



Techart

Консалтинговая
группа

Программа непрерывного образования «Текарт» edu.techart.ru
Сессия «Зима 2023—2024»

В2В-маркетинг, ценности В2В-коммуникаций

techart.ru

08.02.2024

Регистраций: 227 (174 компании), в т.ч.:

- 28.0% новых слушателей
- 88 топ-менеджеров
- 76 постоянных (4+) слушателей программы
- 38 с вопросами и обратной связью

2024

1999

Программа

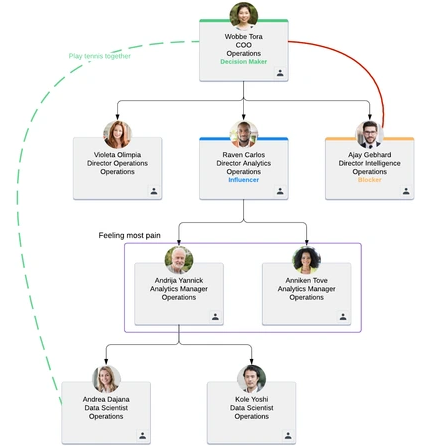
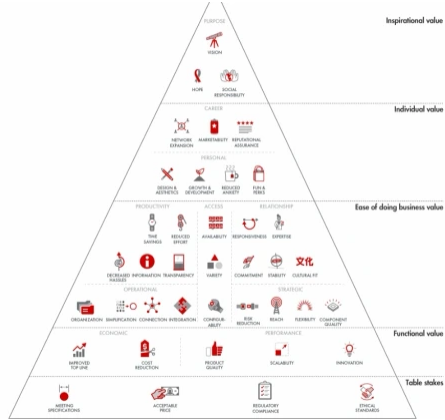
- 1.1 Что такое B2B отношения!?
- 1.2 Показатели уровня отношений (Текарт).

- 2. Ценности в B2B отношениях на основе пирамиды Bain (2016).
 - 2.1 Базовые, функциональные.
 - 2.2 Легкость ведения бизнеса.
 - 2.3 Персональные, мотивационные.

- 3. B2B продажи — 6 этапов пользовательского пути.

- 4. Примеры концепций и метододик.
 - 4.1 BX — клиентский опыт и клиентоцентричность.
 - 4.2 Business Agility.
 - 4.3 Маркетинг после продаж.
 - 4.4 Account Mapping.
 - 4.5 Insight Selling — сила идей в B2B-продажах.
 - 4.6 Momentary market.
 - 4.7 Account Based Marketing.
 - 4.8 Адвокатура клиентов (CSM).
 - 4.9 Self-service в B2B.
 - 4.10 «Выращивание» клиента .

