

Scoala de afaceri ePayment



Imaginea online a companiei

Adriana Iordan, Web Marketing Manger GECAD ePayment

Oana Solca, Web Shop & Web Care Marketing Manager Orange Romania

Radu Apostolescu, Director Executiv Marketing&Brand eMAG

Bucuresti, 12 martie 2008

TOTI AVEM O IMAGINE

Nu este vorba sa iti construiesti o imagine ci sa iti construiesti imaginea pe care o doresti.

Ce inseamna pentru tine imagine?

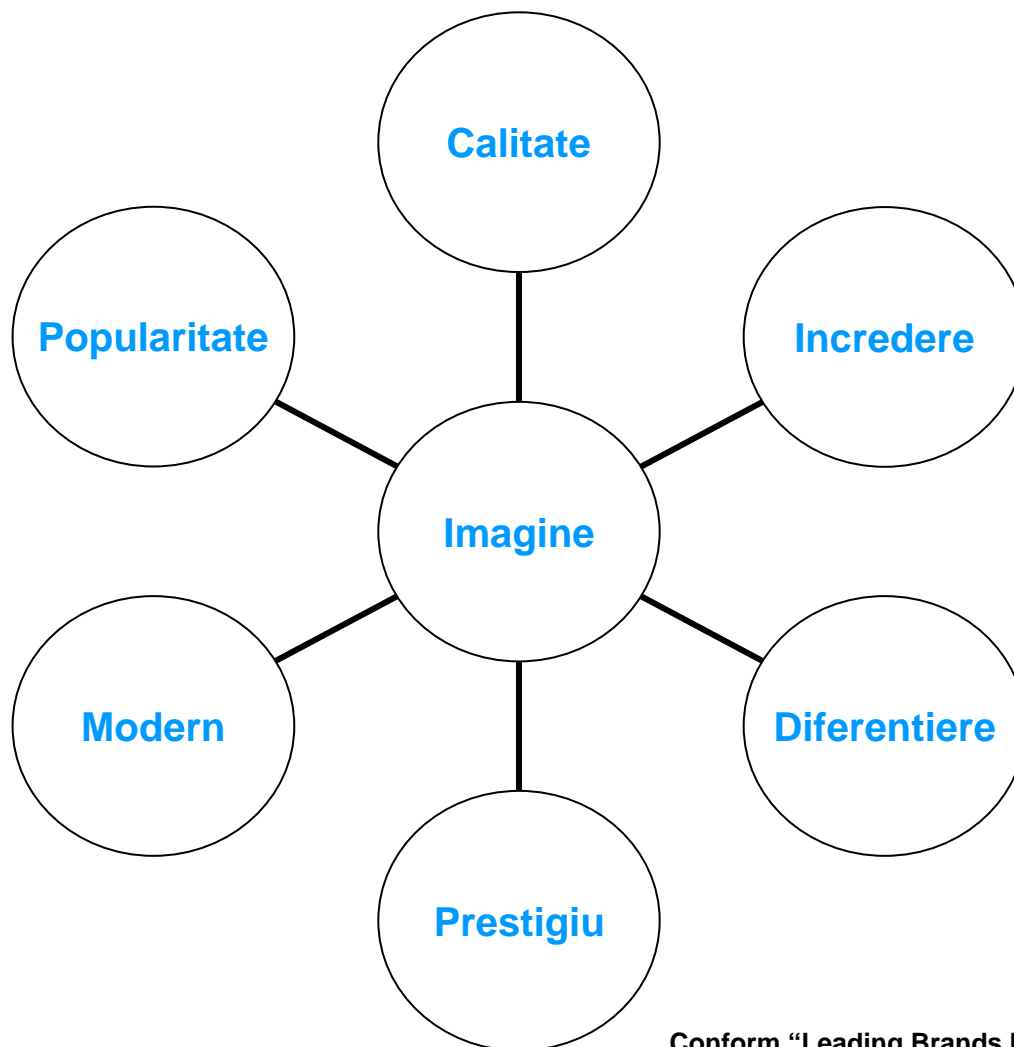
Inseamna sa fii un magazin online de referinta pentru clientii tai.

De ce este nevoie de imagine online?

