

Задача: сбор информации у потенциальных и текущих клиентов компании



Решение и Фишки: красочная и работающая Анкета!



Результат:

www.marketeru.ru Маркетинг под ключ: от исследования рынка до интернет-продвижения

ООО «НН. Телефон.РУ»

Анкета Любимого Клиента

Фамилия, Имя, Отчество _____

Дата заполнения анкеты (д,м) _____

Укажите, пожалуйста, удобные способы связи с Вами _____
*заполняется по желанию***Ваша любимая марка сотового телефона**

- Nokia
- Motorola
- Samsung
- Sony Ericsson
- LG
- Fly
- Siemens
- Alcatel
- Philips
- Другой (укажите, пожалуйста)

Ваш любимый оператор

- МТС
- Мегафон
- Билайн
- ТЕЛЕ2
- НСС
- Другой (укажите, пожалуйста)

*поставьте, пожалуйста, любой знак перед выбранным Вами ответом***Нужные Вам сервисные услуги**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Бесплатное подключение (SIM) | <input type="checkbox"/> Настройка e-mail |
| <input type="checkbox"/> Удобное время работы салона | <input type="checkbox"/> Настройка ICQ |
| <input type="checkbox"/> Льготное послегарантийное сервисное обслуживание | <input type="checkbox"/> Настройка Internet-GPRS |
| <input type="checkbox"/> Бесплатный заказ и доставка по телефону, Интернет | <input type="checkbox"/> Настройка MMS |
| <input type="checkbox"/> Возможность покупки телефона в кредит | <input type="checkbox"/> Настройка Internet на ПК |
| <input type="checkbox"/> Возможность безналичного расчета в салоне | |
| <input type="checkbox"/> Дисконтные карты (накопительные именные скидки) | |
| <input type="checkbox"/> Оплата услуг телефонии, ТВ и ЖКХ | |
- поставьте, пожалуйста, любой знак перед выбранным Вами ответом*

**Выберите, пожалуйста,
3 нужных Вам услуги****Что Вы обычно смотрите (читаете, слушаете)?**

- ТВ (укажите, пожалуйста, канал) _____
- FM-радио (укажите, пожалуйста, волну) _____
- Пресса (укажите, пожалуйста, газету/журнал) _____
- Интернет (укажите, пожалуйста, сайт) _____
- укажите, пожалуйста, Ваши любимые СМИ _____

Ваши любимые СМИ**Ваш любимый транспорт**

Маршрут транспорта (укажите, пожалуйста, номер) _____

Ваши любимые маршруты**Что Вам понравилось у нас?**

- Интересные Скидки
 - Акции для Вас
 - Вежливые продавцы
 - Грамотные продавцы
 - Хорошие цены
 - Близко от дома (работы)
- поставьте, пожалуйста, любой знак перед выбранным Вами ответом*

Телефон  **ру**

Спасибо вам, друзья! Приходите еще в Телефон.РУ!

Фамилия, Имя, Отчество _____

Заполняется по желанию

Дата заполнения анкеты (д.м) _____

Вы первый раз делаете покупку в нашем салоне? ДА НЕТ*Поставьте, пожалуйста, любой знак перед выбранным Вами ответом***Откуда Вы узнали о нашем салоне?** *(Отметьте галкой)**Название СМИ, маршрута или улицы города*

Знакомые		
Увидел(а) вывеску		
ТВ		
Радио		
Газета		
Журнал		
Рекламный щит		
Промоутеры		
Листовки		
На транспорте или в салоне		
Интернет		
Другое (укажите)		

Спасибо Вам! Приходите еще в Телефон.Ру! 

Анкета

для выяснения предпочтений гостей с целью улучшения инфраструктуры

1. Интересны ли Вам экспресс-SPA(СПА) -услуги в отеле

в будни Да Нет

в выходные Да Нет

2. От какого срока пребывания в отеле (число ночей командировки) Вам было бы актуально посещение СПА?

3. Приоритеты в SPA и wellness услугах для Вас:

БАССЕЙН

бассейн аквазона (аквагорка, джакузи, гейзер, водопад)

ТЕРМАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС

- финская сауна, песчаная баня, травяная баня, хамам, лакониум (римская терма), душ впечатлений, ледяной фонтан, дорожка Кнейпа

- банные уходы (парение, банный массаж, банные травяные пилинги, обертывания)

- SPA-party зона (для корпоративных мероприятий, празднование торжеств т.п.);

- релакс-зона (лежаки, SPA-кафе и т.п.)

