

Основы маркетинга и PR в юридическом бизнесе

Виктория Есауленко

Директор по маркетингу ЮФ "Астерс"

Asters

Доброе утро, коллеги!



Занимаюсь PR с 2002

**Директор по маркетингу ЮФ
«Астерс»**

**Журналист, член Союза
журналистов с 2008,
колумнист Forbes Woman
Ukraine, «Новое время»**

Спикер TEDx Women 2016

**Выпускник студии
импровизаций «Черный
квадрат»**

**Сертифицированный
бизнес-тренер**

План (системный маркетинг):

- 1. Исследование и анализ**
- 2. Стратегия**
- 3. Позиционирования**
- 4. ЦА и сегментирование**
- 5. Планирование**
- 6. Клиентоориентирование**
- 7. Маркетинговые коммуникации**
- 8. Бюджет и ценообразование**
- 9. Выводы и домашнее задание**

ПОЧЕМУ?

КАК?

Маркетинг должен свести к минимуму усилия по привлечению клиента.
П. Друкер

- Актуальности

- Цели

1. Создание конкурентного имиджа/бренда/репутации
2. Увеличить приток клиентов
3. Нарастить прибыль

11:45 – кофе-брейк
13:30 – обед
Работаем до 17:00

- Правила взаимодействия

Маркетинг

Сделать так, чтобы тот, у
кого есть потребность в
вашем продукте, узнал о
вас, чтобы вы ему
понравились и чтобы он
начал вам доверять

Джон Янч

Четыре кита маркетинг стратегии:

- 1. Специализация**
- 2. Дифференциация**
- 3. Сегментация**
- 4. Коммуникация**

Сам себе маркетолог

Сам себе	Маркетолог
Профессионализм	Исследование, анализ и рекомендации
Коммуникативные навыки	Копирайтинг
Построение репутации	Репутационный менеджмент
Умения нетворкера	PR и реклама
Настроение	Презентации
Восприятие окружения	Администрирование
Рекомендации	Построение команды
Внешний вид	Ивент-менеджмент



Н Елена Викторовна

Образование: высшее; специальность: «Учет и аудит»
«Приазовский государственный технический университет»

Дата рождения: 10.04.79 год.

Семейное положение: в разводе, дочь 16 лет.

тел: (096)

Ожидаемая з/п - от 10 000 грн.

Эл.почта : kleopatra2083@gmail.com

Системный маркетинг:

Начало

- Стратегия! Ну, а тактика, а тактика - потом
- Планирование

Важно

- Активное присутствие в сети
- Производство контента

Всегда

- Генерации лидов: рекомендации, МарКом, мероприятия
- Система конверсии из потенциальных в реальные



Исследования и анализ

Исследования

Емкость рынка

Перспективы бизнеса

Конкуренты

Целевая аудитория

Каналы привлечения и удержания

Товарный ассортимент

SWOT анализ

Сильные
стороны

Слабые
стороны

Возможности
для
меня/бренда

Угрозы для
меня/бренда

**Стратегия – это все,
что делает вас
отличным от других.**

Джек Траут

Стратегия

Этапы разработки:

Этап 1
Цели

Этап 2
Возможности

Этап 3
Способности

Этап 4
**План
действий**

Этап 5
Действия

СТРАТЕГИИ



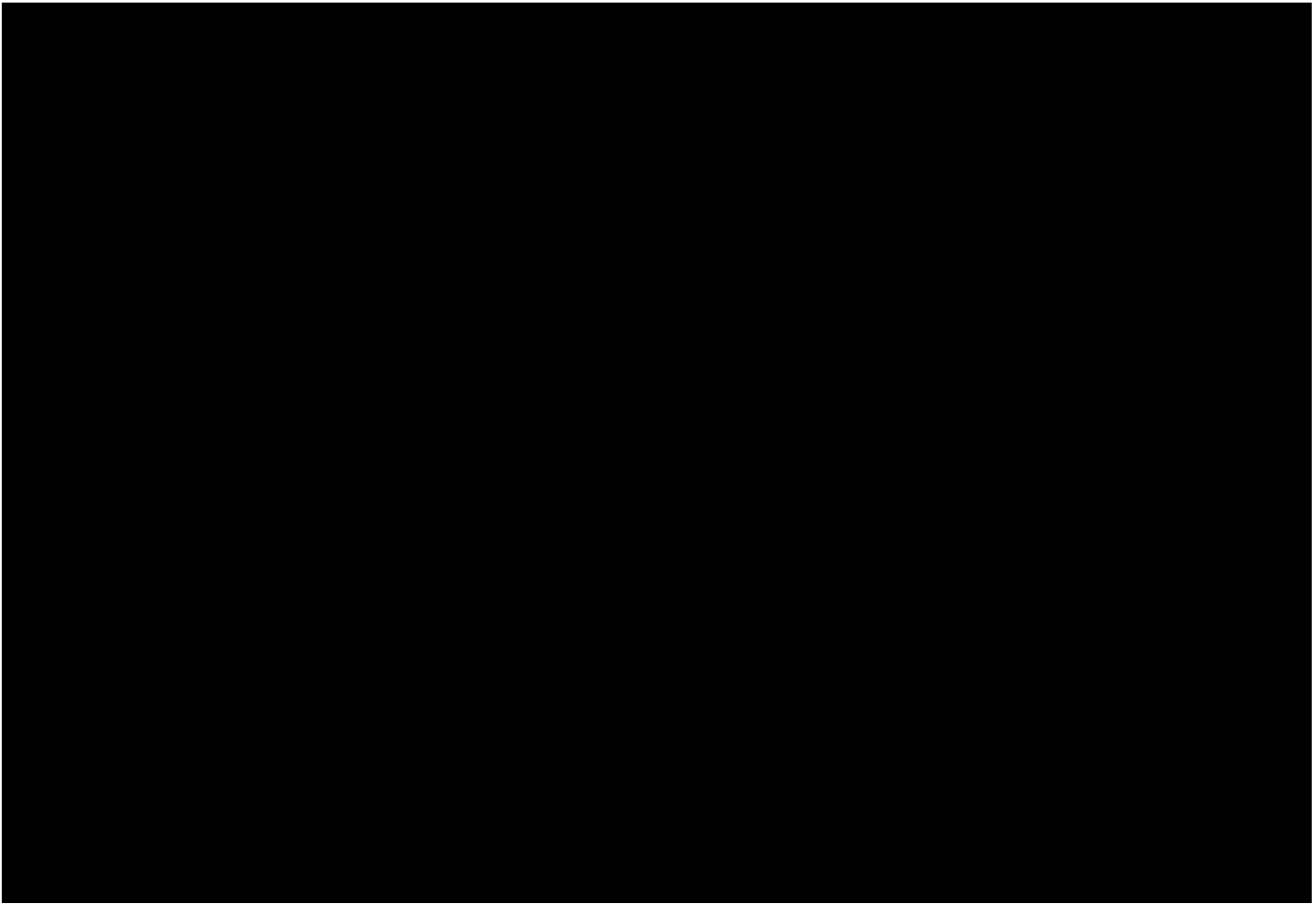
BENTLEY



We are the opposite of mass production.



Планирование



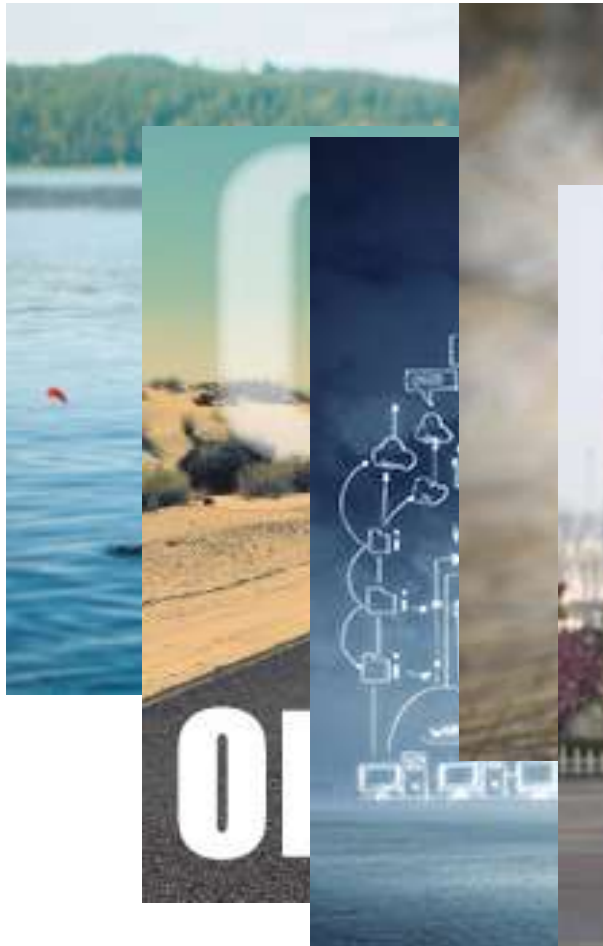
*Я уважаю людей, которые точно
знают чего хотят. Большая
часть бед во всем мире
происходит из-за того, что люди
не достаточно точно понимают
свои цели.*

Иоганн Вольфганг Гете

Процесс разработки плана маркетинга:

- **Определение целей и стратегии организации в целом;**
- **Определение задач и программы действий по их реализации;**
- **Составление плана маркетинга и контроль за его выполнением;**
- **Составление бюджета маркетинга.**

