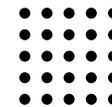




СПАСИБО, ЧТО ДОМА: КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ

Дмитрий Завиша
Head of marketing communications



ЦЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ

РАЗВИВАТЬ ДОВЕРИЕ К БРЕНДУ

БОЛЬШЕ, ЧЕМ СПАСИБО

СОЗДАТЬ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ЗАБОТА

ПОДДЕРЖКА

ДАТЬ КЛИЕНТУ ЭМОЦИИ

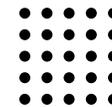
ВЗАИМНАЯ «ЛЮБОВЬ»

СОХРАНИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО

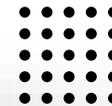
ЖЕЛАНИЕ БЫТЬ С КЛИЕНТОМ

ЕЩЕ БОЛЬШЕ СЛУШАТЬ КЛИЕНТА



КАКИЕ ЭМОЦИИ?

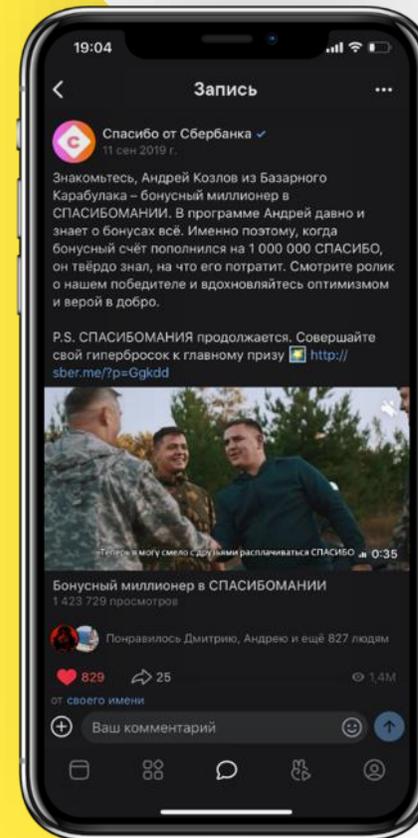
ЭМПАТИЯ / СОПРИЧАСТНОСТЬ



КАКИЕ ЭМОЦИИ?

ЭМПАТИЯ / СОПРИЧАСТНОСТЬ

🌟 Каждый может победить



КАКИЕ ЭМОЦИИ?