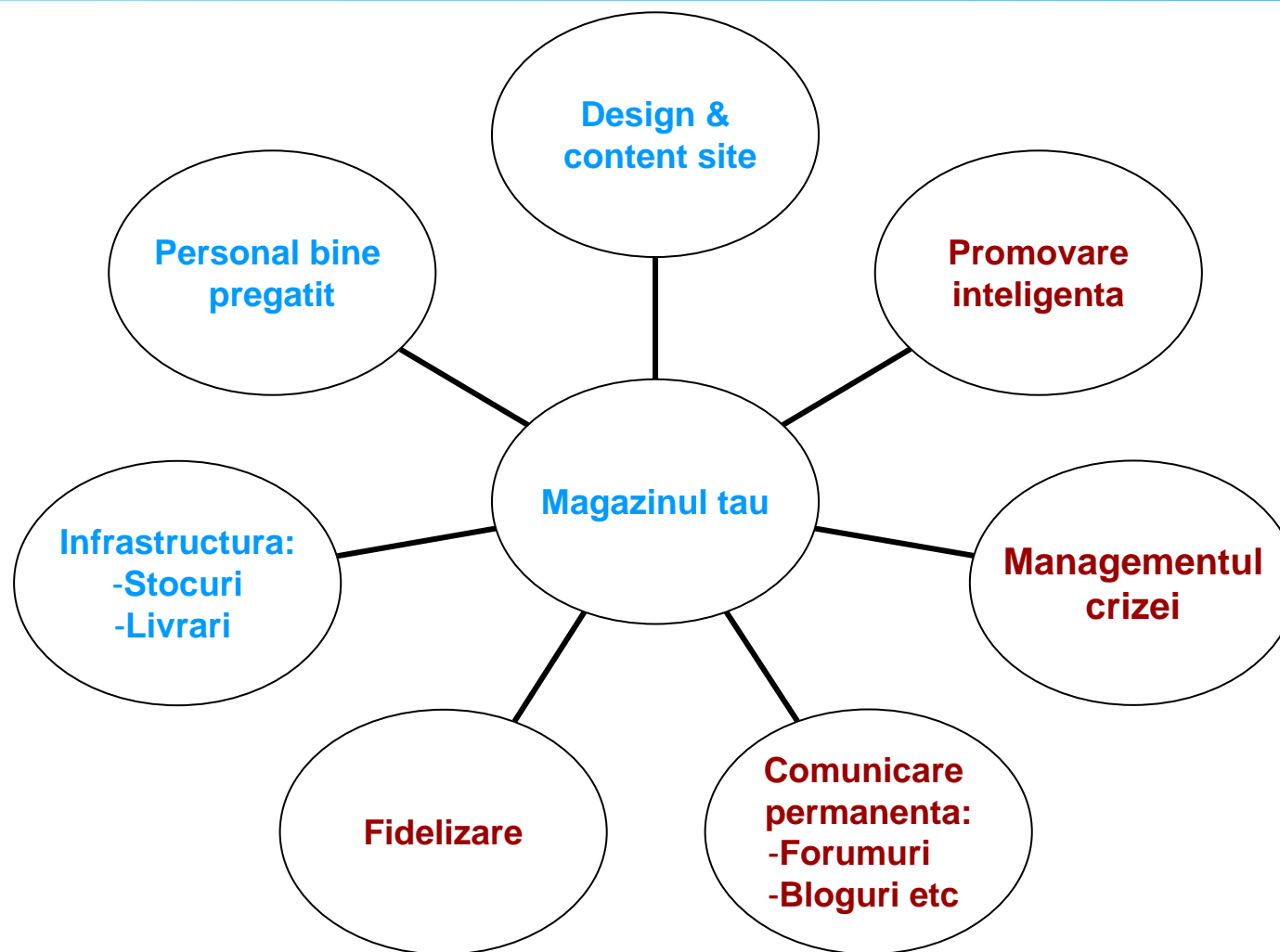
Pentru ca cea mai mare problema pe care o ai este **FIDELIZAREA** clientilor.

Internetul este un mediu dinamic, instabil in care clientii pot migra cu usurinta la competitie.

Lipseste interactiunea directa cu clientul, astfel incat construirea unei relatii bazate pe incredere este mai dificila.



Conform "Leading Brands by Romania Internet Users" - GEMIUS



KEY POINTS:

- Promotii exclusive online
- Content de calitate
- Functionalitate
- Usurinta in navigare
- Comunicare si interactiune permanenta
- Mix de marketing si comunicare eficiente
- Viteza de reactie si “reparare” a erorilor care cauzeaza criza de imagine

REZULTATE AWARENESS*:

- Prezent in TOP 10 Cele mai prezente branduri pe Internet, dupa companii precum Google sau Yahoo si devansand companii precum NIKE, Adidas sau Sony (raspunsuri spontane)
- Locul 1 in topul companiilor prezente pe internet, la categoria Telecom (raspunsuri spontane)

Conform “Leading Brands by Romania Internet Users” - GEMIUS

KEY POINTS:

- Comunitatea eMAG: forum, blog
- Canale variate de comunicare cu publicul
- Conceptul de comunicare al eMAG
- Promotii inovative
- Servicii post-vanzare
- Functionalitatile magazinului online
- Calitatea produselor in oferta eMAG si accesul clientului la acestea (stocuri)

REZULTATE AWARENESS*:

Locul trei in topul *Cele mai prezente branduri pe Internet*, dupa Google sau Yahoo si devansand companii eBay, Neogen, YouTube sau Amazon (raspunsuri spontane)

Studiu asupra loialitatii clientilor – DoubleClick Performics/e-tailing group:

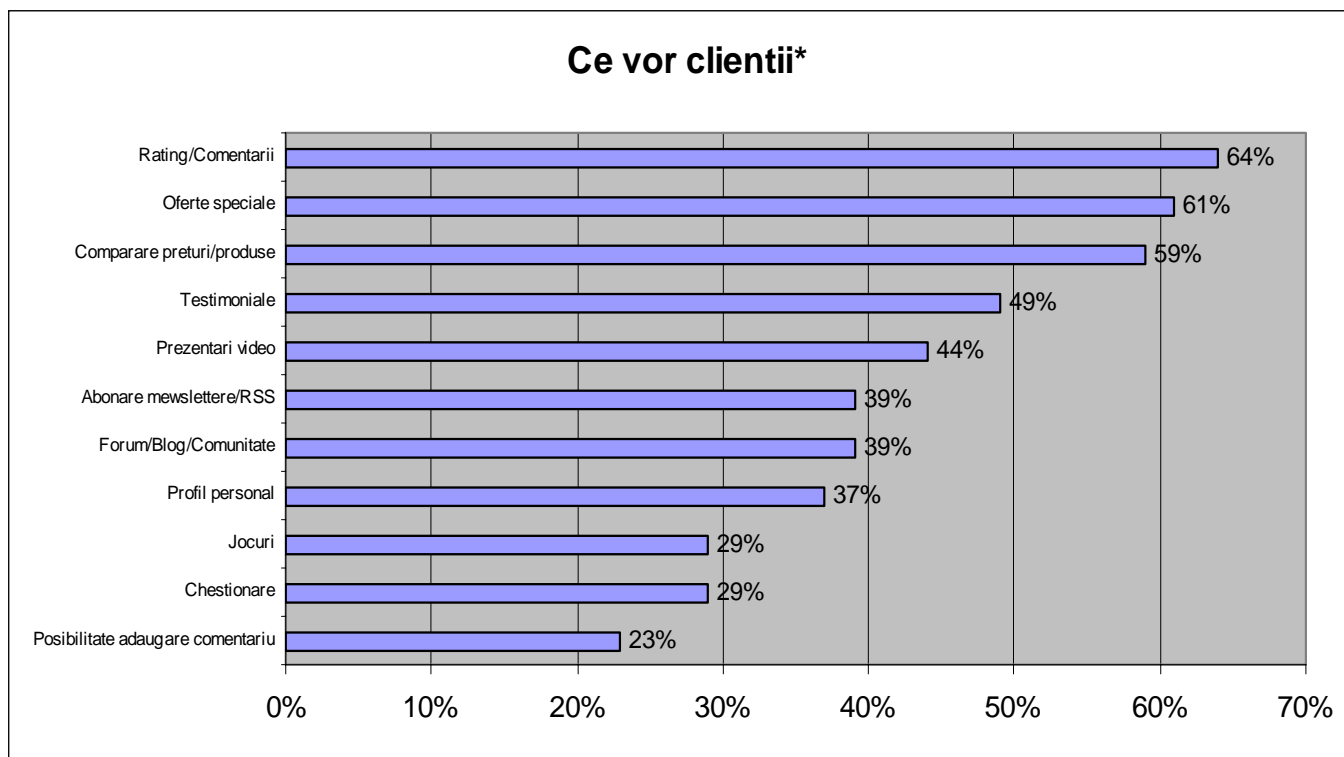
- 50% - valoare, calitatea serviciilor, mixul de produse
- 70% - au aderat la programe de loialitate
- 53% - discount-uri si oferte speciale pentru membri

DAR:

- 42% folosesc motoarele de cautare si instrumentele de comparare pentru a gasi pretul cel mai avantajos