SOSTAC





ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ

**Сильной компанию делает
не ее продукт или услуга,
а то положение, которое
она занимает в сознании
потребителей.**

Джек Траут

Стратегии позиционирования



ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ

ЦА



Перспективные

Существующие

Утраченные

Конкурентная
рамка



Заменители



Конкуренты

Точки
отличий



Ценностные
предложения



Экономически

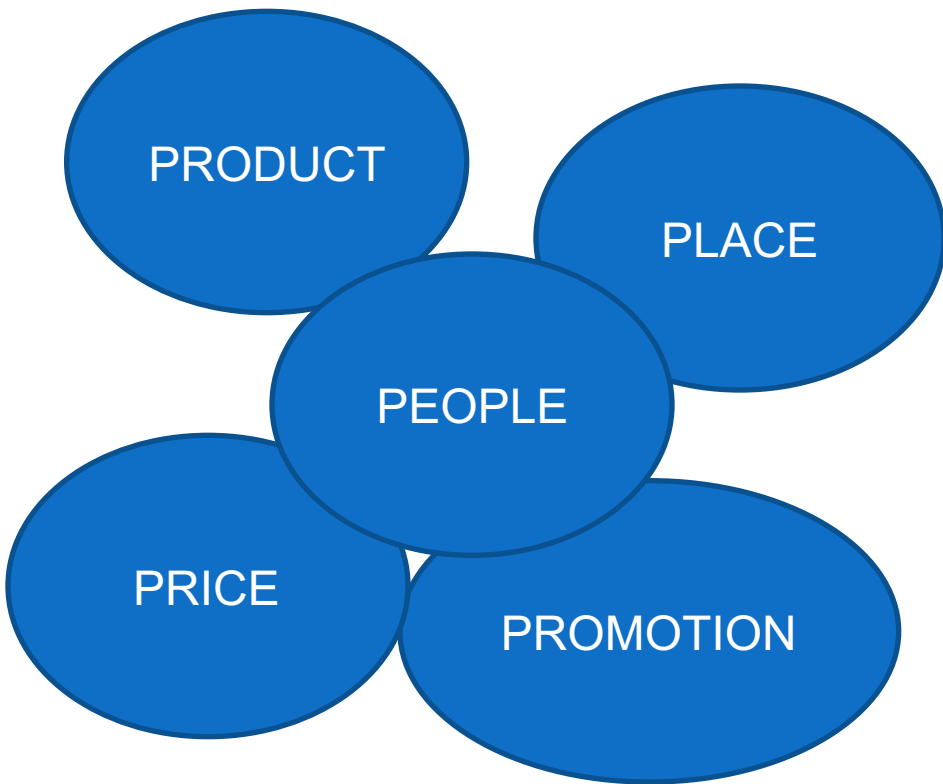
Функционально

Эмоционально

ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ



5P (маркетинг микс)



Что я?

Где я?

Чего я хочу?

Как я буду

это делать?

Для кого я буду

это делать?

**"Мы сами
виноваты в своих
низких полетах"**

Сэт Бордин



ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

АВАТАР КЛИЕНТА

- **Возраст**
- **Семейное положение**
- **Уровень дохода**
- **Место проживания (география)**
- **Пол**
- **Сфера деятельности**
- **Социальный статус**
- **Профессия, интересы, страхи и желания**

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ПОТРЕБНОСТИ

АНАЛИЗ

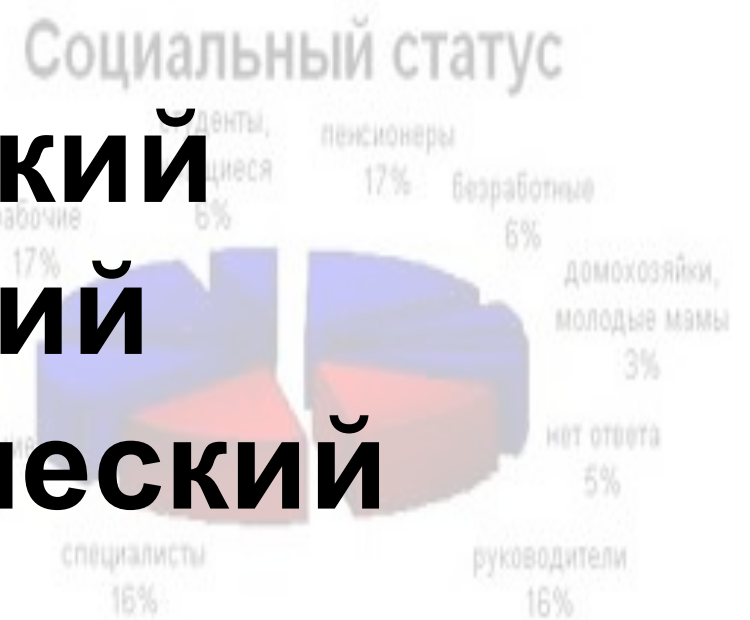
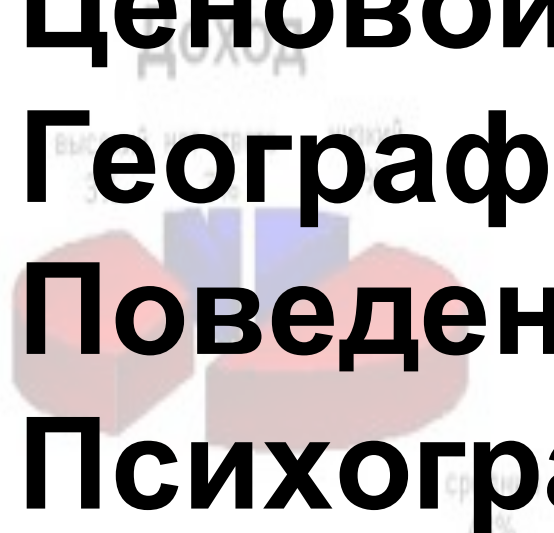
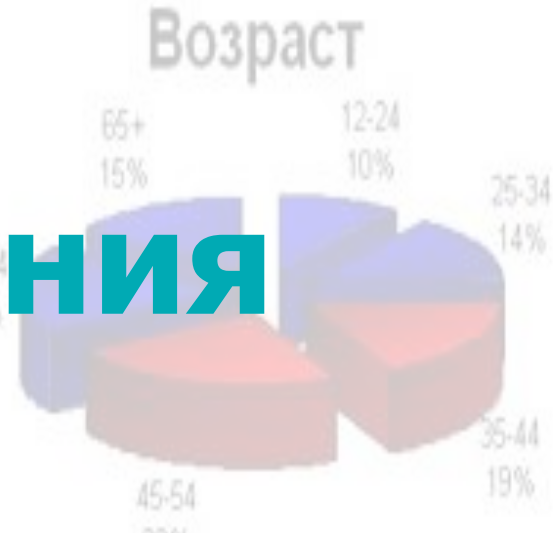
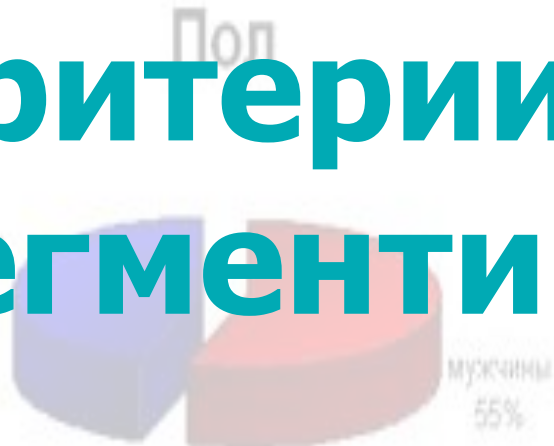
ХАРАКТЕРИСТИКИ

СЕГМЕНТИРОВАНИЕ



Критерии сегментирования

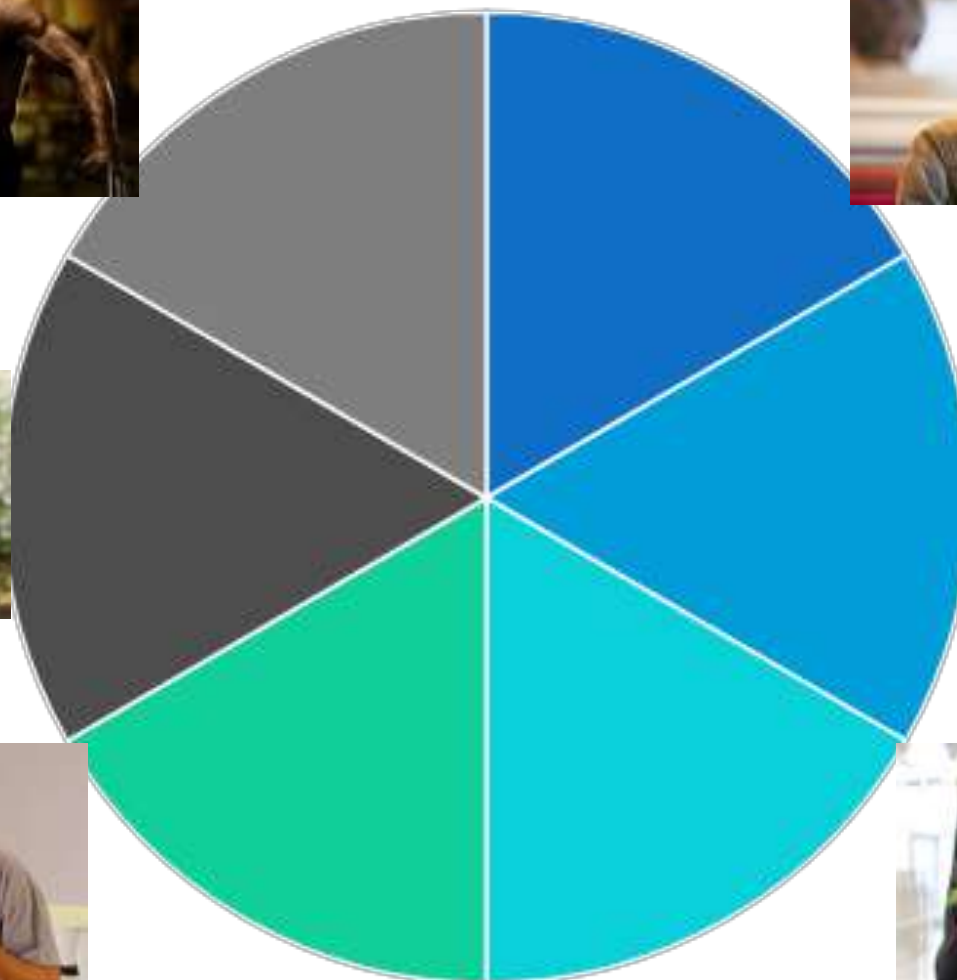
- Демографический
- Ценовой
- Географический
- Поведенческий
- Психографический