V2B-отношения



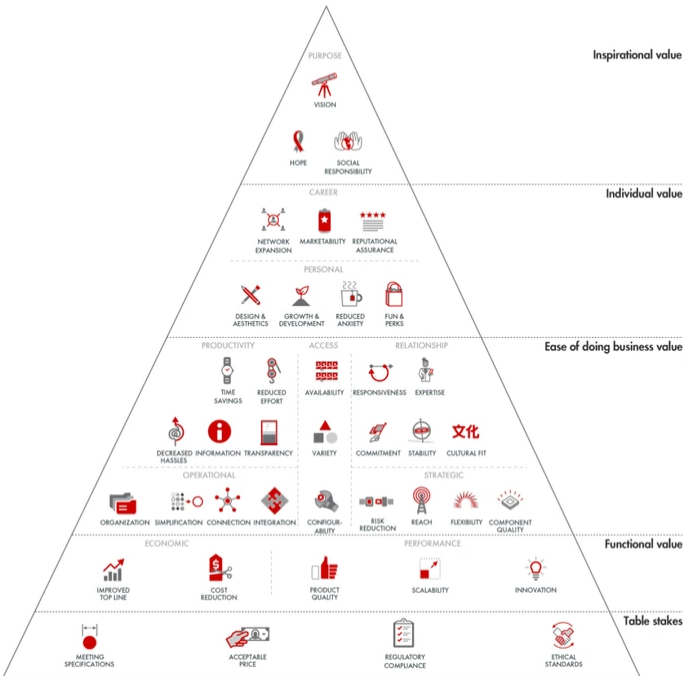
Пример customer journey map

Этапы	Поиск	Выбор	Покупка	Удержание	Лояльность (добавит бренд)
Цель	Найти хороший сервис	Выбрать сервис с наилучшей ценой/качеством	Начать получать выгоду от сервиса	Убедиться, что сервис соответствует ожиданиям	Понять, что сервис назованым и приносит максимальную выгоду
Вопросы	Что может решить мою проблему?	У кого лучше решение и больше экспертизы?	Как скоро я смогу получить продукт?	Как добиться лучшего эффекта от сервиса?	Подходит ли этот сервис больше всего для моих нужд?
Точки соприкосновения	<ul style="list-style-type: none"> Google Facebook Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> Форум Кейс Прайс на сайте 	<ul style="list-style-type: none"> Сайт Колл-центр 	<ul style="list-style-type: none"> Техподдержка Блог FAQ 	<ul style="list-style-type: none"> Customer Success Партнерская программа
Решения	<ul style="list-style-type: none"> SEO PPC Лидеры мнений 	<ul style="list-style-type: none"> Крауд-маркетинг Конент-маркетинг Тур по продукту Отзывы 	<ul style="list-style-type: none"> UX Быстрый ответ оператора Много способов оплаты 	<ul style="list-style-type: none"> Чат Обучающие статьи Расылка с советами 	<ul style="list-style-type: none"> Программа лояльности Личный консультант Упоминания в СМИ

В2В-отношения



B2B-коммуникации на примере пирамиды Bain (2016)

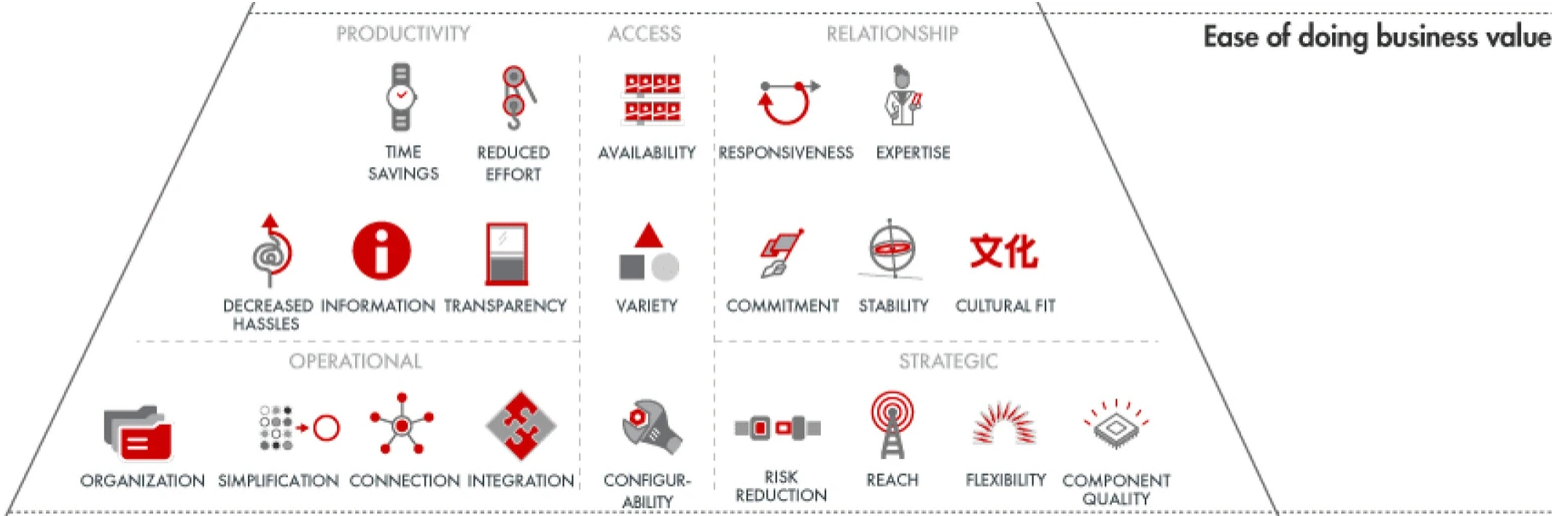


[The B2B Elements of Value, Bain.com 03.2018](https://www.bain.com/insights/the-b2b-elements-of-value)
[Интерактивная инфографика, Bain.com](https://www.bain.com/insights/interactive-infographic)
[Elements of Value® Insights, Bain.com](https://www.bain.com/insights/elements-of-value)