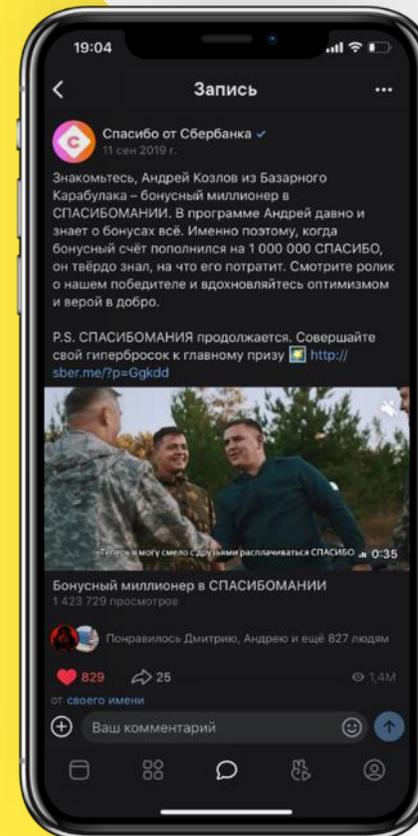
ЭМПАТИЯ / СОПРИЧАСТНОСТЬ

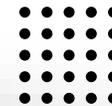


Каждый может победить



Простые человеческие истории

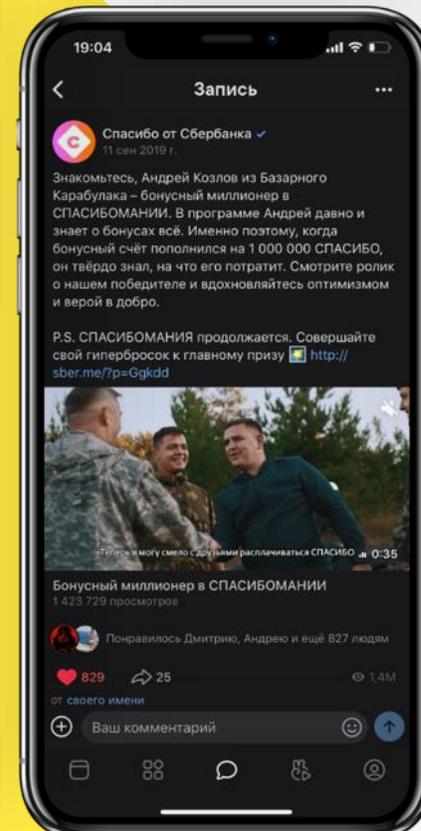
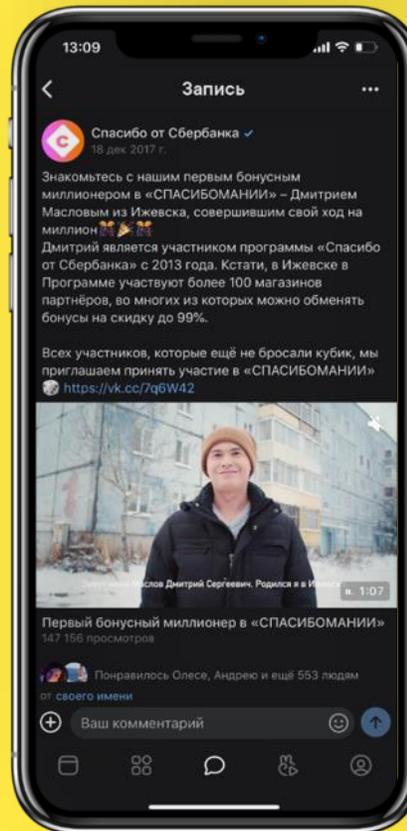




КАКИЕ ЭМОЦИИ?

ЭМПАТИЯ / СОПРИЧАСТНОСТЬ

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



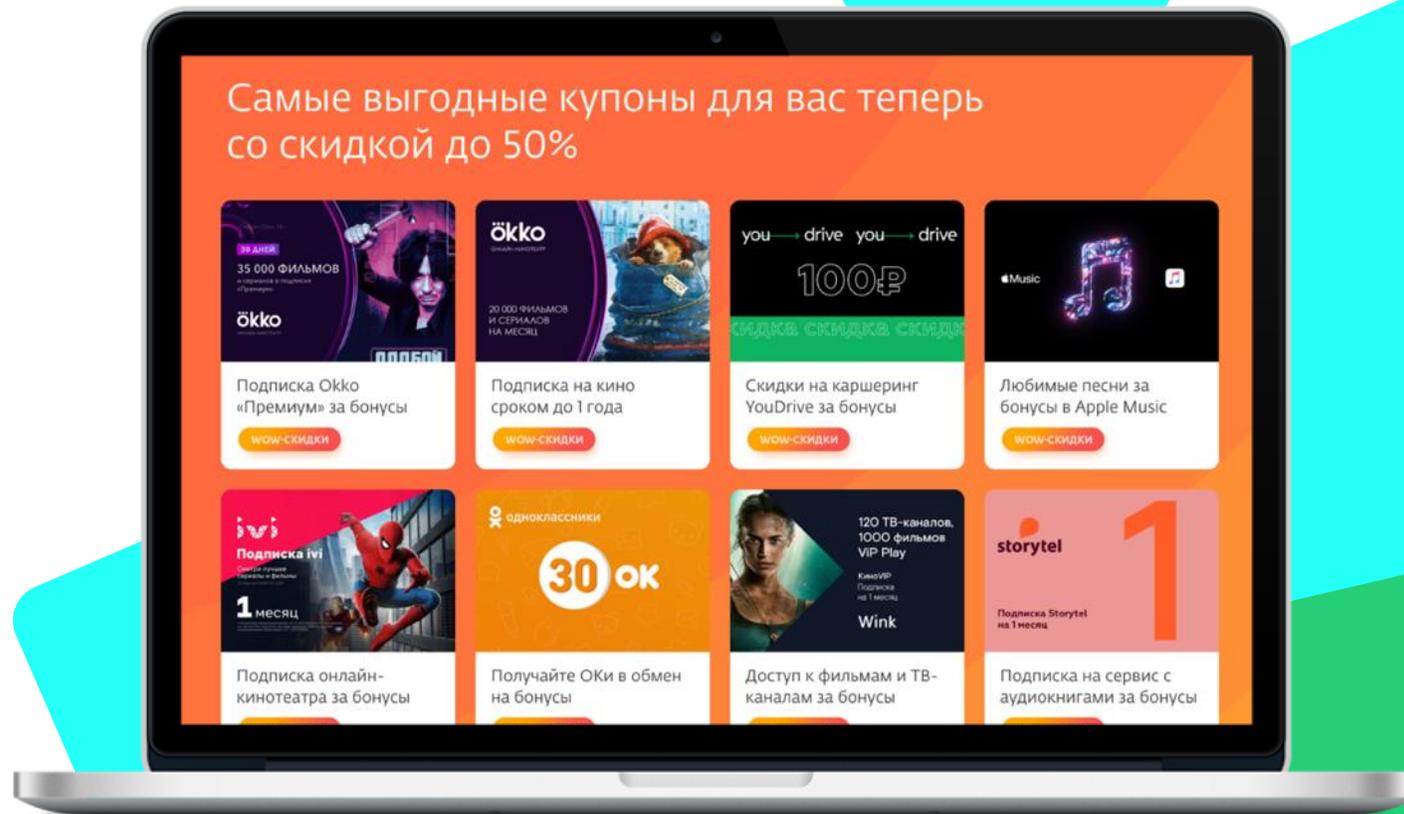
ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

