо бить по лицу.....	60
9. ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ – КЛЮЧЕВОЙ АСПЕКТ ПРИВЛЕЧЕНИЯ.....	62
Как привлечь клиентов с помощью позиционирования.....	62
10. ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ.....	63
Какие типы и виды лояльности.....	63
11. ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ СЕРВИСА.....	66
Как использовать для привлечения клиентов.....	66
12. КЛИЕНТСКИЕ ДНИ.....	68
13. ПАРТНЁРСКИЕ ПРОГРАММЫ.....	69
Как использовать способ пошагово.....	69
14. ПРАЙС-ЛИСТ ПРИВЛЕКАЕТ КЛИЕНТОВ.....	70
Какие прайс-листы бывают.....	71
Какие требования к прайс-листам.....	71
Как повысить эффективность прайс-листов.....	72
15. СЕГОДНЯ НА МАСТЕР-КЛАССЕ, ЗАВТРА НА ПРОЦЕДУРЕ.....	73
Каков алгоритм подготовки мастер-класса.....	73
Вариант проведения мастер-класса по домашнему уходу.....	75
16. ВИЗИТКА ПРИВОДИТ КЛИЕНТОВ.....	75
Параметры, назначение, оформление.....	75
Способы и правила распространения.....	77
17. ВВЕДИТЕ РУБРИКУ «ВОПРОС-ОТВЕТ».....	78
Каков алгоритм введения.....	78
18. БЕСПЛАТНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ.....	79
19. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНИКИ «ЩЕНКА».....	81
Как применить метод.....	81
20. СТОРИТЕЛЛИНГ.....	82
21. РЕГИСТРАЦИЯ В ЭЛЕКТРОННЫХ КАТАЛОГАХ И ПОРТАЛАХ.....	84
V. СЕКРЕТЫ УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ.....	85
Почему это важно.....	85
25 СПОСОБОВ И КЛИЕНТЫ «ПРИВЯЗАНЫ».....	86
1. Раскручивание УТП.....	86
2. Повышение уровня квалификации.....	87
3. Неожиданные подарки.....	88

4. Быть лидером.....	89
5. Персонализация.....	90
6. Предварительная запись.....	91
7. Делать больше, чем обещали изначально.....	93
8. Проявление гибкости.....	94
9. «Клуб верных клиентов».....	95
10. Первое впечатление.....	96
11. Приятная атмосфера.....	97
12. Придерживаться общепризнанных правил.....	99
13. Быстро отвечать на запросы.....	99
14. Оповещение (sms, e-mail).....	99
15. Не отмахивайтесь от заказчика в выходные дни.....	99
16. Переступите через условности.....	99
17. Интересоваться мнением, благодарить за советы.....	99
18. Интересоваться самочувствием клиента.....	99
19. Использовать уникальную косметику.....	100
20. Иметь идеальную одежду.....	100
21. Фотозона.....	100
22. Контент-маркетинг.....	100
23. Лёгкий уход клиента.....	100
24. Определение возвратности клиентов.....	100
25. Определение коэффициента удержания.....	101
ПОЧЕМУ УХОДЯТ КЛИЕНТЫ.....	101
VI. КАК ВОЗВРАТИТЬ КЛИЕНТА.....	103
Каков алгоритм возвращения.....	105
Когда клиент не приходит. Что делать?.....	106