

We Share Our Knowledge

מאמר מס' 12

Trigger Events

מתיאוריה לרווחים

מאת: שרית באלט-רדין, יועצת Synergy

יולי 2006

רקע

מזה מספר שנים Trigger Event Campaigns הנם צמד מילים "חמות" בתעשיות השירותיות בכלל ובענף הפיננסים בפרט.

מאמרים ומחקרים רבים נכתבו על שיווק מבוסס אירועים בחיי לקוח:

מדוע טוב לפנות ללקוחות על סמך זיהוי אירועים ייחודיים המרחשים במהלך חייו עם הארגון?

מדוע צריך לפנות ללקוח תוך 48 שעות מרגע שאותר ה-Event?

כיצד מאתרים את האירועים הללו?

כיצד יש לפנות ללקוח? מה להציע לו ועוד ועוד...

מאמר זה אינו עוסק בהסברים על ה-Events וגם לא מנסה לשכנע שכדאי לארגונים להשתמש בקמפיינים

מבוססי Events, מכיוון שאת זה כבר כולם יודעים.

מטרת המאמר הנה להציג מספר קמפיינים פשוטים מבוססים אירועים בחיי לקוח אותם ניתן להטמיע

בארגונים באופן מיידי, להציג את מידת הצלחתם וכיצד הפעלתם בארגון מתורגמת לשיפור בשורה

התחתונה, אבל לא רק...

יותר משיפור בשורה התחתונה...

מבצעים שיווקים מבוססים אירועים בחיי לקוח תורמים לארגון בשלושה היבטים מרכזיים:

❖ שביעות רצון הבנקאים בערוצי המכירה.

❖ שביעות רצון הלקוחות.

❖ גידול בשורה התחתונה.

שביעות רצון הבנקאים בערוצי המכירה

אוריינטציה הבנקאים בסניפים הנה לרוב אוריינטציה עסקית-שירותית ופחות אוריינטציה מכירתית-שיווקית. קשה מאוד לבנקאים מנוסים לפנות ללקוח ולמכור לו מוצרים חדשים מבלי להבין את הערך המוסף הצומח ללקוח מהמוצר.

כאשר מדובר במבצעים מבוססי אירועים בחיי לקוח, ה- Reason Why ברור מאוד לאלו המבצעים את המכירה בפועל.

בנוסף, ההצלחה (דהיינו שיעורי היענות הלקוחות) במבצעים מסוג זה הנה גבוהה מאוד – דבר שמחזק

את האמון שחש הבנקאי ברשימות התמך הנשלחות מהמטה.

לכן מבצעים מבוססי Events מהווים מנוף לפעילות יזום כוללת של הבנקאים אל מול לקוחותיהם.

Synergy Technology In Business LTD.

בריטניה Sams Barn, The Greenway, West Hendred,
UK Wantage, Oxon OX12 8RD UK
Tel. +44(0)1235 821 353 Fax. +44(0)1235 861 678

Web: www.il-synergy.com

סינרגי טכנולוגיה בעסקים בע"מ

ישראל רח' בן גוריון 1 בני-ברק, מגדלי בטר 2
ISRAEL טל. 03-5788861 פקס. 03-5788862
1 Ben Gurion st. Bney-Brak, 2 Besser Towers
Tel. +972(0)3-5788861 Fax. +972-(0)3-5788862

E-Mail: info@il-synergy.com

שביעות רצון הלקוחות

בנקים נתפסים בקרב הלקוחות כגופים שליליים הפועלים מתוך אינטרס צר וטובת הלקוח אינה עולה בקנה אחד עם אינטרס זה.

תפיסות אלו עולות בכל קבוצת מיקוד או ראיון עומק המתקיים עם הלקוח.

גם מיליוני הדולרים שמופנים לפרסומות תדמית אינם מצליחים לעקור תפיסות אלו מיסודן.

אולם כאשר הבנקים פונים ללקוחות לא בהצעה מכירתית אלא כתוצאה מדבר מה שהתרחש בחשבוננו הדורש את תשומת ליבו, אזי תפיסות אלו מתחילות להשתנות ותפיסות אחרות וחיוביות יותר מתחילות לתפוס את מקומן.