490 000
УНИКОВ

КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ



Рассказать клиентам сразу



ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

490 000
УНИКОВ

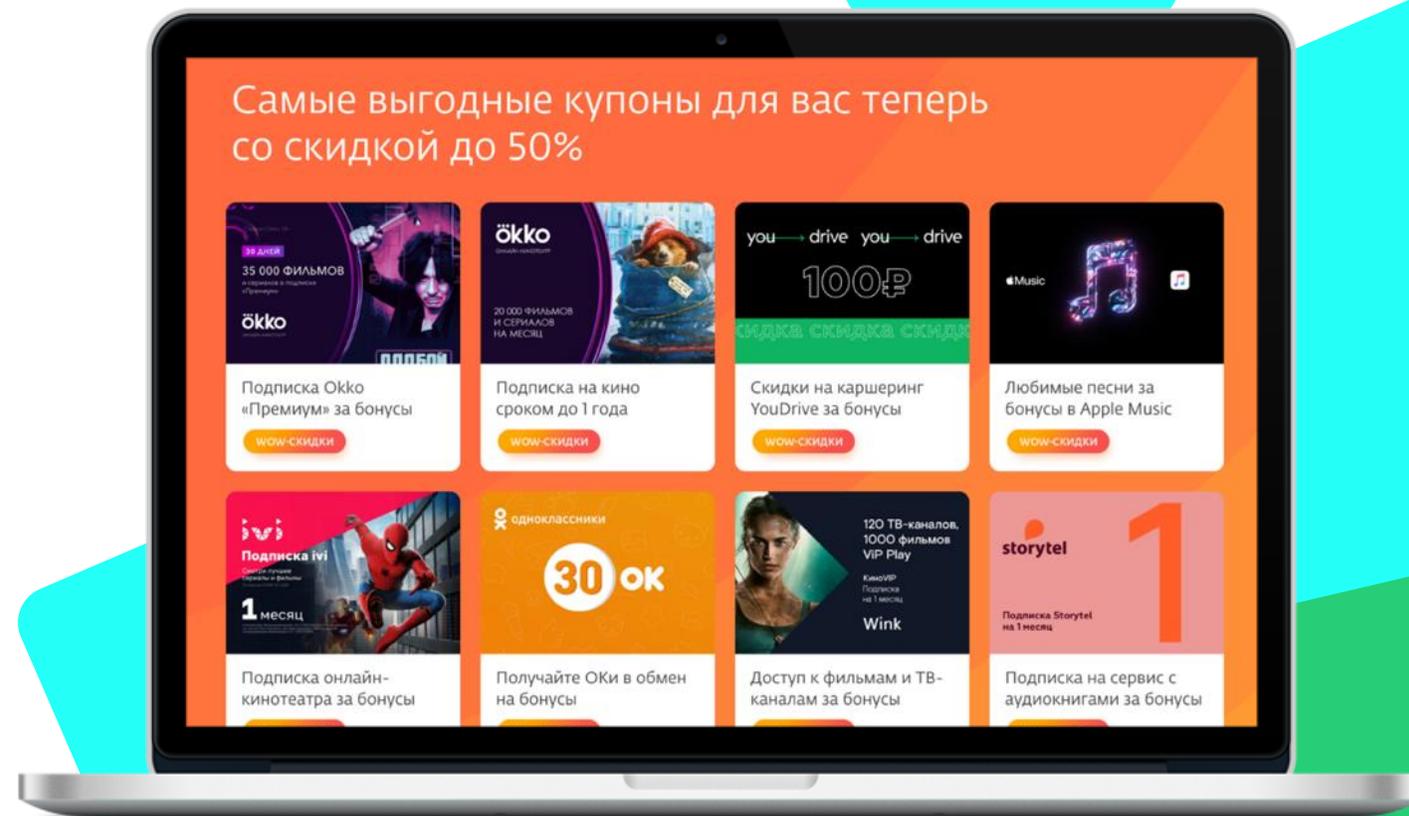
КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ



Рассказать клиентам сразу



Сделать лучшее предложение



ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

490 000
уников

КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ



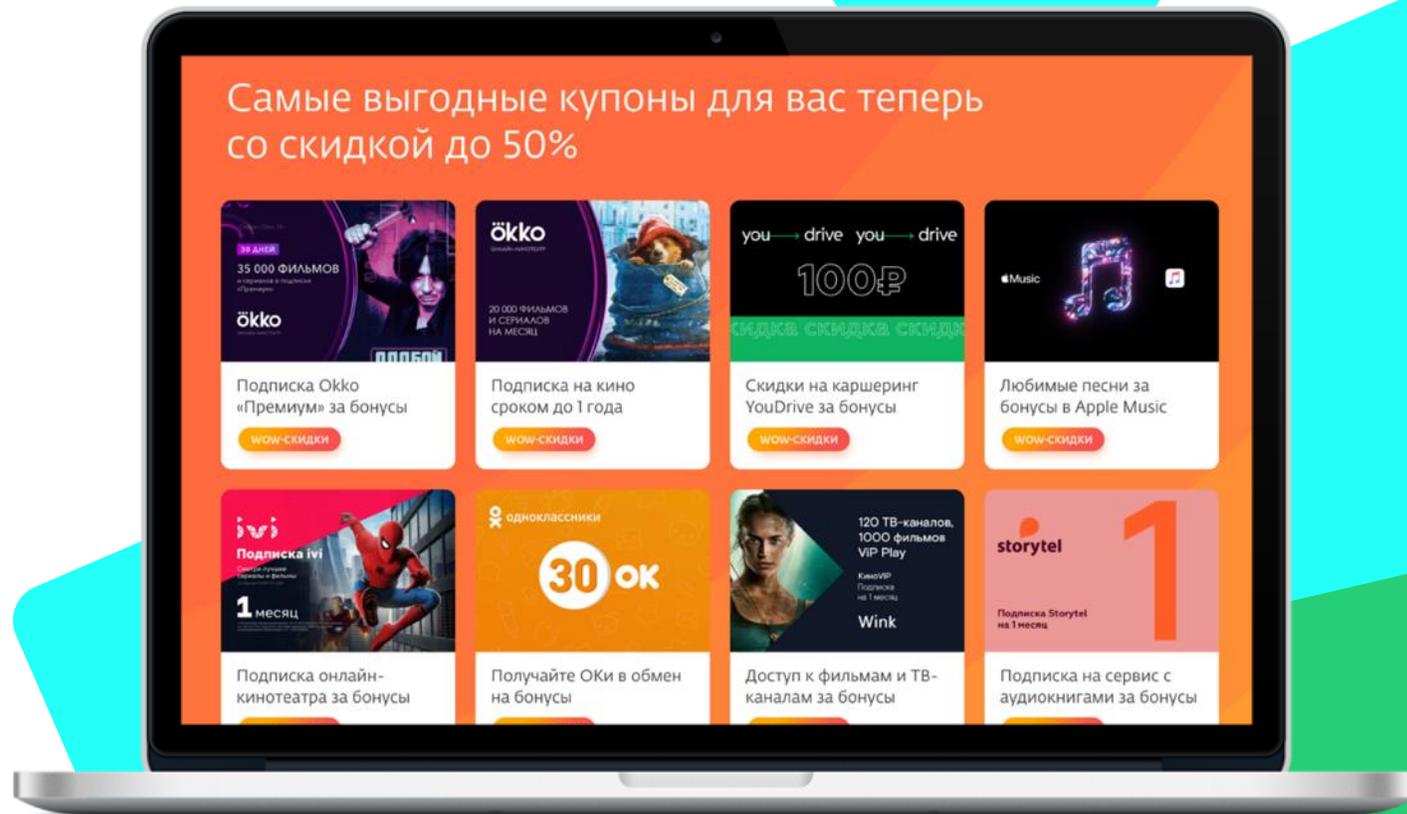
Рассказать клиентам сразу



Сделать лучшее предложение



Личная коммуникация



ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

