

В2В-КОНТЕНТ: БОЛЬШЕ РАБОТЫ, БОЛЬШЕ ЗАТРАТ, БОЛЬШЕ ЭМПАТИИ

22.techart.ru

Елена Терновенко

руководитель практики «Копирайтинг»

План

1. В чем особенность B2B-контента.
2. Почему сейчас он особенно важен.
3. Статистика от Института контент-маркетинга (2021).
4. Актуальные темы, форматы и каналы распространения.
5. Неочевидные ошибки в коммуникациях.
6. Статистика от Американской ассоциации маркетинга (2022).
7. Заключение.

В чем особенность B2B-контента

Главные отличия B2B-покупателя от B2C:

1. Покупки не делаются импульсивно, решение может приниматься на протяжении нескольких месяцев, на основе логики
⇒ промоконтент должен более рационально обосновывать преимущества продукта
2. Приобретение товаров и услуг должно способствовать прибыли, прямо или косвенно
⇒ промоконтент должен это раскрывать

Почему сейчас контент особенно важен

1. В условиях неопределенности **важно реализовывать долгосрочную стратегию**, а контент — одна из ее основ. Системный контент-маркетинг поможет вашим потенциальным клиентам, которые сейчас в нерешительности, получить базу для принятия решения.
2. Иностранные компании продолжают уходить с российского рынка, а их клиенты остаются. И ищут новых поставщиков или производителей. С помощью продуманного контента вы **можете заявить о себе этой новой ЦА**.

Статистика от Института контент-маркетинга

Ежегодный отчет “Контент-маркетинг для B2B” составляется на основе опроса контент-маркетологов. В 2021 году в нем участвовало 810 респондентов со всего мира, а не только из США, как было ранее.



Основные инсайты отчета

1. Создание контента

Доля бизнесов, использующих аутсорсинг, выросла до **75%** в 2021.

При этом самое сложное — поиск исполнителя с подходящим отраслевым опытом (65%).

Топ-5 вызовов при работе с аутсорсом



Основные инсайты отчета

2. Форматы контента

90% респондентов использовали небольшие статьи/посты.

Наиболее успешные маркетологи предпочитали вкладываться в «длинные» форматы: описания кейсов, электронные книги, аналитические отчеты. Наилучшие результаты среди типов контента показали вебинары.

Топ-5 наиболее эффективных форматов контента



Основные инсайты отчета

08

3. Расходы

Бюджеты на контент-маркетинг выросли и, как ожидается, будут расти и дальше.

81%



опрошенных продвигают
контент платно

45%



отметили увеличение
расходов на продвижение

66%



полагают, что в 2022 году бюджет на
контент будет больше, чем в 2021 году;
ожидают увеличения инвестиций в
видео контент, офлайн-мероприятия и
вебинары

Основные инсайты отчета

09

4. Тональность коммуникаций

Половина респондентов заявили, что за последние 12 месяцев стало труднее привлекать внимание ЦА. Чтобы противостоять этому, многие компании поменяли тон своего маркетинга: стали более чуткими, эмпатичными по отношению к своей аудитории.

87% B2B-маркетологов считают, что важнее дать клиенту ценную для него информацию, а не рекламу продукта

” Мы стали больше проявлять чуткость к нашей аудитории и обнаружили, что она стала более восприимчивой к нашей информации

Актуальные темы, форматы и каналы распространения

10

Антикризисный контент

В период экономической турбулентности важно держать партнеров и клиентов в курсе происходящего у вас. Например, честно предупредить о повышении цен или успокоить, сообщив, как вы решаете проблему поставок зарубежных запчастей.

Характеристики антикризисного контента:

Оперативность.

1. Молниеносно реагируя на события и информируя о переменах свою аудиторию, компании показывают, что разделяют тревоги потребителей и не хотят держать их в неведении.

Информативность.

2. Какой бы неприятной ни была информация, ее нужно доносить до всех заинтересованных лиц. И здесь востребована краткость, четкость и понятность.

Эмпатия.

3. Главная задача антикризисного контента не просто проинформировать, а поддержать, выразить заботу, успокоить. Особенно это важно в соцсетях, где бренды напрямую коммуницируют с потребителями.