ЭФФЕКТ АХЕ

ПОВЕДЕНИЕ



■ ХИЩНИК ■ ТАЛАНТ ■ СУПРУГ ■ ДРУГ ■ НЕ УВЕРЕННЫЙ ■ РЬЯНЫЙ

Стратегии конкурентного преимущества

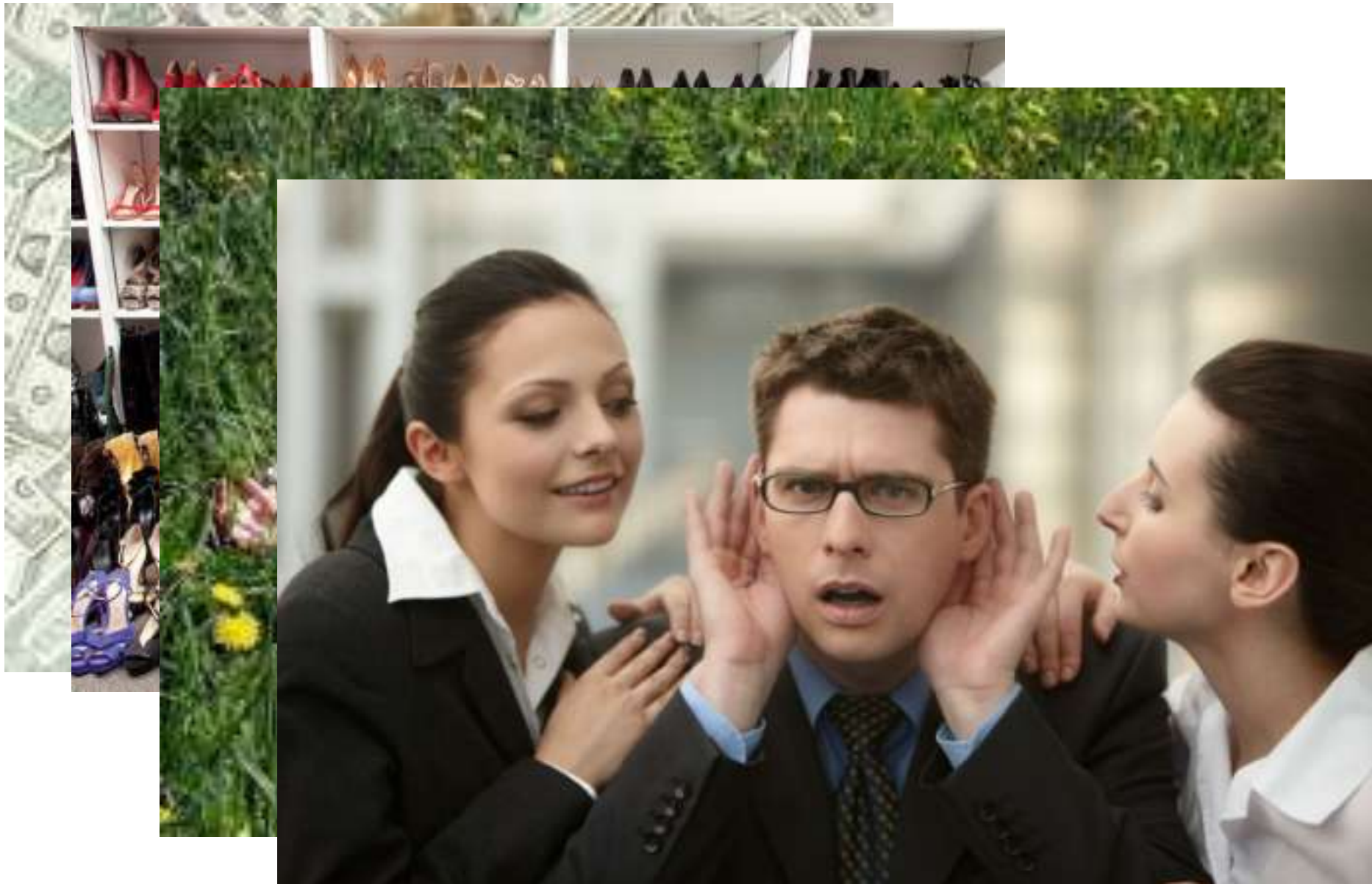
A hand holding a red chess piece (a king) over a white chess piece (a king) on a chessboard. The background is a blurred cityscape. The text 'Стратегии конкурентного преимущества' is overlaid in teal.

