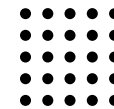




# ***СПАСИБО, ЧТО ДОМА: КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ***

***Дмитрий Завиша***  
*Head of marketing communications*



## **ЦЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ**

**РАЗВИВАТЬ ДОВЕРИЕ К БРЕНДУ**

**БОЛЬШЕ, ЧЕМ СПАСИБО**

**СОЗДАТЬ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ЗАБОТА**

**ПОДДЕРЖКА**

**ДАТЬ КЛИЕНТУ ЭМОЦИИ**

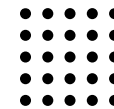
**ВЗАИМНАЯ «ЛЮБОВЬ»**

**СОХРАНИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

**ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО**

**ЖЕЛАНИЕ БЫТЬ С КЛИЕНТОМ**

**ЕЩЕ БОЛЬШЕ СЛУШАТЬ КЛИЕНТА**



***КАКИЕ ЭМОЦИИ?***

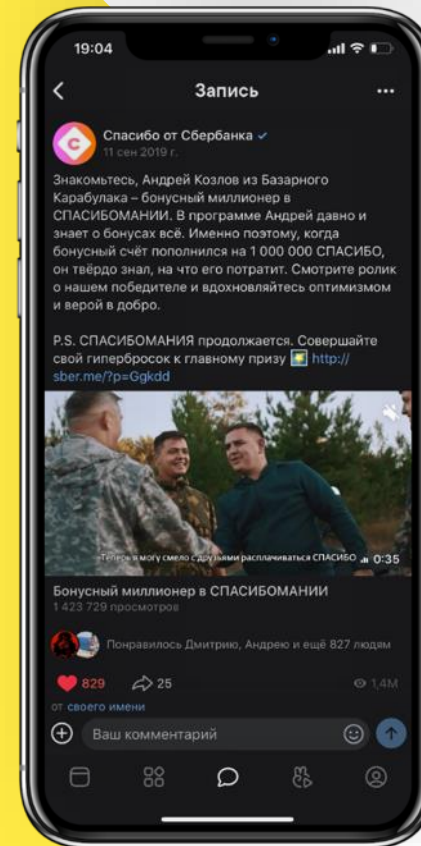
