

MARKETING

ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**6 ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΝΑ ΜΕΤΑΤΡΕΨΕΤΕ
ΕΝΑΝ ΑΓΝΩΣΤΟ ΣΕ ΧΑΡΟΥΜΕΝΟ
ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΠΕΛΑΤΗ**

ΒΑΣΙΛΗΣ ΠΑΠΠΑΣ
ΕΡΙΧΕΙΡΕΙΝ.GR

Ευχαριστώ που κατεβάσατε αυτό το eBook.

Το Marketing επιχειρήσεων Παροχής Υπηρεσιών έχει αρκετές ιδιαιτερότητες σε σχέση με το Μάρκετινγκ πραγματικών προϊόντων.

Μια βασική διαφορά είναι ότι οι υπηρεσίες είναι «άυλες» – δεν είναι χειροπιαστές δηλαδή, όπως ένα προϊόν που μπορείς να πιάσεις και να αγγίξεις.

Και αυτό είναι που διαφοροποιεί σε μεγάλο βαθμό το Μάρκετινγκ μεταξύ τους.

Σκοπός μου εδώ δεν είναι να σας κάνω μάθημα σε τι διαφέρουν οι υπηρεσίες από τα προϊόντα. Αυτό μπορεί να γίνει με μια σχετική έρευνα στο Google και να βρείτε τις αντίστοιχες πληροφορίες.

Στη συνέχεια αυτό που θα βρείτε και θέλω να μοιραστώ μαζί σας – είναι η πρακτική πλευρά του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών μέσα από 6 ΒΗΜΑΤΑ που έχω διαμορφώσει ώστε να μετατρέψετε έναν άγνωστο – σε χαρούμενο πραγματικό πελάτη.

Και αυτό είναι κάτι που δε θα βρείτε ψάχνοντας στο Google.

Καλή ανάγνωση,



*Βασίλης Δ. Παππάς
Σύμβουλος επιχειρήσεων & Marketing
Epixeirein.gr
info@epixeirein.gr*

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΕBOOK

1. ΤΟ ΛΑΘΟΣ ΣΤΟ MARKETING
2. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΓΟΡΑΣ & ΠΡΟΦΙΛ ΠΕΛΑΤΗ
3. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ & ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗ
4. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ MARKETING
5. ΚΑΤΑΛΛΗΛΕΣ ΤΑΚΤΙΚΕΣ MARKETING
6. Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΜΑΣ
7. ΑΥΞΗΣΗ ΑΞΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ
8. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ MARKETING ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

© Epixeirein.gr | Βασίλης Δ. Παππάς

Το παρόν ebook είναι εκπαιδευτικό και διανέμεται δωρεάν.
Προτείνουμε πριν εφαρμόσετε οποιαδήποτε τεχνική ή μέθοδο να
συμβουλευτείτε την γνώμη κάποιου ειδικού. Επιτρέπεται η διανομή
του σε τρίτους εφόσον γίνει αναφορά στον δημιουργό.

ΤΟ ΛΑΘΟΣ ΣΤΟ MARKETING

Εάν δραστηριοποιήστε στον κλάδο της Παροχής Υπηρεσιών – είτε προς καταναλωτές είτε προς άλλες επιχειρήσεις – και αισθάνεστε ότι η δουλειά σας είναι στάσιμη τα τελευταία χρόνια ή αισθάνεστε ότι..

..έχετε δυναμική σαν επαγγελματίας, αλλά ΔΕΝ μπορείτε αυτό να το δείξετε προς τα έξω – κερδίζοντας αυτά που πραγματικά αξίζετε για την δουλειά σας

Θέλω να σας πω ότι δεν είστε μόνοι σας!

Προσωπικά, όταν ξεκίνησα το γραφείο μου το 2009, ένιωθα ακριβώς έτσι και μου πήρε μεγάλο διάστημα μέχρι να το παραδεχτώ και να δημιουργήσω στη συνέχεια ένα πλαίσιο Στρατηγικής (που άλλαξε την δουλειά μου) και το οποίο μοιράζομαι μαζί σας σε αυτό εδώ το σύντομο eBook.

