

Paweł Tkaczyk

**Zarabiam na życie
opowiadaniem historii.**

**Pracowałem między innymi dla
SONY, HBO, Orange.**



Co budujemy?

Co budujemy?

- Lepsza firma

Co budujemy?

- Lepsza firma
- Lepszy marketing

Co budujemy?

- Lepsza firma
- Lepszy marketing
- Lepsza komunikacja

Połowa pieniędzy wydawanych na reklamę
jest **wyrzucana w błoto**.
Problem w tym, że **nie wiem, która połowa**.

– John Wanamaker

Trzy prawdy

Reklama • Sprzedaż • Obsługa klienta

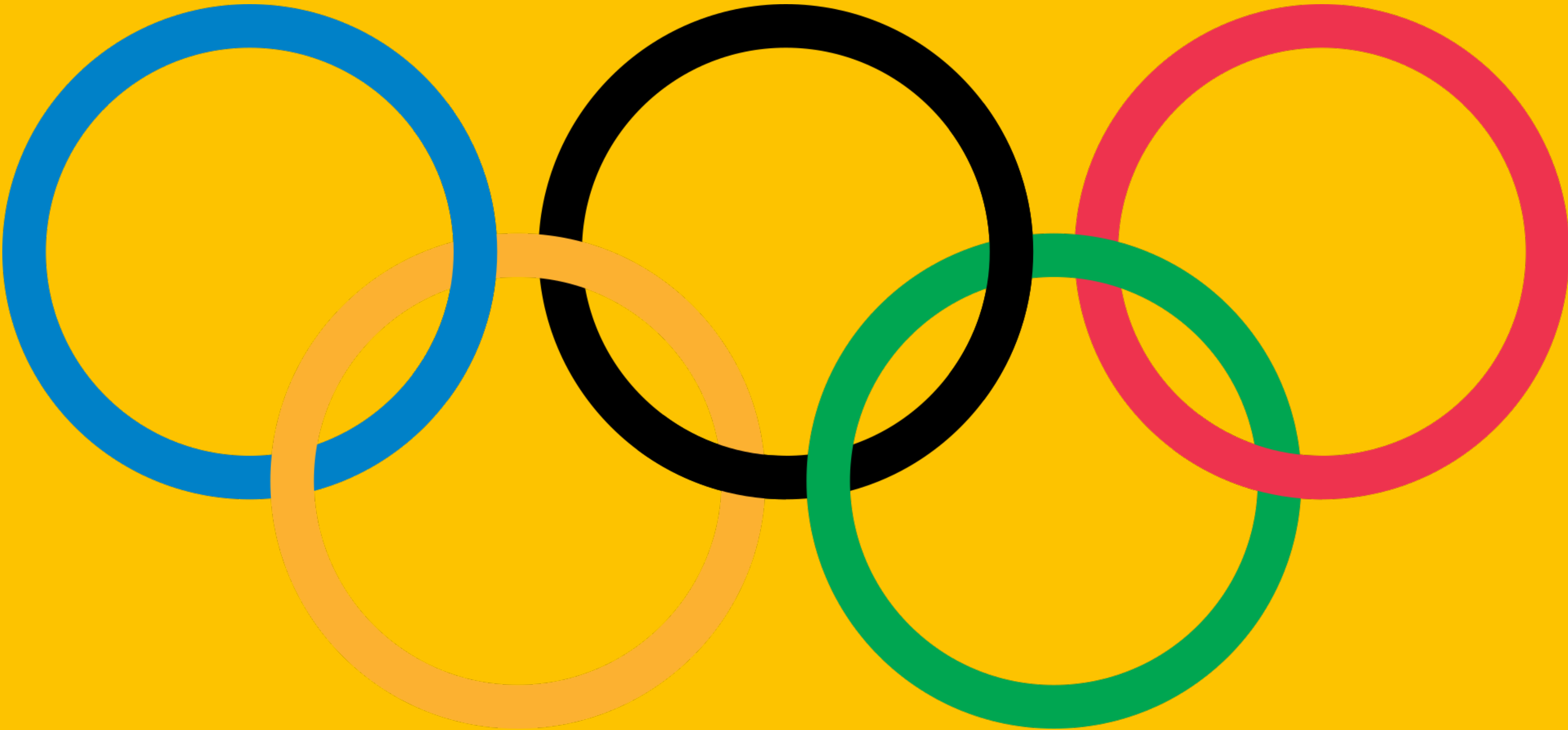
**Jeśli obsługa klienta leży,
wyrzucasz w błoto obie połowy.**