**ЭМПАТИЯ / СОПРИЧАСТНОСТЬ**



# КАКИЕ ЭМОЦИИ?

## ЭМПАТИЯ / СОПРИЧАСТНОСТЬ

🌟 Каждый может победить



# КАКИЕ ЭМОЦИИ?

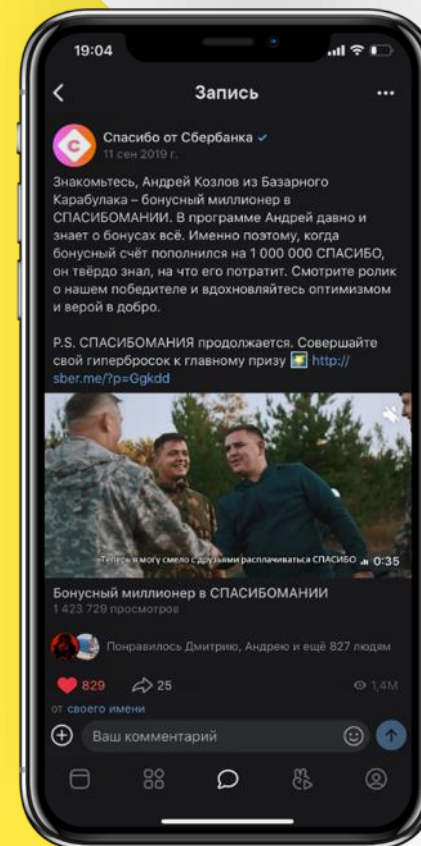
## ЭМПАТИЯ / СОПРИЧАСТНОСТЬ



Каждый может победить



Простые человеческие истории

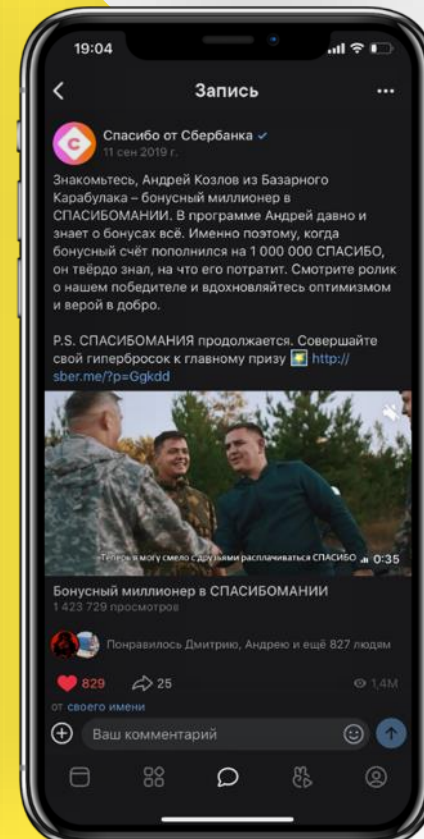
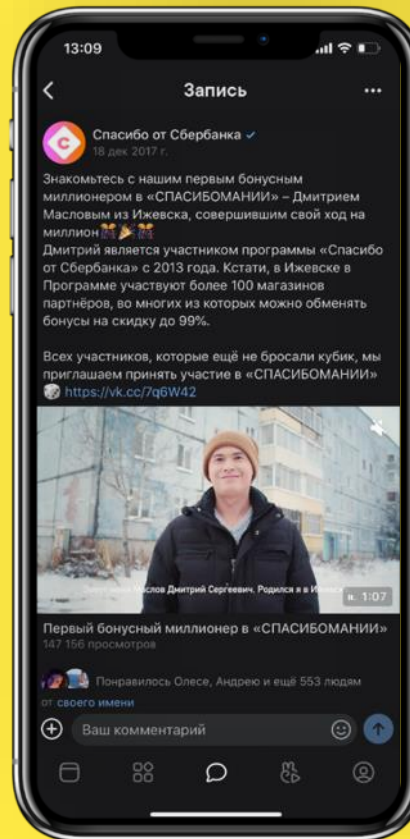




# КАКИЕ ЭМОЦИИ?

## ЭМПАТИЯ / СОПРИЧАСТНОСТЬ

- 🌟 Каждый может победить
- 👍 Простые человеческие истории
- ⚡ Искренность



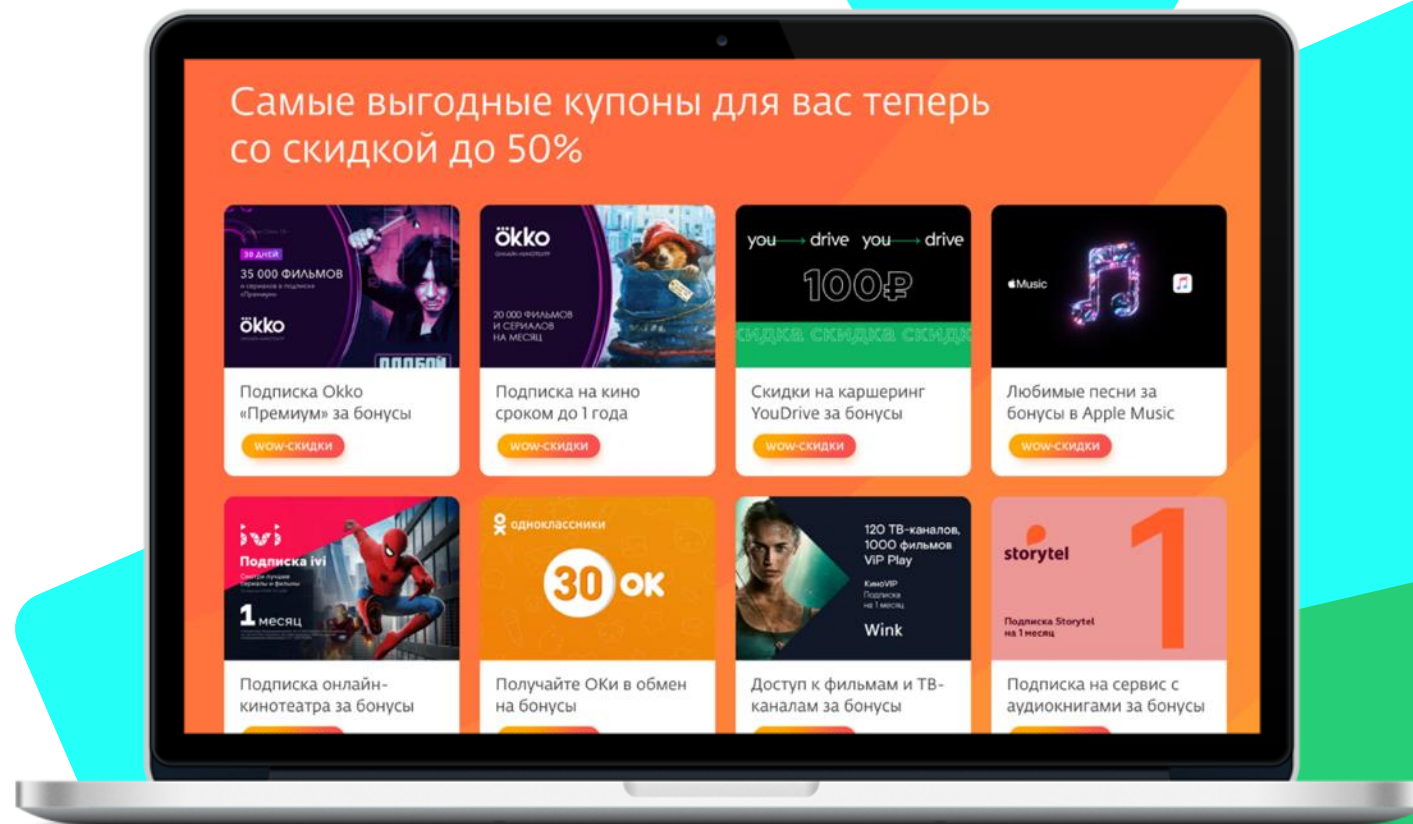
**ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

