



# **Target Marketing**

**Prezentacja  
produktów**



# Target Marketing

Serwis **TargetMarketing.pl**, który stanowi część **Grupy Marketingowej TAI**, dedykowany jest usługom marketingu bezpośredniego.

Serwis jest jednym z liderów opinii w tym zakresie i patronem medialnym wielu imprez branżowych. To portal skupiający wokół siebie użytkowników związanych z rynkami contact center oraz bazami danych b2b. Oferuje: bazy danych, usługi telemarketingowe, badania CATI i inne narzędzia wykorzystywane w ramach marketingu bezpośredniego.

Poprzez oferowane narzędzia: reklamę banerową, artykuły sponsorowane i public relations oraz inne formy, serwis umożliwia również komunikację oraz dotarcie do użytkowników tych rynków - firm i osób, działających w tej branży i zainteresowanych usługami z nimi związanymi.

# Serwis Targetmarketing.pl w ramach usług marketingu bezpośredniego oferuje:

## ↻ **biznesowe bazy danych**

- bazy danych pudełkowe
- bazy danych statyczne
- bazy danych dynamiczne

## ↻ **call center**

- działania wspierające sprzedaż
- infolinie dedykowane
- ankietowanie

## ↻ **badania CATI**

- badania satysfakcji
- badania rozpoznawalności marki
- badania ewaluacyjne
- mystery shopping

## ↻ **emailing**

## ↻ **direct mailing**

# W tej prezentacji o atutach produktów TM omawiane będą:

- ↪ bazy statyczne
  - ↪ bazy dynamiczne
  - ↪ generowanie leadów handlowych
  - ↪ umawianie spotkań
  - ↪ badania jakościowe i ilościowe
  - ↪ akcje e-mailingowe
  - ↪ infolinie
- 

OGÓLNE

# Atuty – Ogólne

↪ stały zespół pracowników posiadających doświadczenie w różnorodnych projektach. Konsultanci zatrudnieni są w naszej firmie na stałe, a nie jak często ma to miejsce u konkurencji - zatrudnianie „studentów” tylko do projektu



↪ stała współpraca (realizacja cykliczna kilku umów w ciągu roku)



# Atuty – Ogólne



↪ referencje dostępne na życzenie

↪ możliwość uzgodnienia dogodnego terminu realizacji



# Atuty – Ogólne

↪ zawarcie umowy zabezpieczającej prawa Klienta



↪ możliwość reklamacji (bazy) w terminie do 30 dni od momentu przekazania bazy

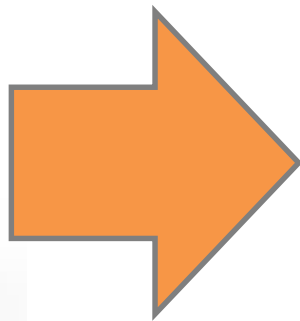


↪ możliwość zapisu danych na płycie lub innym nośniku pamięci albo w formie spersonalizowanego wydruku na kopertach, listach, ofertach lub etykietach. Możliwość eksportu danych do różnych formatów wskazanych przez zamawiającego.



# Atuty – Ogólne

- ↻ możliwość deduplikacji bazy po wcześniej ustalonych kryteriach z bazą, którą Klient już posiada
- ↻ możliwość przeprowadzenia akcji/badania na bazie dostarczonej przez Klienta
- ↻ możliwość wskazania firm do kontaktu
- ↻ możliwość targetowania bazy po kryterium wybranym przez Klienta



# Atuty – Ogólne

- Raporty - na zakończenie działań.  
Przygotowujemy raport końcowy w pliku aplikacji xls zawierający pełne zestawienie uzyskanych danych. Możliwość przygotowania raportów częściowych np. tygodniowych



- Możliwość poznania statystyk bazy (np. ile jest rekordów w danym województwie z jakim danymi)



