

Digital-маркетинг для B2C проекта (на примере финской компании KemiTourism)



Выполнила:
студентка 1 курса магистратуры
Шихалова Вера Геннадьевна

Научный руководитель:
Прохорова Оксана Николаевна,
к.э.н. доцент

Часть 1. Теоретическая

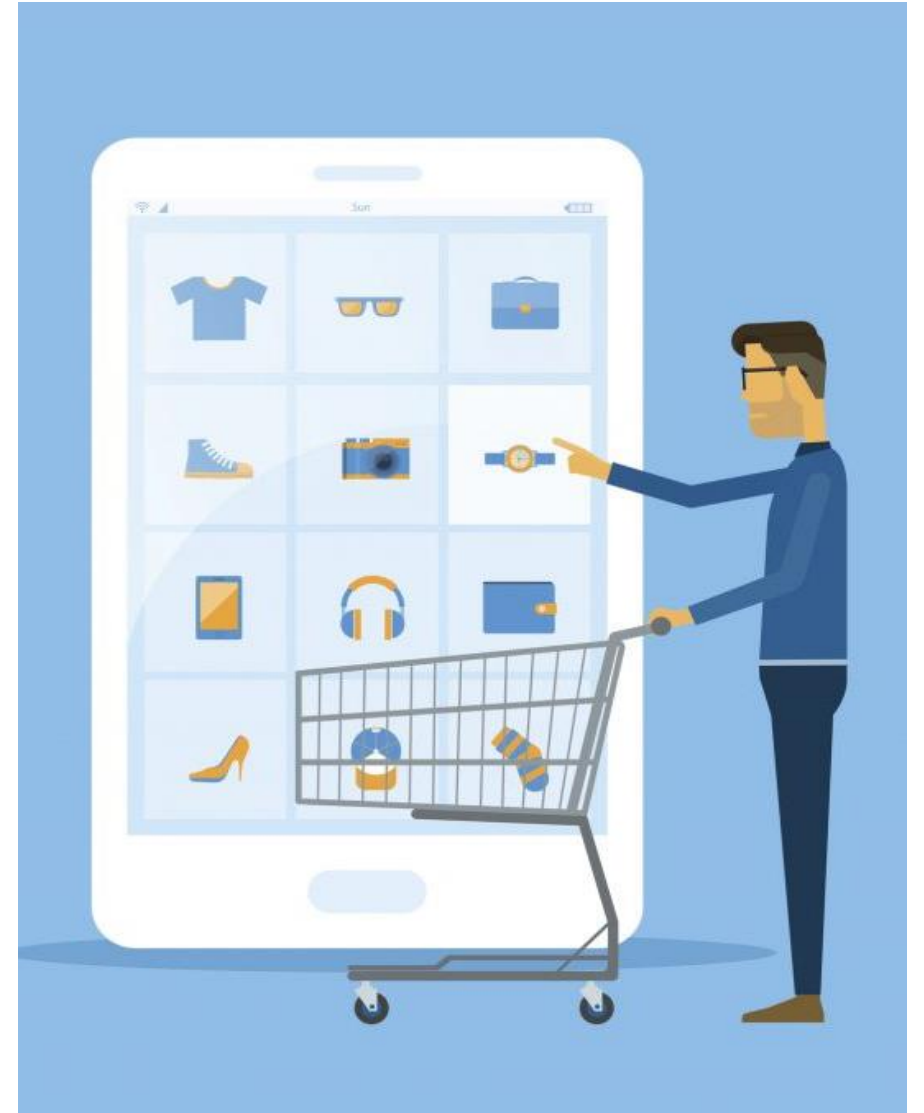
B2C маркетинг – это выстраивание отношений между бизнесом и потребителем. Здесь можно отметить тенденцию к ведению прямых продаж и снижению числа посреднических сторон;

Чем меньше посредников между бизнесом и конечным потребителем, тем выгоднее сотрудничество;



Основные отличия B2C маркетинга

- Покупатель приобретает продукт, чтобы удовлетворить его собственные потребности;
- Каждый покупатель сам решает приобрести товар/услугу самостоятельно;
- Потребитель совершает разовую покупку, он не имеет специальных знаний, чаще всего им двигают эмоции;
- Продажи состоят из коротких циклов;
- Стоимость приобретения клиентов низкая, по сравнению с B2B;