Техноэкспорт Агро
5 мар в 16:07

...

Дорогие партнеры!

Изменения экономики напрямую касаются и нашей компании. Мы испытываем на себе последствия резкого подорожания иностранной валюты, логистических проблем, перебоев с отгрузкой, введения санкций. Проверенные поставщики и многолетние партнеры аннулируют договоренности, отказываются исполнять обязательства, разрывают отношения.

👉 Однако «Техноэкспорт» заранее закупил необходимые действующие вещества и компоненты для производства средств защиты растений и благодаря этому мы продолжаем работу в прежнем режиме.

В настоящее время все наши препараты есть в наличии в необходимом объеме. Но мы не можем повлиять на макроэкономические факторы и понимаем, что цена на пестициды будет расти. Со своей стороны приложим все усилия для стабилизации цен.

Надеемся на ваше понимание и продолжение партнерских отношений.

Компания «Техноэкспорт».

Актуальные темы, форматы и каналы распространения

Вебинары / обучающие мероприятия офлайн

Могут быть как непосредственно о продукте, так и на более широкие темы, интересные ЦА. Сейчас развивается тренд на Lifelong Learning (непрерывное обучение), и аудитория благожелательна к подобным мероприятиям.



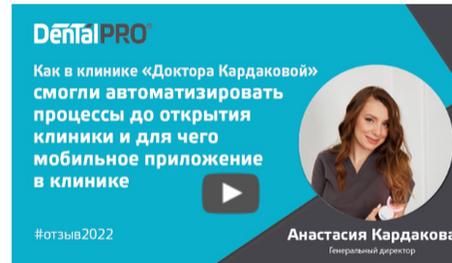
Лайфхак:

видео с проведенного вебинара можно разрезать на эпизоды и использовать в качестве контента для соцсетей.

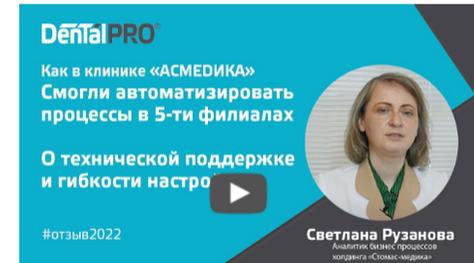
Актуальные темы, форматы и каналы распространения

Видеоотзывы

Реальные отзывы от партнеров работают на доверие к компании. Однако привычный вариант размещать цитаты или благодарственные письма постепенно устаревает. Современные пользователи, особенно зумеры, из всех форм подачи контента предпочитают видео. Это более наглядно и убедительно.



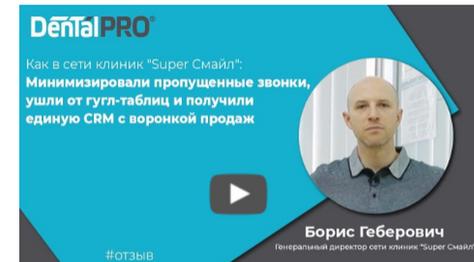
Отзыв клиники доктора Кардаковой



Отзыв клиники "АСМЕДИКА"



Один из авторитетных имплантологов в стране, основатель КЭМ г. Москва



Сеть стоматологических клиник "Super Смайл" г. Санкт-Петербург

Актуальные темы, форматы и каналы распространения

Личные блоги руководителей

Коммуникации с партнерами и поставщиками принято называть B2B, но, по сути, они являются, C2C, так как предполагают длительное и тесное личное взаимодействие представителей бизнесов. Ведение собственного блога — возможность оставаться на близкой связи со своими партнерами, а также развивать лояльность у потенциальных клиентов.