COMPETITIVE
Strategies



Клиенто-ориентирование

Теория (модель) 4С



Приоритеты клиенто-ориентированности



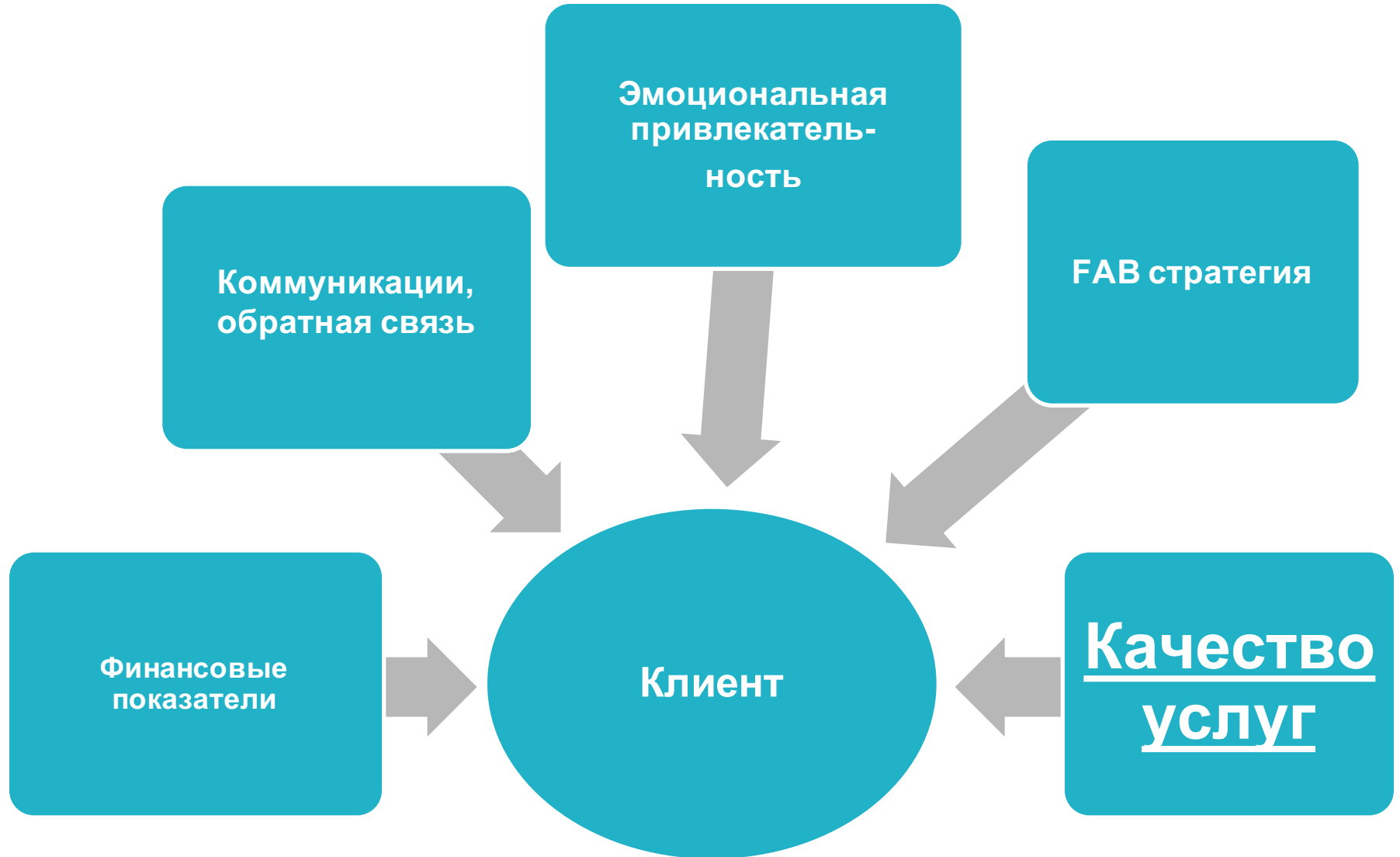
персонал

клиенты

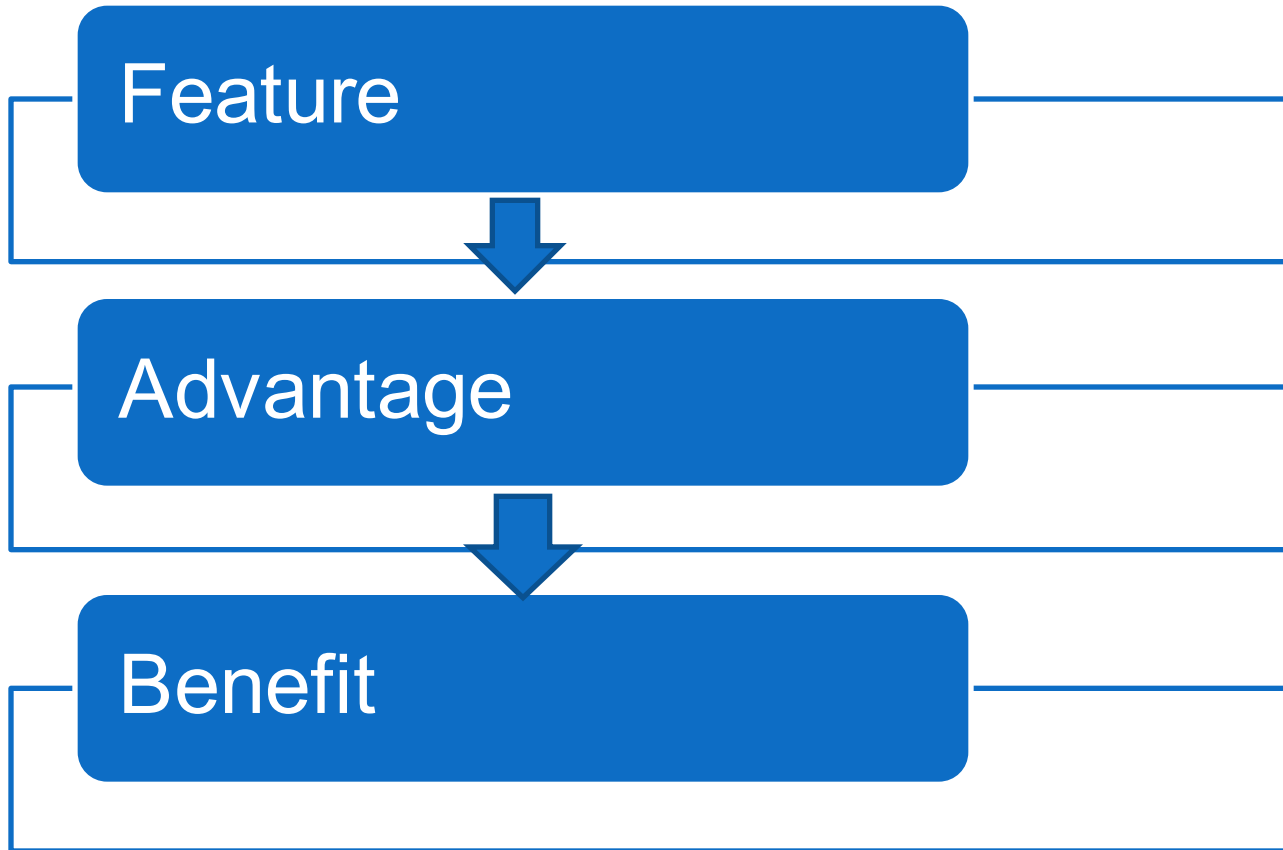
акционеры



Составляющие фокуса на клиента



FAV стратегия



Виды клиентов по NPS (индекс чистой поддержки)



Детракторы Пассивные Промоутеры

$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$



Правило 1 – 2 - 4



Service/profit chain

Качество внутреннего сервиса
(внутренний клиент)



Удовлетворение сотрудников



Сохранение сотрудников



Качество внешнего сервиса



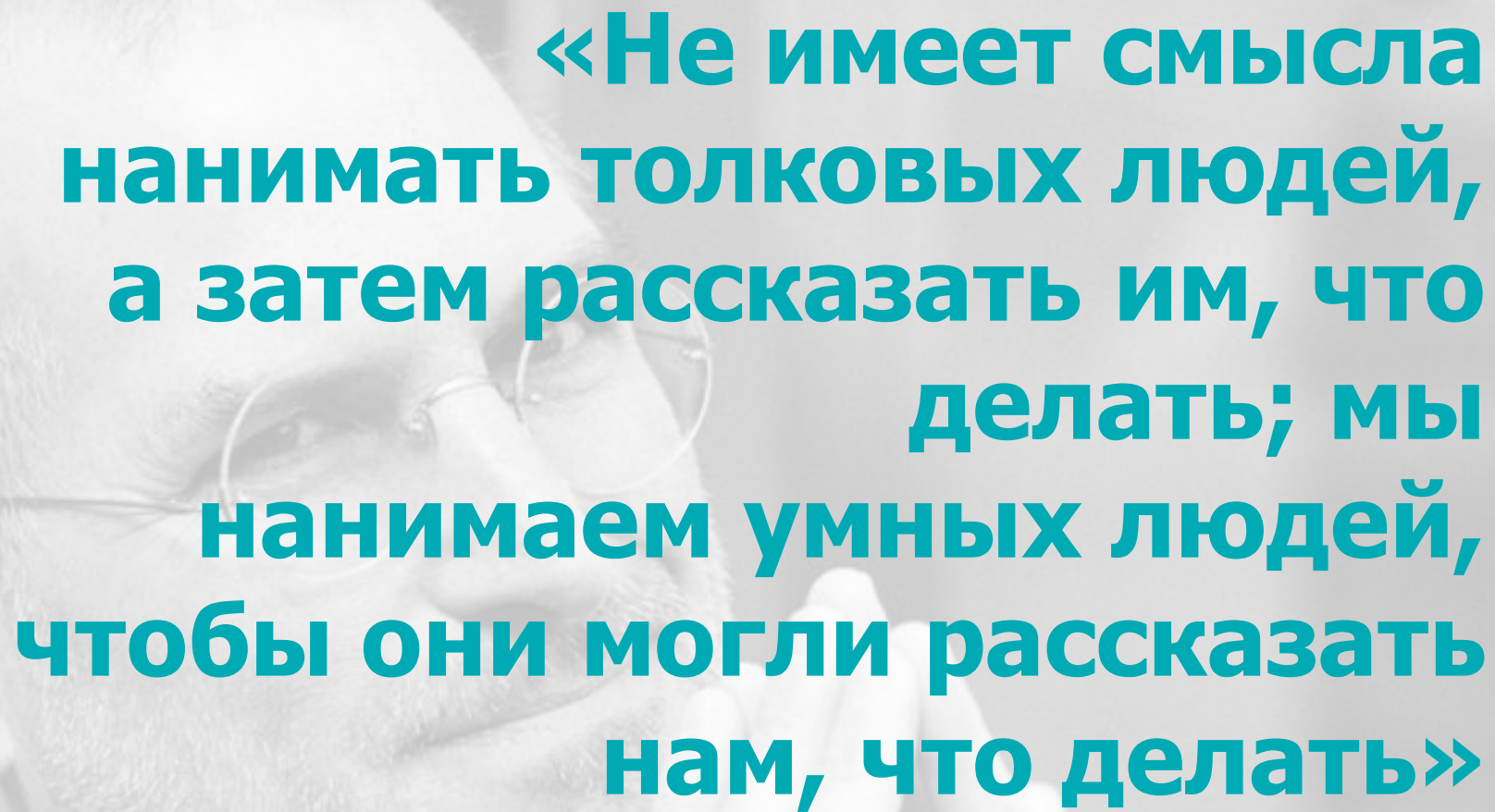
Удовлетворение клиента



Сохранение клиента



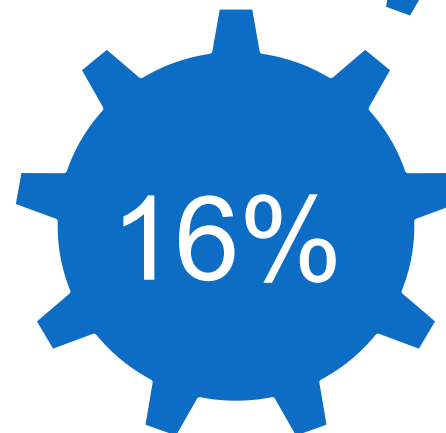
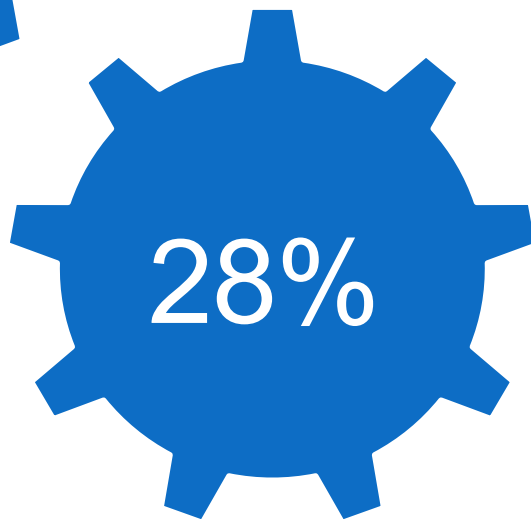
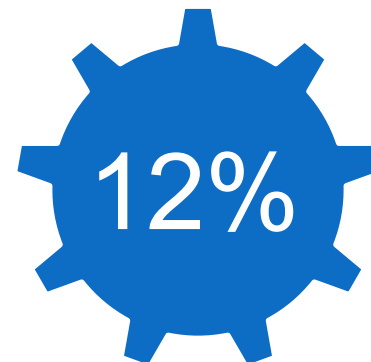
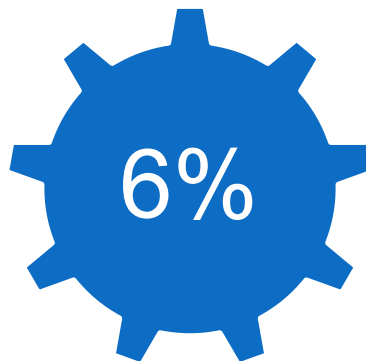
Прибыль



**«Не имеет смысла
нанимать толковых людей,
а затем рассказать им, что
делать; мы
нанимаем умных людей,
чтобы они могли рассказать
нам, что делать»**