490 000
уников

КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ



Рассказать клиентам сразу



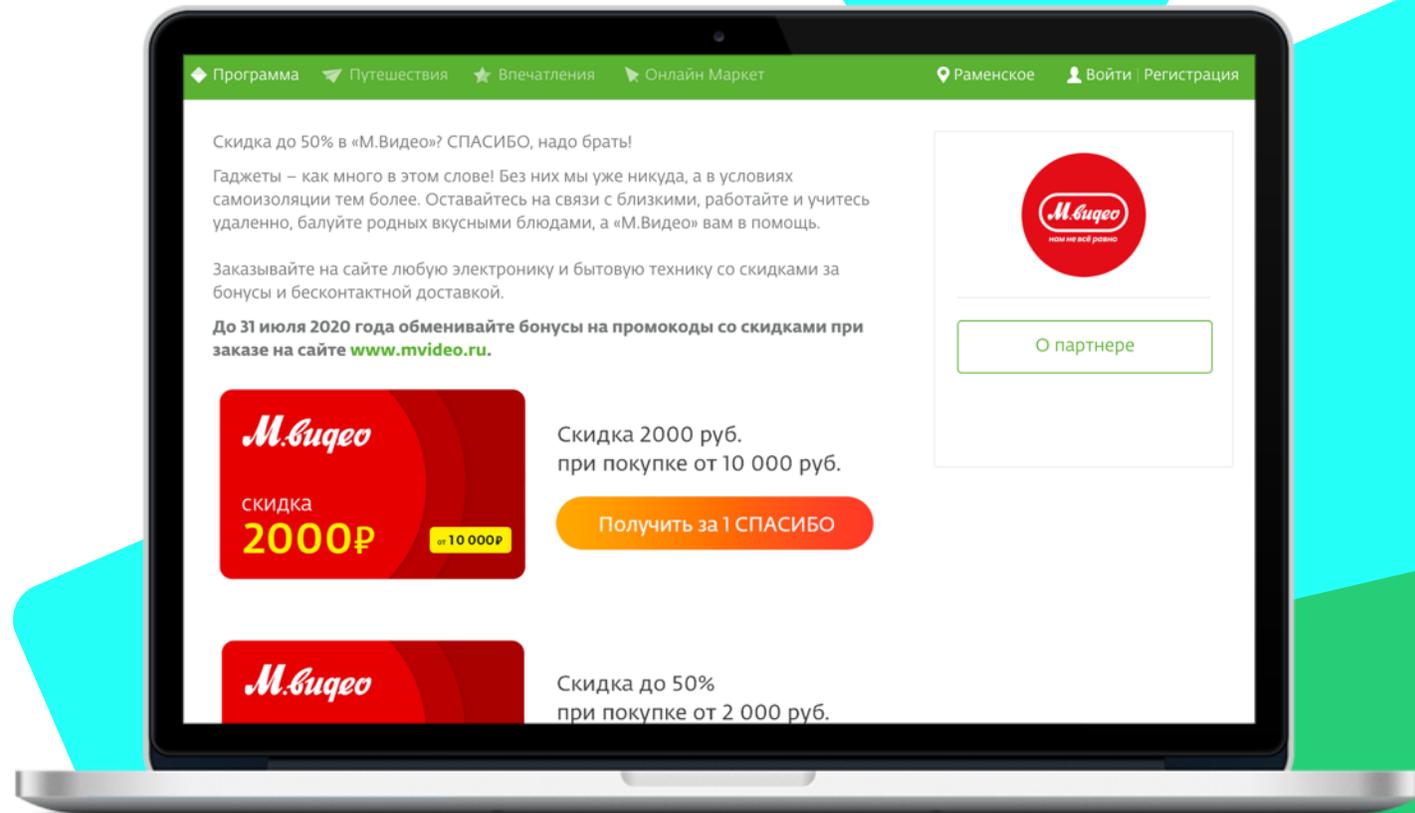
Сделать лучшее предложение



Личная коммуникация



Дополнительная ценность

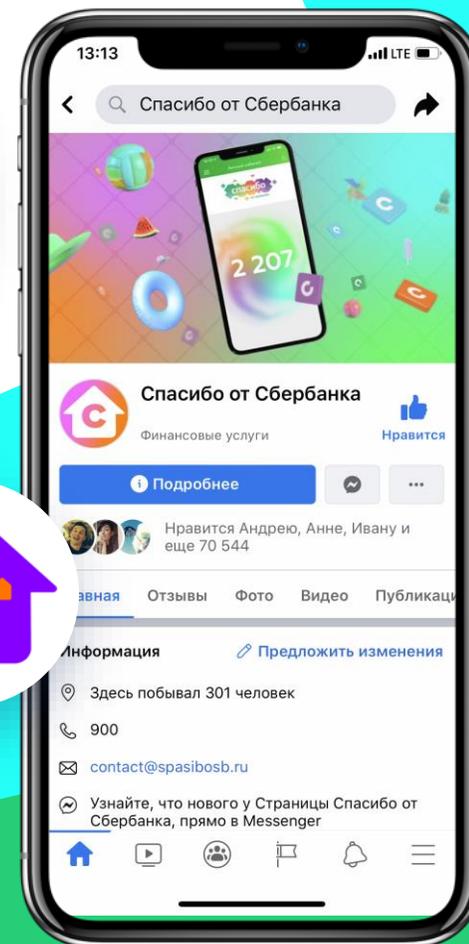


ЗАБОТА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

