

JAK TWORZYĆ OPISY USŁUG, ABY PRZEKONAŁY KLIENTA I WSPIERAŁY SEO





MILENA MAJCHRZAK

CEO SEMSTORM

Content Marketing Evangelist

RODZAJE KOMUNIKACJI



B2C



H2H



B2B

RODZAJE KOMUNIKATÓW



język korzyści



język straty

OPTYMIZM

Płytkie przetwarzanie informacji.

Ignorowanie negatywnych konsekwencji.

Skłonność do większego ryzyka.

PESYMIZM

Głębokie przetwarzanie informacji.

Skupienie na negatywnych konsekwencjach.

Brak skłonności do ryzyka.

CO TAK NAPRAWDĘ JEST KLUCZOWE?



uwzględnienie
potrzeb

odpowiedni
język

rzetelność

POZNAJ KLIENTA SWEGO



seniorzy



dzieci / wnuki

KOBIETY VS. MĘŻCZYŹNI



kobiety



mężczyźni

GRZECH #1 – JA, A NIE KLIENT

Nikogo prócz Ciebie nie interesuje, jak
bardzo Twoja firma jest super.

GRZECH #2 – OPIS, KTÓRY NIC NIE MÓWI

Zapewniamy najwyższą jakość usług i wychodzimy naprzeciw potrzebom naszych klientów. Podchodzimy do zadań kompleksowo. Oferujemy miłe i profesjonalne doradztwo.

GRZECH #3 – BRAK WYRÓŻNIENIA UNIKALNYCH CECH

Jeśli wszystkie usługi wydają się identyczne, to decydują inne czynniki: cena, odległość, wygoda.

GRZECH #4 – OLANIE EMOCJI

Emocje są ważne.

95%

Wpływ na decyzje konsumenckie ma podświadomość.

70%

Emocje mają wpływ na decyzje podejmowane w biznesie.

ŹRÓDŁA

- Positive affect facilitates creative problem solving. AM Isen, KA Daubman, GP Nowicki - Journal of personality and social psychology, 1987
- Alice M. Isen, An Influence of Positive Affect on Decision Making in Complex Situations: Theoretical Issues With Practical Implications, Journal of Consumer Psychology, Volume 11, Issue 2, 2001
- G. Zaltman: How Customers Think: Essential Insights into the Mind of the Market. Harvard Business School Press, Boston 2003, s. 9.
- <https://www.gallup.com/workplace/244607/why-b2b-leaders-touch-customers-feelings.aspx>
- Jurowczyk, Paweł. "Płeć a proces podejmowania decyzji w miejscu zakupu." Handel Wewnętrzny 2 (343) (2013): 83-94



TERAZ MAMY CZAS NA WASZE PYTANIA

Milena Majchrzak

milena@semstorm.com

CEO & Content Marketing Evangelist

ps. zasubskrybuj!