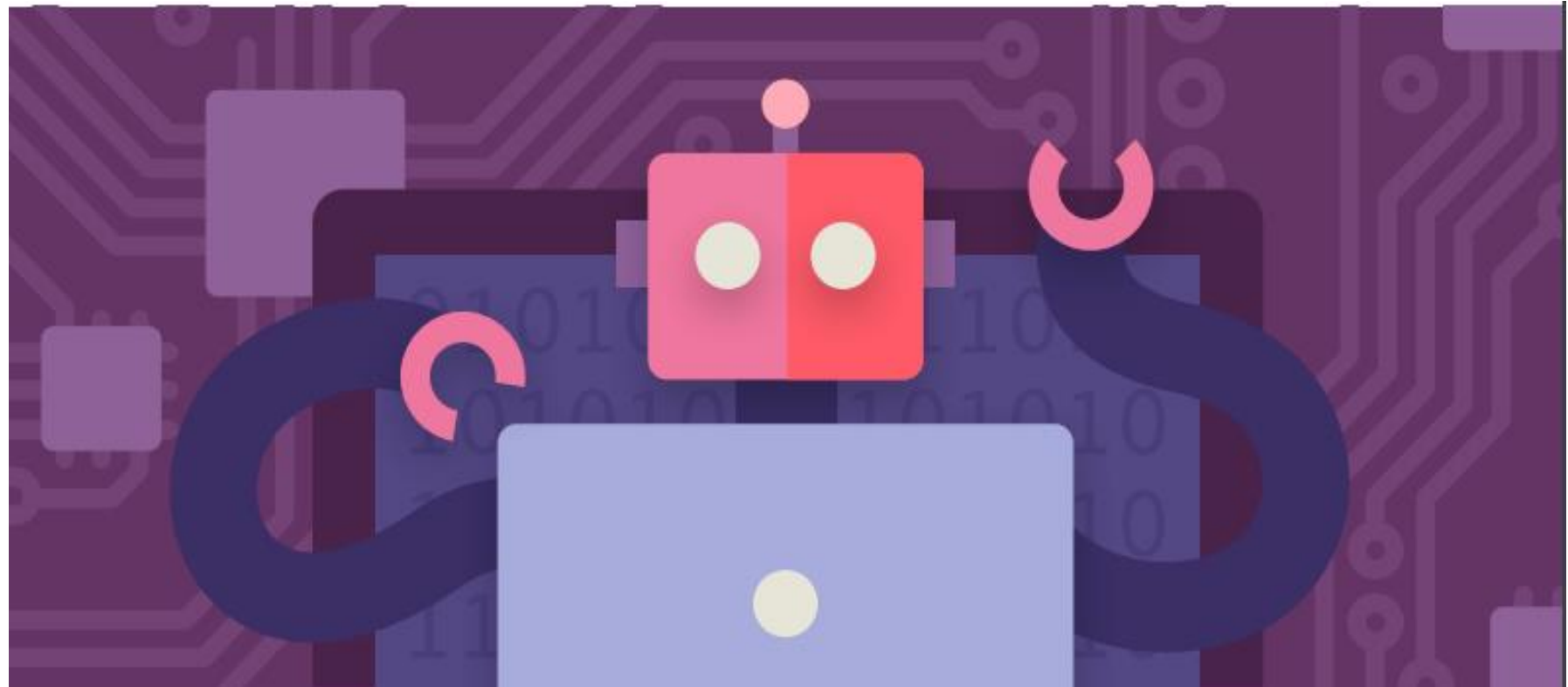
На 2019 год обсуждаются четыре основных направления:

Аудитория - ценностное предложение

Контент и связь

Управление брендом, людьми и процессом

Маркетинговые технологии



Часть 2. Выбор методики для анализа

Структура планирования RACE*

Reach, Act, Convert и Engage

=> отображает путь интернет-клиента через все возможные точки соприкосновения, показывая масштаб и возможности, которые предоставляет цифровой маркетинг - больше, чем просто веб-сайт или страницу в Facebook.