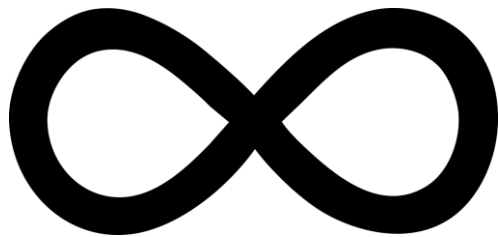
# BAZY DANYCH STATYCZNE

Bazy danych z możliwością targetowania

# Atuty – Bazy statyczne



↪ możliwość pobrania próbki bazy



↪ możliwość wykorzystania baz wielokrotnie, brak limitów

↪ możliwość łączenia usług



# Atuty – Bazy statyczne

↻ bazy pudełkowe – bazy sprzedawane bez targetu, ale w bardzo atrakcyjnych cenach

↻ możliwość negocjacji ceny

↻ indywidualne podejście do Klienta –  
możliwość sprzedaży bazy z danymi poza standardowymi pakietami np. baza zawierająca nazwę, telefon i adres e-mail – wycena indywidualna

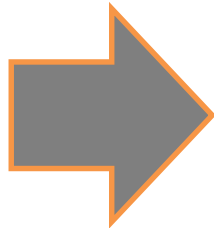


**BEST PRICE**



# Atuty – Bazy statyczne

↻ bazy przygotowywane zgodnie z obowiązującym prawem (ustawa o ochronie danych osobowych, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną)



↻ standardowo baza przekazywana jest pocztą elektroniczną w postaci pliku aplikacji xls



# Atuty – Bazy statyczne

↻ aktualność danych 60-90%. Aktualność danych jest zależna między innymi od branży i rodzaju firmy np. w sklepach detalicznych jest znacznie niższa niż w dużych zakładach produkcyjnych



↻ możliwość przygotowania baz w drodze monitoringu Internetu (szczególnie przy niestandardowych tematach, wąskich, szczegółowych kategoriach)



# BAZY DYNAMICZNE

Przygotowywane indywidualnie zgodnie z  
zapotrzebowaniem w drodze wywiadu CATI



# Atuty – Bazy dynamiczne



↻ możliwość weryfikacji bazy danych dostarczonej przez Klienta



↻ stała współpraca



# Atuty – Bazy dynamiczne

↻ weryfikacja telefoniczna bazy przeprowadzona metodą CATI. Możliwość wykonania wywiadów inną techniką dostosowaną do wymagań



↻ bazy w 99,99 % aktualne , bazy weryfikowane telefonicznie



# GENEROWANIE LEADÓW HANDLOWYCH

Podejmowanie kontaktu z respondentami zidentyfikowanymi w bazie i przeprowadzanie rozmowy, której celem jest przedstawienie językiem korzyści oferty dedykowanej firmie.

# Atuty – Generowanie leadów handlowych



⇒ bazy w 99,99 % aktualne



- ⇒ dokładne dobranie grupy docelowej (określenie branży, zakresu terytorialnego, osób decyzyjnych, do których kierowana jest oferta)
- ⇒ możliwość deduplikacji bazy z bazą Klienta w celu wykluczenia podmiotów, z którymi Klient już współpracuje



# Atuty – Generowanie leadów handlowych

- ↻ doświadczenie w różnorodnej tematyce – np. projekty związane z badaniem zapotrzebowania na specjalistyczny sprzęt techniczny, technologicznych, a także określenie potencjału zainteresowanie szkoleniami czy kursami językowymi.



- ↻ pomoc w tworzeniu skryptów rozmów



# Atuty – Generowanie leadów handlowych

↪ możliwość wysyłki oferty do potencjalnie zainteresowanego podmiotu zaraz po zakończeniu rozmowy telefonicznej (wysyłka e-mailem lub pocztą tradycyjną)



↪ możliwość przygotowania oferty graficznej do wysyłki

↪ wywiad telefoniczny przeprowadzony metodą CATI. Możliwość wykonania wywiadów inną techniką dostosowaną do wymagań



# UMAWIANIE SPOTKAŃ

Umawianie spotkań z przedstawicielami handlowymi

# Atuty – Umawianie spotkań

↻ możliwość rozliczenia prowizyjnego po analizie skuteczności akcji pilotażowej i na jej podstawie wyliczenie ceny za jedno spotkanie