Актуальные темы, форматы и каналы распространения

14

Соцсеть Tenchat

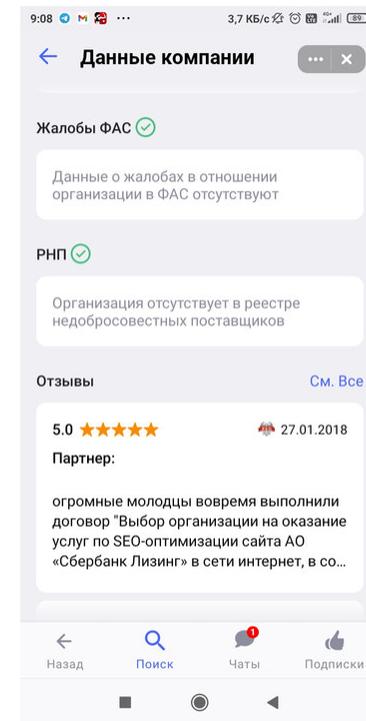
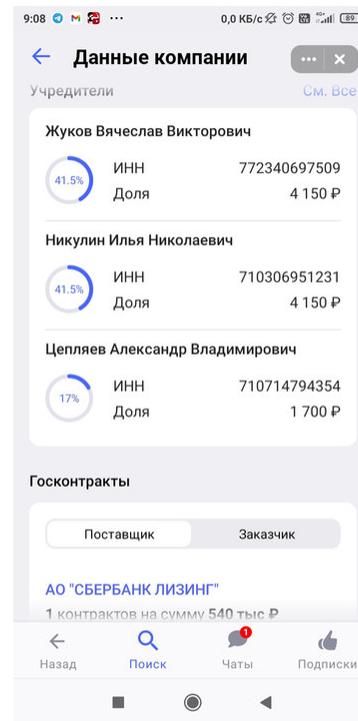
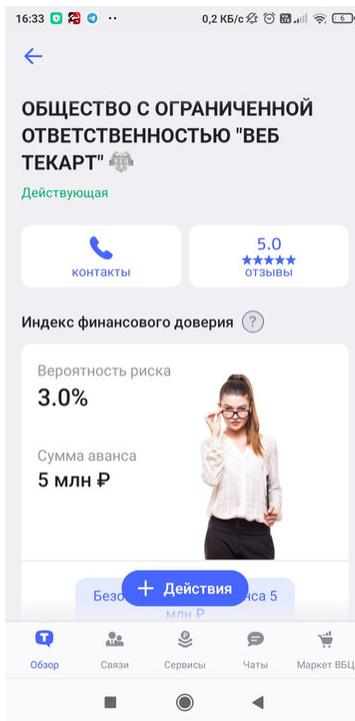
TenChat — отечественный аналог LinkedIn, запущен 22 декабря 2021 года. К августу 2022 количество пользователей уже около 1,5 млн человек. Соцсеть позволяет напрямую находить деловых партнеров или работодателей, читать экспертный контент или делиться своим, продвигать личный бренд. Кроме того — бесплатно пользоваться встроенными сервисами.



Актуальные темы, форматы и каналы распространения

Проверка компаний.

1. Можно посмотреть профили своих бизнес-партнеров или конкурентов. Там содержатся основные данные о компании, выручка, участие в госконтрактах, судебное производство, жалобы и отзывы...
Аккумулированы данные из официальных реестров: ФАС, Роскомнадзор, ФНС и другие.



Актуальные темы, форматы и каналы распространения

16

Госзакупки.

2. Собраны тендеры со всех официальных площадок.
 - Умный поиск: алгоритм автоматически отбирает закупки под свое представление о том, что вам нужно.
 - Расширенный поиск: можете настроить свои параметры (диапазон суммы, ключевые слова, регион).

Торги по банкротству.

3. Собрано имущество должников со всех официальных торговых площадок России: недвижимость, оборудование, автомобили.

Муниципальное имущество.

4. Представлены объекты государственной собственности, которые продают или сдают в аренду.

Неочевидные ошибки в коммуникациях из-за отсутствия эмпатии

Использование канцелярита.

- 1 Язык чиновников, который размывает ответственность и завуалирует истинный смысл. В общении с партнерами, наоборот, важна ясность.

ИНФОДЕНТ

Медицинская информационная система «ИНФОДЕНТ» является первичным программным продуктом, выпущенным компанией «Смарт Дельта Системс».

На фоне естественного процесса своего развития «ИНФОДЕНТ» претерпевала существенные изменения, непрерывно совершенствовалась. На сегодняшний день МИС «ИНФОДЕНТ» представляет собой мощный программный комплекс, автоматизирующий деятельность стоматологических поликлиник, центров и филиальных сетей различного профиля - терапевтической, ортопедической и хирургической (в том числе имплантологии) стоматологии, ортодонтии и пародонтологии.