* *Smart Insights*
(издательская и обучающая платформой)



Часть 3. Подготовка

Цель предварительного исследования –

- ознакомиться с возможностями и трудностями B2C маркетинга в небольших туристических компаниях севера, которые предлагают смежные услуги;
- Построить качественную дискуссию с представителями Kemi Ltd. Experience, чтобы лучше понять компанию и предоставить актуальную обратную связь в короткий срок;



Результаты проведенного опроса:

Обе компании не проводят ежедневную работу с цифровым маркетингом

А - ищет каждый день что-то «вдохновляющее и интересное», затем придумывает контент и выкладывает фото. Преимущество в максимальной актуальности ситуации

В - мониторит Facebook и делится там важными новостями.

Наиболее эффективная часть маркетинга:

А - социальные медиа (сайт посредник для Facebook и Instagram)

В - Facebook + фото в Instagram; на сайте только нужная информация (расписание, услуги, контакты)

Наиболее неэффективная часть маркетинга:

А - нет системы бронирования через сайт, только 20% поступающих на почту вопросов в итоге перерастают в покупку;

В - по мнению работника, посты с соц сетях менее эффективны, чем истории; при желании затратить минимальное количество ресурсов истории работают лучше без доп затрат на продвижение;

Часть 4. Знакомство с компанией

Название: Kemi Tourism Ltd./Experience365

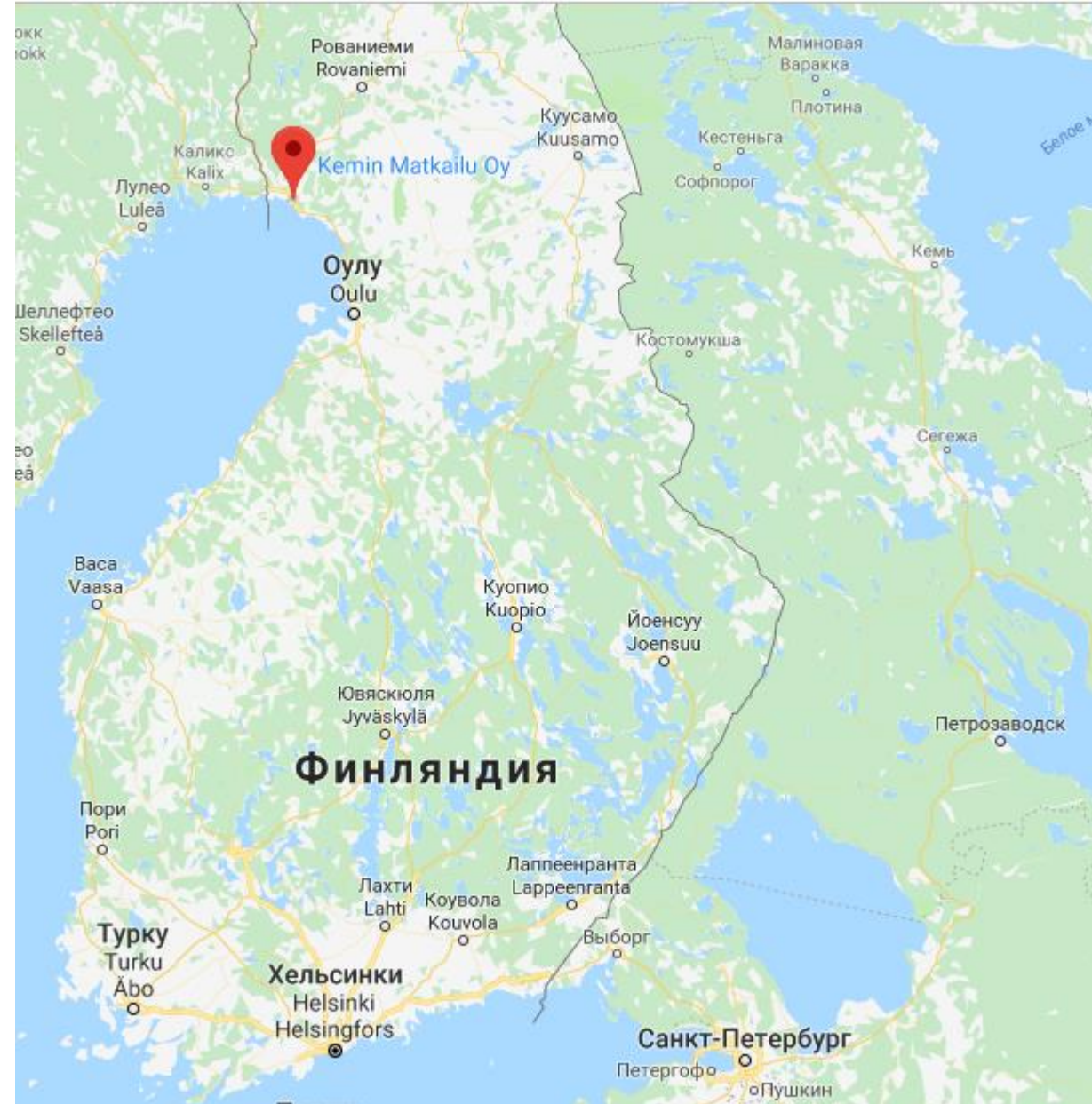
Основная деятельность: круизы на ледоколе, снежный замок, виллы с панорамным видом, ледяной отель

