

Komunikacja marketingowa nie tylko dla dużych firm - marketing szeptany

Wojciech Bizub

Data nagrania - 10.07.2024

Rozmowa z ekspertem jest realizowana przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości,
w ramach projektu Centrum Rozwoju Małych i Średnich Przedsiębiorstw.



CZYM JEST MARKETING?





Marketing obejmuje wszystko, co klient widzi, czuje i słyszy w kontakcie z firmą. Marketing to wszelkie działania, które wpływają na percepcję firmy przez klienta.

To nie tylko oficjalne komunikaty, reklamy czy wpisy na mediach społecznościowych, ale także sposób, w jaki firma odbiera telefony, wygląd siedziby firmy, jakość strony internetowej, a nawet zachowanie pracowników, takich jak np. pokojówki w hotelu. Te wszystkie elementy wpływają na to, co klienci mówią o danej firmie.



W JAKI SPOSÓB FIRMA WPŁYWA NA SWOJĄ REPUTACJĘ?





Firma buduje swoją reputację poprzez jakość oferowanych produktów i usług, profesjonalizm obsługi klienta, estetykę i funkcjonalność swojej strony internetowej oraz ogólną prezentację firmy.

Ważne jest, aby te działania były spójne i konsekwentne, ponieważ to, o nich później rozmawiają klienci, kształtując opinię firmy.



CZYM JEST TALK TRIGGER?





Talking trigger to unikalny element produktu, usługi lub marki, który zachęca klientów do rozmów i dzielenia się informacjami o nim z innymi.

Może to być coś niezwykłego, innowacyjnego lub zabawnego, co staje się pretekstem do dyskusji i polecenia innym, zarówno osobiście, jak i w mediach społecznościowych.





Na chęć do rozmowy wpływa również częstotliwość występowania danego zjawiska. Już mało kto jest chętny do rozmowy o wypadkach samochodowych, bo one zdarzają się niemal każdego dnia. Takie wydarzenie ulega habituacji, czyli uniewrażliwieniu na bodziec.

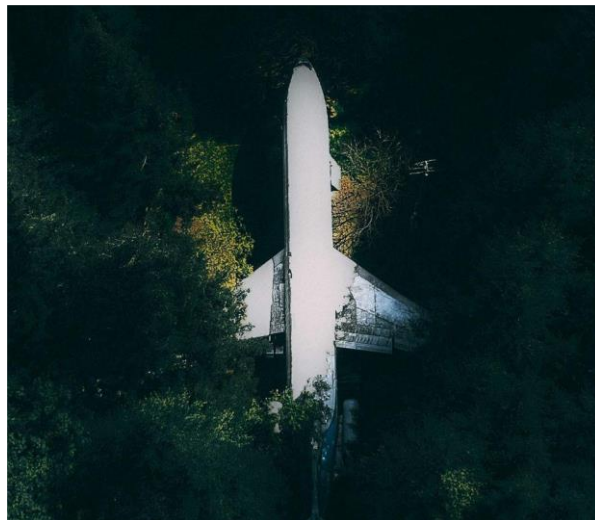


Co innego, gdy wypadkowi uległ autonomiczny samochód sterowany przez autopilota. Wtedy jest już o czym opowiadać.