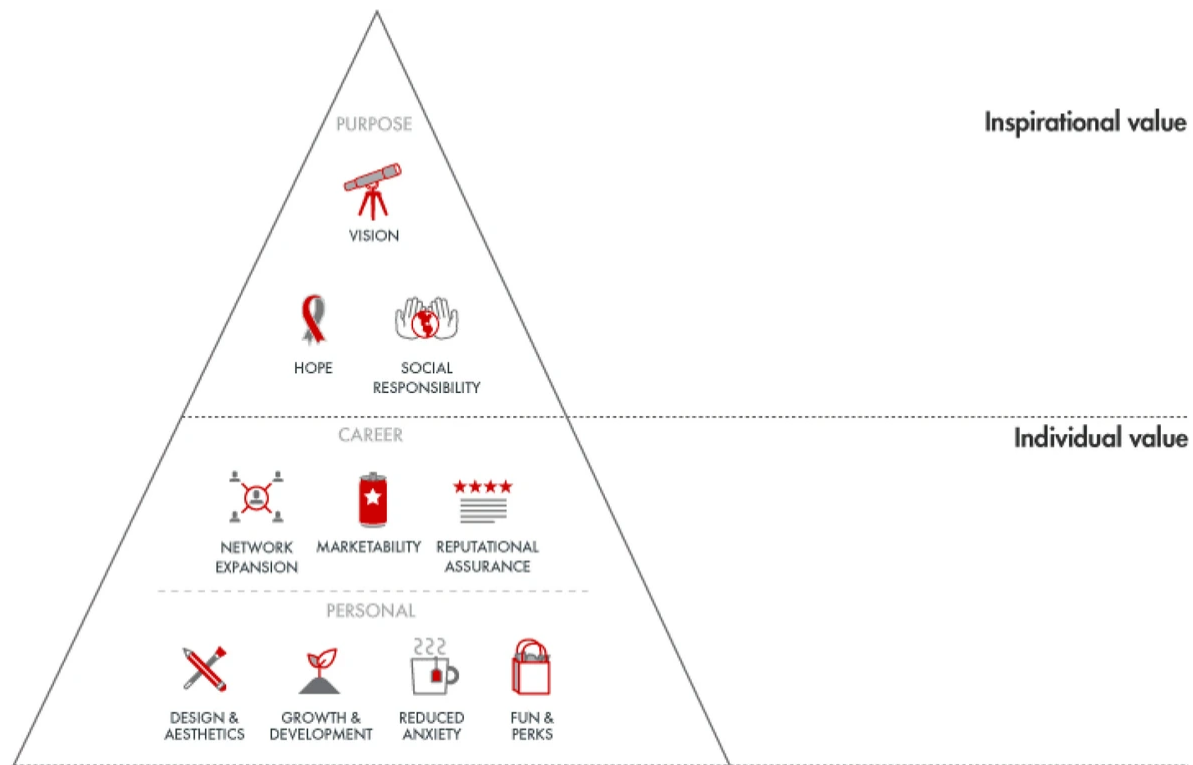
Ценности B2B маркетинга: базовые и функциональные ценности



Ценности B2B маркетинга: комплементарность и простота ведения бизнеса



Ценности B2B маркетинга: индивидуальные (персональные) и мотивационные ценности



Показатели В2В-отношений (Текарт)

Контрагенты: Редактирование

Ассоциация ID: 12021 Заявки - 34 Документы - 200 К списку

1 Сотрудничество с 16.07.18 (8 828 200 Р) 2
 Последняя встреча: 07.02.2024
 Web (DDS)
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 11
 12
 13

Есть документальная задолженность.

Year	2020	2021	2022	2023	2024
Revenue (R)	~1000	~1000	~1000	~1000	~1000

Результативных заявок, %: 67,6
 Консультаций Текарт-ID: 0
 Показательных кейсов: 3
 Заявок "Полезное": 0
 Эвенты - участников / участия: 2 / 2

Главное Теги Персоны¹⁹ Особенности Текарт-ID Текарт-ID: Регламенты²³⁵ Встречи³⁹ Будущее¹² Отчетность⁴⁹ Прогнозы
 Разное География Организации³ Кабинет¹ Ассоциации⁶ Движение денег

1. Период сотрудничества
2. Совокупный доход
3. Спектр и баланс услуг
4. Кол-во заявок, из конверсии в проекты
5. Динамика роста дохода, прогноз на ближайший год
6. Кол-во персон в коммуникациях, глубина информации о них
7. Консультаций по программе Текарт-ID
8. Участие в программе Edu.Techart и до эвентах - сотрудников/участий
9. Кол-во коммуникационных касаний, в т.ч. с обратной связью
10. Интенсивность встреч
11. Кол-во отзывов и благодарственных писем
12. Личные контакты на уровне топ-менеджмента
13. Персональный кабинет-портфолио сотрудничества

Контрагенты: Редактирование

Ассоциация ID: 33627 Заявки - 46 Документы - 159

Сотрудничество с 22.02.23 (9 603 129 Р)
 Последняя встреча: 06.02.2024
 Web (DDS)
 Результативных заявок, %: 47,8
 Консультаций Текарт-ID: 1
 Показательных кейсов: 0
 Заявок "Полезное": 0
 Эвенты - участников / участия: 3 / 7