Количество персонала: от 19 человек (зависит от сезона)

Оборот (евро): 7,3 млн в 2017

Основные посетители: туристы из Китая, Тайваня, Тайланда, Испании, Германии

Потенциальные точки улучшения: сторителлинг + диджитал продвижение





365kemi • [следить](#)
Ледокол Сампо

365kemi Круиз по замерзшему морю в прекрасный солнечный день - это то, что вы хотели бы испытать? Мы гарантируем морское приключение, которое стоит путешествовать даже по всему миру. У нас были посетители из США, Китая, Австралии. Это так здорово видеть людей, которые так взволнованы тем, что может предложить наш маленький город в Морской Лапландии.

#Repost @nicoleisaacs

•••••

Какой опыт это было в Финляндии. Я ходил на лодке с ледоколом в замерзшем Балтийском море! Ship Это корабль, который проплывает через замерзшее море и разбивает огромные глыбы льда, прокладывая путь для более крупных кораблей. Было совершенно



265 лайков

16 МАРТА





365kemi • [следить](#)

Ледокол Сампо

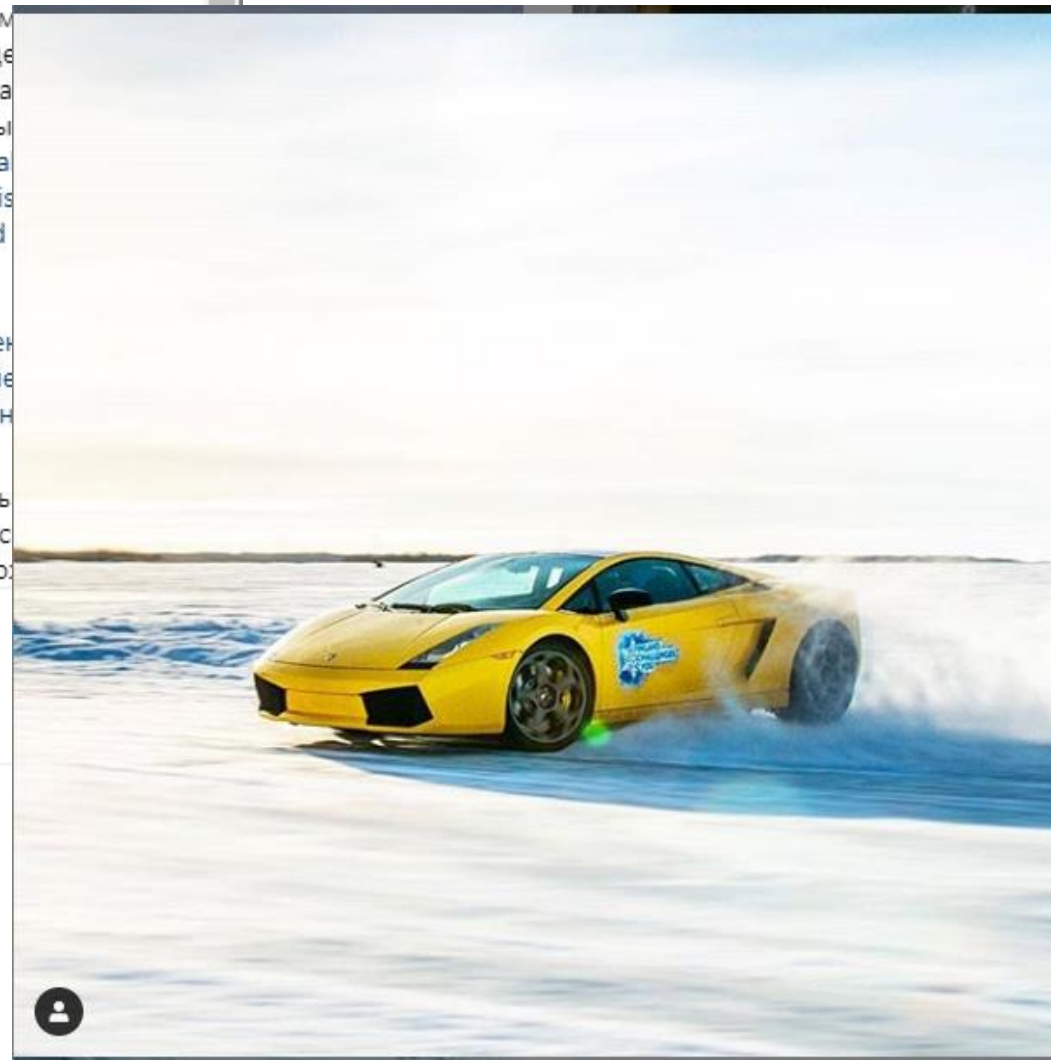
365kemi Поздравляем с Международным женским днем от Кеми! Позвольте нам представить Тийну из Финляндии, работающую на ледоколе Сампо и в Снежном замке Кеми. Приятно, что в нашей команде вдохновляющие, ориентированные на работу, позитивные команды. #women #womensday #icebreaker #Sampo #Icebreakersampo #VisitSealapland @OnlyInLapland #Финляндия @OurFinland # Лапландия # Лапландфинланд # Приключения Арктика # Зима # Путешествие Обычный # Bucketlist # Активный Круиз