КУПОННЫЙ ЛЕНДИНГ ДЛЯ ПАРТНЁРОВ

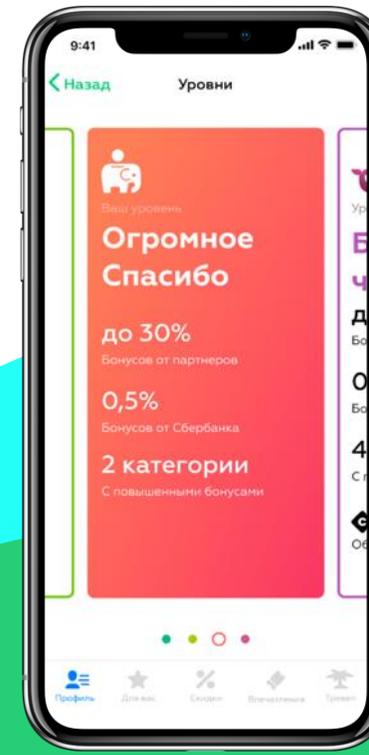
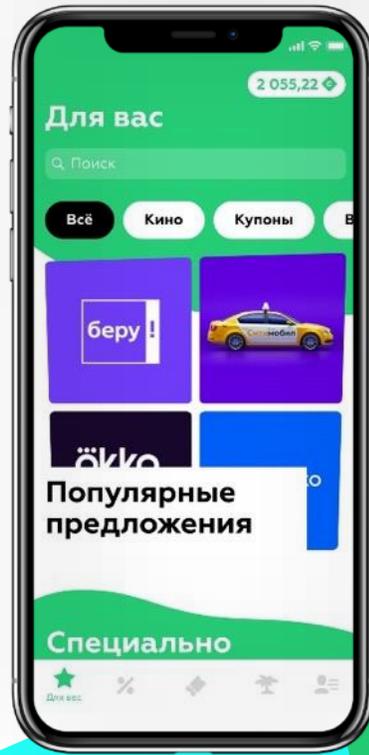
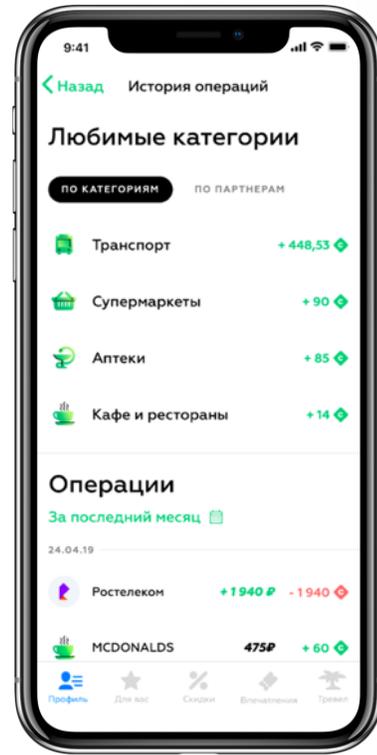
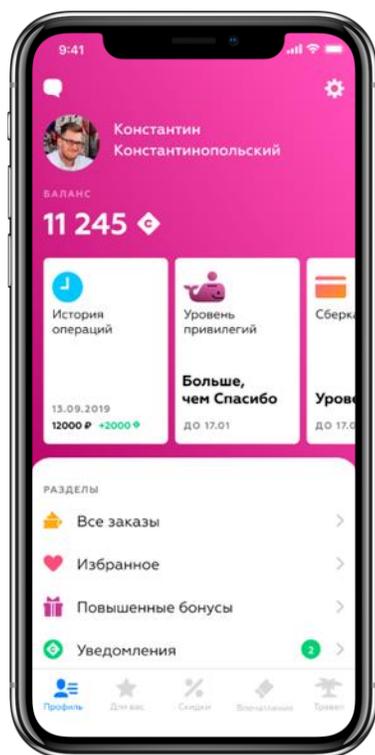
-  Рассказать клиентам сразу
-  Сделать лучшее предложение
-  Личная коммуникация
-  Дополнительная ценность
-  Социальная ответственность