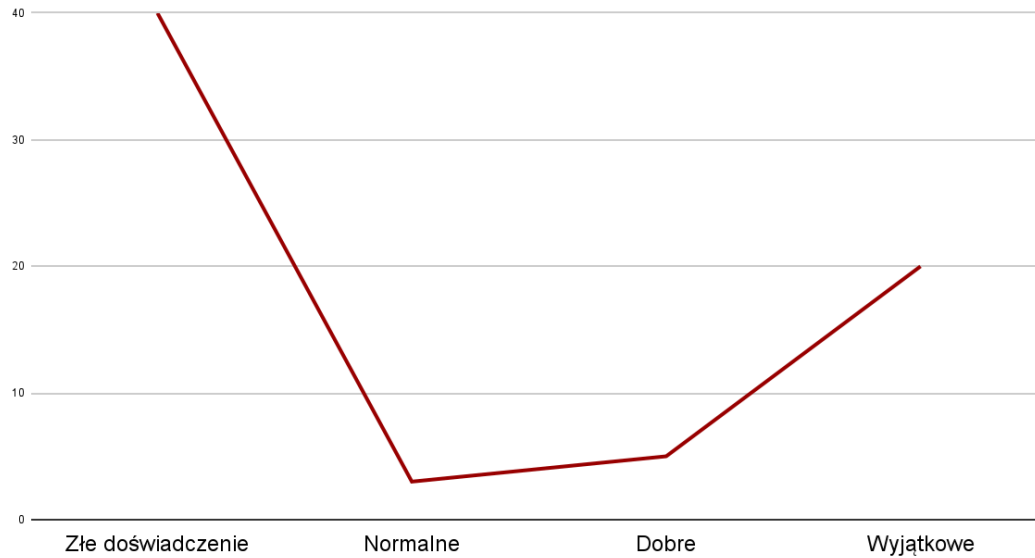


VS.

Samoloty są statystycznie 100 razy bardziej bezpieczne niż samochody. Ale to o wypadkach samolotowych mówi cały świat.



"Słonność do plotkowania"



Ludzie niewiele mówią o markach normalnych, zwykłych, nudnych. Raczej opowiadają o skrajnych przypadkach. Przy czym dwa razy chętniej ostrzegają przed zagrożeniem (złymi doświadczeniami) niż mówią, o wyjątkowo dobrych firmach. Raport Semrush.



**JEST PROSTO, GDY COŚ JEST
JEDYNE**





Przykładowo jedyny szewc w mieście niezależnie od oferowanego poziomu będzie rekomendowany innym, ponieważ mieszkańcy nie będą mieli wielkiego wyboru.



LUB POPYT PRZEWYŻSZA PODAŻ





W branży budowlanej pretekst do poleceń jest prosty. To, co w innych branżach wydaje się standardem, w branży budowlanej okazuje się być wręcz wymarzonym poziomem jakości. W wielu przypadkach wystarczy odbierać połączenia, stawiać się na spotkanie o umówionym czasie. Trzymać się budżetu, nie pić alkoholu w pracy, a także sprzątać po sobie.



POZNAJ PRZYKŁADY TALKING TRIGGERS





Okragła czekolada z Sopotu

Talking trigger:

Okragły kształt czekolady, który wyróżnia ją na tle innych czekolad dostępnych na rynku. Jest pretekstem do rozmowy.



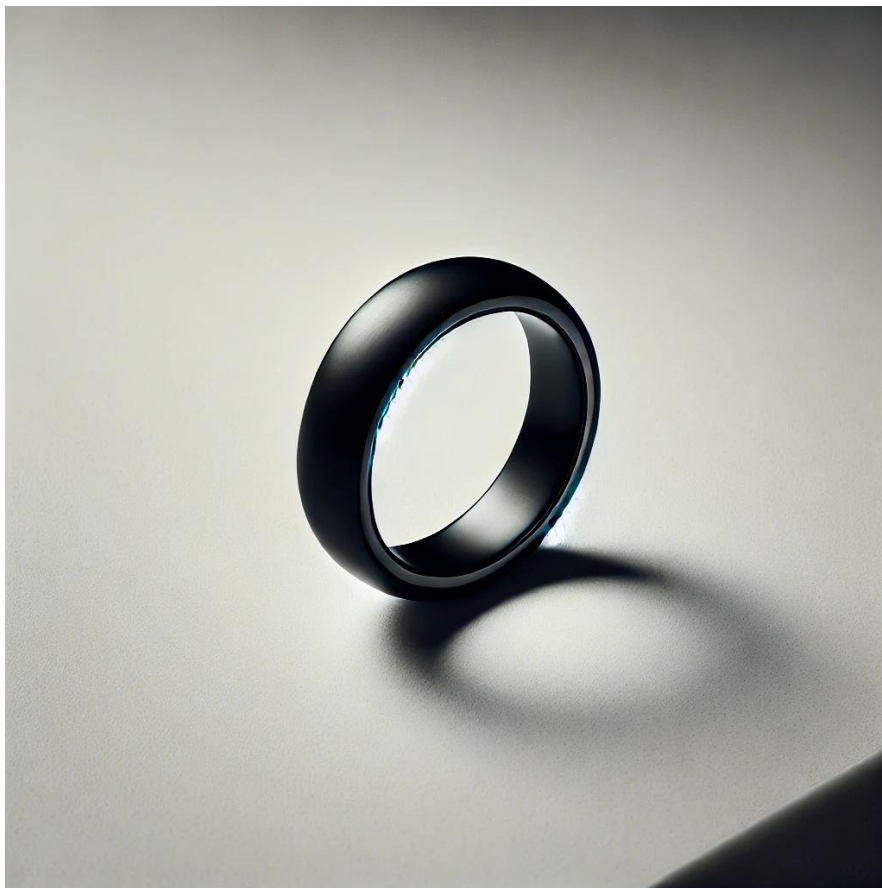


Malarnia proszkowa i test białej skarpetki

Talking trigger:

Test białej skarpetki, który pokazuje nieskazitelną czystość malarni proszkowej i jest unikalnym sposobem na wyróżnienie firmy.





Pierścień mierzący jakość snu

Talking trigger:

Pierścień, który mierzy jakość snu i zdrowie użytkownika, jest rozpoznawalny i często staje się tematem rozmów w związku z dbałością o zdrowie. Widać go na pierwszy rzut oka.





Restauracja z menu
degustacyjnym, które rotuje
co tydzień:

Talking trigger:

Często zmieniające się menu
degustacyjne, które sprawia, że klienci
regularnie odwiedzają restaurację, by
spróbować nowych dań.





Restauracja w szklarni z pomidorami na Islandii

Talking trigger:

Unikalna koncepcja restauracji, w której wszystkie potrawy są oparte na pomidorach, a sam obiekt znajduje się w szklarni.





Wrocławski Sky Tower

Talking trigger:

Sky Tower jako punkt rozpoznawczy i atrakcja turystyczna, która przyciąga uwagę i rozmowy.





Krasnale we Wrocławiu

Talking trigger:

Krasnale, które stały się symbolem miasta, przyciągają turystów do robienia zdjęć i dzielenia się nimi w Internecie.



Program polecania Dropbox

Uzyskaj bezpłatne miejsca dla dwóch osób – polecaj znajomym, rodzinie, współpracownikom lub klientom. Jeśli któraś z tych osób utworzy nowe konto, obydwoje otrzymacie dodatkowe miejsce. Dowiedz się, jak wysłać polecenie i sprawdź poniżej, ile bezpłatnego miejsca otrzymasz.

Wyślij polecenie →

Program poleceń Dropbox

Talking trigger:

System poleceń Dropbox, który oferuje dodatkową przestrzeń dyskową za polecenie nowych użytkowników, co motywuje do dzielenia się informacją o usłudze.





Odręczny list do klienta

Talking trigger:

Personalizowany, odręczny list do klienta, który wywołuje pozytywne emocje i chęć podzielenia się tym doświadczeniem w mediach społecznościowych.





Burj Kalifa w Dubaju:

Talking trigger:

Najwyższy budynek wpisuje się w kategorię spektakularnych osiągnięć, o których chętnie powiemy innym. Każde miasto powinno eksponować swoje atrybuty, które stają się talking triggerem.





Tramwaj w Cieszynie:

Talking trigger:

Odtworzenie historycznej trasy tramwajowej, w tym odrestaurowany tramwaj, który przyciąga turystów i mieszkańców.



Wyszukane normy

[...] przez ostatnie 2 lata 8 dostawców ziemniaków wypowiedziało nam współpracę. po jakimś czasie nie mogliśmy już patrzeć na frytki. w tym czasie wypróbowaliśmy ponad 40 odmian ziemniaków, aby dobrać idealny gatunek, który będzie smakował naszym gościom o każdej porze roku.



**COŚ CHARAKTERYSTYCZNEGO,
NIE ZAWSZE RACJONALNEGO**





Firma z niebieską zjeżdżalnią w biurze

Talking trigger:

Niebieska zjeżdżalnia w biurze, która jest nietypowym i zabawnym elementem, przyciągającym uwagę mediów i pracowników.



ZADANIA DO WYKONANIA

Ustal, z czego Twoja firma
powinna słynąć lub
z czego już słynie.



ZADANIA DO WYKONANIA

Zadzwoń do klientów i zadaj im pytanie: “Używając jakich słów polecisz moją firmę swoim przyjaciołom i kontrahentom?”



Kontakt:

Wojciech Bizub

tel.: +48 539 306 891

e-mail: kontakt@wojciechbizub.pl

www.wojciechbizub.pl