Όσοι δραστηριοποιούνται στην Παροχή Υπηρεσιών:

- | | |
|------------------------------|---|
| ▪ Λογιστές | ▪ Τουριστικά γραφεία |
| ▪ Ασφαλιστές | ▪ Κομμωτήρια |
| ▪ Σύμβουλοι επιχειρήσεων | ▪ Κέντρα αισθητικής |
| ▪ Μηχανικοί και Αρχιτέκτονες | ▪ <i>Και γενικά όλοι σχεδόν οι ελεύθεροι επαγγελματίες που παρέχουν κάποιου είδους υπηρεσία</i> |
| ▪ Web developers | |
| ▪ Ηλεκτρολόγοι/Υδραυλικοί | |

Αντιμετωπίζουν ένα πρόβλημα όσον αφορά το Μάρκετινγκ.

Γνωρίζουν ότι η αγορά έχει αλλάξει σημαντικά τα τελευταία χρόνια και ο καταναλωτής δεν είναι πλέον ίδιος.

Το να κερδίσεις (και να κρατήσεις) ένα νέο πελάτη έχει γίνει εξαιρετικά δύσκολο. Αυτό έχει συνέπεια στον τζίρο και τα κέρδη.

Αυτό λοιπόν που κάνουν οι περισσότεροι είναι να αναζητήσουν βοήθεια από διάφορες πλευρές και ειδικούς.

Για παράδειγμα:

- Σκέφτονται ότι χρειάζονται μια ιστοσελίδα – και φτιάχνουν μια ιστοσελίδα
- Σκέφτονται ότι χρειάζονται Facebook – και φτιάχνουν μια σελίδα Facebook

- Σκέφτονται ότι μια διαφήμιση στην εφημερίδα θα βοηθούσε – και *κάνουν μια διαφήμιση στην εφημερίδα*
- Είδαν ότι οι συνάδελφοι τους έχουν καταχώριση στον Χρυσό Οδηγό – και *κάνουν και αυτοί μια καταχώριση στον Χρυσό Οδηγό*

Και αυτό μπορεί να συνεχιστεί. Φίλοι, γνωστοί και υπάλληλοι σας – έχουν μερικές ακόμα ωραίες ιδέες για προβολή και προώθηση – και μερικές τις προχωράτε.

Όμως, παρόλο, που έχετε δοκιμάσει πολλές και ωραίες ιδέες – λίγα πράγματα γίνονται!

Ξανά στασιμότητα και άγχος όπου στο μυαλό κυριαρχεί η φράση «*κάτι πρέπει να κάνω*»!

Όλα τα παραπάνω είναι καλά και χρειάζονται – όμως το ΛΑΘΟΣ είναι ότι αποτελούν μεμονωμένες και αποσπασματικές κινήσεις!

Οι καλές ιδέες δεν είναι ποτέ αρκετές. Βλέπω ανθρώπους να υλοποιούν τη μια ιδέα πίσω από την άλλη και να μην κάνουν τίποτα γιατί η κάθε μια από αυτές οδηγεί και κάπου διαφορετικά!

Το μυστικό για να κερδίσετε νέους πελάτες και η δουλειά σας να «πιάνει τόπο» είναι να δημιουργήσετε ένα «πλαίσιο» στο οποίο θα εντάξετε ορισμένες από αυτές τις «ιδέες».

Και αυτό ήταν ένα λάθος που έκανα και εγώ αρχικά.
Ίσως το κάνετε και εσείς!

Αυτό που ελάχιστοι επαγγελματίες κατανοούν είναι ότι οι πελάτες έχουν ερωτήσεις στο μυαλό τους πριν φτάσουν και επιλέξουν την Υπηρεσία σας!

Για να κερδίσετε έναν νέο πελάτη θα πρέπει να ακολουθήσετε **6 ΒΗΜΑΤΑ** τα οποία έχουν να κάνουν με την ανθρώπινη ψυχολογία και τον τρόπο που σκεφτόμαστε. **Τα ΒΗΜΑΤΑ αυτά δεν είναι ανακάλυψη δική μου!**
Χρησιμοποιούνται από τους μεγαλύτερους Μαρκετίστες εδώ και δεκαετίες!

Αυτό που έκανα – ήταν να διαμορφώσω τα Βήματα αυτά ώστε να ταιριάζουν στην ελληνική πραγματικότητα και την δουλειά μου!

Χρειάστηκε μελέτη χρόνων, δοκιμές, επιτυχίες και (πολλές) αποτυχίες για να φτιάξω ένα «πλαίσιο» που μπορεί να «αντιγραφεί» εύκολα σε άλλες επιχειρήσεις! Τα πλαίσιο αυτό «δουλεύει» & μια γεύση θα πάρετε παρακάτω!