**Kultura obsługi klienta
jest przewagą konkurencyjną.**

2003

Wielka Brytania

Tour de
France™





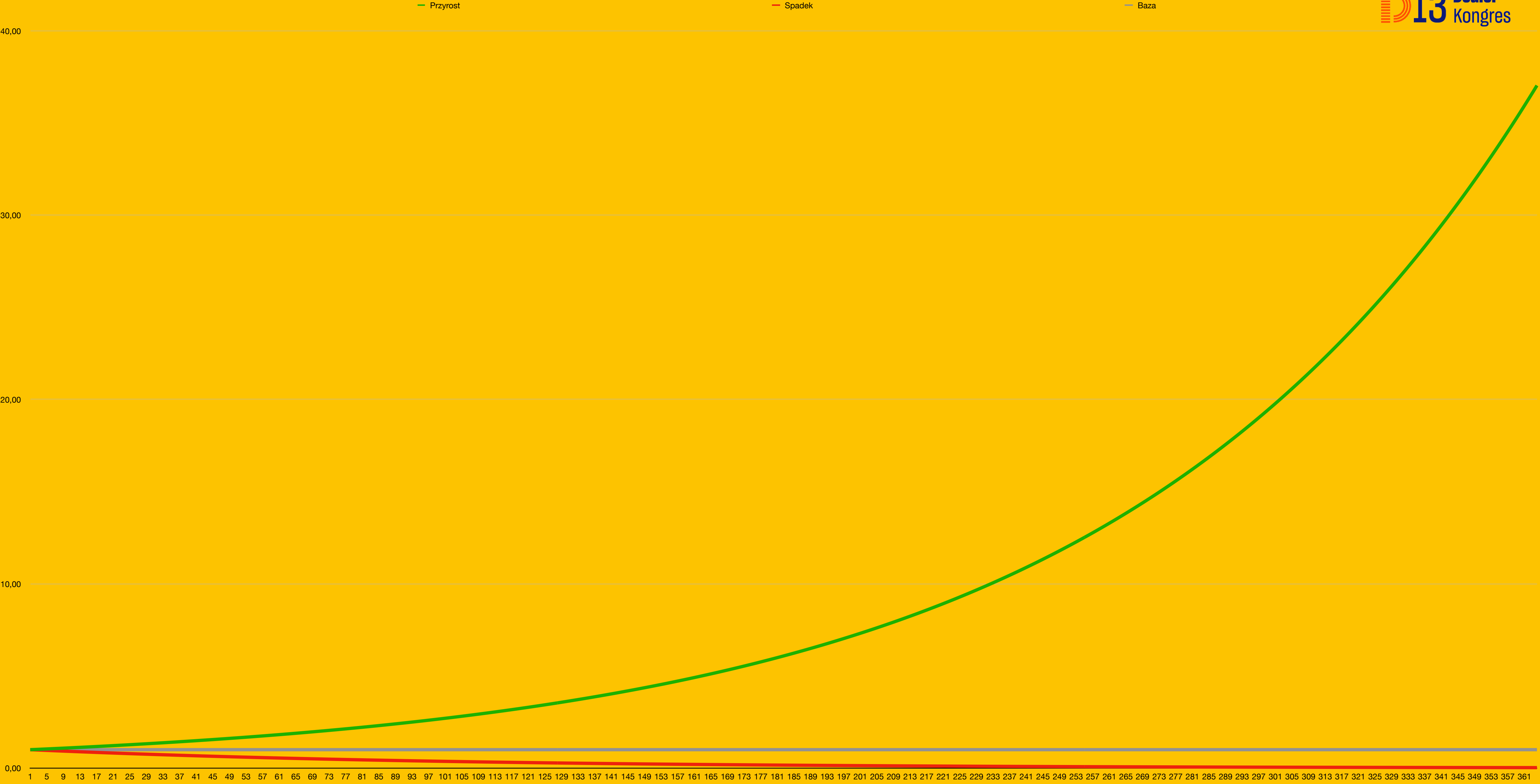




David Brailsford

1%

filozofia krańcowych przyrostów





Marka to spełniona obietnica

Marka to spełniona obietnica

Marka to spełniona obietnica

- Czy wiesz, **czego oczekują Twoi odbiorcy?**

Marka to spełniona obietnica

- Czy wiesz, **czego oczekują Twoi odbiorcy?**
- Czy **mierzysz** spełnienie oczekiwań?

1. Mierzenie

NPS (Net Promoter Score)

NPS (Net Promoter Score)

- Na skali od 1 do 10, jak bardzo prawdopodobne jest, że **będziesz nas polecać swoim znajomym?**

NPS (Net Promoter Score)

- Na skali od 1 do 10, jak bardzo prawdopodobne jest, że **będziesz nas polecać swoim znajomym?**
- We wszystkich grupach Twoich odbiorców.

NPS (Net Promoter Score)

- Na skali od 1 do 10, jak bardzo prawdopodobne jest, że **będziesz nas polecać swoim znajomym?**
- We wszystkich grupach Twoich odbiorców.
- Liczbowy wskaźnik satysfakcji.

NPS (Net Promoter Score)

- Na skali od 1 do 10, jak bardzo prawdopodobne jest, że **będziesz nas polecać swoim znajomym?**
- We wszystkich grupach Twoich odbiorców.
- Liczbowy wskaźnik satysfakcji.
- Co możemy **zrobić lepiej?**

Co możesz zrobić, żeby Twój następny NPS
wypadł lepiej od poprzedniego?

Do przemyślenia

2. Rekomendacje

Machina rekomendacji

Machina rekomendacji

- Czy **mierzysz rekomendacje**?

Machina rekomendacji

- Czy **mierzysz rekomendacje**?
- W jaki sposób możesz **zwiększyć** ten wskaźnik?

