

ПРОБЛЕМА В ВАС. Посмотрим правде в глаза?



**Анастасия Комарова,
Руководитель проекта
INFOBTL
(г. Москва)**

По опыту общения с региональными агентствами я знаю, что клиентов - федеральные агентства они любят больше, нежели местных локальных клиентов. Причинами называют и небольшие бюджеты, по сравнению с федеральными брендами, и не готовность к внедрению креатива (просят банальных лифлетингов). Говорят, что работать с местными, небольшими заказчиками сложнее и заполучить их в клиенты сложнее («сами не знают, чего хотят», «предлагаем им и лифлетинги и ПЗП, а они и слушать не хотят», «говорят, что им продажи нужны, а не реклама»).

Расспрашивая подробнее, каждый раз убеждаюсь, проблема не в заказчиках. Как бы не хотелось этого ни признавать, давайте научимся смотреть проблемам в глаза. Иначе их не решить. Проблема в самих агентствах. Проблема в вас самих.

Когда заказ в региональное агентство приходит от клиента-агентства, это выглядит как четкая инструкция, где уже указана механика вместе с инструкцией для тренинга персонала, все подробности, иногда даже точный бюджет, который готовы выделить. Или предложение назвать свою цену (чаще всего на условиях тендера). Региональному игроку BTL-рынка остается назвать свою цену, и если «ставка сыграет», агентство получит заказ.

В региональных агентствах не всегда есть account-менеджеры, а если они и есть, то их обязанности ограничиваются ведением существующей клиентской базы: напомнить про оплату, выслать акт, спросить будет ли продолжение проекта (новая волна). Региональные account-ы не озабочены поиском и привлечением новых клиентов. Их работа никак не связана с продажами и оборотом компании.

На круглом столе «Меркурий. Регион» в декабре прошлого года, я уже озвучила эту проблему, как одну из самых пагубных для агентств. Женщина из зала вступила со мной в дискуссию: «Мы пробовали отправлять менеджеров по продажам на встречи с клиентами. Ничего хорошего. Они сами не знают, чего хотят. Мы им предлагали и лифлетинги, и сэплинги, и ПЗП. А они говорят, что им не нужна реклама. Им продажи нужны. И требуют от нас гарантий результата. Предлагают по результату оплачивать. А какие гарантии мы можем дать?» Кто-то из классиков бизнес-литературы сказал: «покупателю не нужна дрель – ему нужны дырки в стенах». В нашем бизнесе эта

простая истина верна на 100%. Нашим клиентам не нужна реклама. Им нужны продажи. Не пытайтесь переубедить их в обратном, или доказать нереальность удовлетворения их потребности. Научитесь подстраиваться. Станьте клиентоориентированными. И создайте, наконец, грамотный отдел продаж. Научите своих продавцов, предлагать различные способы увеличения продаж и повышения узнаваемости бренда, а не различные виды промо-акций. Выбросьте профессиональный сленг, при работе с теми, для кого эти слова – пустой набор звуков. Начните говорить на языке клиента. Поймите и примите его потребности. Предложите ему то, что он хочет получить.



Фото из архива INFOBTL. Тренинг по теме «Как организовать BTL -акцию» 2014 г.

Обучите своих менеджеров по продажам: они должны приходить на встречи к клиентам подготовленными. Знать, кто конкуренты и кто целевая аудитория потенциального клиента, на встречу к которому, они пришли. Иметь несколько готовых предложений для достижения разных целей, которые клиент может обозначить, как первостепенные. Иметь портфолио работ по аналогичным проектам, состоящее не только из фотоотчетов, но и цифр (какое кол-во контактов

было совершено за период акции, на сколько процентов увеличилась лояльная аудитория бренда, насколько повысился объем продаж во время акции, и какой эффект остался по ее окончанию).

Научитесь вести подсчет этот цифр. Будущее за результатом, а не за процессом. Учитесь работать на результат! Не знаете, как этому научиться? Приходите к нам. Мы научим!

INFOBTL - первый образовательный проект для BTL'щиков

Тренинги

для personnel-менеджеров
для project-менеджеров
для account-менеджеров
для руководителей

Коучинг

индивидуальная работа
с коучем по установке и
достижению целей
работа до результата

Консалтинг

разработка и внедрение
готовых решений
в рамках отдела
или целого агентства

infobtl.ru
info@infobtl.ru
8-903-13-14-789



P.S. первая 40-минутная консультация бесплатно!