

Яндекс Директ

Целевая аудитория

Нехайчик Ольга,

Менеджер по международному маркетингу, Яндекс Директ

Обо мне



Нехайчик Ольга

Менеджер по международному
маркетингу, Яндекс Директ



Olga Nekhaichik

О чем поговорим сегодня?

- 1 | Целевая аудитория: кто это?
- 2 | Сегментирование целевой аудитории
- 3 | Как изучать свою целевую аудиторию
- 4 | Как оценить потенциальный спрос на новый продукт



Целевая аудитория:
Кто это?



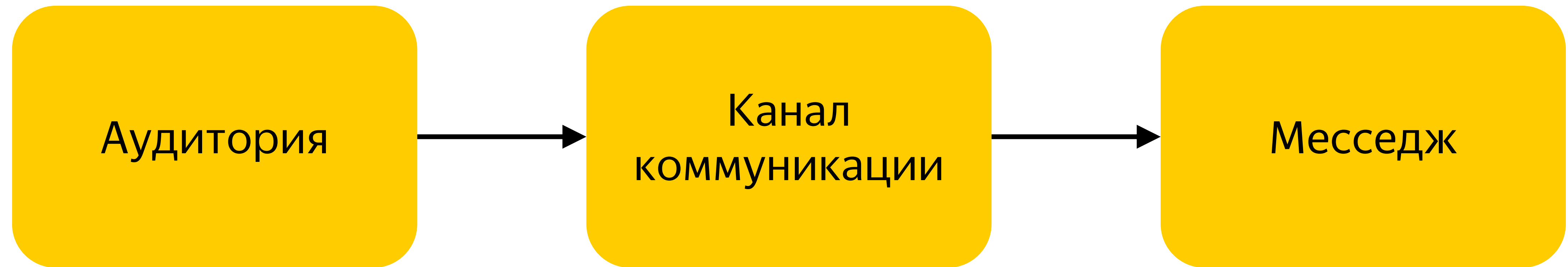
Целевая аудитория – это...

Целевая аудитория – это...

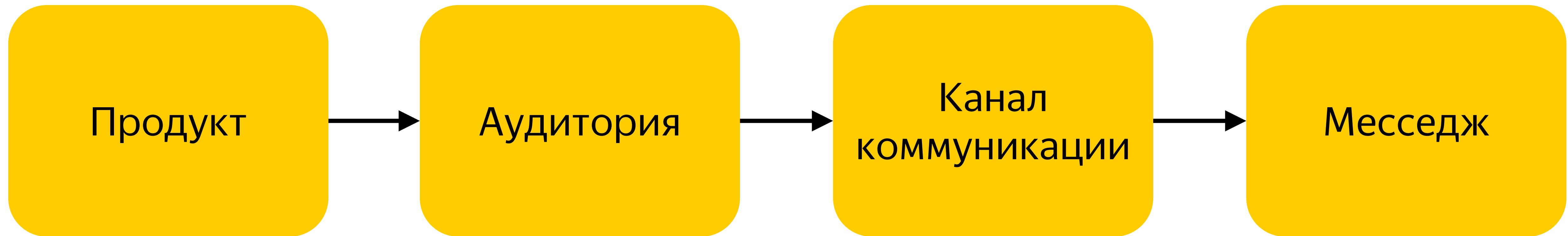
Это люди,
которым могут быть интересны
или уже интересны
наши товары или услуги,
имеющие схожие характеристики

Для чего нам знать целевую аудиторию?

Для чего нам знать целевую аудиторию?