МИС «ИНФОДЕНТ» учитывает специфику и процессы подавляющего большинства направлений в стоматологии.

Функциональные инструменты системы позволяют существенно оптимизировать повседневную деятельность персонала стоматологии, а руководящему составу - эффективно управлять клиникой, оперируя актуальной информацией о ее финансово-экономическом положении.

Возможности CRM 1С:Медицина. Стоматологическая клиника

За время пребывания нашей медицинской информационной системы для стоматологий на рынке, у некоторых людей сложилось мнение, что 1С – достаточно сложная в обращении программа, требующая значительных вложений в интеграцию с другими системами. Не отрицаем, часть наших продуктов действительно не просты в использовании, но команды разработчиков делают все, чтобы пользоваться нашим продуктом было как можно удобнее.



[Работайте с клиентами](#)



[Составляйте индивидуальный план лечения](#)



[Управляйте персоналом](#)

Неочевидные ошибки в коммуникациях из-за отсутствия эмпатии

Замалчивание.

- 2 В кризисное время не оставляйте аудиторию наедине с неопределенностью, говорите о ситуации.



Неочевидные ошибки в коммуникациях из-за отсутствия эмпатии

Стремление сохранить идеальный имидж.

Тренд на искренность.

- 3 Сейчас ради сохранения доверия лучше быть честным и открыто признать случившуюся оплошность (например, задержки с доставкой), чем пытаться ее завуалировать из-за боязни потерять лицо.

Здравствуйте.

Вы оформили заказ в интернет-магазине МИФа. К сожалению, некоторые книги закончились на складе. В ближайшее время будет новое поступление — уже скоро. Как только книги приедут, специально обученные слоны из службы доставки МИФа сразу же схватят вашу посылку и отправятся в путь.

Мы делаем всё, чтобы ускорить доставку. Знаем, как не терпится получить свои покупки, и приносим извинения за задержку.

А пока можете почитать полезные статьи в [блоре МИФа](#), посмотреть [курсы и вебинары](#) и скачать книгу «Отношение определяет результат» — с ней точно не заскучаете.



Статистика от Американской ассоциации маркетинга в Нью-Йорке (2022)

20

Исследование AMA-NY "Будущее маркетинга" от 10.08.22 года.

Основано на онлайн-опросах 380 B2B-покупателей, 506 B2C и 411 маркетологов в США.



**FUTURE OF
MARKETING**

AM> | New York

Статистика от Американской ассоциации маркетинга в Нью-Йорке (2022)

21

Основные инсайты:



B2B-покупатели охотнее сотрудничают с компаниями, которые занимаются социальными вопросами



не менее 80% B2B положительно относятся к новым маркетинговым технологиям: использованию нейросетей, сбору данных через Интернет вещей (IoT), виртуальной (VR) и дополненной реальности (AR), маркетингу микроинфлюенсеров.



через 10 лет большую часть B2B-сделок будут совершать женщины.

Заключение

22

Больше работы

В текущей ситуации целесообразно вкладываться в контент-маркетинг: это долгосрочный инструмент продвижения и способ привлечь новую аудиторию, которая сейчас в поиске подрядчика.

Больше затрат

Бюджеты на продвижение ожидаемо растут, наиболее перспективны трудозатратные форматы контента: вебинары, лонгриды, видеоотзывы.

Больше эмпатии

Коммуникация B2B - это, по сути, C2C. Проявляйте чуткость, создавайте антикризисный контент, поддерживайте контакт через личный блог.



Консалтинг, цифровая трансформация,
интеграция бизнес-процессов, маркетинга
и оргразвития



Елена Терновенко

руководитель практики «Копирайтинг»

+7 495 790 75 91 #114

info@techart.ru

techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование
research.techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR
promo.techart.ru

Дизайн-бюро
design.techart.ru

IT-решения и веб-разработка
web.techart.ru

Фотоагентство
photo.techart.ru

Инсайты, аналитика
techart.ru/insights



Авторский telegram-канал «Системное развитие бизнеса» t.me/techart_ru