↻ akcja pilotażowa na próbie min. 250 lub 500 rekordów. Skuteczność akcji zależy od wielu czynników – np. konkurencji, nasycenia rynku, atrakcyjności produktu/usługi

↻ dokładne dobranie grupy docelowej (określenie branży, zakresu terytorialnego, osób decyzyjnych, do których kierowana jest oferta)





# Atuty – Umawianie spotkań

- ↪ pomoc w tworzeniu skryptów rozmów
- ↪ bazy w 99,99 % aktualne
- ↪ możliwość deduplikacji bazy z bazą Klienta w celu wykluczenia podmiotów, z którymi Klient już współpracuje



- ↪ możliwość wysyłki oferty do potencjalnie zainteresowanego podmiotu zaraz po zakończeniu rozmowy telefonicznej (wysyłka e-mailem lub pocztą tradycyjną)



# Atuty – Umawianie spotkań

- ↻ dostosowujemy się do preferencji terytorialnych i np. w pierwszej kolejności umawiamy spotkania z firmami z określonego miasta czy województwa (ułatwia to logistykę, planowanie wizyt przez przedstawiciela Klienta)
- ↻ możliwość przygotowania oferty graficznej do wysyłki
- ↻ wywiad telefoniczny przeprowadzony metodą CATI. Możliwość wykonania wywiadów inną techniką dostosowaną do wymagań



# Atuty – Umawianie spotkań

- ➔ raporty – codziennie wysyłany jest raport dzienny zawierający listę podmiotów zainteresowanych spotkaniem (dokładne ustalenie daty, godziny i miejsca spotkania). Raporty tygodniowe zawierające pełne zestawienie działań wykonanych w danym tygodniu. Na zakończenie działań przygotowujemy raport końcowy w pliku aplikacji xls zawierający pełne zestawienie uzyskanych danych



# Atuty – Umawianie spotkań

↻ nie prowadzimy kalendarza spotkań dla poszczególnych pracowników Klienta.

Jednak dostosowujemy się do preferencji i np.

- nie umawianie spotkań w określone dni (np. w poniedziałki i piątki), umawiamy spotkania w określonych godzinach (np. od 10:00 do 18:00, umawiamy spotkania z określoną częstotliwością (np. co 2, 3 godziny)




↻ standardowo nie potwierdzamy terminów już raz umówionych spotkań – Klient mając pełen obraz wszystkich swoich spotkań i planowanych wizyt może potwierdzając przestawić spotkanie na dogodny dla siebie termin.


Na życzenie istnieje możliwość ponownego kontaktu w celu potwierdzenia spotkania jednak wiąże się to z dodatkowymi kosztami.



# Atuty – Umawianie spotkań



↻ doświadczenie w różnorodnej tematyce – np. projekty związane z badaniem zapotrzebowania na specjalistyczny sprzęt techniczny, technologicznych, a także określenie potencjału zainteresowania szkoleniami czy kursami językowymi.



# BADANIA ILOŚCIOWE I JAKOŚCIOWE CATI

Telefoniczne badania metodą CATI (Computer Assisted Telephone Interview - badanie telefoniczne wspomagane komputerowo) realizowane są przy wykorzystaniu technik teleinformatycznych

# Atuty – Badania ilościowe i jakościowe

## CATI

↻ doświadczenie w prowadzeniu różnego rodzaju badań np. badania jakości obsługi, badania satysfakcji, znajomości marki, badania day after, tajemniczy klient itp.



↻ badania prowadzone metodą wywiadu telefonicznego CATI. Możliwość wykonania wywiadów inną techniką dostosowaną do wymagań



↻ możliwość przygotowania ankiety, kwestionariusza do badania



# Atuty – Badania ilościowe i jakościowe

## CATI

- ⇒ wykorzystanie różnych metod badawczych np. NPS (metoda Net Promoter Score wykorzystywana do badania lojalności Klientów).

Możliwość dostosowania metody badawczej do wymagań



- ⇒ dokładne określenie grupy docelowej i próby badawczej

- ⇒ możliwość przygotowania raportów badawczych (szczegółowe analizy, korelacje, prezentacje itp.)