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%

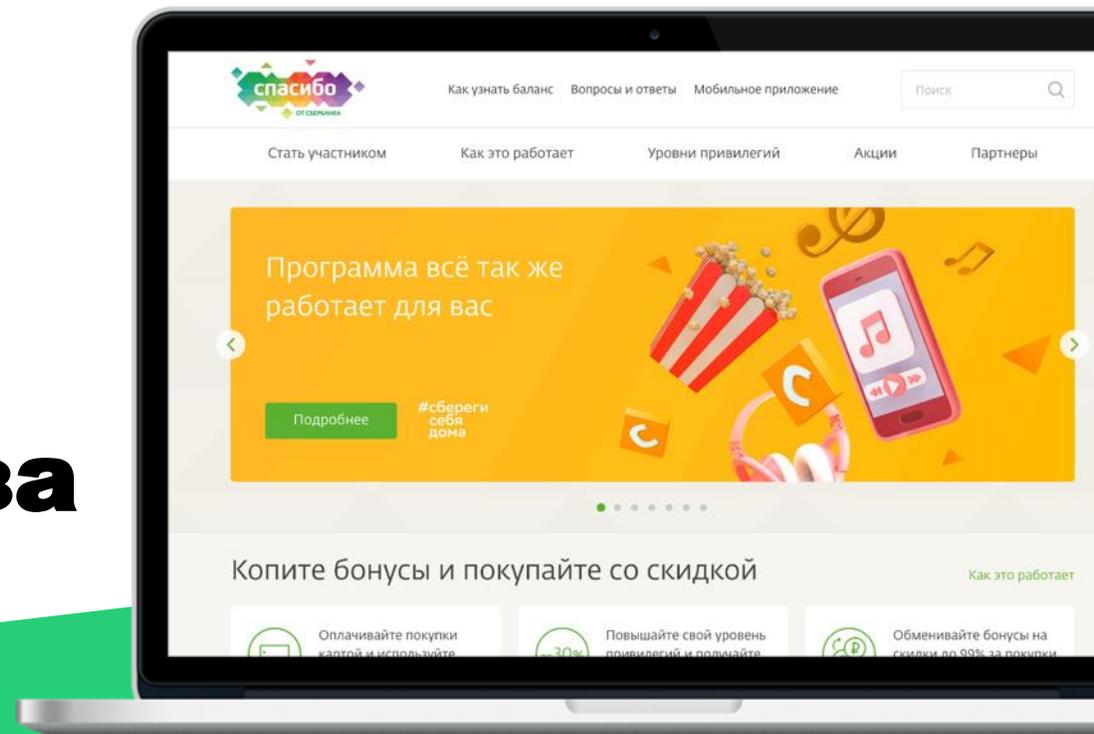
посещение
мобильной версии

+17%

транзакций

+5%

средняя стоимость заказа



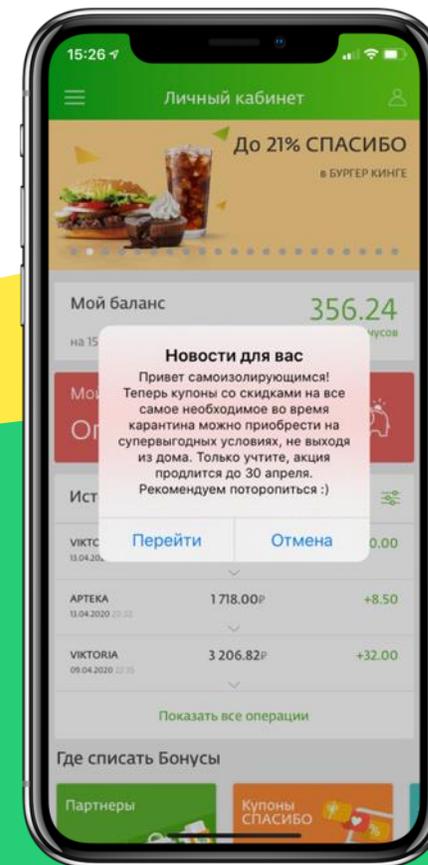
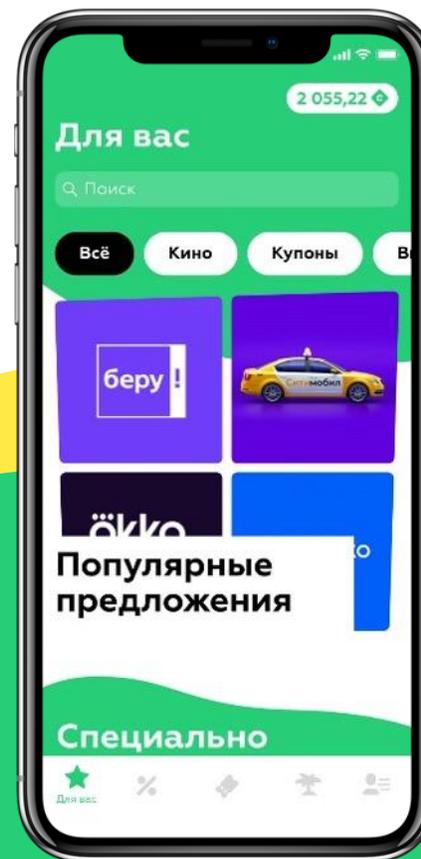
РЕАКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА САМОИЗОЛЯЦИЮ

