**Почему у нас покупают?**

Формула интернет-магазина Spim.ru



*Акции, скидки, подарки – разве только это повышает доверие будущих покупателей? Каким еще образом интернет-магазины располагают клиентов к покупке читайте в истории одного из крупнейших в России онлайн продавцов постельных принадлежностей Spim.ru*

*Автор Павел Шарыгин, директор spim.ru*

Spim.ru – интернет-магазин товаров для спальни, основанный в 2004 году. За годы существования он вырос из небольшого сайта в одну из крупнейших сетевых торговых площадок России.



*Наши клиенты спят спокойно*

Сегодня у Spim.ru имеется 4 шоу-рума в Москве, открыто 20 региональных интернет-магазинов, а доставка осуществляется в 170 городов. Благодаря каталогу портала, в котором представлено более 5000 наименований товаров, десятки клиентов ежедневно приобретают новые спальные принадлежности. Матрасы и кровати, подушки и постельное белье, пледы и одеяла – все можно найти на страницах магазина Spim.ru.

*Высокое качество – наша визитная карточка*

Одним из главных факторов, влияющих на успешную работу интернет-магазина, является высокое качество предлагаемой продукции и широкий ассортимент. Мы работаем только с проверенными производителями, такими как Аскона, Орматек, Vegas. Реализуем продукцию знаменитых торговых марок: Sleepeezee, Serta, Hukla, Magniflex и многих других.



*Мы официально представляем 30 фабрик матросов и кроватей*

Покупатели могут приобрести на страницах нашего портала продукцию от:

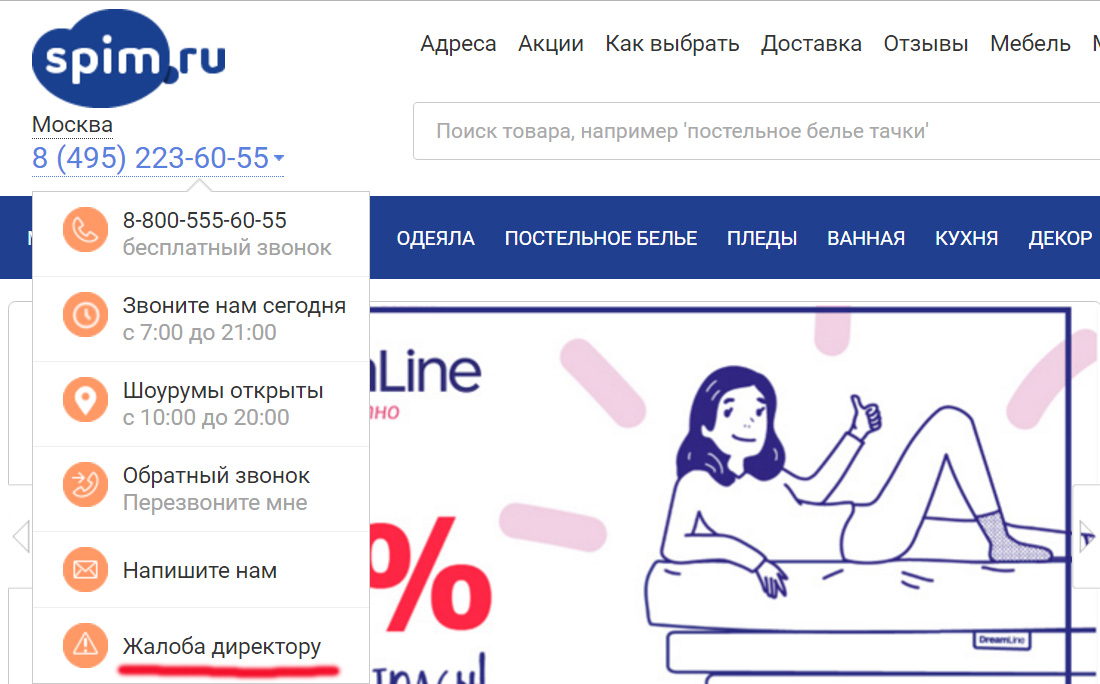
* 30 известных фабрик матрасов и кроватей,
* 100 поставщиков постельного белья, подушек и текстиля,
* собственных торговых марок Spim.ru.

Благодаря разнообразию и отличным характеристикам наших товаров, магазин завоевал 5 звезд на авторитетном портале Яндекс Маркет. Такая высокая оценка создает положительный имидж, привлекает новых покупателей и дает им уверенность в надежности интернет-магазина.