# AKCJE E-MAILINGOWE

Aplikacja e-mailingowa - narzędzie, dzięki któremu można przeprowadzać skuteczne kampanie e-mailingowe

# Atuty – Akcje e-mailingowe

- prosta i intuicyjna obsługa aplikacji mailingowej pozwalająca na samodzielne przygotowanie i przeprowadzenie kampanii
- profesjonalne przygotowanie i realizacja kampanii e-mailingowych zgodnie z potrzebami zleceniodawcy wysyłki



- dostęp do aplikacji oraz możliwość bieżącej, szczegółowej analizy wysyłki przez Klienta



# Atuty – Akcje e-mailingowe

- ➔ najszybszy, najskuteczniejszy i najtańszy sposób na dotarcie z ofertą (informacją) do właściwej grupy potencjalnych Klientów
- ➔ wysoka skuteczność realizowanych kampanii e-mailingowych, wysokie wskaźniki kliknięć (CTR) i otwarć (OR)



- ➔ bezpłatna pomoc techniczna dotycząca obsługi aplikacji e-mailingowej



# Atuty – Akcje e-mailingowe

- ➔ możliwość wykupienia określonego limitu wysyłkowego
- ➔ wysoka dostarczalność wiadomości wynikająca z przestrzegania polityki antyspamowej i zaawansowanych rozwiązań technicznych
- ➔ zgodność technologii i procedur z wymaganiami GIODO dające pewność bezpiecznego i zgodnego z prawem wykorzystywania danych osobowych odbiorców w e-mail marketingu



# Atuty – Akcje e-mailingowe

- ↻ dostęp do aplikacji przez 12 miesięcy bez względu na wykupiony limit, co pozwala na przeprowadzenie własnych akcji wysyłkowych w dowolnym terminie
- ↻ przeprowadzenie akcji e-mailingowej w oparciu o bazę danych zakupioną w GM TAI obniża cenę kampanii o 50% !!!
- ↻ możliwość realizacji wysyłki w oparciu o własną bazę lub/i bazę zakupioną i przygotowaną przez GM TAI



# Atuty – Akcje e-mailingowe

- ↻ możliwość realizacji wysyłek cyklicznych w ramach wykupionego limitu
- ↻ możliwość zaprogramowania czasu wysyłki



# INFOLINIE

Infolinie dedykowane: informacyjne, reklamacyjne, help desk -  
wzmocnienie, intensyfikacja lub wykreowanie profesjonalnego i  
cyklicznego kontaktu z Klientem

# Atuty – Infolinie

- ↻ obsługa 24 h na dobę 7 dni w tygodniu
- ↻ możliwość obsługi infolinii w wybranych godzinach np. po godzinach pracy CC Klienta infolinia przekierowywana jest do naszego centrum kontaktowego
- ↻ CC na kilkadziesiąt stanowisk z możliwością rozbudowy





# Atuty – Infolinie

- ↪ dwie lokalizacje Poznań, Kraków
- ↪ doświadczenie w prowadzeniu projektów o różnej tematyce: infolinie zgłoszeniowe, reklamacyjne, informacyjne, help desk
- ↪ nie ograniczanie się tylko do dużych zleceń, a więc i dużych Klientów (obsługujemy również te mniejsze zlecenia)
- ↪ stała kadra lojalnych pracowników zatrudnionych w centrum kontaktowym.

Nie korzystamy z przypadkowych osób na zlecenie lub z agencji pracy tymczasowej, zdając sobie sprawę jak ważne jest przygotowanie merytoryczne i praktyczne.



# Atuty – Infolinie



- ⇒ indywidualna wycena po dokładnej diagnozie potrzeb Klienta, tak, aby rozwiązanie, jakie zastosujemy w maksymalny sposób spełniało powierzone mu funkcje.

