

Программа непрерывного образования «Текарт» edu.techart.ru
Сессия «Весна 2025»

03

30.05.2025

Современные вызовы для бизнеса: лидерство и оргразвитие, маркетинг, ИИ

Ценности b2b-коммуникаций и их значимость для бизнеса

techart.ru

Регистраций: 90 (компаний – 78), в т.ч.:
- 26.7 % новых слушателей
- 50 топ-менеджеров
- 38 постоянных (4+) слушателей программы
- 11 с вопросами и обратной связью



Ключевые компетенции «Текарт»



25
лет на рынке бизнес-аналитики, маркетинга и digital

20 000
выполненных проектов

39 000+
клиентов и партнеров в экосистеме «Текарт»

4 место
рейтинга «Маркетинговый консалтинг» RAEX

160
сотрудников в штате

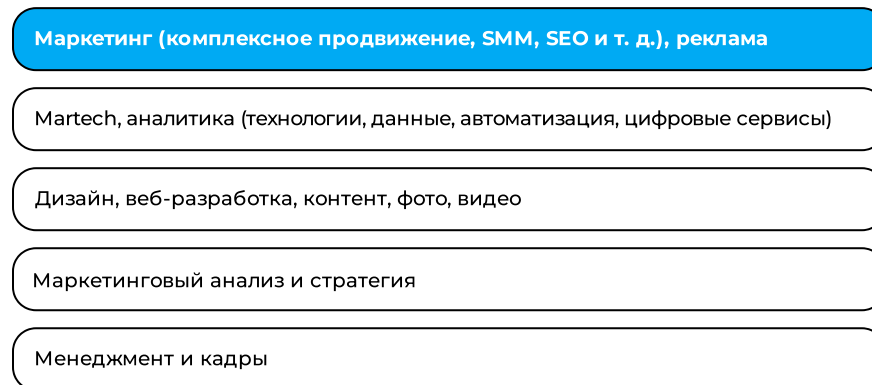
ТОП 100
в рейтинге работодателей Headhunter*

* среди компаний до 250 сотрудников



Программа непрерывного образования для руководителей по маркетингу

Основные треки программы:



2
года работы

7 000+
участников из 1 900 компаний

31
спикер

550
пользователей [платформы](#)

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 методик.

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.

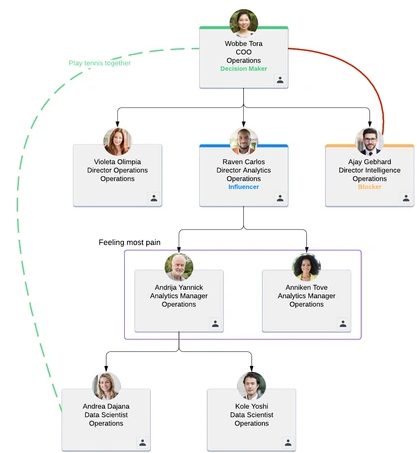
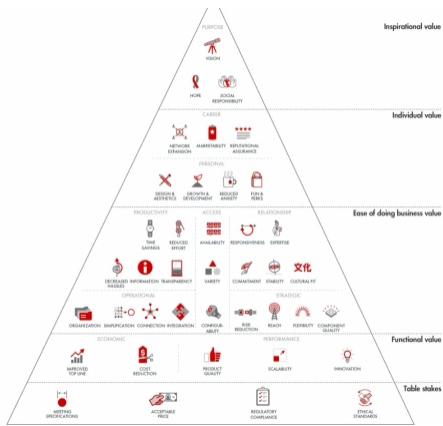
4.7 Account Based Marketing.

4.8 Адвокатура клиентов (CSM).

4.9 Self-service в B2B.

4.10 «Выращивание» клиента.