Стив Джобс

Составляющие счастья сотрудника



Заповеди общения с клиентом



Принципы КО

профессионализм



ГОТОВНОСТЬ ПОМОЧЬ



оперативность



доступность

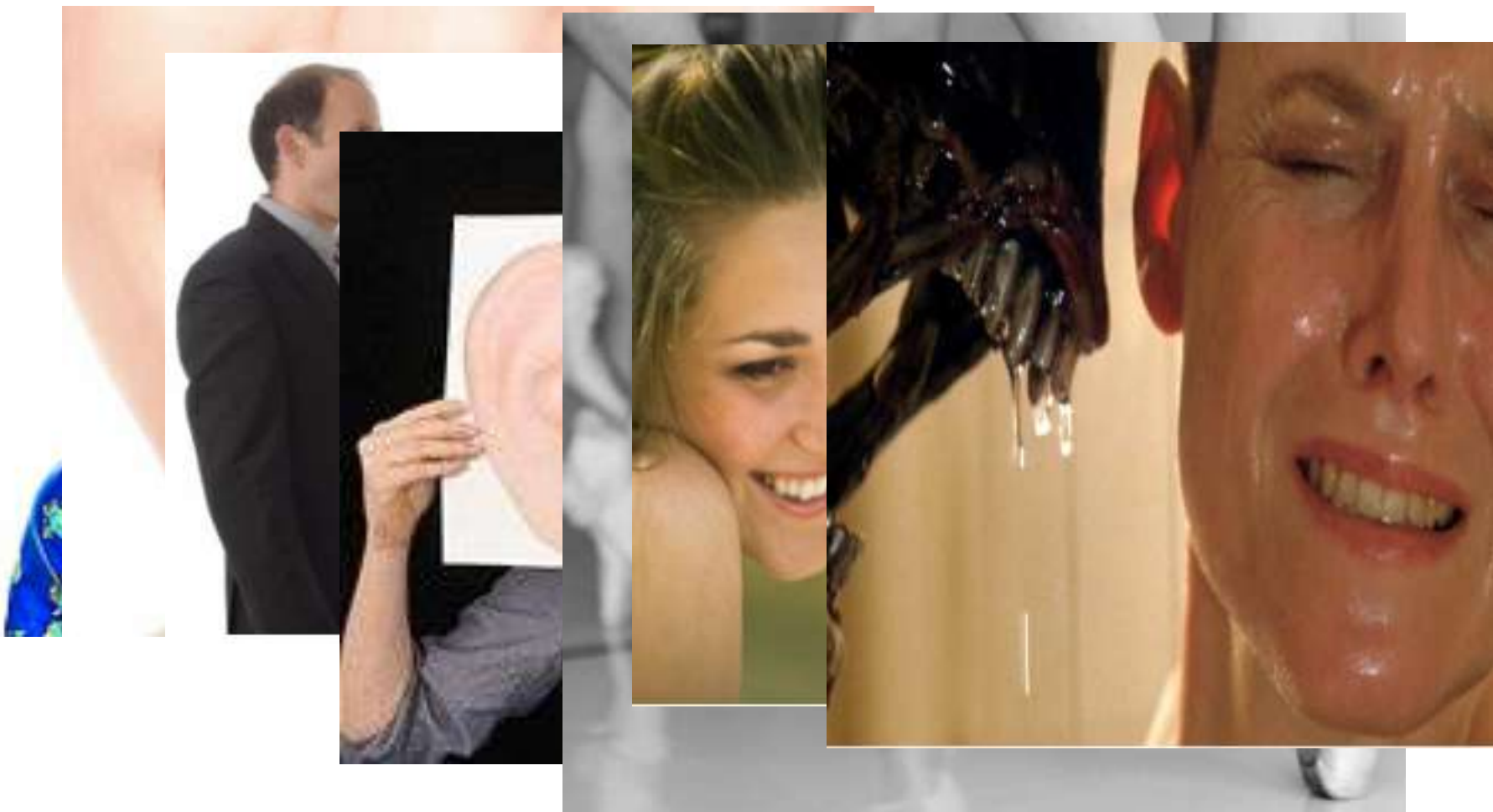


заботливость

Правила качественного сервиса:

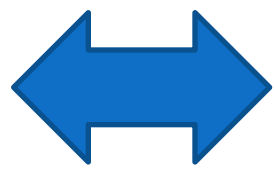
- **Гордитесь собой, гордитесь фирмой в которой работаете**
- **Будьте вежливы, дружелюбны, только позитив, только хорошее настроение только улыбка**
- **Всегда выполняйте договоренности, обещания и обязанности**
- **Слушайте клиентов**
- **Узнайте как можно больше о фирме/компании/бизнесе**
- **Будьте устойчивы к стрессу**
- **Будьте гибкими**
- **Проявляйте инициативу**

Контакт с клиентом





**Клиент-
свидание**



**Клиент-
отношения**





ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ

В чем ваше УТП





Маркетинговые коммуникации

Формула успеха

Дейла Карнеги

УСПЕХ: $100\% = 15\% + 85\%$,

где:

Знания, навыки, умения – 15%

Коммуникации - 85 %



1.800.456.6422
How Can We Help You?

PREDICTABLE. PROFESSIONAL. PERSONALIZED.
THE KONICA MINOLTA CUSTOMER CARE CENTER.



Asters

Marketing

Система AIDA

Action: письмо, звонок,
обратная связь, заказ

A

Desire: попробуй,
прежде, чем купить

D

Interest: статьи, книги,
блоги, SMM, брошюры,
колонки, выступления

I

A

Awareness: Реклама, PR,
КСО, нетворкинг, видео,
SEO, инфографика,
мероприятия,
спонсорство