Year	2020	2021	2022	2023	2024
Revenue (R)	~1000	~1000	~1000	~1000	~1000

Главное Теги Персоны¹³ Особенности⁶ Текарт-ID Текарт-ID: Регламенты¹⁷³ Встречи⁴⁸ Будущее⁴ Отчетность¹¹ Прогнозы Разное
 География Организации⁴ Кабинет¹ Ассоциации¹ Движение денег

Контрагенты: Редактирование

Ассоциация ID: 32 Заявки - 123 Документы - 1052

Сотрудничество с 17.05.04 (52 243 694 Р)
 Последняя встреча: 31.01.2024
 Web (DDS) Promo
 Результативных заявок, %: 48,8
 Консультаций Текарт-ID: 0
 Показательных кейсов: 1
 Заявок "Полезное": 0
 Эвенты - участников / участия: 10 / 17

Задолженность 2 мес: 287 000 Р
 Есть документальная задолженность.

Year	2020	2021	2022	2023	2024
Revenue (R)	~1000	~1000	~1000	~1000	~1000

Главное Теги Персоны⁷¹ Особенности⁴ Текарт-ID Текарт-ID: Регламенты⁹⁷⁶ Встречи³² Будущее²⁶ Отчетность⁷³ Прогнозы Разное
 География Организации¹⁷ Кабинет Ассоциации⁷ Движение денег

Контрагенты: Редактирование

Ассоциация ID: 349 Заявки - 366 Документы - 1087 К списку

Сотрудничество с 28.02.07 (59 463 298 Р)
 Последняя встреча: 07.02.2024
 Web (DDS)
 Результативных заявок, %: 43,7
 Консультаций Текарт-ID: 4
 Показательных кейсов: 11
 Заявок "Полезное": 3
 Эвенты - участников / участия: 29 / 78

Есть документальная задолженность.
 Нетиповой договор.

Year	2020	2021	2022	2023	2024
Revenue (R)	~1000	~1000	~1000	~1000	~1000

Главное Теги Персоны¹⁶³ Особенности¹⁵ Текарт-ID Текарт-ID: Регламенты²⁵⁷⁸ Встречи²⁰² Будущее⁷ Отчетность¹⁰¹ Прогнозы Разное
 География Организации¹¹ Кабинет¹ Ассоциации¹⁶ Движение денег

Контрагенты: Редактирование

Ассоциация ID: 5593 Заявки - 35 Документы - 940

Сотрудничество с 25.07.16 (60 038 624 Р)
 Последняя встреча: 09.10.2023
 yadvent
 Результативных заявок, %: 60,0
 Консультаций Текарт-ID: 1
 Показательных кейсов: 1
 Заявок "Полезное": 0
 Эвенты - участников / участия: 0 / 0

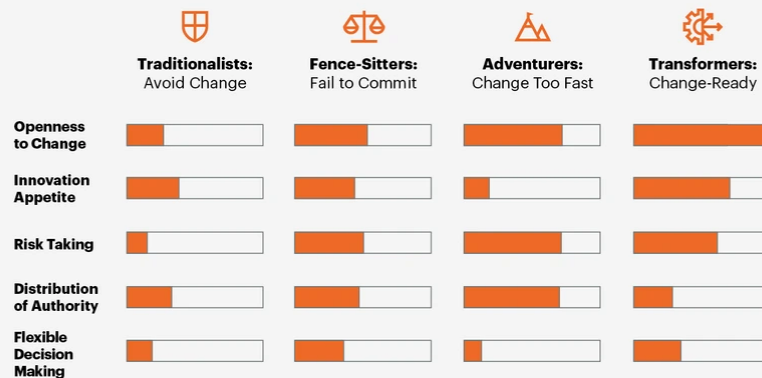
Year	2020	2021	2022	2023	2024
Revenue (R)	~1000	~1000	~1000	~1000	~1000

Главное Теги Персоны³ Особенности Текарт-ID Текарт-ID: Регламенты⁹⁵ Встречи⁷ Будущее¹ Отчетность⁶⁶ Прогнозы Разное География
 Организации¹ Кабинет Движение денег

B2B-продажи — 6 этапов пользовательского пути


1. Осознание и локализация проблемы
2. Исследование и выбор решения
3. Формирование требований
4. Выбор поставщика
5. Проверка и обоснование решения
6. Обеспечение прозрачности и консенсуса в решении

Company-Level Characteristics That Meaningfully Distinguish Four Enterprise Change Readiness Profiles