V2B-отношения



Пример customer journey map

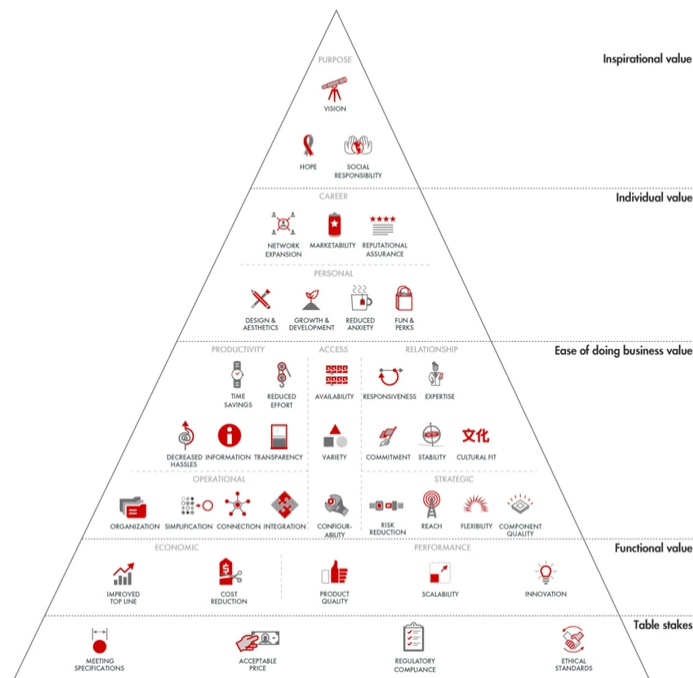
Этапы	Поиск	Выбор	Покупка	Удержание	Лояльность (добавит бренд)
Цель	Найти хороший сервис	Выбрать сервис с наилучшей ценой/качеством	Начать получать выгоду от сервиса	Убедиться, что сервис соответствует ожиданиям	Понять, что сервис незаменим и приносит максимальную выгоду
Вопросы	Что может решить мою проблему?	У кого лучше решить проблему и больше экспертиза?	Как скоро я смогу пользоваться продуктом?	Как добиться лучшего эффекта от сервиса?	Подходит ли этот сервис больше всего для моих нужд?
Точки соприкосновения	Google Facebook Twitter	Форум Kikik Правка на сайте	Сайт Колл-центр	Техподдержка Email FAQ	Customer Success Партнерская программа
Решения	SEO PPC Лидеры мнений	Крауд-маркетинг Контекст-маркетинг Тур по продукту Отзывы	UX Быстрый ответ оператора Много способов оплаты	Чат Обучающие статьи Расылка с советами	Программа лояльности Личный консультант Упоминания в СМИ

В2В-отношения

04



В2В-коммуникации на примере пирамиды Bain (2016)



[The B2B Elements of Value, Bain.com 03.2018](#)

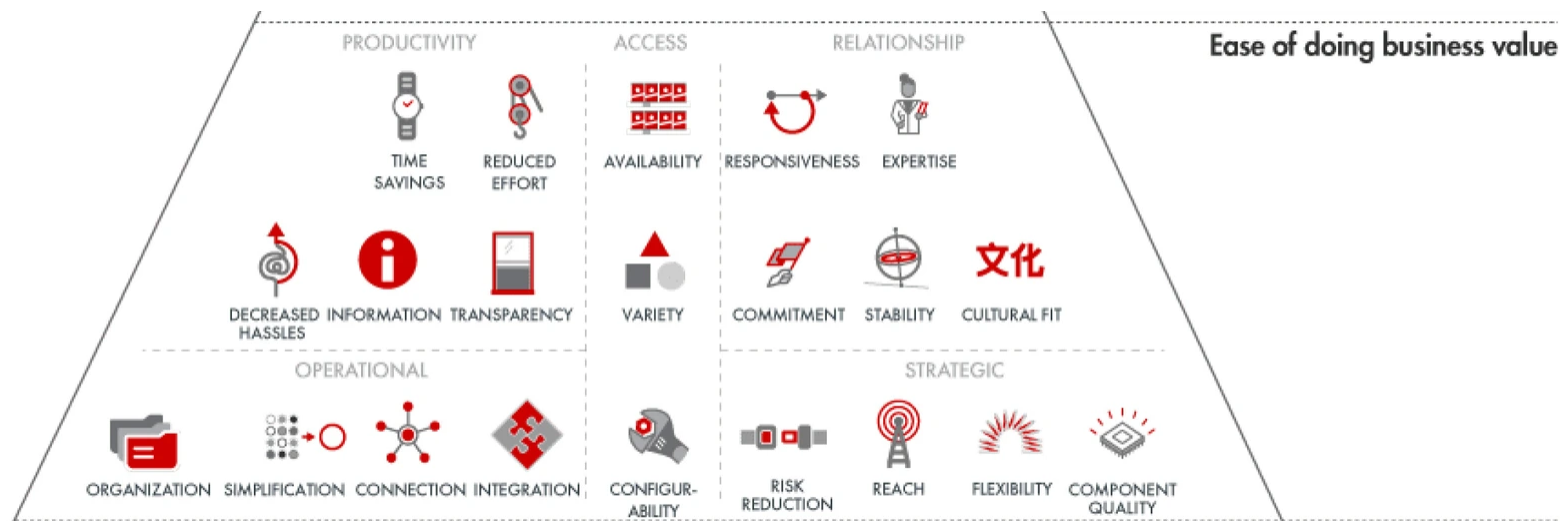
[Интерактивная инфографика, Bain.com](#)