שיפור בשורה התחתונה

החשבון הוא פשוט, פניות ללקוחות מבוססות Events מעלות את שיעורי היענות של הלקוחות לקמפיין ובעצם מעלות את הסיכוי לרכישת מוצר בנקאי חדש/נוסף – שיפור ישיר.

כמו כן, מדובר בשיפור עקיף בשורה התחתונה, דהיינו לקוח מרוצה יותר הינו לקוח נאמן יותר וללקוחות אלו קל יותר לשווק מוצרים נוספים ולהרחיב את מגוון תחומי הפעילות שלהם עם הבנק.

עם אילו Events כדאי להתחיל?

מובאת להלן רשימה קצרה של Events פשוטים שהפעלתם בארגון יוצרת Quick Wins, בשלושת התחומים שהוזכרו לעיל:

שם	תיאור מפורט	ה- Reason Why	שיעורי כיסוי	שיעורי היענות
יתרת זכות "חריגה"	תבצע פניה ללקוח אצלו זוהתה חריגה "מהתנהגותו" הבנקאית הרגילה. כך שאם יתרת הזכות בחשבון עומדת על כ- 5,000 ₪ בממוצע במהלך החודש לא תבצע פניה ללקוח רק אם יתרה זו משתנה ועולה ל- 10,000, אזי נפנה ללקוח. בנוסף, יש לבחון את ערכי הקיצון (מינימום ומקסימום) ביתרת העו"ש בכל אחד מימי החודש.	"...שמתי לב שיש לך X ₪ בחשבון העו"ש, כסף בחשבון העו"ש אינו צובר ריבית האם תרצה להפקיד אותו ב..."	70%	50%
יתרת חובה "חריגה"	בדומה ליתרת זכות "חריגה". בנוסף יש לבדוק כי הלקוח עומד במסגרת האשראי שהוגדרה עבורו.	"... שמתי לב שיש לך Y ₪ בעו"ש...אתה משלם ריבת גבוהה, האם תרצה שנשחרר לך את הפק"מ השבועי?" או לחילופין "אנו מציעים כעת הלוואה באינטרנט בריבית של..."	50%	20%

Synergy Technology In Business LTD.

בריטניה Sams Barn, The Greenway, West Hendred, Wantage, Oxon OX12 8RD UK
UK Tel. +44(0)1235 821 353 Fax. +44(0)1235 861 678

Web: www.il-synergy.com

סינרגי טכנולוגיה בעסקים בע"מ

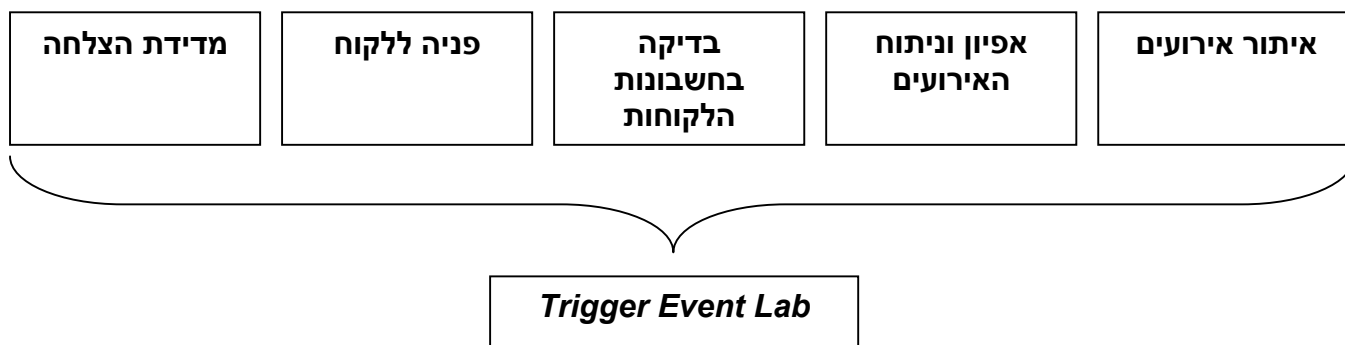
ישראל רח' בן גוריון 1 בני-ברק, מגדלי בטר 2
ISRAEL טל. 03-5788861 פקס. 03-5788862
 1 Ben Gurion st. Bney-Brak, 2 Besser Towers
 Tel. +972(0)3-5788861 Fax. +972-(0)3-5788862