Но не только высококлассная продукция позволяет виртуальной торговой площадке продолжать успешную работу. Очень важную роль играет коммуникация с клиентами. Через сайт, телефоны, социальные сети – наши покупатели получают ответы в течении 24 часов.

*Открытость привлекает клиентов*

На всех страницах Spim.ru в дополнение к привычной кнопке обратной связи мы предложили возможность обратиться непосредственно к руководству и написать «Письмо директору». Это позволяет оперативнее реагировать на жалобы и внедрять пожелания клиентов.



*Каждый клиент может напрямую написать директору магазина*

Обработка всех гарантийных претензий производится онлайн. Клиент отправляет нам по email фото выявленного брака и описывает проблему в телефонном режиме. С производителями мы связываемся сами – формируем официальную претензию, контролируем ее решение, освобождая тем самым покупателя от необходимости тратить на это личное время.

*Email-рассылка – отличный инструмент*

Многие интернет-магазины используют email-рассылку, но не всегда удовлетворены ее эффективностью. Портал Spim.ru также активно применяет этот инструмент, и в нашей работе он показывает себя наилучшим образом *–* % открываемости в два раза выше, чем в среднем по отрасли, хотя показатель сильно зависит от конкретного предложения.

Лучше всего для email-рассылки подходят сравнительно недорогие товары, которые могут стать объектом спонтанных и повторных покупок. В Spim.ru это раздел текстиля (постельное белье, одеяла, подушки и т.д.).



*Email-рассылка отлично работает для недорогих товаров*

Чтобы email-рассылка стала эффективным инструментом, нужен правильный подход к ее организации. Здесь кардинальное значение имеют два момента: сегментированная клиентская база и внимание к каждому отдельному покупателю. Наша база насчитывает несколько десятков тысяч подписчиков, половина из которых клиенты.

Ваши письма должны вдохновлять людей делать повторные покупки – необходимо предлагать то, что им действительно нужно. К примеру, в базе зафиксировано, что клиент купил белье для новорожденного. Через три года ему можно отправить письмо с предложением подушек для трехлеток.

Ярким подтверждением того, что подобный подход дает отличные результаты, стала последняя (2016 г.) «черная пятница». По ее итогам оказалось, что бесплатная email-рассылка привела к нам значительно больше покупателей, чем платная реклама на blackfridaysale – ключевом ресурсе распродажи.

*Мы растем, благодаря общению*

Ежедневно в магазин поступают сотни звонков из разных регионов. Чтобы систематизировать этот поток и сделать связь с нами для покупателей максимально комфортной, мы подключили федеральный номер (8-800), который позволяет бесплатно связываться с нами из любой точки России. Однако клиентам зачастую удобнее звонить на знакомый номер своей области, а потому Spim.ru нужно было решить задачу предоставления прямых номеров для своих региональных клиентов.

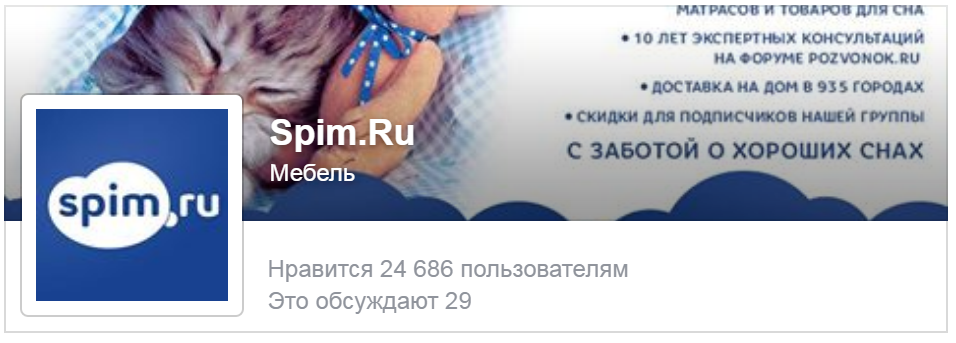
Мы выбрали [АТС «Телфин.офис»](http://www.telphin.ru/virtualnaya-ats/) и подключили 23 прямых номера в 12 городах России и в Казахстане. Выбор пал на Телфин, потому что именно этот провайдер предоставлял самый широкий охват регионов за самые разумные деньги.