[Elements of Value® Insights, Bain.com](#)

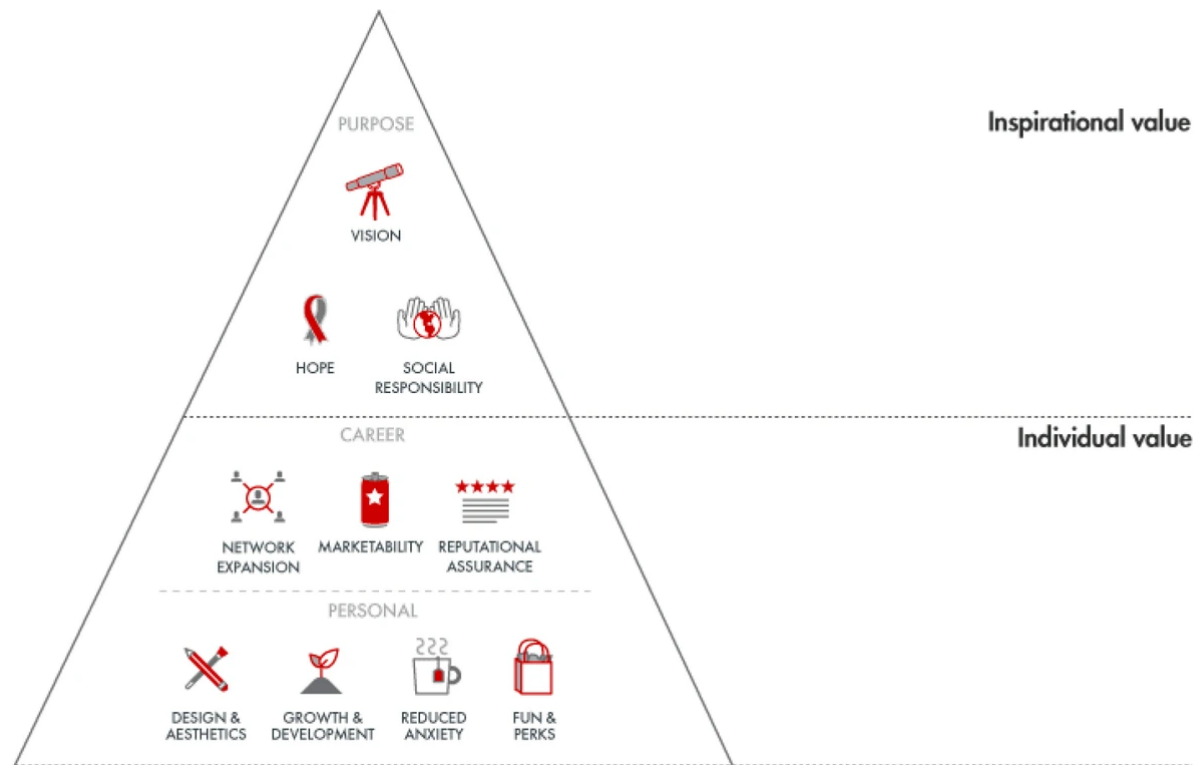
Ценности B2B маркетинга: базовые и функциональные ценности