ПОКАЗАТЕЛИ APP с середины марта

+12% рост
MAU

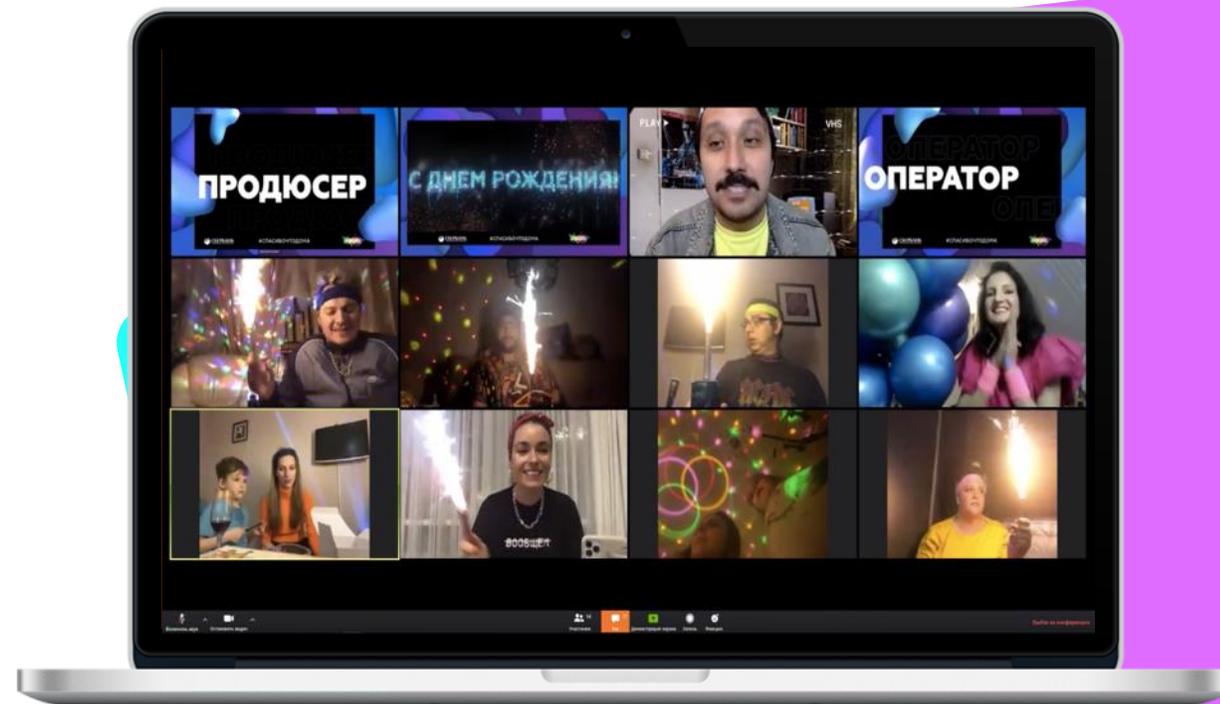
+11% среднее
время сеанса

+66% новые
пользователи



МЫ РЯДОМ И С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, ОСОБЕННО СЕЙЧАС

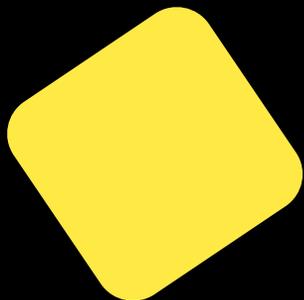
-  Серия онлайн-вечеринок «Спасибо, что дома»
-  Конвертер миль на бонусы с «Аэрофлот Бонус»
-  Когда все ухудшали, мы – нет, заморозили аннулирование бонусов



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](#)