soulthatlives Здравствуйте, только турагент здесь, чтобы начать свой бизнес. Если вы ищете предложение



167 лайков

8 МАРТА





365kemi • [следить](#)

365kemi Испытайте арктическую свободу моря, снега и льда в Кемии. #icebreaker #Sampo #visitsealapland #Visitfinland @OurFinland @OnlyInLapland # Финляндия #laplandfinland # Реност @federicadinardo_

.....
.: Siamo partiti a bordo della Sampo per un'avventura entusiasmante! L'unica vera nave rompighiaccio al mondo! È stato incredibile assistere allo spettacolo del ghiaccio che si rompe, приходите в гигантский ресторан Zucchero. Eppure la sensazione più bella di tutte è stata scendere dalla nave e camminare sul mare ghiacciato, senza vedere la fine all'orizzonte. ❤️ .:

.: Мы отправились на борт Сампо для захватывающего приключения!



464 лайков

8 МАРТА





Рекомендации:

- 1) Использование Instagram в качестве живого инструмента для общения;
- 2) Использование календаря событий на сайте;
- 3) Создание страницы с информацией о персонале на сайте;
- 4) Привлекать своих талисманов, чтобы они взаимодействовали с клиентами через веб-сайт;



Icebreaker Sampo

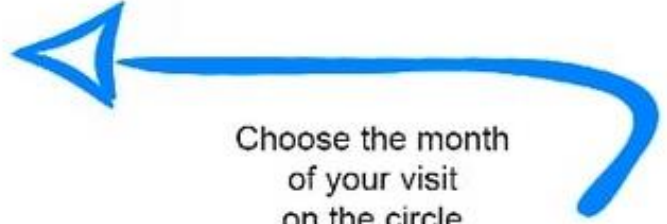
The best icebreaking adventure in the Nordics.

BOOK NOW

- 5) Создать традиции для компании, например, Kemi Day;
- 6) Улучшить веб-сайт, сделав его мобильным, безопасным и удобным для пользователя;
- 7) Улучшить свою видимость с помощью авторитетов/блогеров и тд

Использование календаря событий на сайте

Шаг 1. Выбрать интересующий месяц












Choose the month of your visit on the circle and find out what you can do here in this time!

EXPERIENCE

Шаг 2.
Появление
доступных
активностей/услуг
в выбранное
время



 <p>Arctic Island Hopping</p>	 <p>Checking the traditional fishing net</p>	 <p>Cross country skiing course on the Baltic Sea</p>
 <p>Ice fishing Experience</p>	 <p>Ice karting</p>	 <p>Fatbike safari</p>
 <p>Guided tour of the SnowCastle Resort</p>	 <p>Hovercraft Ride to a Winter Fishing Spot</p>	 <p>Forest Experience</p>
 <p>Introduction to Snowmobiling</p>	 <p>Oljekolo - Luxury ride on the Gulf of Bothnia</p>	 <p>Two Countries Safari on the Gulf of Bothnia</p>

Шаг 3.