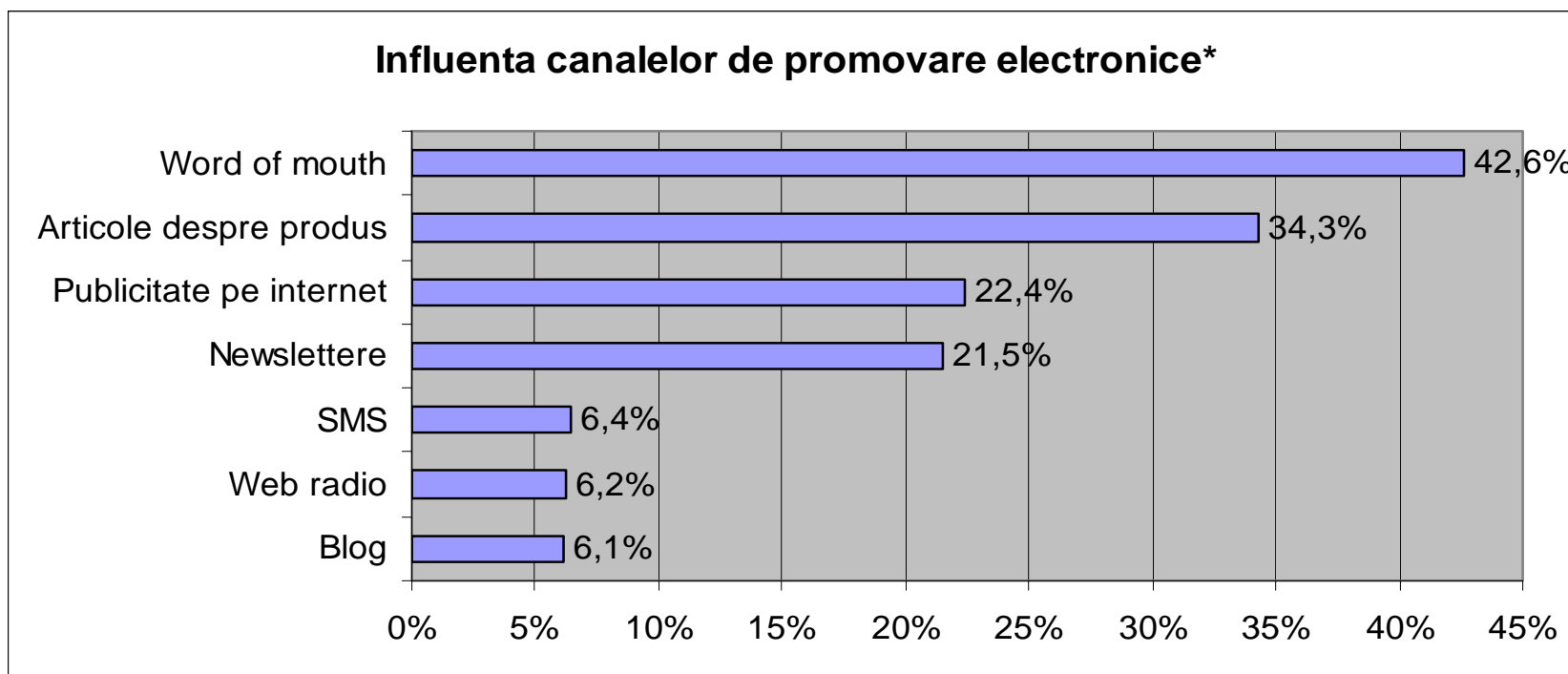
Cum sa te apropii de clienti: canale de comunicare online

- 43% dintre cumparatorii online din SUA citesc aproape intotdeauna comentarii ale altor utilizatori.
- 58% dintre deciziile de cumparare online in China au fost influentate de comentariile utilizatorilor si 46% de rezultatele folosirii motoarelor de cautare. (Netpop)



* Conform Forrester Research, februarie 2008

Ce inseamna promovare/promotii creative?



* Conform BIGresearch, Ianuarie 2008

Test: Stii ce sa faci in caz de criza?

- ▶ Ai o procedura de comunicare in cazul in care apare o problema care iti poate afecta imaginea?
- ▶ Stii care sunt situatiile neprevazute care pot aparea?
- ▶ Ai o lista cu intrebarile si raspunsurile aferente, posibile in caz de criza?
- ▶ Ai prevazut mesaje si canale de comunicare potrivite fiecarui public tinta?

Daca ai raspuns DA la intrebarile de mai sus, FELICITARI!
Inseamna ca esti pregatit in caz de criza.

Va multumim!

GECAD ePayment International

10A Dimitrie Pompei Bd.

020337 Bucharest, Romania

Tel: +40 21 303 20 66

Fax: +40 21 303 20 67

info@epayment.ro

www.epayment.ro

www.cecumperiazi.ro