*C* [*АТС «Телфин.офис»*](http://www.telphin.ru/virtualnaya-ats/) *к нам дозваниваются все клиенты*

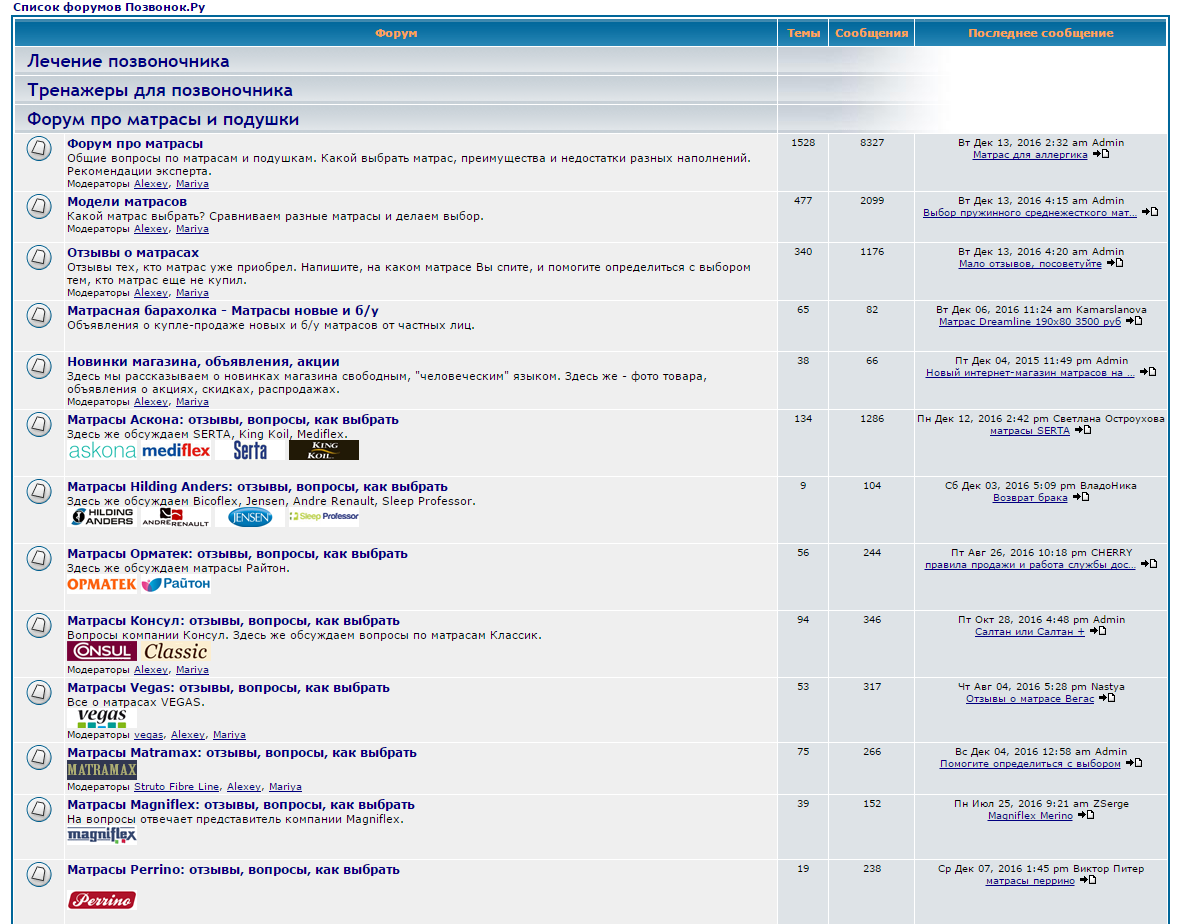
Настройки [АТС «Телфин.офис»](http://www.telphin.ru/virtualnaya-ats/) позволили направлять вызов всем операторам одновременно и, соответственно, принимать максимум звонков. А групповая переадресация на отдельный номер с любых добавочных, обеспечивает обработку звонка, даже если в офисе никого нет. Благодаря всему этому, любой клиент может связаться с магазином в удобном для себя режиме, что, безусловно, повышает уровень комфорта и доверия к Spim.ru.

Сегодня, помимо привычных уже инструментов (онлайн-консультаций, форм обратной связи, возможности перезвона), мы активно работаем с социальными сетями (более 30 тысяч подписчиков), ежедневно мониторим форумы и оценки от наших клиентов на профильных ресурсах, автоматически собираем отзывы через email и sms. В этом нам отлично помогает собственная CRM, которая позволяет осуществлять оперативный контроль качества выполнения заказов, обратную связь, обработку претензий и сбор отзывов.