Mierzenie rekomendacji

Mierzenie rekomendacji

- **Wzmianki** o Tobie w mediach społecznościowych.

Mierzenie rekomendacji

- **Wzmianki** o Tobie w mediach społecznościowych.
- Google Alerts, Brand24, SentiOne

Mierzenie rekomendacji

- **Wzmianki** o Tobie w mediach społecznościowych.
 - Google Alerts, Brand24, SentiOne
- **Linki** do Twojej strony lub polecenia na innych stronach.

Mierzenie rekomendacji

- **Wzmianki** o Tobie w mediach społecznościowych.
 - Google Alerts, Brand24, SentiOne
- **Linki** do Twojej strony lub polecenia na innych stronach.
- **Ludzie** przychodzący z rekomendacji.

Mierzenie rekomendacji

- **Wzmianki** o Tobie w mediach społecznościowych.
 - Google Alerts, Brand24, SentiOne
- **Linki** do Twojej strony lub polecenia na innych stronach.
- **Ludzie** przychodzący z rekomendacji.
 - recomme.pl

Optymalizacja rekomendacji

Optymalizacja rekomendacji

- **Nagradzaj za wzmianki** o Tobie w mediach społecznościowych.

Optymalizacja rekomendacji

- **Nagradzaj za wzmianki** o Tobie w mediach społecznościowych.
- Wpisy w social media, w których **prosisz o rekomendacje**.

Optymalizacja rekomendacji

- **Nagradzaj za wzmianki** o Tobie w mediach społecznościowych.
- Wpisy w social media, w których **prosisz o rekomendacje**.
- Instagrammable

3. Ekspozycja

3. Ekspozycja

Strategia dominacji promocyjnej

Jak sprawić, żeby Twoi odbiorcy
widzieli Cię jak najczęściej?

Do przemyślenia



„MacBook Air w swoim najgrubszym miejscu jest cieńszy,
niż Sony VAIO w swoim najcieńszym miejscu.”