ТРЕНАЖЕРНЫЙ ЗАЛ

- кардио зона

- силовые тренажеры

- wellness-тренажеры (вакуумный, тонусный стол, иппотренажер, прессотерапия, виброплатформа, ролик массажер, баланс-платформа, магнитотерапия)

- групповые и индивидуальные занятия (азробика, растяжка, йога, медитация)

УХОД ЗА ЛИЦОМ

- салон красоты (парикмахерские услуги, маникюр, педикюр, визаж)

- врачебная аппаратная косметология (пластика, диагностика, ревитализация, химический пилинг, мезотерапия, уходы по лицу)

- кабинет детского SPA или детская косметология

УХОД ЗА ТЕЛОМ

- гидропроцедуры (души, лечебные гидромассажные ванны, талассотерапия),

- эстетическая косметология

(коррекция недостатков лица и фигуры, омоложение, антицеллюлитные программы)

- детоксикация организма

- этнические методики (Аюрведа, Греция, Таиланд, Китай, Острова и т.п.)

- физиотерапия (ультразвук, лимфодренаж, Д'Арсонваль, лазер и т.п.)

- солярий

- SPA-услуги ухода за руками и ногами

- SPA-кухня



ЧАЙКА
ЗАГОРОДНЫЙ ОТЕЛЬ
Территория комфорта



Анкета

для выяснения предпочтений гостей
с целью улучшения инфраструктуры

РЕЛАКСАЦИЯ

- комнаты отдыха (соляная, песчаная и т.п.)
- ванна Клеопатры
- SPA для двоих
- фитобар
- кислородная терапия
- зона релаксации (Медитация, Ароматерапия, Светотерапия, Музыкаотерапия, Видеорелакс)
- SPA-капсула
- стоунтерапия
- массаж (Европейский, Китайский Шиацу, Ломи-Ломи, Гавайи, Тайский, Аюрведа, Спортивный, Антистресс, Лечебный, Подводный, Медовый, Травяной, Аппаратный (кресло, кровать))
- антистресс-тренинги

4. Слышали ли Вы или посещали термальный комплекс ранее? (краткое объяснение, демонстрация буклета)

- Да - Нет

5. Какую сумму Вы готовы оставить в SPA-салоне, не задумываясь, за одно посещение?

6. Заполняется по желанию:

Ф.И.О.

дата заезда

дата выезда

Номер комнаты

Город

Заполняется сотрудником отеля

Дата заполнения анкеты

Тариф

Сотрудник стойки

Статус гостя: Первичный Повторный Постоянный гость Карта гостя

Благодарим за уделённое нам время!
Приятного отдыха!



ЧАЙКА
ЗАГОРОДНЫЙ ОТЕЛЬ
Территория комфорта

Задача: Проведение опроса целевой аудитории рекламодателей по изданиям.

Обеспечить продажу услуг издательского дома. Для этого получить информацию от клиентов, которая позволит достаточно конкретно описать целевую аудиторию, ее потребности и ожидания, составить список востребованных рекламных продуктов и сформулировать уникальное торговое предложение по ним.



Решение и Фишки:

Форма опроса: Личные интервью с респондентами от лица представителя независимой исследовательской компании.

Количество интервью: 100 (25 по каждому изданию)

Результат:

www.marketeru.ru Маркетинг под ключ: от исследования рынка до интернет-продвижения

Конечный продукт опроса: Заполненная форма с подробными ответами респондентов.

Вопросы

1. Что вы продаете? (необходимо будет получить ответы, позволяющие сегментировать компании по группам: оборудование, сырье, упаковка, услуги для бизнеса, а также сделать вывод о величине среднего чека в диапазоне до 100 000 рублей, от 100 000 рублей до 1 млн рублей, более 1 млн рублей)
оборудование
2. Кто является вашим основным покупателем (компанией), кто принимает решение о покупке? (по возможности кроме профиля компании и должности ЛПР получить и примерное количество потенциальных клиентов)
3. Какие каналы продвижения вы используете, отранжируйте их в порядке убывания эффективности? (возможны следующие варианты: выставки, профильные (отраслевых) журналы, отраслевые сайты (порталы), собственные интернет площадки и рассылки, другое).
4. Какие требования вы предъявляете к рекламоносителю (партнеру), отранжируйте? (речь идет о понятиях надежность, авторитетность, охват ЦА, креативность, полученная отдача (эффективность затрат), ответственность за результат, помощь в разработке рекламной кампании).
5. Как оцениваете отдачу от рекламного мероприятия?
6. Какие рекламные форматы вы считаете наиболее эффективными, почему? (например, стенд на выставке, информационная рассылка по клиентам, размещение модуля в журнале, баннер на сайте, контекст Яндекс, и т.д.)
7. Какие рекламные мероприятия в прошлом году были самыми успешными? (здесь речь о конкретных мероприятиях типа провели бизнес-завтрак, приняли участие в выставке такой-то, разослали всем новый каталог, разместили интервью директора и т.д.)



8. Назовите три лучших отраслевых журнала, где первый лучший, обоснуйте почему?
9. Назовите три лучших отраслевых портала, где первый лучший, обоснуйте почему?
10. Какие планы на 2016 год? (Привлечение новых клиентов, увеличение своей доли в закупках действующих клиентов, поддержание текущего состояния при оптимизации затрат или решение пока не принято).