*У нас более 30 тысяч подписчиков в соцсетях*

Уже 10 лет мы рассказываем о матрасах на форуме Pozvonok.Ru. Этот ресурс ориентирован на то, чтобы помочь всем, кто собирается приобрести матрас, подушку или мебель для спальни.

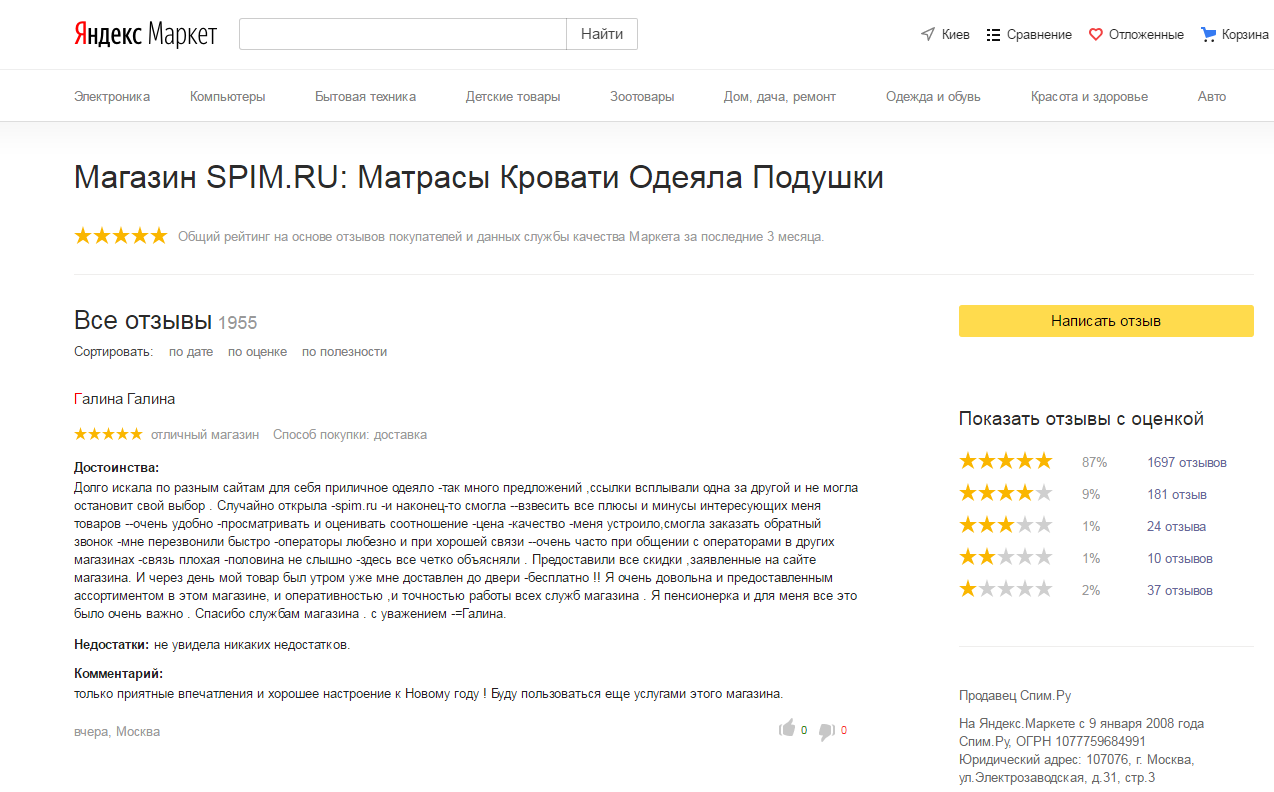


*Позвонок.ru – все для здоровья позвоночника*

На его страницах дают консультации профессиональные ортопеды, наши специалисты отвечают на вопросы, делятся разнообразной полезной информацией. Не редко мы даже помогаем решать гарантийные проблемы клиентам других магазинов.

*10 лет с отличным результатом*

На текущий момент Spim.ru имеет 800 высших оценок на Яндекс Маркете. В 2015 году мы получили премию «Права потребителей и качество обслуживания». А в 2016 – стали лауреатом премии «Лучшее для жизни».



*Мы лучшие в своем деле*

Современный интернет-рынок уже достаточно насыщен и клиента не удивишь всего лишь качественным товаром и вежливым обращением менеджеров. Приоритетной задачей нашего магазина является неустанное повышение уровня обслуживания – именно таким образом мы добиваемся успеха и продвигаем отрасль интернет-торговли.