Ценности B2B маркетинга: комплементарность и простота ведения бизнеса



Ценности B2B маркетинга: индивидуальные (персональные) и мотивационные ценности



Контрагенты: Редактирование

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

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

Сотрудничество с 16.07.18 (8 828 200 Р)
Последняя встреча: 07.02.2024
Web (DDS)
Результативных заявок, %: 67,6
Консультаций Текарт-ID: 0
Показательных кейсов: 3
Заявок "Полезное": 0
Эвенты - участников / участия: 2 / 2

Есть документальная задолженность.

2020 2021 2022 2023 2024 2024

Главное Теги Персоны19 Особенности Текарт-ID Текарт-ID: Регламенты235 Встречи38 Будущее12 Отчетность49 Прогнозы

Разное География Организации3 Кабинет1 Ассоциации6 Движение денег

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

2020 2021 2022 2023 2024 2024

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

Задолженность 2 мес: 287 000 Р
Есть документальная задолженность.

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

2020 2021 2022 2023 2024 2024

Главное Теги Персоны71 Особенности4 Текарт-ID Текарт-ID: Регламенты976 Встречи32 Будущее28 Отчетность73 Прогнозы Разное

География Организации17 Кабинет Ассоциации7 Движение денег

Контрагенты: Редактирование

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

Есть документальная задолженность.
Нетиповой договор.

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

2020 2021 2022 2023 2024 2024

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
advert
Результативных заявок, %: 60,0
Консультаций Текарт-ID: 1
Показательных кейсов: 1
Заявок "Полезное": 0
Эвенты - участников / участия: 0 / 0

2020 2021 2022 2023 2024 2024

Главное Теги Персоны3 Особенности Текарт-ID Текарт-ID: Регламенты95 Встречи7 Будущее1 Отчетность66 Прогнозы Разное География

Организации1 Кабинет 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 - сотрудников/участий

9. Кол-во коммуникационных касаний, в т.ч. с обратной связью

10. Интенсивность встреч

11. Кол-во отзывов и благодарственных писем

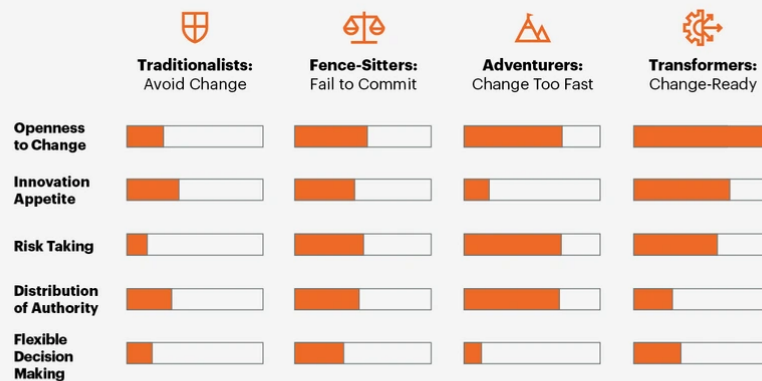
12. Личные контакты на уровне топ-менеджмента

13. Персональный кабинет-портфолио сотрудничества

В2В-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

 [В2В продажи - 6 этапов пользовательского пути](#)