**490 000**  
УНИКОВ

## КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ



Рассказать клиентам сразу



# ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

**490 000**  
УНИКОВ

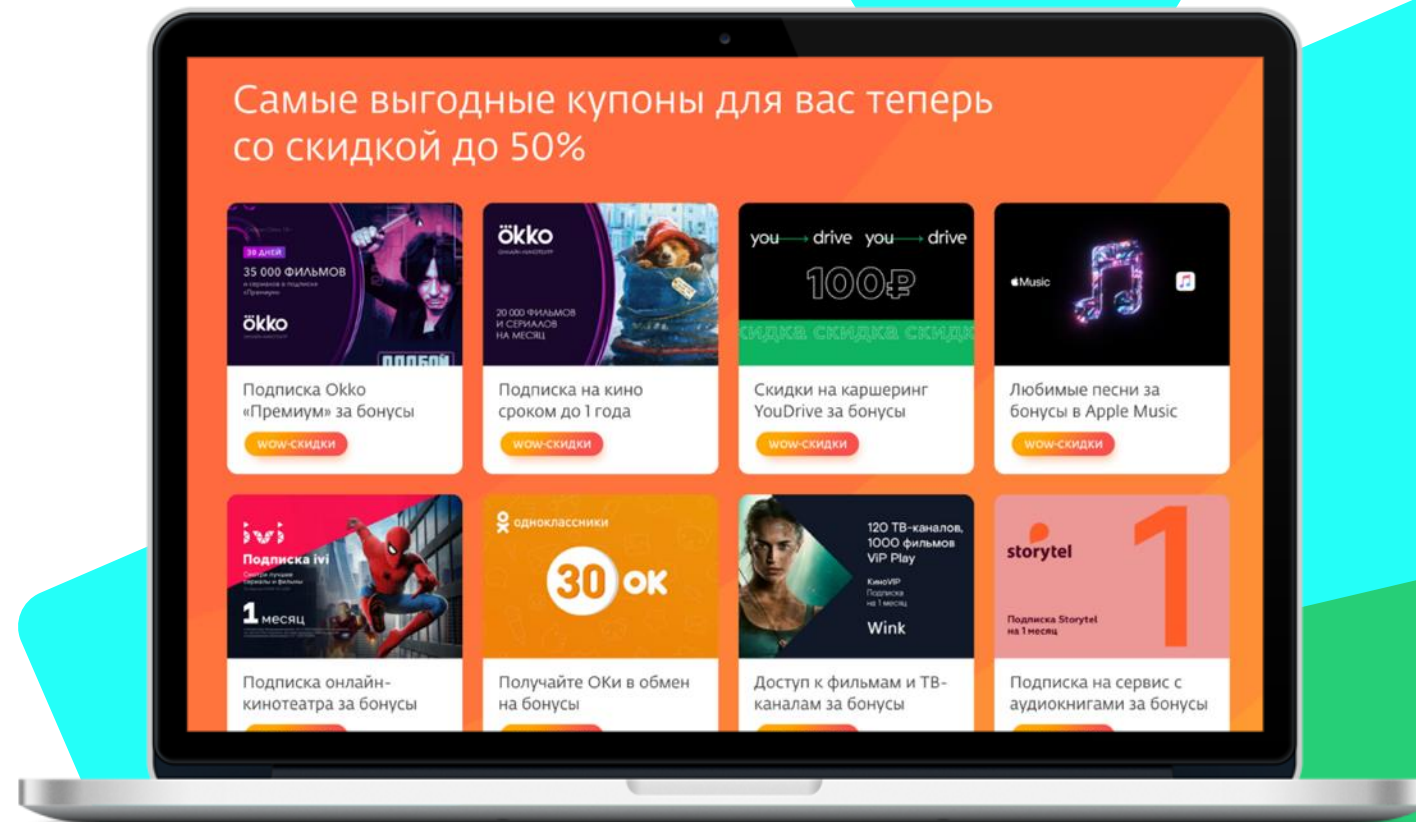
## КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ



Рассказать клиентам сразу



Сделать лучшее предложение





# ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

**490 000**  
уников

## КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ



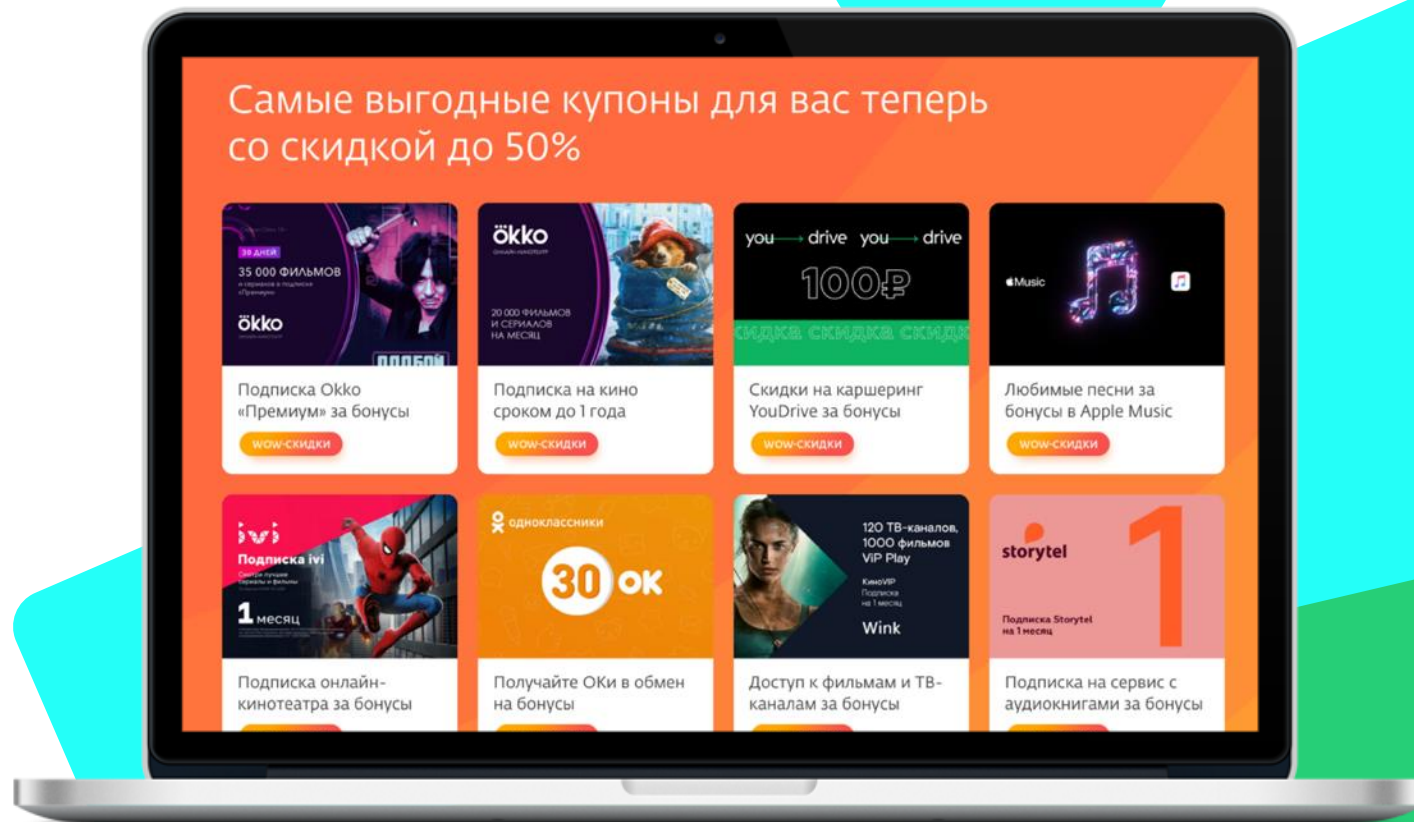
Рассказать клиентам сразу



Сделать лучшее предложение



Личная коммуникация



# ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

**490 000**  
уников

## КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ



Рассказать клиентам сразу



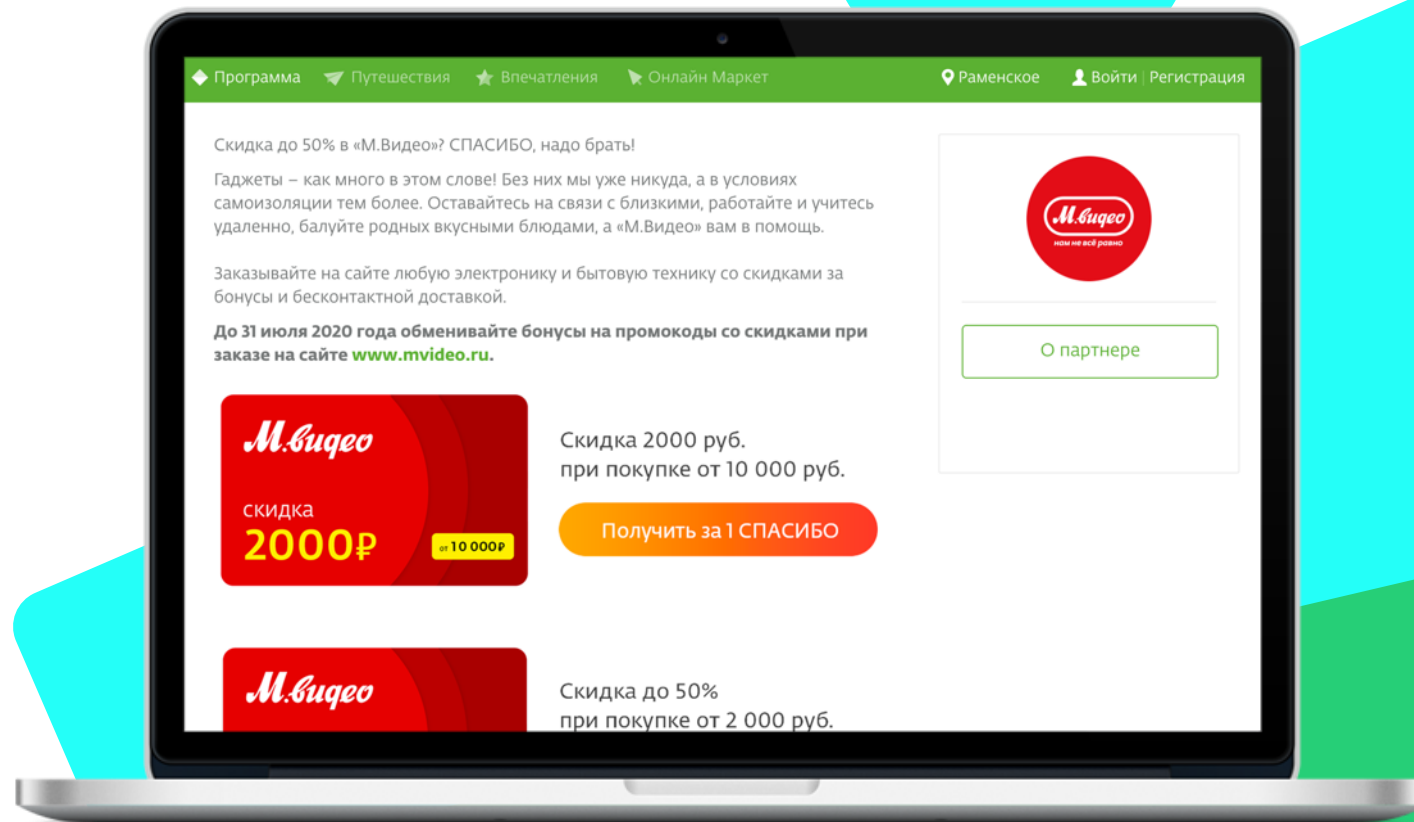
Сделать лучшее предложение



Личная коммуникация








Дополнительная ценность

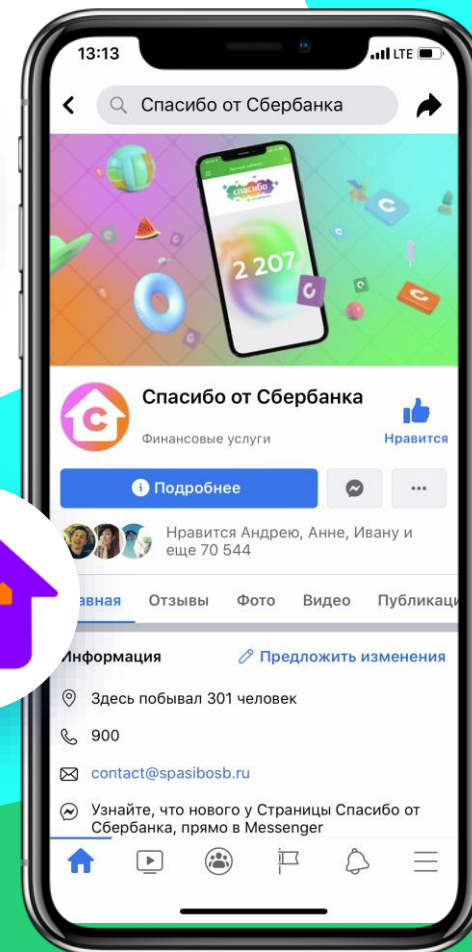


# ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

## КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ

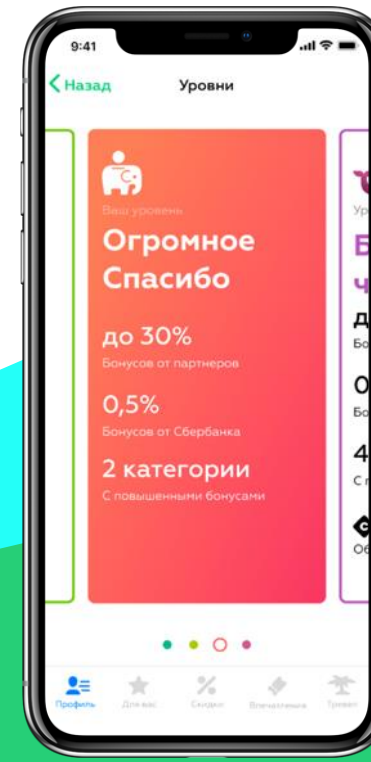
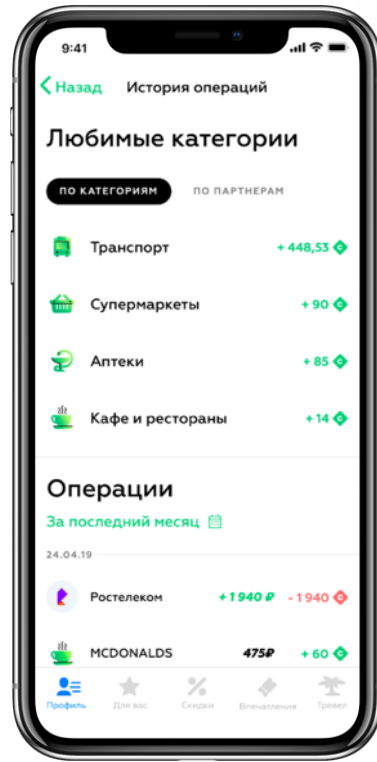
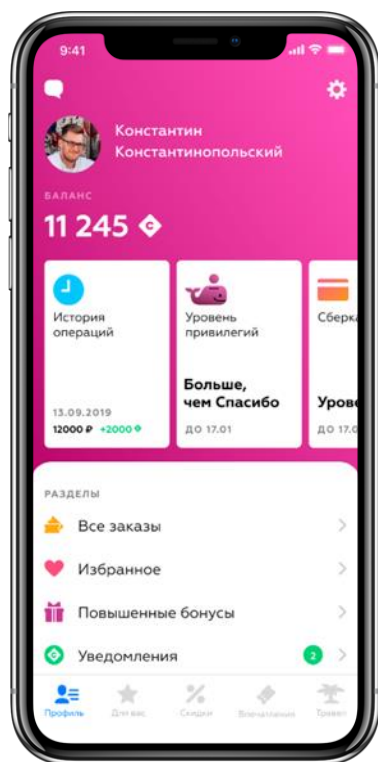
-  Рассказать клиентам сразу
-  Сделать лучшее предложение
-  Личная коммуникация
-  Дополнительная ценность
-  Социальная ответственность