1^ο ΒΗΜΑ: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΣΑΣ

Ελάχιστα πράγματα θα καταφέρετε στην δουλειά σας εάν πρωτίστως δεν γνωρίζετε την αγορά σας. Δε γνωρίζετε τους ανθρώπους που την αποτελούν – και τι πραγματικά θέλουν.

Το ξέρω - είναι βαρετό το ΒΗΜΑ αυτό – όμως απολύτως αναγκαίο!

Για να καθορίσετε την αγορά σας με ακρίβεια θα πρέπει να απαντήσετε σε μια σειρά από ερωτήσεις.

Δύο όμως είναι οι σημαντικότερες:

1. Ποιο είναι το μεγαλύτερο ΠΡΟΒΛΗΜΑ (που προκαλεί το μεγαλύτερο άγχος) που αντιμετωπίζει ο πιθανός πελάτης σας και μπορεί να ΛΥΣΕΙ το προϊόν ή υπηρεσία σας;

2. Ποιοι είναι οι σημαντικότεροι (και σπουδαιότεροι) ΣΤΟΧΟΙ που οι πιθανοί πελάτες σας θέλουν να πετύχουν αλλά δυσκολεύονται – και το προϊόν ή υπηρεσία σας μπορεί να βοηθήσει;

Δύο απλές ερωτήσεις – με μεγάλο όμως «βάθος». Οι απαντήσεις θα σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε με ακρίβεια τον πιθανό καταναλωτή ή επιχείρηση που μπορεί να γίνει πελάτης σας.

Περιγράφοντας ποιος ενδέχεται να έχει το πρόβλημα που λύνει η υπηρεσία σας – σας δίνει μια καλή εικόνα για το προφίλ του.

Σκεφτείτε. Ποια χαρακτηριστικά έχει κάποιος με αυτά τα προβλήματα; Ποια χαρακτηριστικά έχει κάποιος με αυτούς τους Στόχους;

Έτσι θα ξεκινήσετε. Χρειάζεται λίγη δουλειά στο Βήμα αυτό.

Το 1^ο ΒΗΜΑ λοιπόν αναφέρεται στον προσδιορισμό της αγοράς – Στόχου μας.

Το επόμενο ΒΗΜΑ απαντάει στην 1^η ερώτηση που έχουν όλοι οι άνθρωποι όταν έρθουν σε επαφή για πρώτη φορά με την υπηρεσία σας.

2^ο ΒΗΜΑ: ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ ΣΑΣ

Αξίζει να δώσω την Προσοχή μου; Είναι κάτι που με ενδιαφέρει;

Αυτό έχουμε όλοι στο μυαλό μας όταν δούμε για 1^η φορά ένα μήνυμα μιας Υπηρεσίας ή προϊόντος σε κάποια διαφήμιση, στο Facebook, σε φυλλάδιο, στην τηλεόραση ή οπουδήποτε αλλού.

Κάντε τον υποψήφιο πελάτη να απαντήσει **ΝΑΙ** στην ερώτηση αυτή και έχετε ήδη κάνει ένα σημαντικό βήμα για να πετύχετε την πώληση.

Θα πρέπει να γνωρίζετε ότι το Μάρκετινγκ είναι μάχη «ενδιαφέροντος».

Εάν δεν καταφέρετε να τραβήξετε την Προσοχή και το Ενδιαφέρον του υποψήφιου πελάτη σε αυτό που πουλάτε τότε ο πελάτης θα στρέψει αλλού την Προσοχή του.

Στο 2^ο ΒΗΜΑ λοιπόν της Στρατηγικής μας – θέλουμε να τραβήξουμε την Προσοχή και το Ενδιαφέρον πάνω μας – στο προϊόν ή την υπηρεσία μας.

Τώρα όμως έχει μια νέα ερώτηση..

3^ο ΒΗΜΑ: ΔΙΝΟΥΜΕ ΜΙΑ ΓΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΩΣ ΒΟΗΘΑΜΕ

Κάνεις αυτά που λες; Μπορώ να σε εμπιστευθώ;

Αυτή είναι η επόμενη ερώτηση που έχει κάποιος αφού τραβήξουμε το ενδιαφέρον του.

Αυτόματα θα κάνει αυτή την ερώτηση στο μυαλό του. Θα σκεφτεί εάν η υπηρεσία σας μπορεί να τον βοηθήσει στο πρόβλημα του και εάν μπορεί να εμπιστευθεί εσάς για να του «παραδώσετε» την λύση.