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

Клиентский опыт и клиентоцентричность — ВХ

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

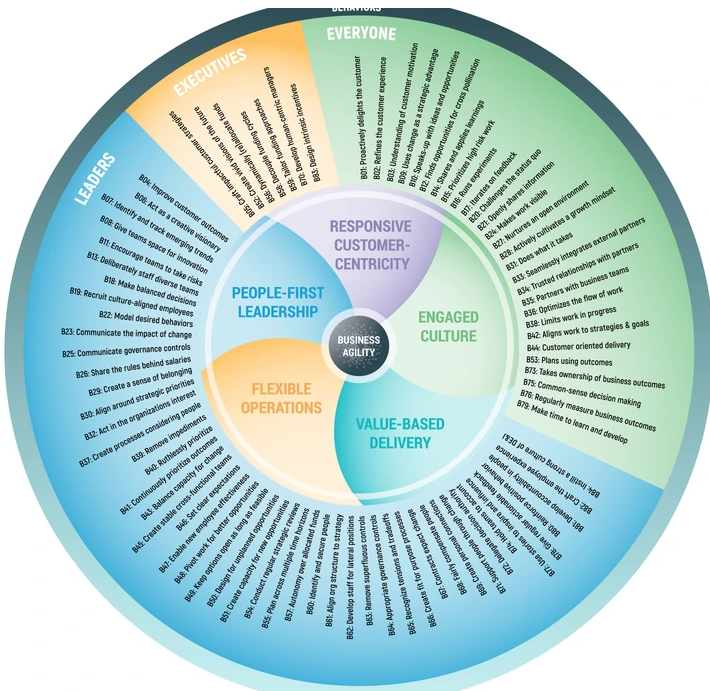


6 из 10 клиентов
предпочитают цифровые
каналы самообслуживания
и коммуникации (веб-сайт,
мобильное приложение,
кабинет, онлайн-чат,
система голосового
ответа)



Пример 2.

Концепция Business Agility



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 phychological safety = поддерживать гармонию и психологическую устойчивость
- cultivate a learning organazation = развиваться как обучающая организация

Пример 3.

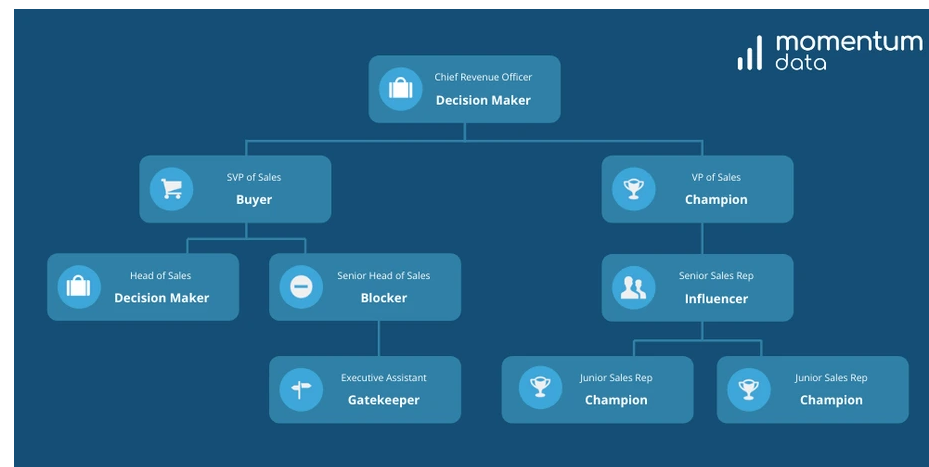
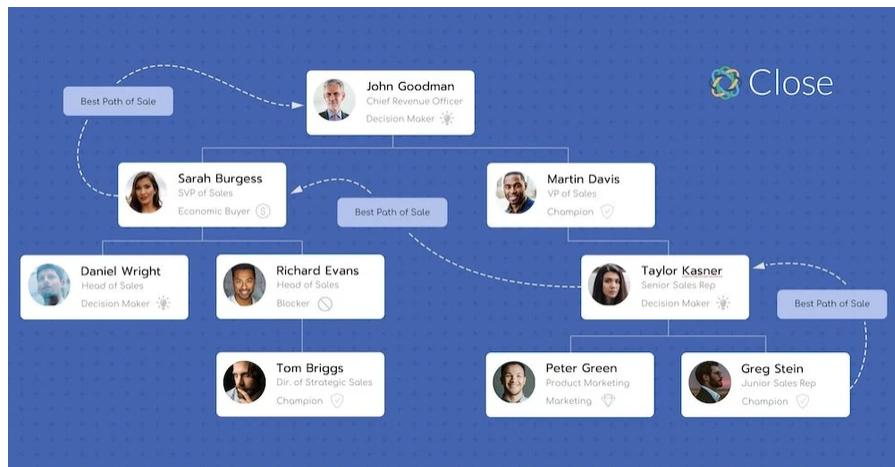
Маркетинг после продаж — нижняя петля МакКинзи