**490 000**  
уников



# КРИЗИС – ВРЕМЯ ЭКСПЕРИМЕНТОВ

**ЗАПУСТИЛИ ПРИЛОЖЕНИЕ СПАСИБО Х,  
чтобы обкатать новый клиентский опыт**



# РЕАКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА САМОИЗОЛЯЦИЮ

## ПОКАЗАТЕЛИ WEB

с середины марта

**+45%**

рост MAU

**+84%**

рост WAU

**в 2,5 раза**

рост DAU

**+13%**

среднее  
время сеанса

**+72%**

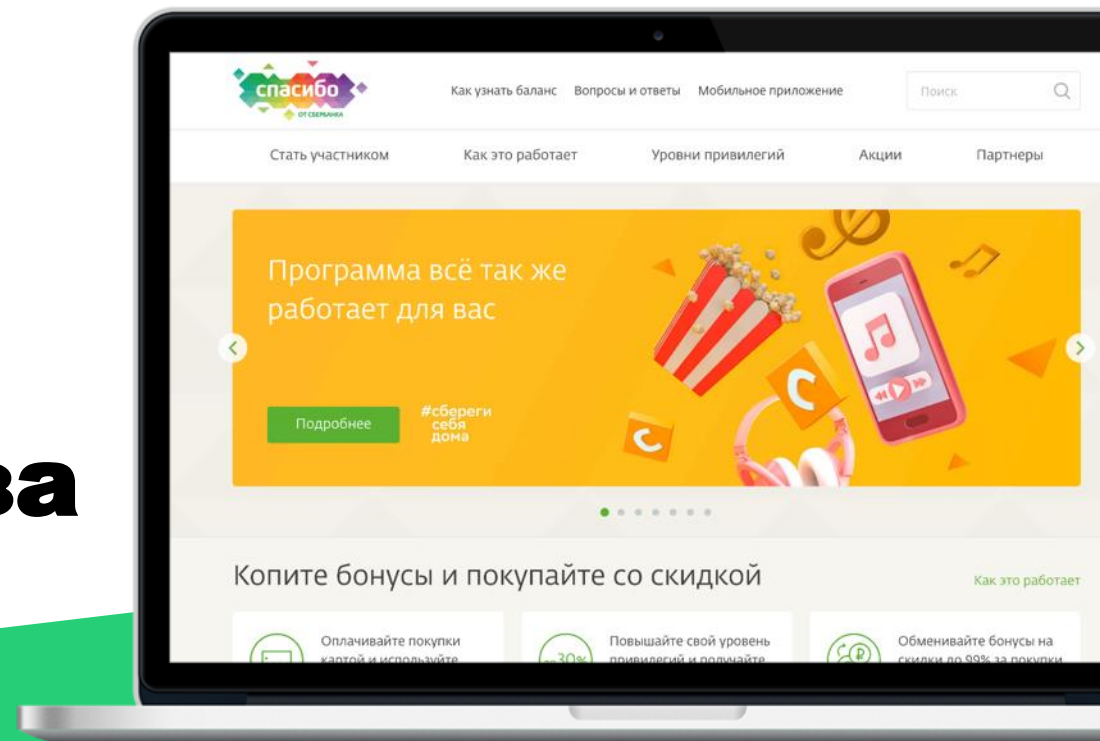
посещение  
мобильной версии

**+17%**

транзакций

**+5%**

средняя стоимость заказа



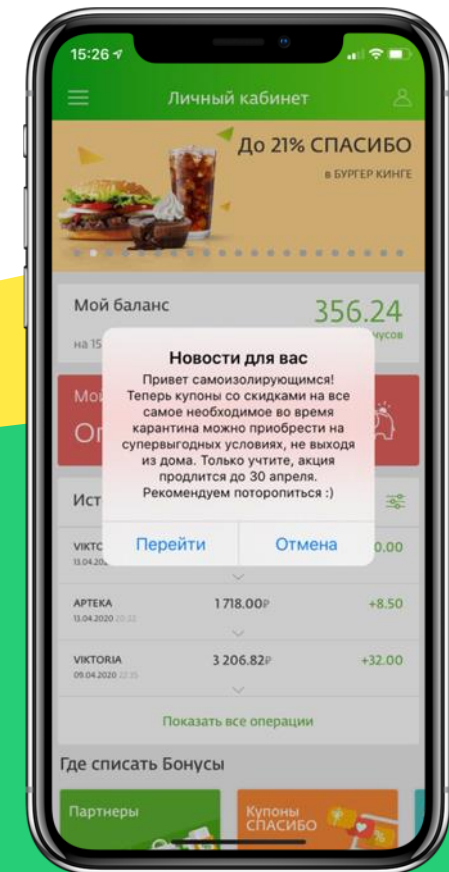
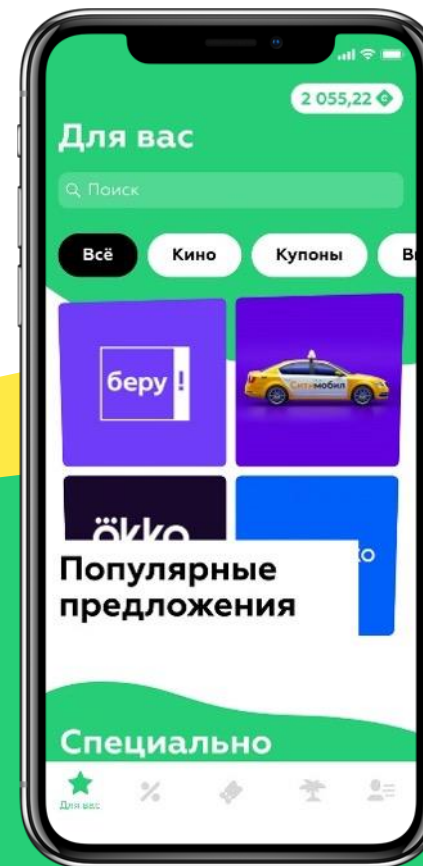
# РЕАКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА САМОИЗОЛЯЦИЮ

