



# **ЗАПРЕТ НА КЛИЕНТО-ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ**

**2-АЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ  
«ДНИ БЕТОНА»**

**СЕКЦИЯ  
«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ МАРКЕТИНГ»**

**МОСКВА, 16.02.2011**



# Источники КО

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2008
2. Попытка создания видимости  
“БЛИЗКИХ ОТНОШЕНИЙ”  
С КОНЕЧНЫМИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
3. “МАРКЕТИНГОВЫЙ” ПОДХОД



# СТАНДАРТЫ ИСО 9000

## 1. ВНУТРЕННИЙ ПОКУПАТЕЛЬ

**2. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 - ЦЕЛИ,  
НАПРАВЛЕННЫЕ НА  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ, РАСШИРЕННЫ:  
В НИХ ВКЛЮЧЕНЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ  
ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН  
И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ В ЦЕЛОМ**



# БЛИЗКИЕ ОТНОШЕНИЯ

**1. WIN/WIN**

**2. МАРКЕТИНГ “1 НА 1”,  
МАРКЕТИНГ ОТНОШЕНИЙ,  
ДОВЕРИТЕЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ**

**3. CRM. CMR. SEM.**



# “МАРКЕТИНГОВЫЙ” ПОДХОД

**1. КЛИЕНТО-ЦЕНТРИЧНОСТЬ -  
УЛЬТИМАТИВНАЯ ФОРМА  
ПРОДАЖЕ-ЦЕНТРИЧНОСТИ**

**2. КЛИЕНТОМАНИЯ -  
БОЛЕЗНЕННАЯ ФОРМА СПЕЦИАЛИЗАЦИИ**



# КЛИЕНТИНГ. ЦЕЛИ

- 1. ПРИВЛЕЧЕНИЕ (ПРИБЫЛЬНЫХ) ПОКУПАТЕЛЕЙ**
- 2. УДЕРЖАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ (ВКЛЮЧАЯ ИЗБАВЛЕНИЕ ОТ НЕВЫГОДНЫХ)**
- 3. РОСТ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ (ВКЛЮЧАЯ ЗА СЧЁТ СОКРАЩЕНИЯ ИЗДЕРЖЕК)**



# ↑ ПРИБЫЛИ ПРИ ↓ ОБЪЁМЕ

ПРИБЫЛЬ	КАТЕГОРИЯ БЕТОНА	ОБОРОТ
ВЫШЕ	<b>SPECIALTY</b>	НИЖЕ
	<b>PERFORMANCE</b>	
	<b>PREMIUM</b>	
НИЖЕ	<b>STANDARD</b>	ВЫШЕ



# КАТЕГОРИИ БЕТОНОВ

Продукты с добавленной стоимостью

Марочные

Стандартные смеси	Улучшенные смеси	Высококачественные смеси	Специализированные смеси
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Базовые смеси для стандартного применения</li> <li>• Смеси с повышенными требованиями к долговечности</li> <li>• Смеси с водоредуцирующими добавками</li> <li>• Оптимизирующие смеси для оптимизации затрат на сырье</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Смеси с химическими добавками</li> <li>• Смеси с армирующими добавками</li> <li>• Смеси с красящими добавками</li> <li>• Смеси со специальными цементами</li> <li>• Смеси с жидкими наполнителями</li> <li>• Легкие бетоны</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Смеси с модификаторами направленного действия</li> <li>• Смеси с модификаторами конкретного применения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Композитные смеси с уникальными свойствами</li> <li>• Бетоны специального применения</li> </ul>





# СЕГМЕНТАЦИЯ БЕТОНА

		ПРОДУКТ		
		1	2	3
СЕГМЕНТ	1			
	2			
	3			



# СЕГМЕНТАЦИЯ БЕТОНА

1. ПО ВИДАМ СТРОИТЕЛЬНЫХ ОБЪЕКТОВ
2. ПО ВИДАМ КОНСТРУКТИВНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ
3. ПО ТЕХНОЛОГИЯМ МОНОЛИТНЫХ РАБОТ



# СЕГМЕНТАЦИЯ БЕТОНА

## 1. ПО ВИДАМ СТРОИТЕЛЬНЫХ ОБЪЕКТОВ

- МАЛОЭТАЖНЫЕ ЗДАНИЯ
- ВЫСОТНЫЕ ЗДАНИЯ
- ПРОМЫШЛЕННЫЕ ОБЪЕКТЫ
- ПОДЗЕМНЫЕ ГАРАЖИ
- МОСТЫ
- ТОННЕЛИ
- ДОРОГИ



# СЕГМЕНТАЦИЯ БЕТОНА

## 2. ПО ВИДАМ КОНСТРУКТИВНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ

- ФУНДАМЕНТЫ
- КОЛОННЫ
- СТЕНЫ
- БАЛКИ
- ПЛИТЫ ПЕРЕКРЫТИЯ
- ПИЛОНЫ



# СЕГМЕНТАЦИЯ БЕТОНА

- 3. ПО ТЕХНОЛОГИЯМ МОНОЛИТНЫХ РАБОТ**
- СТРОИТЕЛЬСТВО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ  
СКОЛЬЗЯЩЕЙ ОПАЛУБКИ
  - ГУСТОТА АРМИРОВАНИЯ



# БОЛЕЕ ГЛУБОКАЯ СЕГМЕНТАЦИЯ

		ХАРАКТЕРИСТИКА		
		1	2	3
СЕГМЕНТ	1			
	2			
	3			



# МАГИЧЕСКАЯ МАТРИЦА

адаптация под покупателя	индивидуальная	<b>Bentley</b>		
	под сегмент	<b>банкомат</b>		<b>Lucra</b>
	никакая	<b>молоко</b>	<b>McDonalds</b>	<b>Microsoft Office</b>
		никакая	коммерческая	коммерческая и технологическая
		продуктовая интеграция		



адаптация под покупателя	индивидуальная	<b>улучшенные бетоны</b>	<b>бетоны специального применения / высоко-качественные бетоны</b>	<b>бетоны с уникальными свойствами</b>
	под сегмент	<b>улучшенные бетоны / стандартные бетоны</b>	<b>высоко-качественные бетоны / улучшенные бетоны</b>	<b>бетоны специального применения / высоко-качественные бетоны</b>
	никакая	<b>стандартные бетоны</b>	<b>улучшенные бетоны</b>	<b>улучшенные бетоны</b>
		никакая	коммерческая	коммерческая и технологическая
		продуктовая интеграция		