Реклама



**Наружная
реклама**



Интернет



**Печатные
СМИ**



Телевидение



Радио



YouTube



Матвей, 6 лет

Лиза, 9 лет

Правило 5W



Принципы эффективной



Call to action

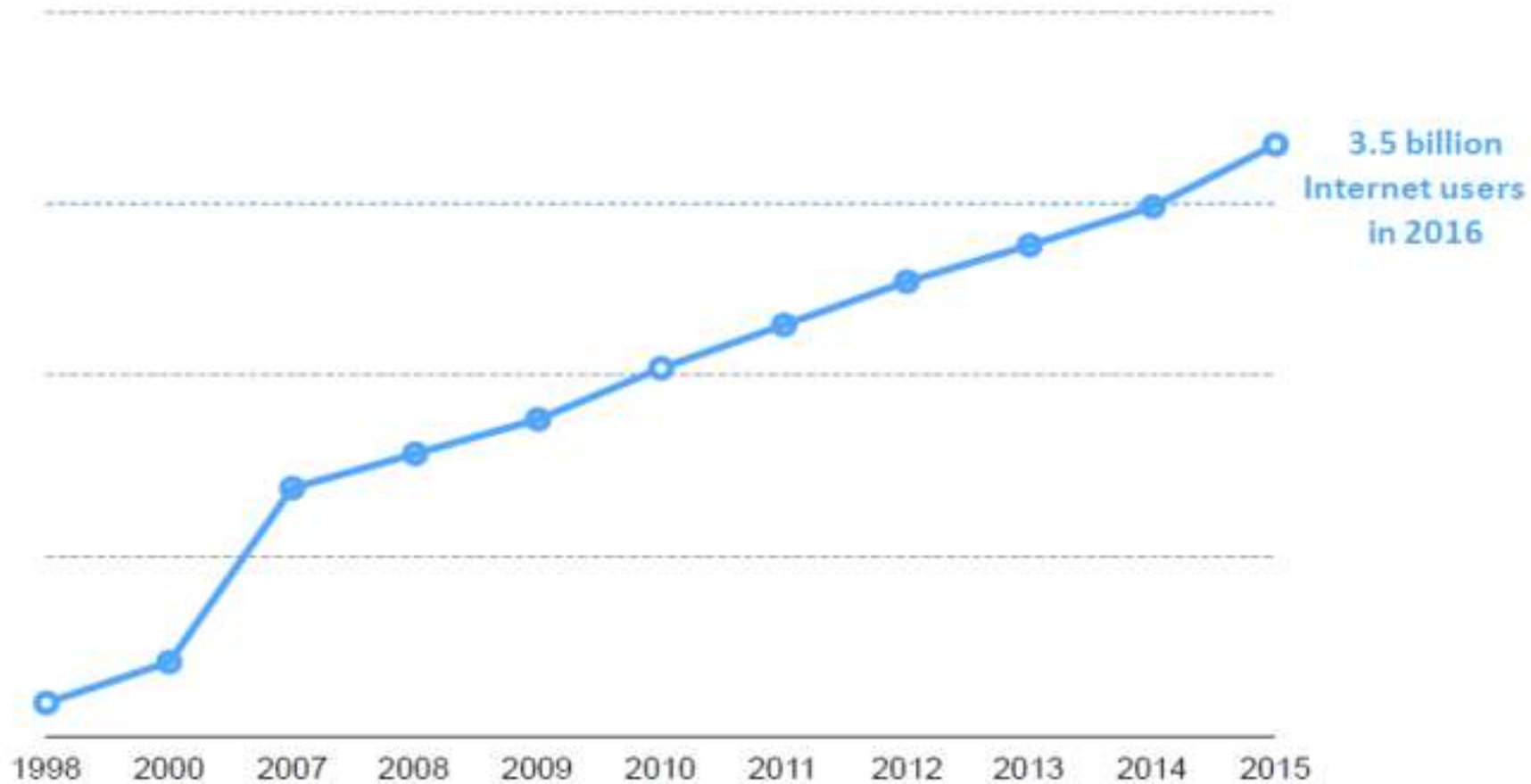
**WHERE'S THE CALL TO ACTION?!
I CAN'T FIND THE FUCKING CALL TO ACTION!!!**





Online

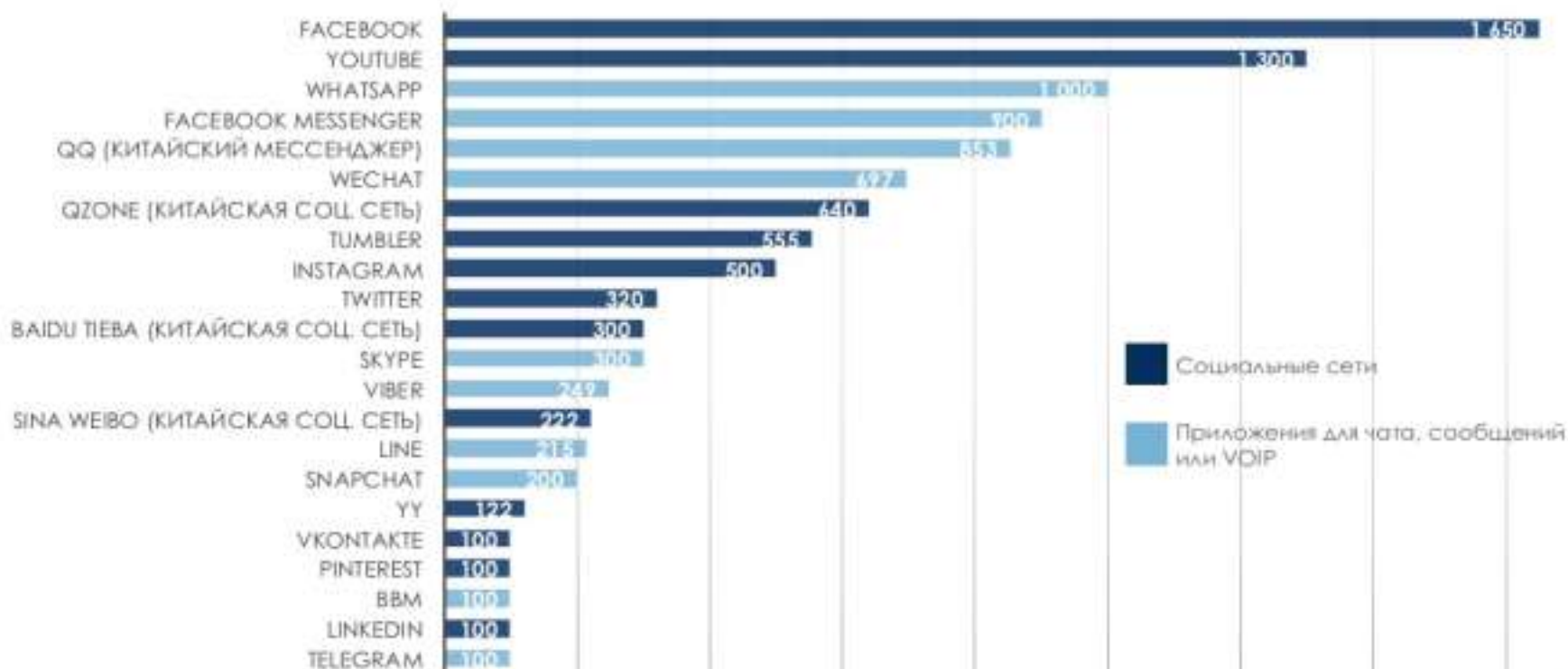
Жизнь уходит в интернет



HINGE, 2017

Всего 150 сайтов соцмедиа!!!

ПОПУЛЯРНЫЕ СОЦ. СЕТИ В МИРЕ ПО КОЛИЧЕСТВУ
АКТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В МЕСЯЦ (В МЛН.)



Источник: Statista, апрель 2016 + instagram.com, июнь 2016

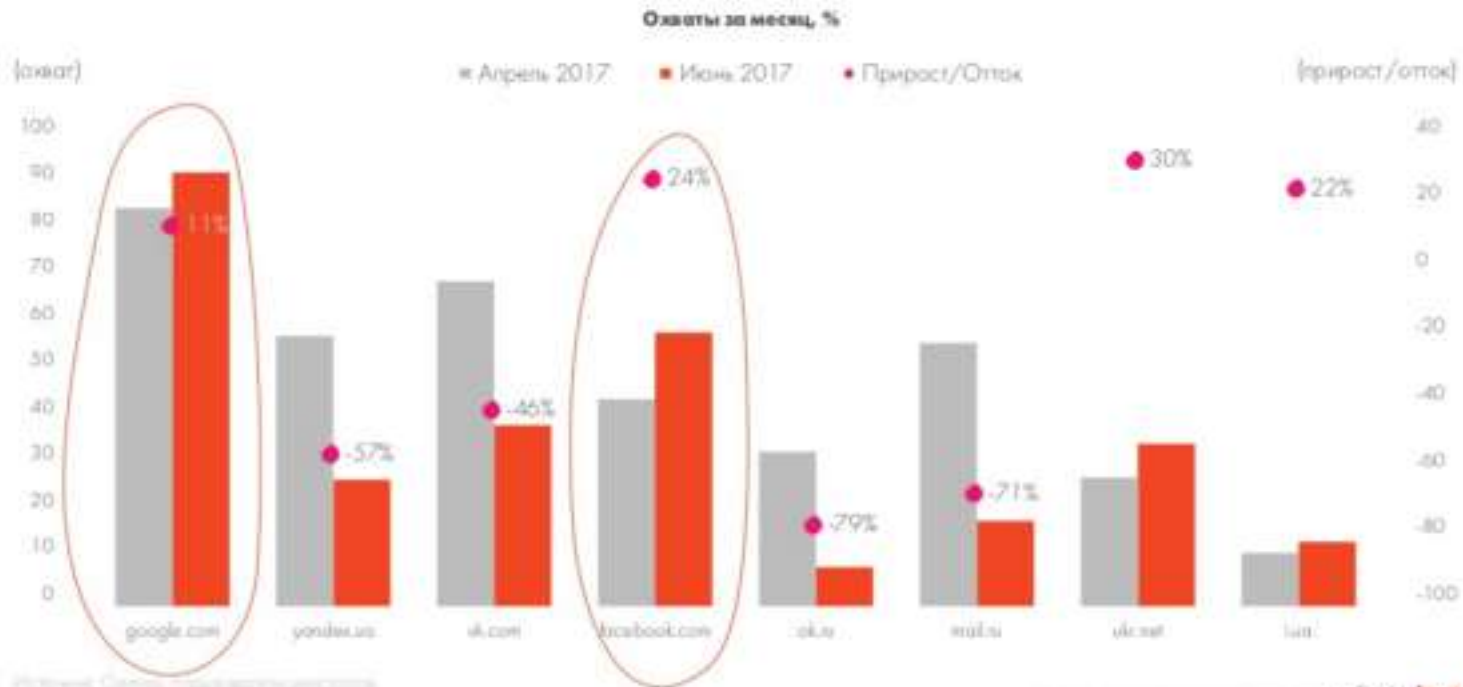
Мир, Среднее за год (июнь 2016/июнь 2017)



Охват в Украине

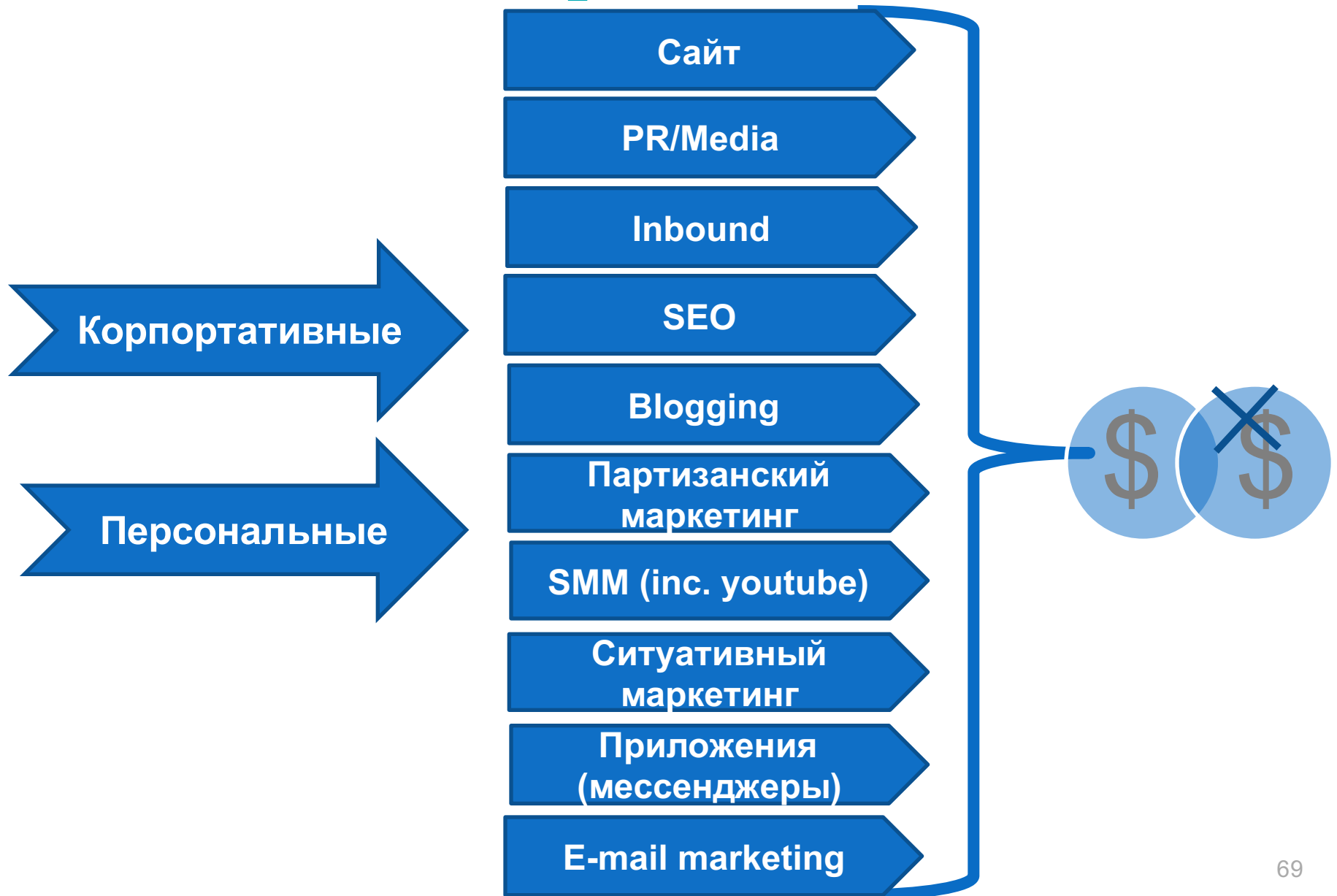
смена парадигм

Google и Facebook на пути к «монополизации» Украины



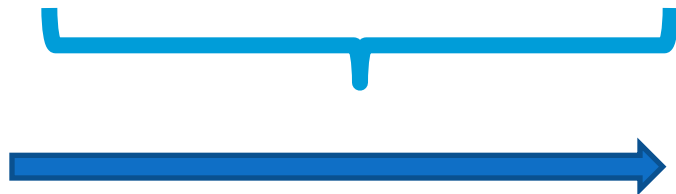
	Сайт	Охват за сентябрь 2017, (%)	Охват за октябрь 2017, (%)
1	google.com	93,68	94,48
2	youtube.com	80,92	82,97
3	facebook.com	62,08	66,88
4	oix.ua	53,11	54,14
5	wikipedia.org	48,52	49,28
6	privatbank.ua	45,81	48,35
7	rozetka.com.ua	39,88	46,08
8	prom.ua	38,57	42,20
9	ukr.net	36,67	37,73
10	sinoptik.ua	32,51	32,67
11	vk.com	32,37	31,93
12	mail.ru	25,01	25,31
13	aliexpress.com	22,04	24,29
14	blogspot.com	22,50	24,28
15	i.ua	23,29	23,27
16	yandex.ua	25,83	22,79
17	instagram.com	21,46	22,16
18	obozrevatel.com	21,35	21,58
19	tsn.ua	19,13	21,54
20	novaposhta.ua	19,93	21,08
21	parimatch.com	20,20	20,64
22	gismeteo.ua	20,34	20,38
23	24tv.ua	16,65	20,22
24	segodnya.ua	18,42	20,21
25	odnoklassniki.ru	17,35	16,97

