

שיווק B2B ממוקד לקוח

B2B Customer Centric Marketing

Tal Huber | BDO Marketing & Customer Management

מרץ 2023



גם לקוחות B2B הם אנשים

אג'נדה

○ כלים לניהול שיווק B2B:

○ ABM

○ ניהול לידים

○ ניהול לקוח

שיווק B2B



ארגון מטרה: לאיזה סוג ארגון נכנה?



פרסונה: מי קונה, מי יוזם, מי משתמש...ומי יכול לעצור את זה?



ערוץ מכירה: ישירות או דרך פרטנרים



מחזור חיי לקוח: נקודות מגע, תהליך מכירה, נקודות מפתח בחיי הלקוח

שיווק ממוקד חברה - ABM

ABM

- Sales –led
- מכירה לחברות גדולות
- מספר נמוך יחסית של לקוחות
- High touch

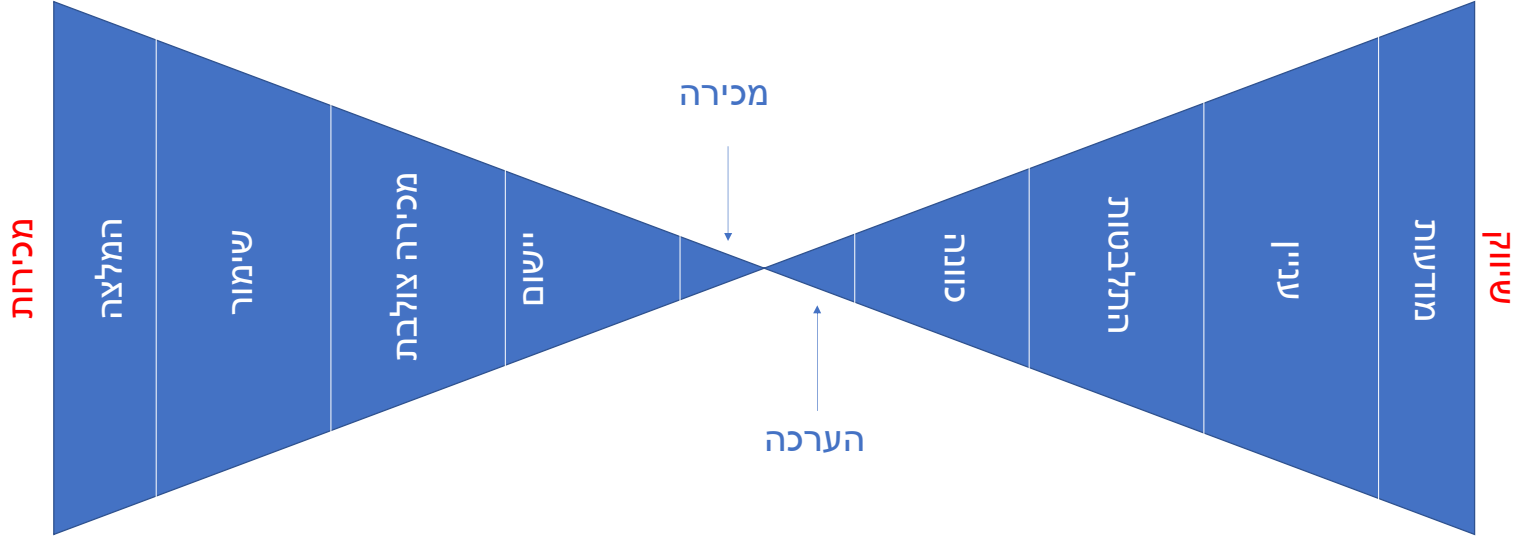


Inbound marketing

- Product led
- מכירה לעסקים קטנים
- הרבה לקוחות
- Low touch

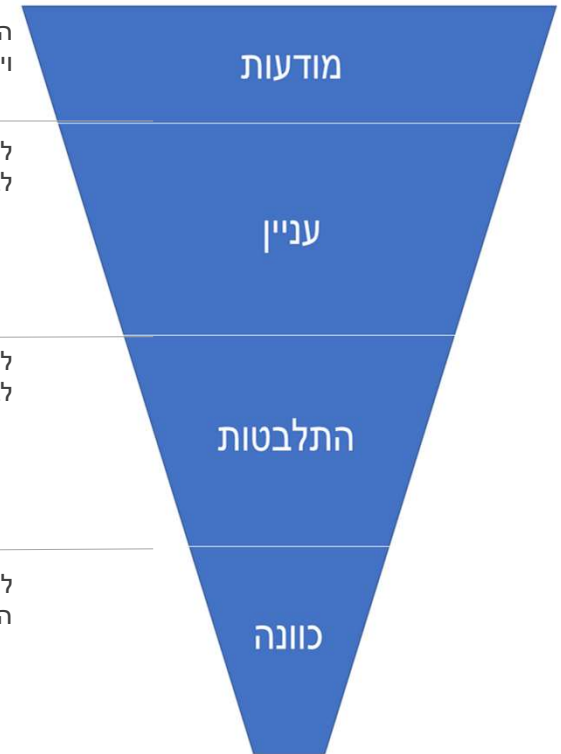


משפך המרה



תוכן ככח מניע במשפך ההמרה

שיווק



מטרה

העלאת מודעות למותג ויצירת אמינות

להיתפס כפתרון אפשרי לבעיה של הלקוח

להיתפס כאופציה ריאלית לבעיה של הלקוח

להיכנס לרשימה הקצרה/POC

תוכן

בלוגים/ולוגים, אינפוגרפיקה, מדיה, סושיאל, צ'קליסטים, סליידשר, וידאו, פרסים

ניירות עמדה, צ'קליסטים, וובינרים, ניוזלטרים

דמו וידאו, מיילים, אי-בוק, ניירות עמדה, מיקרוסייט, ברושור

דאטהשיטס, עדויות, מלקוחות, למידה מקוונת, סיפורי לקוחות

ערוצים

לינקדאין, טוויטר, מגזינים, אירועים, אנליסטים, יח"צ, פודקאסטים, טאבלה, ניהול קהילה

רימרקטינג, לינקדאין ישיר, לינקדאין ממומן

אימיילים, לינקדאין ממומן, רימרקטינג, לינקדאין ישיר

מיילים מטורגטים, פגישות, POC

ניהול לקוחות

מכירות



מטרה

שיווק מפה לאוזן

מניעת עזיבה

הגדלת ה LTV

לחזק את הקשר עם המותג ולהקל על תהליך לא פשוט

תוכן

השתתפות יחד באירוע סיפור לקוח

הדרכות, ניירות עמדה, צ'קליסטים, וובינרים, ניזולטרים, פרסי לקוחות

דמו וידאו, אירועי לקוח, הדרכות, סדנאות

תקשורים במייל, וובינרים, הדרכות

ערוצים

בקשה דרך אנשי המכירות הפצה דרך אנליסטים, לינקדאין, אירועים ועוד

מיילים, אירועי לקוח, PR

וובינרים, סדנאות אצל הלקוח

מיילים, פגישות

קול הלקוח

KPI – מדדי הצלחה

מדדים טקטיים

- ביקורים באתר
- מעורבות בסושיאל
- כיסוי תקשורת
- איזכור ע"י אנליסטים
- קליקים
- תוכן – הורדה, קיראה, פתיחה

מדדים אסטרטגיים

- לידים (SQL, MQL)
- מכירות ומכירות צולבות/upsell
- Net Promoter Score – NPS
- LTV
- Health Score

Q&A