Source: Gartner
© 2023 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. 2096739

Gartner

 [B2B продажи - 6 этапов пользовательского пути](#)

[Five core elements of a powerful sales enablement strategy, Gartner.com](#)

Пример 1. Клиентский опыт и клиентоцентричность — VX

46% потребителей откажутся от бренда, если сотрудники недостаточно компетентны

Клиенты готовы платить до **16%** больше за высокое качество обслуживания

32% клиентов прекращают сотрудничать с любимым брендом после всего лишь одного неудачного опыта



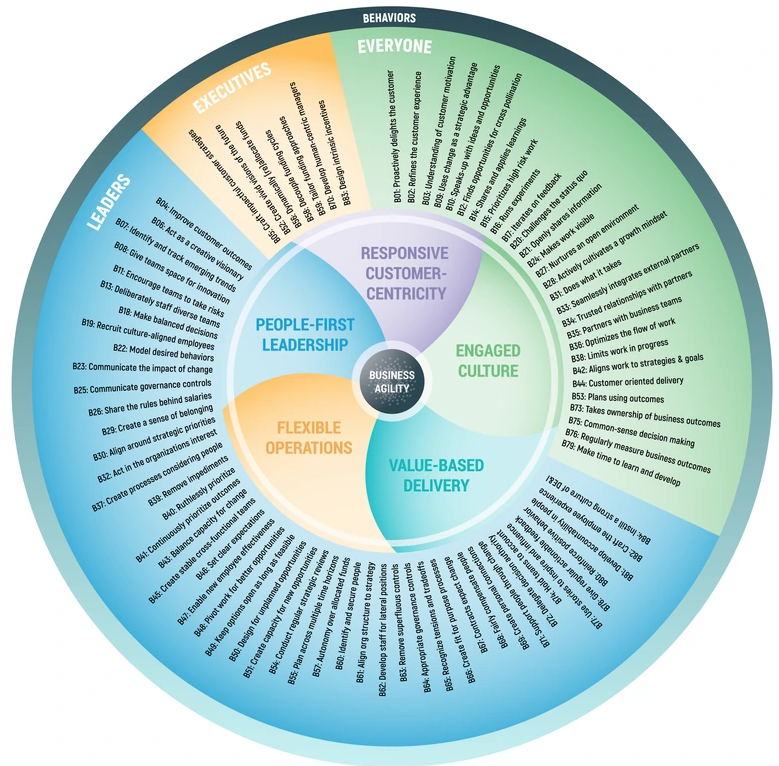
6 из 10 клиентов

предпочитают цифровые каналы самообслуживания и коммуникации (веб-сайт, мобильное приложение, кабинет, онлайн-чат, система голосового ответа)



Business of Experience
(Accenture)





RESPONSIVE CUSTOMER CENTRICITY = чуткая клиентоцентричность:

- integrate diverse ideas = интегрировать разнообразные идеи
- fiercely champion the customer = защищать клиентов
- sense&respond proactively = проявлять чуткость и проактивно реагировать

PEOPLE-FIRST LEADERSHIP = человекоориентированное лидерство:

- foster authentic relationship = создавать и развивать искренние отношения
- empower with accountability = наделять ответственностью и полномочиями
- realize peoples potential = реализовывать потенциал каждого человека

FLEXIBLE OPERATIONS = гибкость в операционной деятельности:

- balance governance and risks = сбалансировать управление и риски
- fund work dynamically = инвестировать динамично
- reorganize structures fluidly = плавно проводить структурные изменения
- adapt strategies seamlessly = адаптивно корректировать стратегии

VALUE-BASED DELIVERY = создавать и доносить ценности:

- deliver value sooner = быстро доставлять ценности
- seize emergent opportunities = реагировать и использовать возникающие возможности
- unleash workflow creatively = творчески развивать рабочие процессы
- prioritize = расставлять приоритеты

ENGAGED CULTURE = вовлекающая культура:

- act as one = командность
- engage transparently and courageously = действовать прозрачно и смело
- embed psychlogical safety = поддерживать гармонию и психологическую устойчивость
- cultivate a learning organization = развиваться как обучающая организация