Εδώ ο πελάτης θέλει να γνωρίζει ότι μπορείτε να τον βοηθήσετε στο **Πρόβλημα** που έχει ή ότι μπορείτε να τον βοηθήσετε να φτάσει τους **Στόχους** που έχει θέσει.

Πως το πετυχαίνουμε αυτό εάν ο υποψήφιος πελάτης σας βρίσκεται στην άλλη άκρη της Ελλάδας – και το μόνο που βλέπει είναι πιθανόν η ιστοσελίδα σας ή μια διαφήμιση σας στο Facebook;

Η απάντηση είναι ότι δίνουμε μια «μικρή γεύση» από την λύση που αναζητά και ξεκινάμε σταδιακά να χτίζουμε μια σχέση εμπιστοσύνης.

Και την «μικρή γεύση» την δίνουμε συνήθως μέσα από έναν Οδηγό ή eBook περιγράφοντας το Πρόβλημα – και αντίστοιχα την Λύση που μπορούμε να δώσουμε. Θα πρέπει ο Οδηγός να προσφέρει πραγματική βοήθεια και όχι να γραφτεί μόνο για να γραφτεί – και κυρίως να «οδηγεί» προς την πώληση!

Περισσότερα μπορείτε να διαβάσετε σε [αυτό το άρθρο](#) στο *Epixeirein.gr*

Εάν κάποιος σας επισκεφθεί στο γραφείο σας (στον φυσικό σας χώρο) μπορείτε επίσης να κάνετε το ίδιο και επιπλέον έχετε το πλεονέκτημα ότι μιλάτε από κοντά!

Το επόμενο ΒΗΜΑ αφορά τις τακτικές. Εδώ θα αναφερθούμε πως θα προσελκύσετε τους υποψήφιους πελάτες-στόχους να αποκτήσουν αυτή την «μικρή γεύση» και να σας γνωρίσουν!

4^ο ΒΗΜΑ: ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗΣ

Βλέπετε ότι οι ΤΑΚΤΙΚΕΣ βρίσκονται στο 4^ο ΒΗΜΑ και όχι στο πρώτο ή το δεύτερο. Οι περισσότεροι επαγγελματίες όμως ξεκινούν από εκεί.

Ψάχνουν να βρουν ποιες τακτικές και ιδέες θα τους φέρουν αυτόματα περισσότερους πελάτες.

Εάν πρώτα:

- ΔΕΝ έχετε καθορίσει την αγορά σας και το ΣΥΓΓΕΚΡΙΜΕΝΟ πρόβλημα που λύνει το προϊόν ή υπηρεσία σας (ΒΗΜΑ #1)
- ΔΕΝ έχετε αναπτύξει το «μήνυμά σας» και ΔΕΝ έχετε βρει τον λόγο που κάποιος πρέπει να κάνει «δουλειά» μαζί σας (ΒΗΜΑ #2)
- ΔΕΝ έχετε αναπτύξει ένα σύστημα για να σας γνωρίσει κάποιος και να σας εμπιστευθεί (ΒΗΜΑ #3)

..τότε ακόμα και τις καλύτερες τακτικές του κόσμου να εφαρμόσετε ΔΕΝ θα «πιάσουν τόπο» – και μετά θα κάνετε άλλες ΝΕΕΣ τακτικές γιατί αυτές «δεν δουλεύουν» ..και η ιστορία συνεχίζεται!

Εάν έχετε κάνει σωστά τα προηγούμενα ΒΗΜΑΤΑ, θα έχετε όλα τα εφόδια για να φτιάξετε αποτελεσματικά κείμενα, μηνύματα και διαφημίσεις.

Οι τακτικές που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε είναι πραγματικά ανεξάντλητες.

Από τις κλασικές διαφημίσεις σε εφημερίδες, περιοδικά και ραδιόφωνα – μέχρι διαφημίσεις στη Google και το Facebook.

Από φυλλάδια και αφίσες – μέχρι διοργάνωση event, αρθρογραφία και email marketing.

Οι επιλογές στην εποχή που ζούμε είναι αμέτρητες! Σε συγκεκριμένες επιχειρήσεις ταιριάζουν κάποιες τακτικές – σε κάποιες άλλες ταιριάζουν διαφορετικές.

Για το τι δουλεύει καλύτερα στην δική σας περίπτωση – θα πρέπει να το δοκιμάσετε και να κάνετε test.

Και πάμε στο επόμενο ΒΗΜΑ. Εδώ ο «άγνωστος» γίνεται πελάτης σας!