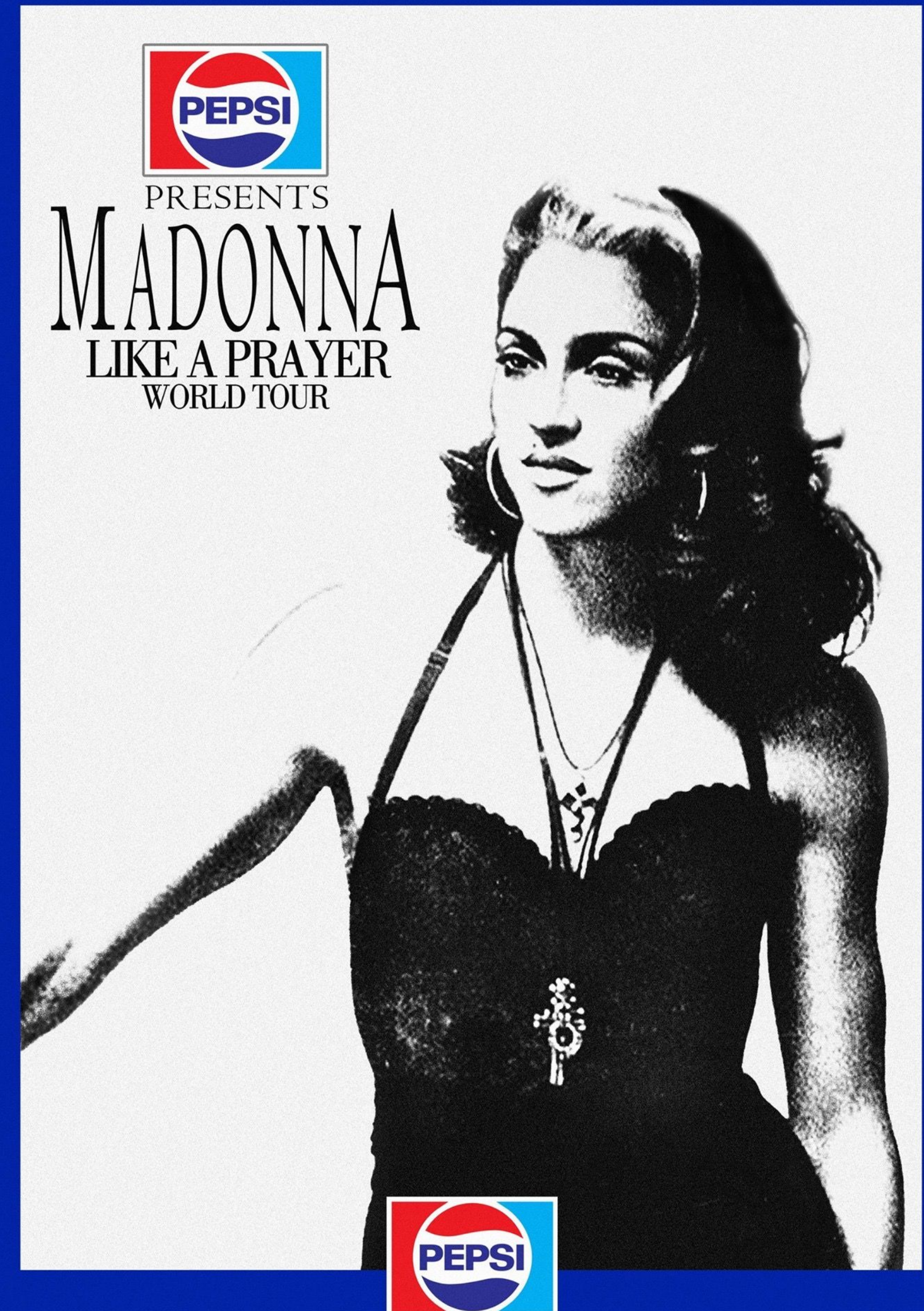
– Steve Jobs

1989

1989



1989



THE TASTE OF A NEW GENERATION

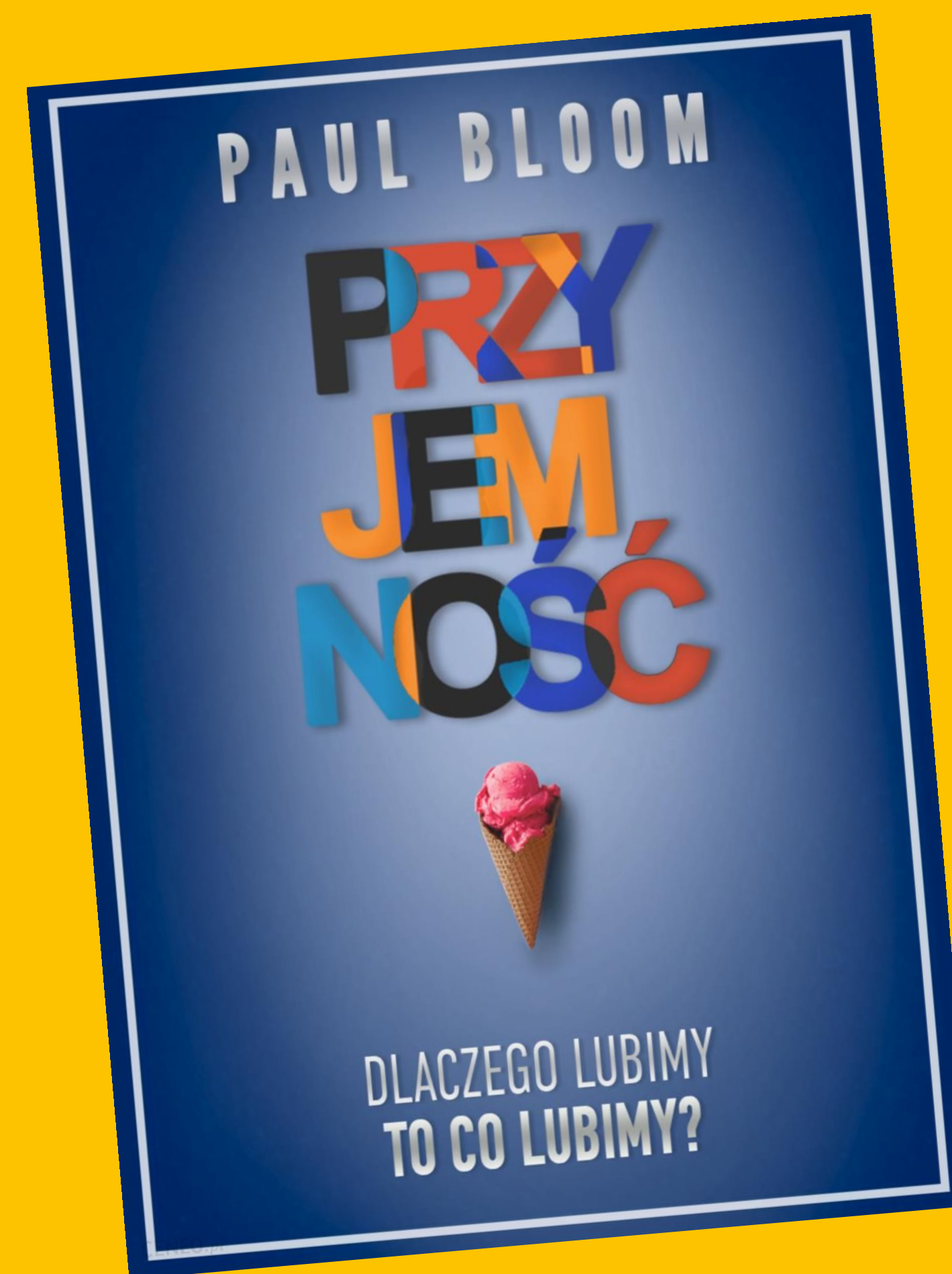


2022

2022







Naturalny snobizm



Trudniejsze do wykonania

Wymyślić vs. Wykonać

Trudniejsze do wykonania

Wymyślić vs. Wykonać



Odkrywanie substytucji

- Po czym Pan poznał, że są lepsi?
- Czego ma więcej, mniej? Co robi szybciej, wolniej?
- **Jednostki jakości.**



Dziękuję bardzo!