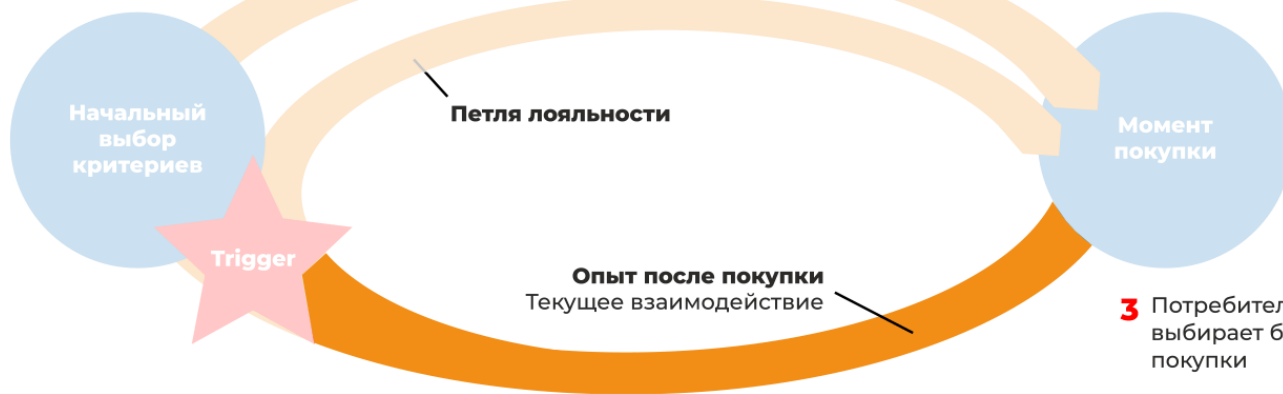
Domains of Business Agility, v4.0, © Business Agility Institute

Пример 3. Маркетинг после продаж — нижняя петля МакКинзи

1 Потребитель рассматривает начальный набор брендов на основе восприятия бренда и взаимодействия с точками соприкосновения

2 Потребители добавляют или удаляют бренды по мере того, как они осознают что они хотят

Активное исследование
Сбор информации, походы по магазинам

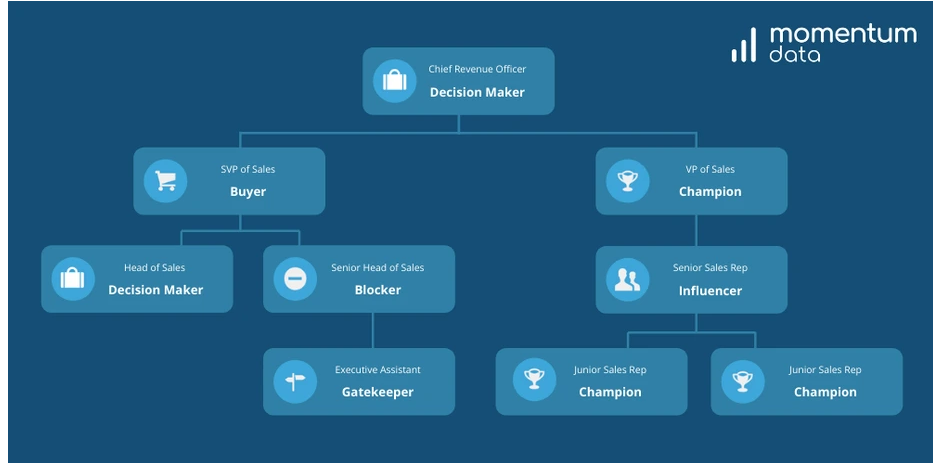
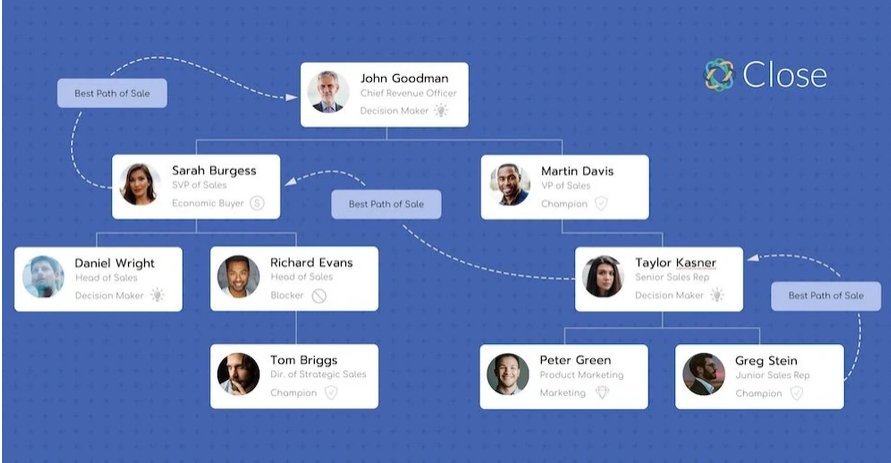


3 Потребитель окончательно выбирает бренд в момент покупки

4 После покупки продукта или услуги потребитель строит ожидания на основе полученного опыта для использования в будущих Пользовательских путешествиях

Пример 4. Account Mapping

Account mapping используется для понимания, как работают организации клиентов, определения ключевых лиц, принимающих решения (ЛПР), сторонников и противников, с целью планирования взаимоотношений.