## ПОКАЗАТЕЛИ APP с середины марта

**+12%** рост  
MAU




**+11%** среднее  
время сеанса

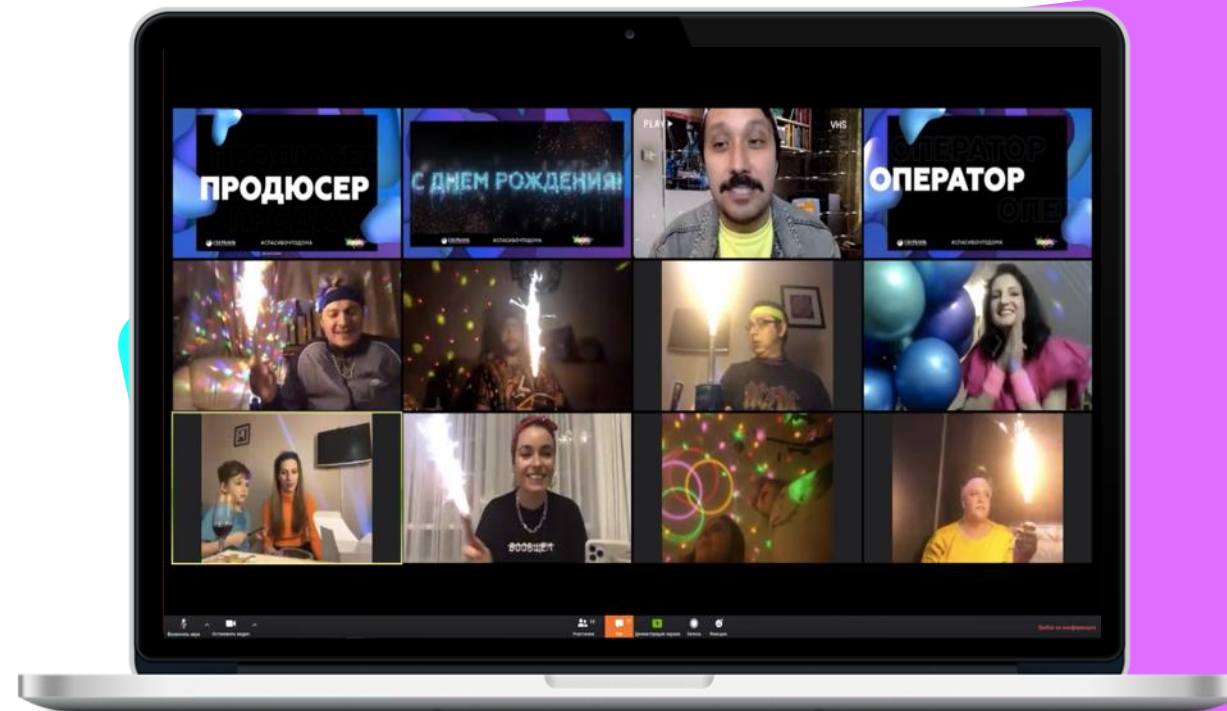
**+66%** новые  
пользователи








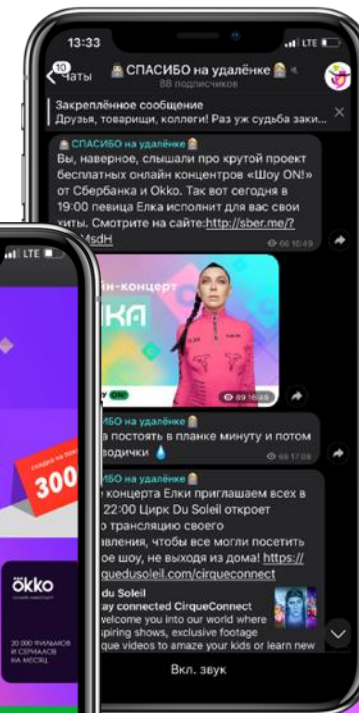
# **МЫ РЯДОМ И С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, ОСОБЕННО СЕЙЧАС**

-  Серия онлайн-вечеринок «Спасибо, что дома»
-  Конвертер миль на бонусы с «Аэрофлот Бонус»
-  Когда все ухудшали, мы – нет, заморозили аннулирование бонусов



# МЫ РЯДОМ И С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, И С СОТРУДНИКАМИ, ОСОБЕННО СЕЙЧАС

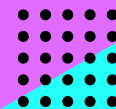
-  РК в digital: потратить бонусы, не выходя из дома
-  Благотворительные переводы врачам с фондом «Созидание»
-  Канал в Telegram для сотрудников - «Спасибо на удалёнке» с целью поднятия духа







***СПАСИБО!***



**f** [dmitry.zavisha](#)

**📍** [@dazav](#)