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

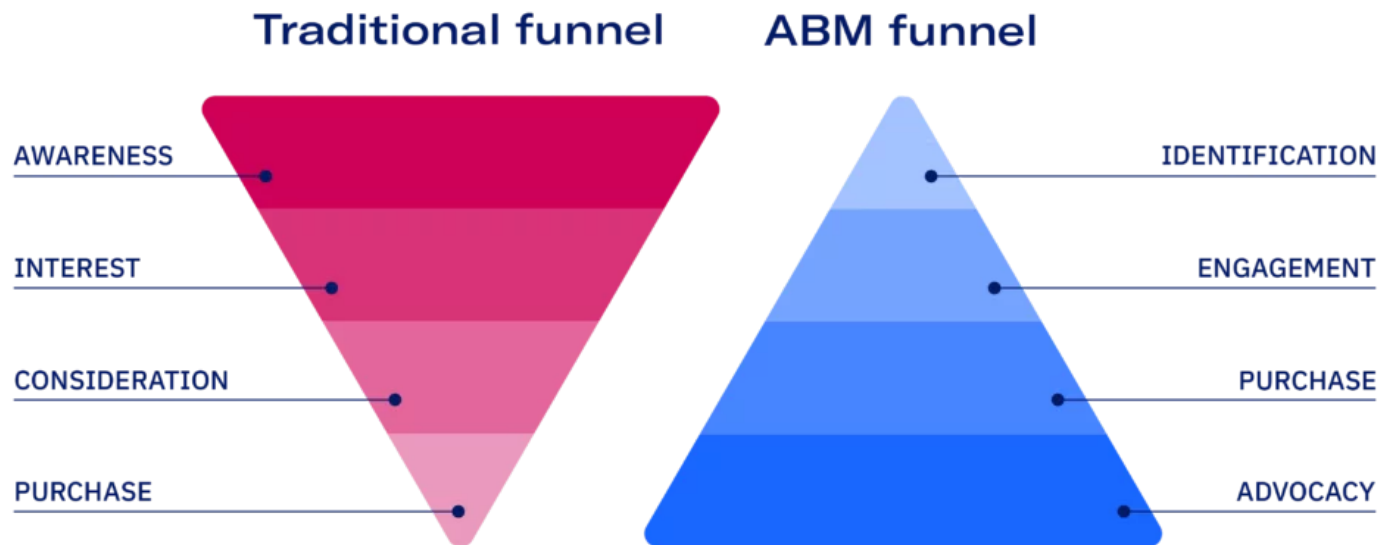


➤ [Momentary market: что такое микромоменты
и моментальные рынки?](#)

Пример 7.

16

Account Based Marketing



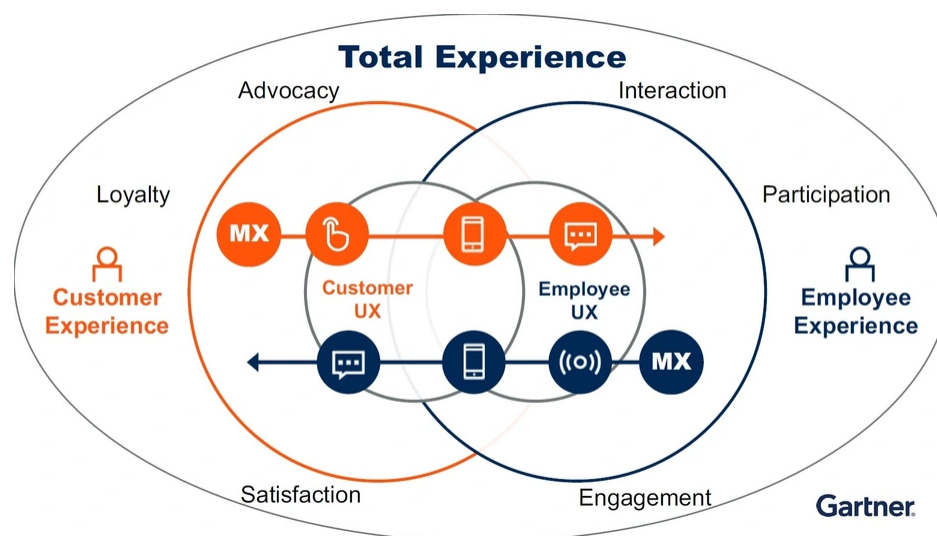
Пример 8.