Пример 5.
**Insight Selling — сила идей
в B2B-продажах**



[Insight Selling - сила идей в b2b-продажах](#)

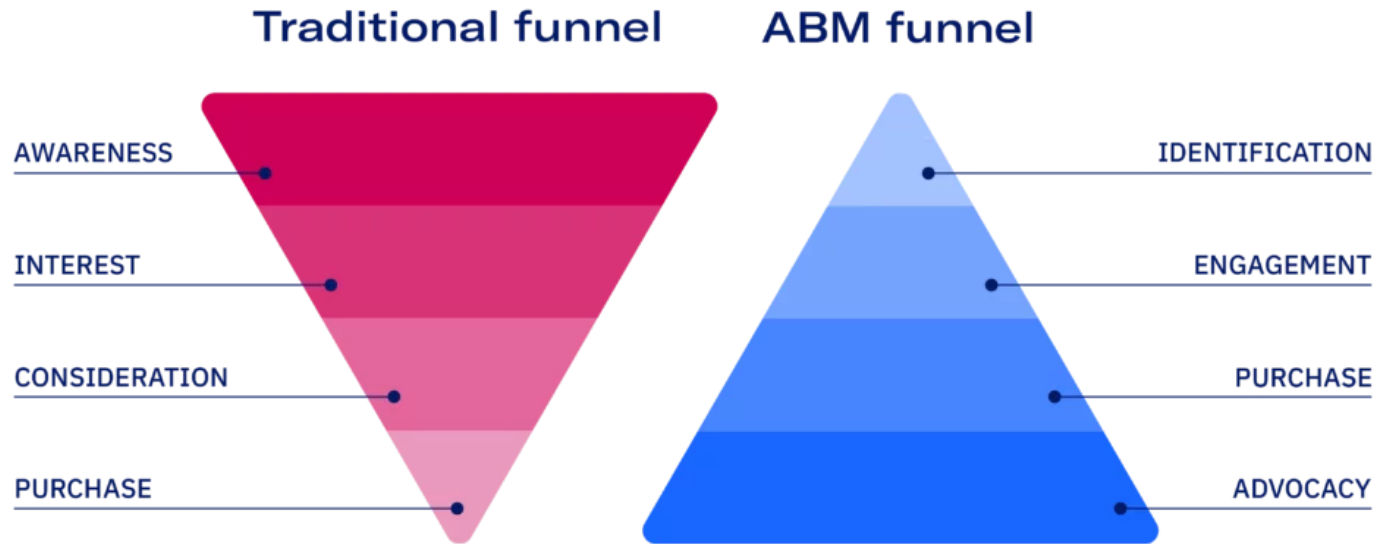
Пример 6.
Momentary market

15



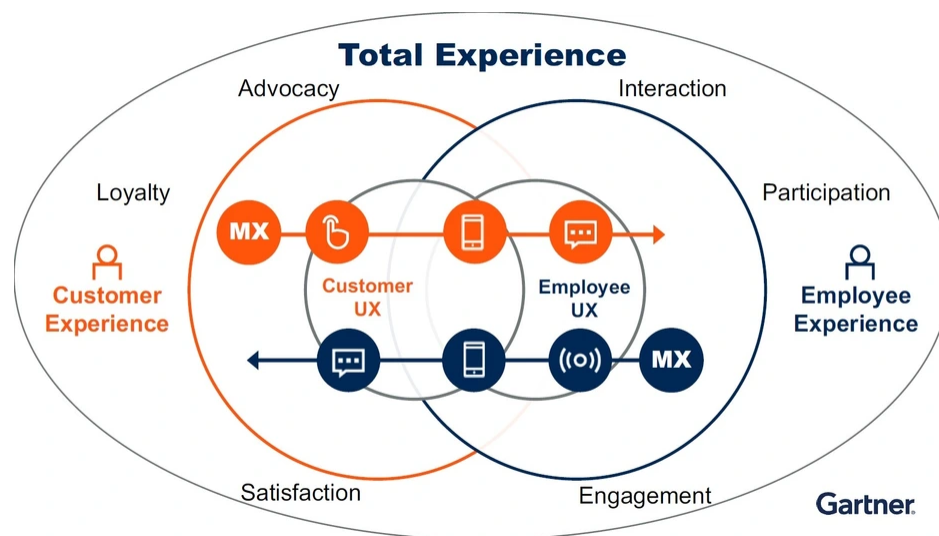
[Momentary market: что такое микромоменты
и моментальные рынки?](#)