Переход на систему букинга и классический календарь

Arctic Island Hopping

⌚ 3 hours / 🧑‍🦺 Easy

Explore the Arctic Archipelago nearby the City of Kemi by skiing from an island to another.



Book now

View calendar

Upcoming

< March 2019 >

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
25	26	27	28	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

🟢 = Available 🟡 = Sold out

Dates

Tue 26.Mar'19

🕒 09:00 Seats left: 8

People

Adults Children 12-14 years

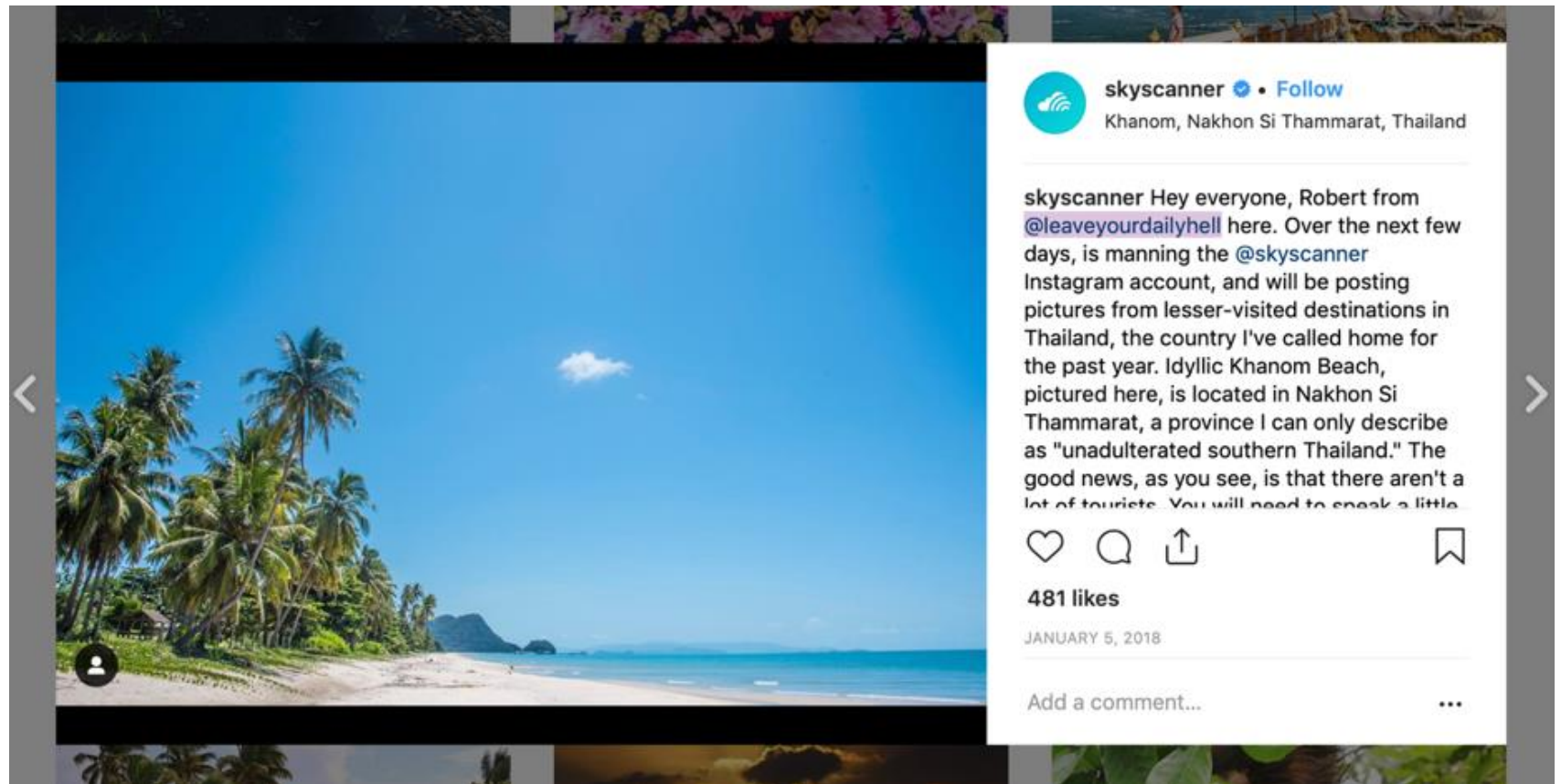
Adults €119, Children 12-14 years €71

Extras

Pick up (included in price)