5^ο ΒΗΜΑ: Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΑΣ

Αφού λοιπόν προσελκύσουμε κάποιον στην σελίδα μας ή ακόμα και στον χώρο του γραφείου ή του καταστήματος μας όπου πλέον μας έχει γνωρίσει και είναι πεπεισμένος ότι μπορούμε να τον βοηθήσουμε – τώρα έχει μια τελευταία ερώτηση στο μυαλό του..

«διαπιστώνω ότι κάνεις αυτά που λες και μπορώ να σε εμπιστευθώ και για την δική μου περίπτωση ..τι προτείνεις να κάνουμε και πόσο θα μου κοστίσει;»

Έχετε δουλέψει σκληρά για να φτάσετε σε αυτό το σημείο.

Όταν ξεκινήσαμε με το 1^ο ΒΗΜΑ – εδώ θέλαμε να καταλήξουμε.

Έ λοιπόν φτάσαμε.

Η Προσφορά σας θα πρέπει να είναι τόσο καλή που ΔΕΝ θα μπορεί να αρνηθεί (ο υποψήφιος πελάτης).

Απαντώντας σωστά την ερώτηση αυτή θα έχετε κερδίσει έναν νέο πελάτη.

Δεν τελειώσαμε όμως εδώ!

Το πραγματικό Μάρκετινγκ τώρα ξεκινάει!

6^ο ΒΗΜΑ: ΑΥΞΑΝΟΥΜΕ ΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Το Μάρκετινγκ δεν σταματάει όταν πετύχουμε την πώληση.

Το πραγματικό Μάρκετινγκ προσωπικά θεωρώ τότε ξεκινάει.

Είναι εντυπωσιακό αυτό που συμβαίνει με τους περισσότερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις.

Όταν πετύχουν την πώληση ξεχνούν παντελώς τον πελάτη!

Γιατί το κάνετε αυτό;

Τα σημαντικά κέρδη σε μια επιχείρηση κρύβονται στους υπάρχοντες πελάτες!

Σας κοστίζει 4-5 φορές λιγότερο για να πετύχετε μια νέα πώληση από κάποιον που σας ξέρει και έχει αγοράσει από εσάς – σε σχέση με κάποιον άγνωστο που ακόμα δεν σας ξέρει.

Οπότε το βλέπετε και μόνοι σας..

Δεν πρόκειται για το Facebook, ή το SEO, ή το Email Marketing, ή το Adwords, ή το «ντιζαϊνάτο» φυλλάδιο σας ή οποιαδήποτε άλλη τακτική!

Όλες οι τακτικές δουλεύουν – και όλες οι τακτικές μπορούν να αποτύχουν! Το ζήτημα δεν είναι αυτό. ΠΟΤΕ δεν ήταν! Το ζήτημα είναι το «πλαίσιο» μέσα στο οποίο θα λειτουργήσουν αυτές οι τακτικές!

Εάν το Μάρκετινγκ που θα κάνετε ακολουθεί το πλαίσιο με τα 6 ΒΗΜΑΤΑ που σας περιέγραφα παραπάνω – θα δώσετε μια ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΥΚΑΙΡΙΑ στην επιχείρησή σας και στους εαυτούς σας για να πετύχετε περισσότερα!

Όταν ξεκίνησα να εφαρμόζω σταδιακά τα ΒΗΜΑΤΑ αυτά – η δουλειά μου άλλαξε πλήρως και αυτό δεν είναι καθόλου υπερβολή.

Τώρα θα σας βοηθήσω να κάνετε ακριβώς το ίδιο για την δική σας επιχείρηση!

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ MARKETING

Στο Epixeirein διαθέτουμε μια εκπαίδευση 3 ωρών (σε Video) με τίτλο **«Marketing Παροχής Υπηρεσιών: 6 Βήματα για να Μετατρέψετε έναν άγνωστο σε πραγματικό Πελάτη»** όπου αναλύω πλήρως και σε βάθος τα ΒΗΜΑΤΑ που είδαμε παραπάνω με απλά λόγια και πολλά παραδείγματα.

Το πλαίσιο που αναλύω και οι ενότητες που καλύπτει η εκπαίδευση είναι το παρακάτω:



Εφόσον ενδιαφέρεστε επικοινωνήστε μαζί μου στο email info@epixeirein.gr για να ενημερωθείτε πώς μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση.

Σε κάθε περίπτωση μην ξεχνάτε ότι είμαι εδώ για να βοηθήσω!

Με εκτίμηση,

Βασίλης Παππάς
Epixeirein.gr