Пример 7. Account Based Marketing



Пример 8. Адвокатура клиентов (Customer success management)





7 benefits of self-service

Независимость от местоположения и времени: Фактор счастья для клиентов

Ускоренная обработка запросов на обслуживание

Постоянное качество

Прогресс процесса всегда на виду



Для сотрудников: Выйти из рутины и выделить время для более продуктивных задач

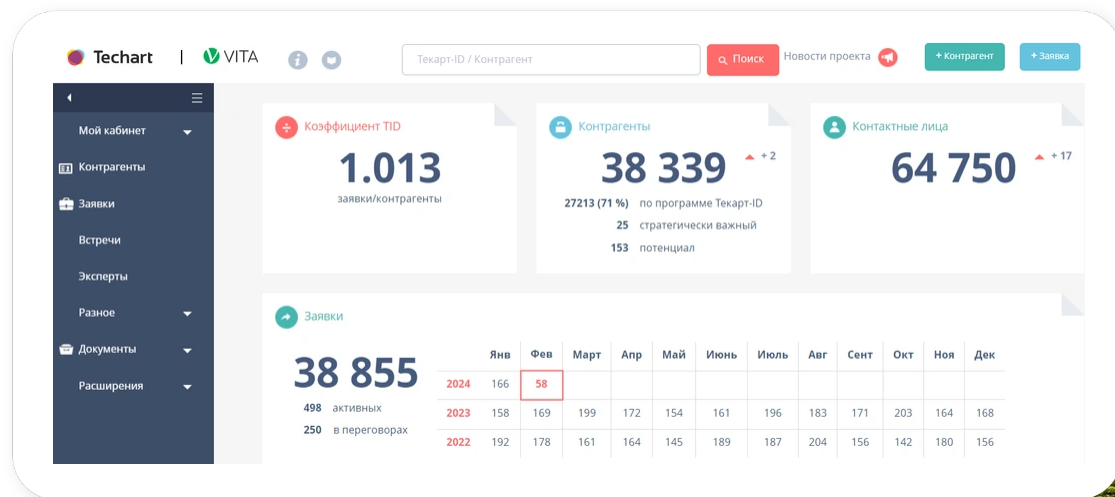


Случаи обслуживания можно стандартизировать; предпосылка для автоматизации



Мониторинг: Производительность становится измеримой, прямая обратная связь для оптимизации существующих процессов

Пример 10. VITA (Текарт) — долгосрочные отношения, а не продажи, экосистема партнеров и выращивание клиента



Дополнительные материалы по теме

Вебинары программы Edu.Techart (презентации):

- 18.01.2024 [Спиральная динамика в корпоративной культуре](#)
- 21.12.2023 [СХ-исследования в B2B](#)
- 12.10.2023 [Персонализированный маркетинг с использованием инструментов автоматизации и лидогенерации](#)
- 12.05.2023 [Маневренность бизнеса \(Business Agility\)](#)
- 09.02.2023 [Аналитика B2B-портала с данными на собственном сервере](#)
- 18.08.2022 [B2B контент: больше работы, больше затрат, больше эмпатии](#)

Аналитические инсайты (Текарт):

- 03.2022 [Как управлять бизнес-контентом в кризис 2022 года и после](#)
- 12.2020 [Business Agility — скорость и адаптивность бизнеса](#)
- 02.2020 [Performance based contracting — контракты на основании эффективности, качества и результатов](#)

Заметки в telegram:

- 01.02.2021 [CSM против NPS: адвокатура клиентов лучше средней лояльности](#)
- 18.01.2021 [Customer + Employee + Tech = Total Experience](#)



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



Илья Никулин

генеральный директор «Текарт»

nikulin@techart.ru

nikulin.ru

Релевантные услуги:

- Системный анализ бизнеса, маркетинга
- [Разработка стратегии развития, стратегирование](#)
- Трансформационный консалтинг
- [Анализ маневренности бизнеса \(Business agility\)](#)
- [Орг. развитие, HR-консалтинг](#)
- [Платформа массового развития цифровой культуры Casestudy, Techart](#)
- [Консалтинг в области цифровой трансформации](#)

+7 495 790 75 91

Консалтинговая группа «Текарт»
techart.ru

Креативное агентство
creative.techart.ru

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

Дизайн-бюро
design.techart.ru

Фотоагентство
photo.techart.ru

Работа в «Текарт»
hr.techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование
research.techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR
promo.techart.ru

Университет «Текарт»
edu.techart.ru



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