Online – пути



Каналы коммуникации

- Блог, статьи, комментарии
- SMM
- Видео
- Шоу: ТВ и радио, реальные
- Личный контакт (письма)
- Отзывы клиентов



Экспертиза

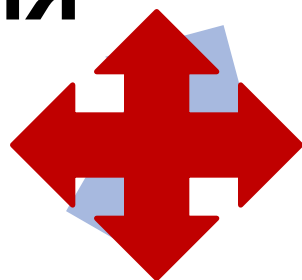
**Реклама для того,
чтобы узнали. PR
для того, чтобы
поверили.**

Э. Слободянюк

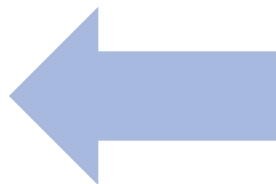
Старая модель (до SM)

Пресс-
релизы/
Мероприятия

PR



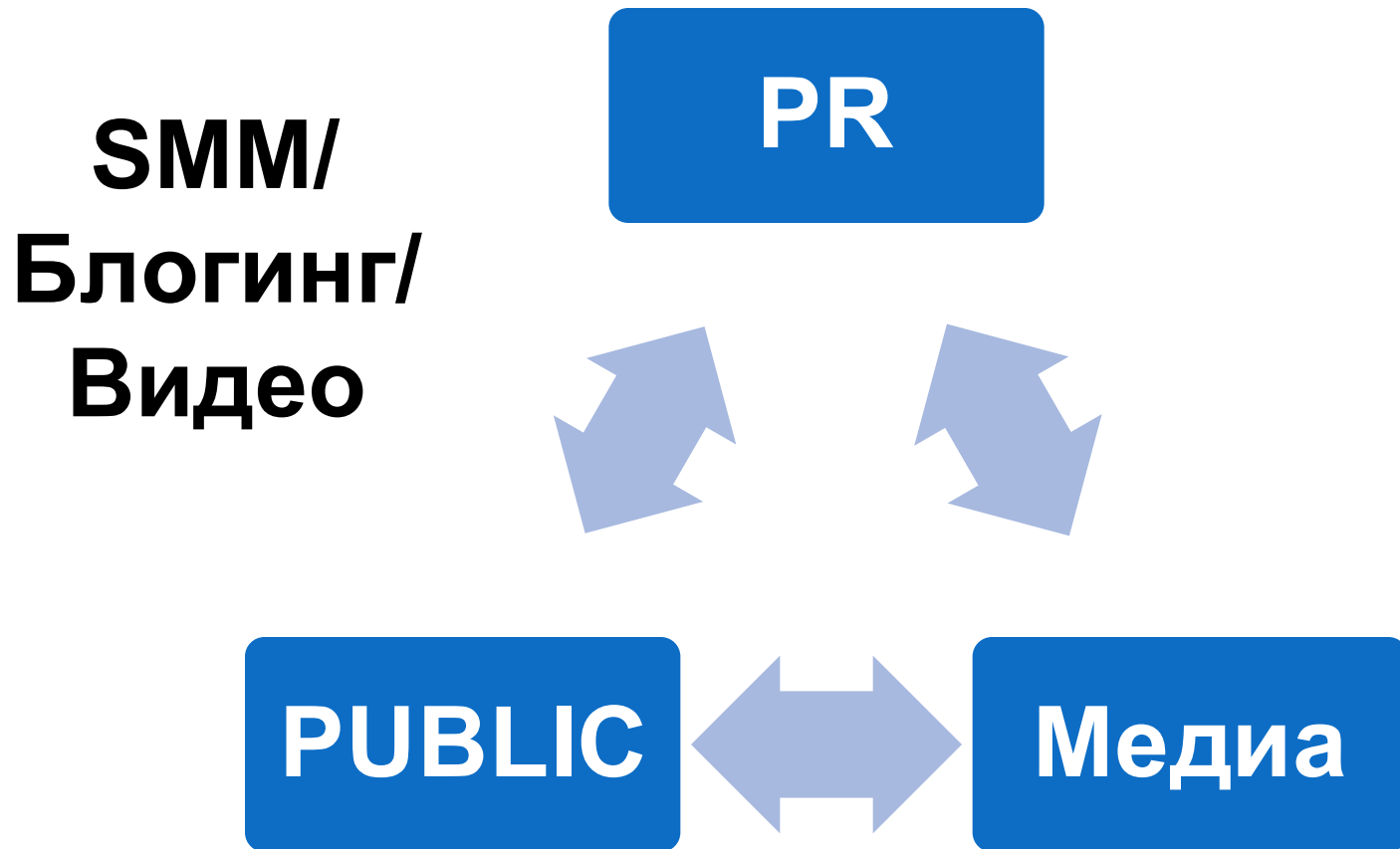
PUBLIC



Медиа

Статьи/комментарии в медиа-
ресурсы





















Новая модель



Статьи/комментарии в медиа-ресурсы

Рейтинг СМИ

Новости и СМИ [Украина, сегодня]

-  ОБОЗРЕВАТЕЛЬ 82%
-  Корреспондент.net 65%
-  Страна.UA 82%
-  ЗНАЙ 88%
-  УПІ Українська правда 80%
-  СЕГОДНЯ.UA 80%
-  Новости всех форматов - ТСН.ua 78%
-  ТЕЛЕГРАФ (telegraf.com.ua) - новости Украины и мира 86%
-  Цензор.Нет* - Украинская политика с комментариями электората 83%
-  ВЕСТИ 70%
-  ЛІГАБізнесІнформ 86%
-  НАРОДНА ПРАВДА 93%
-  politeka.net 83%
-  ГОРДОН - эксклюзивные комментарии, экспертная аналитика 73%
-  112.ua 77%
-  "Комсомольская правда" в Украине 66%
-  NewsONE 84%
-  Новое Время 82%
-  Главком - профессиональная политическая аналитика и самые в... 90%
-  Алостроф 78%

СПИСОК ОСНОВНЫХ ЮРИДИЧЕСКИХ ИЗДАНИЙ

Издание	Тираж	Собственники
Издательство "Юридическая Практика"		Сергей Коннов, ООО "Юридическая практика"
Еженедельная газета "Юридическая практика"	8500	
Ежемесячная газета «Судовий вісник — Юридична практика»	1000	
Ежемесячный журнал «Український адвокат»	2000	
Ежемесячный журнал «Український Юрист»	1000	
Ежемесячный журнал "Ukrainian Journal of Business Law"	1000	
Юридические фирмы Украины. Ежегодное исследование рынка	2000	
Ukrainian law firms. A Handbook for foreign clients	2000	
Издательство "Юридична газета"		Asters, Arzinger, ЕПАП
Еженедельная газета "Юридична газета"	4000	
Еженедельная газета "Правовий тиждень"	6000	ЮПФ «Грищенко та Партнери»
Еженедельная газета "Закон & Бизнес"	16000	Леонід Черновецький
Еженедельная газета "Судебная юридическая газета"	15000	ООО Центр социально-политических технологий "Паблик Релейшинс"
Еженедельная газета "Юридичний вісник України"	43800	ООО "Юрінком Інтер"
Еженедельное электронное издание "ЮРИСТ & ЗАКОН"	–	ООО "ЛИГА ЗАКОН"

Продающая контент-стратегия:

ЦА

ПЛАН

ЗАГОЛОВОК

ТЕКСТ!

FEEDBACK



Обратная связь для построения эффективной коммуникации

A follow-up call is the magic trick that turns business cards into money.