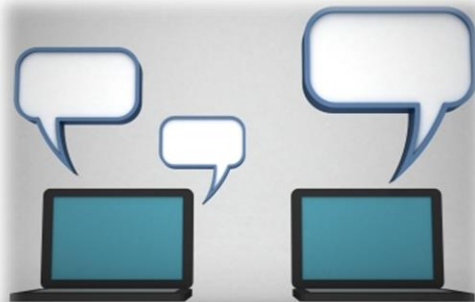
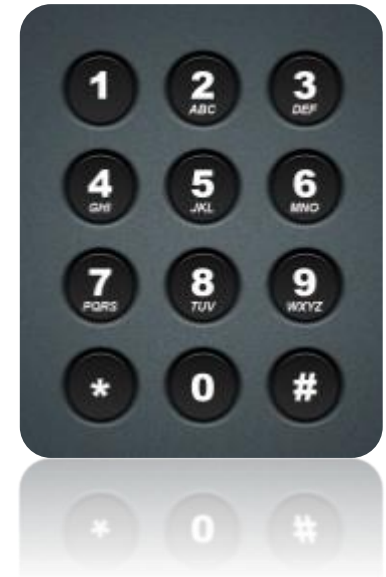


- ⇒ instalacja, skonfigurowanie i przygotowanie nagrań lektorskich dla systemu IVR. Możliwość wyboru lektora we współpracującej z nami faktorii lektorskiej po adresem [www.mikrofonika.net](http://www.mikrofonika.net) Cena zależna od długości komunikatów , ilości oraz lektora.



# Atuty – Infolinie

↪ możliwość uruchomienia numeru standardowego – numer stacjonarny w określonej numeracji np. warszawskiej, poznańskiej lub numeru specjalnego 0-800 lub 0-801. W przypadku posiadania już swojego numeru, przekierowanie infolinii do naszego DDI.



↪ możliwość ustalania wspólnie skryptów rozmów, procedur obsługi infolinii oraz bazy wiedzy dla konsultantów



# Atuty – Infolinie

↪ możliwość przyjmowania zgłoszeń/obsługi różnymi kanałami np. telefon, e-mail, faks, listy tradycyjne

↪ rejestrowanie rozmów. Możliwość w łatwy sposób odnalezienia konkretnej rozmowy (istotne np. w przypadku reklamacji)



↪ raporty – indywidualne podejście.

Możliwość przygotowania raportów standardowych generowanych z systemu – daty, godziny i czasy połączeń do infolinii oraz jej tematykę lub przygotowania raportów zgodnie z określonymi parametrami (raporty specjalne)

lub możliwość podłączenia się konsultanta on-line pod końcówkę aplikacji Klienta (zapisywanie danych w systemie Klienta na bieżąco po zakończonej rozmowie)

# Atuty – Infolinie

↻ stałe monitorowanie jakości rozmów

↻ nadzór merytoryczny i technologiczny



↻ nadzór koordynatora nad bieżącą pracą konsultantów – kontrola efektywności i jakości pracy z wykorzystaniem możliwości technicznych systemu



# Atuty – Infolinie



wykorzystywany system CC daje możliwość:

- ✓ maksymalne skrócenie czasu oczekiwania w kolejce i czasu całej rozmowy (rozmowa kierowana jest do pierwszego wolnego agenta spełniającego określone wymagania)
- ✓ automatyczne przekazanie zebranych informacji o dzwoniącym kliencie
- ✓ agent otrzymuje wszystkie informacje zanim rozpocznie rozmowę
- ✓ automatyczne rozpoznanie dzwoniącego na podstawie numeru
- ✓ możliwość uruchomienia różnych struktur IVR w zależności od pory dnia, daty, godziny, numeru
- ✓ kompleksowa kontrola nad procesami obsługi Klienta



# Atuty – Infolinie

↻ możliwość szkolenia konsultantów u Klienta przed uruchomieniem projektu.



↻ próbny rozruch infolinii w celu zweryfikowania poprawności funkcjonowania całego systemu

# Atuty – Infolinie

↻ szkolenia miękkie oraz twarde – merytoryczne wewnętrzne oraz możliwość przeprowadzenia cyklicznych szkoleń przez Klientów (aktualizacja bazy wiedzy konsultantów)

↻ wieloletnia współpraca z większością Klientów np. Ecolines, Unizeto Technologies





THE

END