Адвокатура клиентов (Customer success management)



Пример 9.

Self-service в B2B — важнее, чем кажется



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



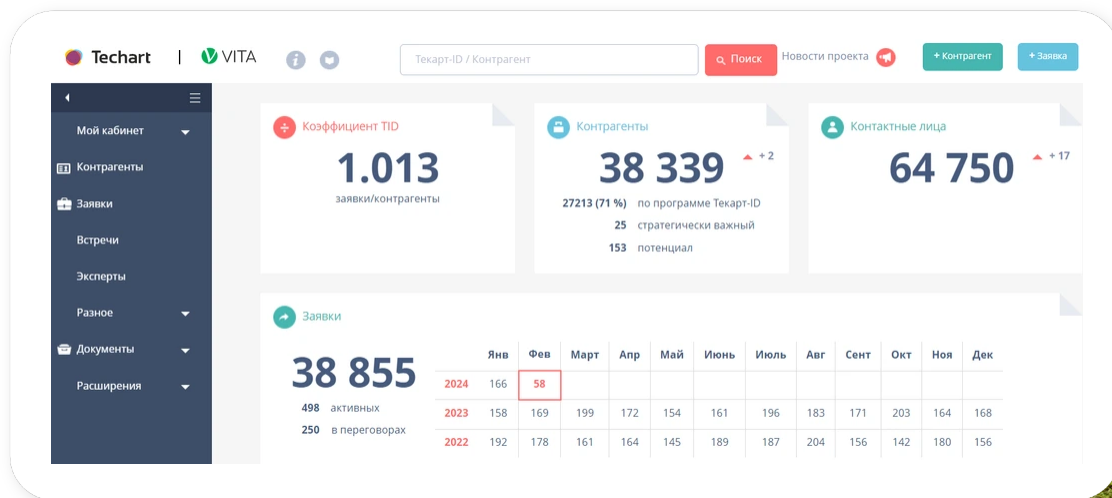
Случаи обслуживания можно стандартизировать; предпосылка для автоматизации



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 [CX-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](#)

Персональное консультационное мероприятие по теме этого вебинара

Особенности:

- ✓ Будем разбирать именно ваши кейсы
- ✓ Ответим на любые вопросы
- ✓ Подсветим специфику ниши
- ✓ Максимально адаптируем контент под потребности компании
- ✓ Дадим конкретные рекомендации и инструкции
- ✓ Подготовим пошаговое руководство для решения проблемы

Программа может быть реализована в различных вариантах:

- вебинар;
- семинар / лекция;
- мастер-класс;
- стратсессия;
- круглый стол, мозговой штурм;
- диагностическая / консультационная сессия;
- деловая игра.

Форматы:

онлайн, оффлайн, гибрид.

Длительность:

от 1 часа до 2 дней.

При необходимости мы можем собрать комбинацию из нескольких удобных вам вариантов обучения.

Интересуюсь



МАРКЕТИНГОВАЯ ГРУППА «ТЕКАРТ»
стратегия, аналитика, контент, дизайн, разработка,



Илья Никулин

Генеральный директор «Текарт»

nikulin@techart.ru

nikulin.ru

+7 495 790 75 91

Маркетинговая группа «Текарт»
techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR
promo.techart.ru

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

Дизайн-бюро
design.techart.ru

Креативное агентство
creative.techart.ru

Фотоагентство
photo.techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование
research.techart.ru

Работа в «Текарт»
hr.techart.ru

Образовательная программа
edu.techart.ru



[TechartPulse](#)

Рабочий пульс: проекты,
кейсы, публикации



[Techart_ru](#)

Системное развитие
бизнеса



[Edu_Techart](#)

Непрерывное образование
для директоров по маркетингу