E-Mail: info@il-synergy.com

		ניתן להציע ללקוח הוראת קבע להשקעה או בעתיד הקרוב גם ביטוח פנסיוני...	זיהוי של עליה קבועה בהכנסות הלקוח. לא תמיד ניתן לזהות כניסה של משכורות ולכן ניתן להשתמש בנתון של מחזור זכות כאומד להכנסת הלקוח.	גידול במשכורת / גידול במחזור זכות לידה
15%	60%	על הבנק לברך את המשפחה ולהציע חסכון לרך הנולד.	גידול בקצבת ביטוח לאומי ילדים מעיד על הצטרפות ילד נוסף למשפחה.	
		פירעון עתידי והצעת מוצר אחר, במטרה לקשור את הלקוח לבנק לתקופה נוספת.	ניתן לפנות ללקוח לפני מועד הפירעון, במטרה לעדכנו על הפירעון הצפוי ולהציעה לו השקעה אלטרנטיבית או לחילופין במידה ולא בוצעה פניה אליו לפני, ניתן לפנות גם לאחר הפירעון במידה ולא נעשה שימוש בכסף והוא עדיין נמצא בחשבון העו"ש.	פירעון מוצרי השקעה

מה הלאה?

ה- Trigger Events שהוצגו כאן הנם פשוטים וניתנים ליישום בטווח זמן קצר ביותר – "מחר בבוקר".
 ההצלחה בכל המישורים שתוארו קודם לא תאחר לבוא.
 אולם, יש צורך בהטמעת תהליך מסודר ומובנה בארגון לאיתור אירועים אלו וקידומם בערוצי ההפצה השונים.
 התהליך כולל מספר שלבים:



ועוד לא דיברנו על Triggers לאיתותי נטישה...

Synergy Technology In Business LTD.

בריטניה UK Sams Barn, The Greenway, West Hendred, Wantage, Oxon OX12 8RD UK
 Tel. +44(0)1235 821 353 Fax. +44(0)1235 861 678

Web: www.il-synergy.com

סינרגי טכנולוגיה בעסקים בע"מ

ישראל ISRAEL רח' בן גוריון 1 בני-ברק, מגדלי בטר 2
 טל. 03-5788861 פקס. 03-5788862
 1 Ben Gurion st. Bney-Brak, 2 Besser Towers
 Tel. +972(0)3-5788861 Fax. +972(0)3-5788862

E-Mail: info@il-synergy.com

על Synergy

Synergy הנה חברת יעוץ בינלאומית המתמחה במתן פתרונות מתחום ה-Analytical CRM.

Synergy פועלת מתוך מוכוונות עסקית שיווקית ומשלבת צוות יועצים מומחים מקומי ובינלאומי מהשורה הראשונה.

Synergy פועלת מתוך מטרה לספק ללקוחותיה יכולת לרכישת יתרונות שיווקיים, זאת באמצעות ניצול ושימוש מושכל במידע על לקוחותיהם.

Synergy צברה ניסיון עשיר בעבודה עם הגופים המובילים במשק הישראלי והעולמי ועל לקוחותיה נמנים הגופים המובילים מתחומי התקשורת, הפיננסים וה-Retail.

למידע נוסף, בקרו באתר: www.il-synergy.com או שילחו הודעה לכתובת: info@il-synergy.com.

Synergy Technology In Business LTD.

בריטניה
UK Sams Barn, The Greenway, West Hendred,
Wantage, Oxon OX12 8RD UK
Tel. +44(0)1235 821 353 Fax.+44(0)1235 861 678

Web: www.il-synergy.com

סינרגי טכנולוגיה בעסקים בע"מ

ישראל
ISRAEL רח' בן גוריון 1 בני-ברק, מגדלי בטר 2
טל. 03-5788861 פקס. 03-5788862
1 Ben Gurion st. Bney-Brak, 2 Besser Towers
Tel. +972(0)3-5788861 Fax. +972-(0)3-5788862

E-Mail: info@il-synergy.com