Использование социальных факторов влияния

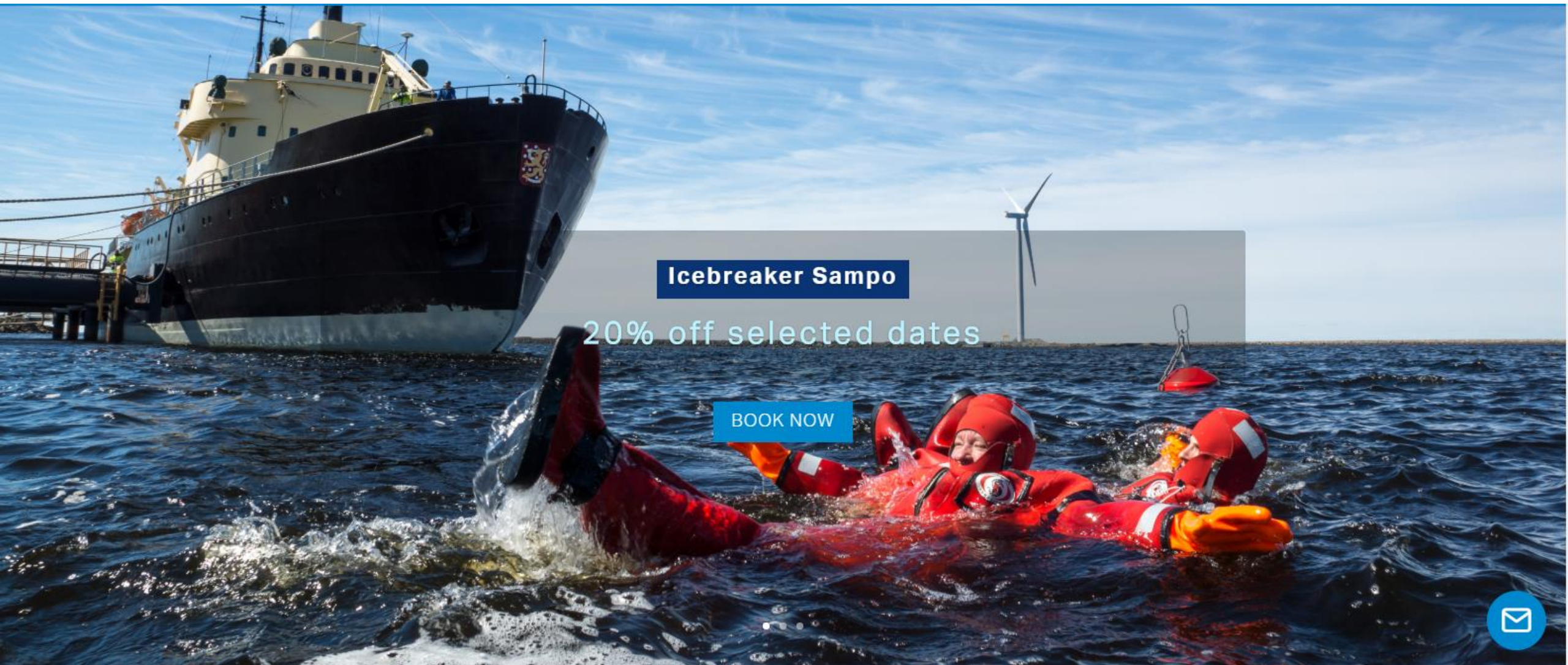


Skyscanner - пример одной компании, которая время от времени передает бразды правления своим авторитетным влиятельным лицам. Вот взгляд на начало недавней кампании в Instagram, которую они провели с микро-влиятием Робертом Шрэйдером;

Привлекайте своих
талисманов, чтобы они
взаимодействовали с
клиентами через веб-сайт



Часть 5. Предоставление заключительной стратегии для компании



Icebreaker Sampo

20% off selected dates

BOOK NOW



Спасибо за внимание!