Работа с кейсами



ВИКТОРИЯ
КАЛИНИНА

FEMALE 1980-02-12

CONTACT INFORMATION

856 942 25 81

VICTORY.KALINIINA@GMAIL.COM

PROFESSIONAL AREA

HUMAN RESOURCES Industry

EDUCATION/TRAINING category



RESUM



Работа с кейсами

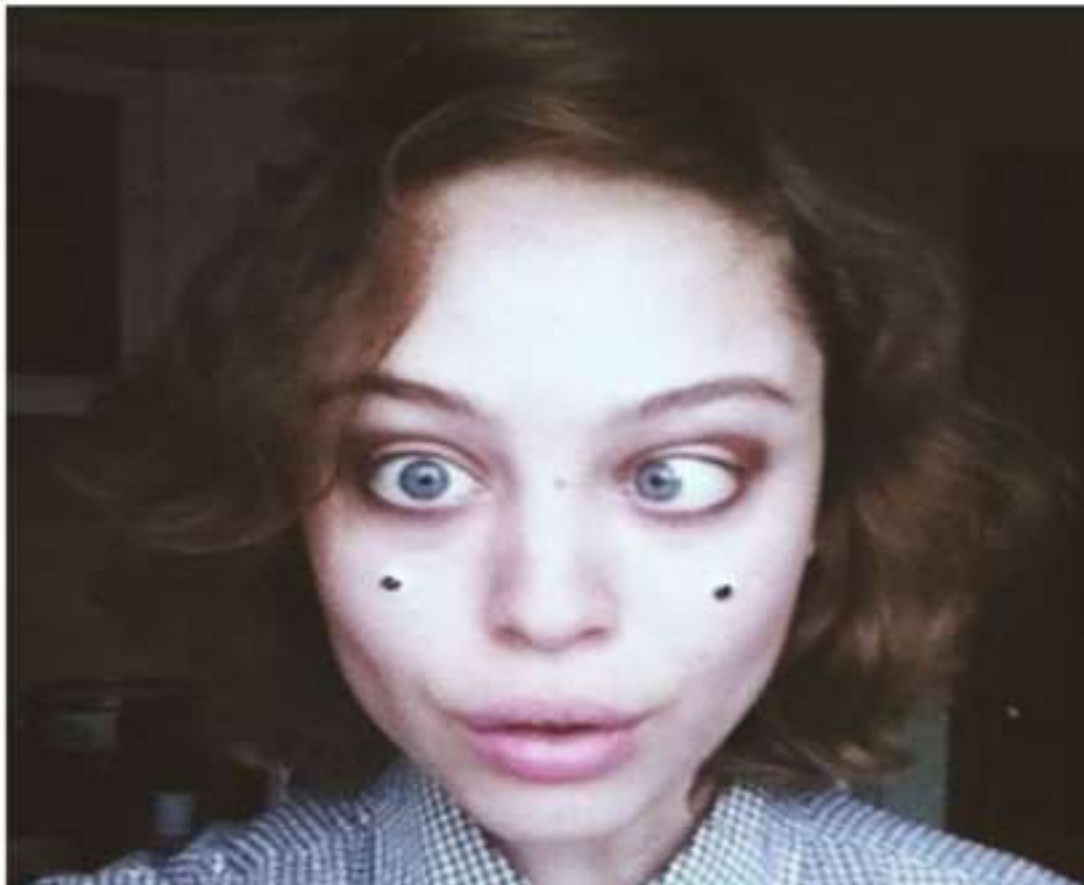
МИЛЫЕ ЛЮДИ

ищу работу: умею много чего.

уверенный пользователь PC и Mac, имею за плечами художественное образование. много опыта в сфере работы с людьми и вообще, я еврейка. мне по плечу почти все.

усердная дашка ждет новостей!

(интересующимся высылаю резюме)





Offline

СВЯЗИ
РЕШАЮТ ВСЕ

Личные связи —

**личный
капитал**

**Качество важнее
количества!**



Offline – пути



Правильные встречи – правильные результаты



Правила нетворкинга



ВИДЫ МЕРОПРИЯТИЙ



Образовательные мероприятия

Тема

Спикер

Площадка для рекламы

Площадка для ивента

Ивент

Follow Up

ВОЗМОЖНОСТИ

Ассоциации

Индустрии

Ивенторы

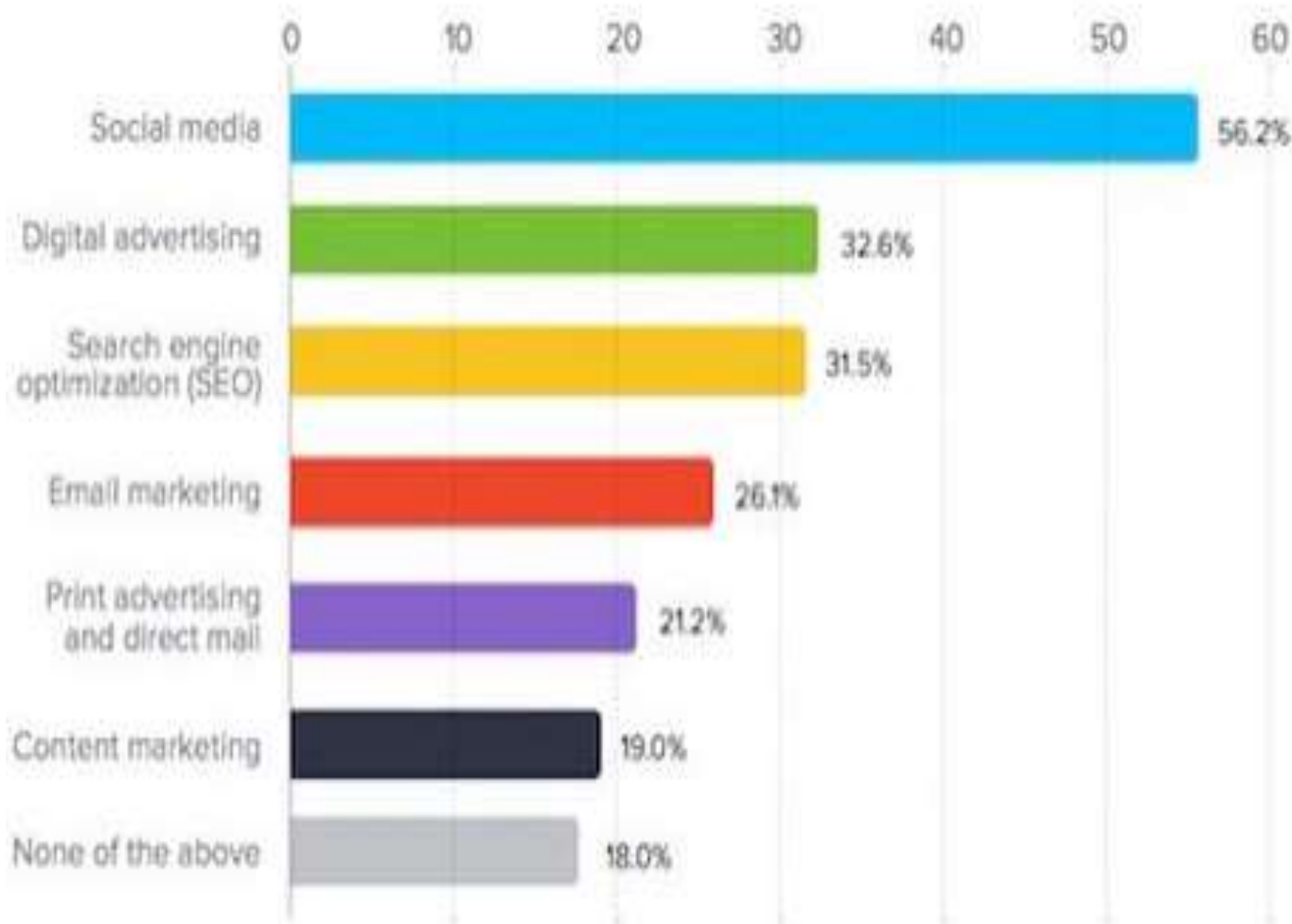
Конкуренты

Гости-спикеры



Маркетинговый бюджет

На что будем тратить:



Which marketing tactics (if any) do you plan to budget more for in 2017?

2,065 answers from 1,009 respondents

Бюджет формируется

от:

- **времени операционной деятельности**
- **масштаба деятельности**
- **используемых видов рекламы**
- **желаемой отдачи вложений в маркетинг**
- **квалификации маркетолога**

Marketing Budget 2018

Стаття витрат	Витрати 2018/ план		Витрати 2018/ факт		Коментарі
	USD	грн	USD	грн	
I. Маркетинг, PR, розвиток бізнесу					
1 Членство в асоціаціях					
	Разом	0	0	0	0
2 Участь у рейтингах, лістингах					
	Разом	0	0	0	0
3 Публікації					
	Разом	0	0	0	0
4 Реклама					
	Разом	0	0	0	0
5 Спонсорська підтримка бізнес заходів для розвитку бізнесу					
	Разом	0	0	0	0
7 Проведення заходів (семінари, спеціальні заходи для клієнтів, преси)					
	Разом	0	0	0	0
8 Соціальна відповідальність (спонсорська підтримка студентів, благодійна д-ть)					
	Разом	0	0	0	0
9 Презентаційні матеріали (дизайн, розробка, виробництво)					
	<i>Печатная продукция</i>				
	<i>Рекламные материалы</i>				
	<i>Сувенирная продукция/канцелярия</i>				
	Разом	0	0	0	0
Маркетинг ВСЬОГО					

ROMI



“Half the money I spend on advertising is wasted; the trouble is I don't know which half.”

John Wanamaker

US department store merchant (1838 - 1922)

$$\text{ROMI} = \frac{(\text{ПРИБЫЛЬ}) - (\text{РАСХОДЫ})}{\text{РАСХОДЫ}} \times 100\%$$

«Я никотин»

Маркетинг
это...

Тренды

Маркетинг
микс

ЦА

Х КЛ

П + У + В
КЛИЕНТОВ

Позициони
рование

Точки
контакта

7 заповедей маркетолога

1. Ориентация на клиента (внутреннего и внешнего)
2. Знание и понимание конкурентов
3. Построение отношений со всеми стейкхолдерами
4. Профессиональное планирование
5. Разработка стратегий сервиса и коммуникаций для построения сильного бренда
6. Максимальное использование новых технологий
7. Поиск новых возможностей

***Маркетинг -
это все!
Все - это
маркетинг!***

Домашнее задание

- **Заполнить рабочую тетрадь**

Вопросы?

Бизнес-центр "Леонардо", 14-й эт.

ул. Богдана Хмельницкого, 19-21
Киев 01030, Украина

Тел. + 380 44 230 6000
Факс + 380 44 230 6001

E-mail: victoria.yesaulenko@asterslaw.com
Website: www.asterslaw.com



Спасибо!

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ:

Виктория Есауленко <http://forbes.net.ua/author/33810>, <http://nv.ua/opinion/yesaulenko.html>

Майкл Портер. Конкурентная стратегия: методика анализа отраслей конкурентов

Пол Темпорал. Эффективный бренд менеджмент

Траут Джек. Дифференцируйся или умирай!

Филлип Котлер. 10 смертных грехов маркетинга

У. Чан Ким, Рене Моборн. Стратегия голубого океана

Али Хосравиани. Маркетинг микс и его влияние на стоимость бренда на рынке

Эл Райс, Лора Райс. Расцвет пиара и упадок рекламы, Происхождение бренда

Игорь Манн. Маркетинг на 100. - Маркетинг без бюджета. - Номер 1. Как стать лучшим в том, что ты делаешь.

Джон Янч. Маркетинг без диплома. Просто и практично

Гарри Беквит. Продавая незримое

Эл Райс и Джек Траут. Позиционирование. Битва за узнаваемость

Энди Серновиц. Сарафанный маркетинг. Как умные компании заставляют о себе говорить

Даниэль Ялдин. Маркетинговые коммуникации: современная креативная реклама

Мартин Линдстром. Вынос мозга; Buyology