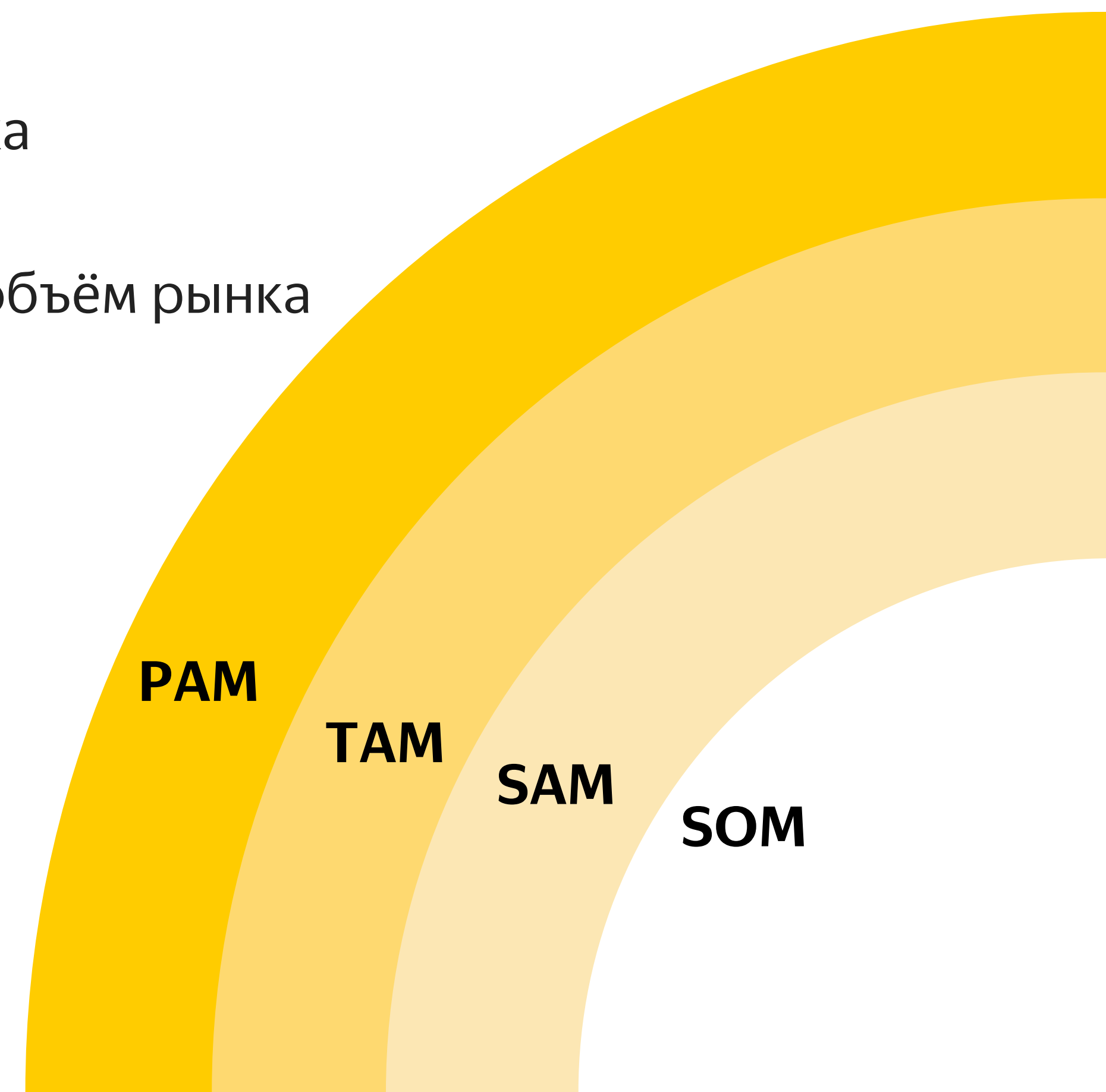


Для чего нам знать целевую аудиторию?



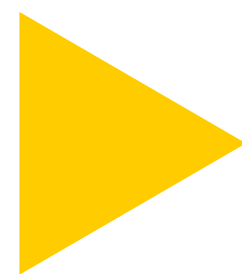
Для чего нам знать целевую аудиторию?

PAM	Potential Available Market	потенциальный объём рынка
TAM	Total Addressable Market	общий объём целевого рынка
SAM	Served/Serviceable Available Market	доступный объём рынка
SOM	Serviceable & Obtainable Market	реально достижимый объём рынка

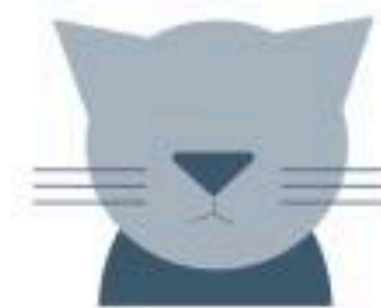


Для чего нам знать целевую аудиторию?

Чем точнее выбор аудитории,
тем больше клиентов
заинтересуются вашей рекламой



Тем ниже будет
CAC (Customer Acquisition Cost)
- стоимость привлечения 1 клиента

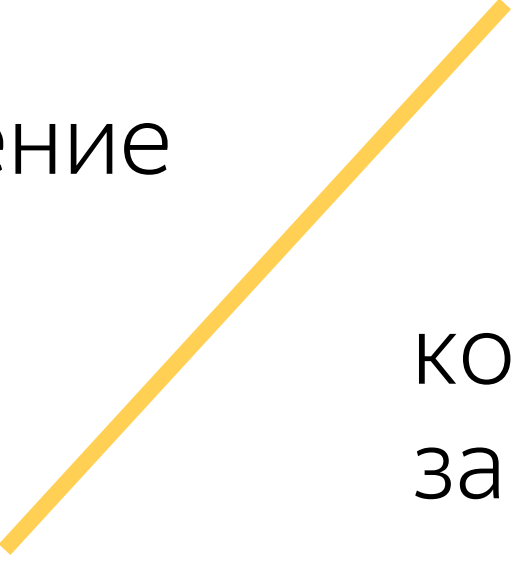


Кстати, как считается САС?

Кстати, как считается САС?

CAC (Customer Acquisition Cost)

Стоимость всех затрат на привлечение
за определенный период времени



количество привлеченных новых клиентов
за тот же период времени

LTV

LTV

LTV (LifeTime Value) сколько денег средний новый пользователь принесет за все время использования продукта (на день N)

Кумулятивное количество заработанных денег
ко дню N

Число пользователей в группе

LTV

LTV (LifeTime Value) сколько денег средний новый пользователь принесет за все время использования продукта (на день N)

Кумулятивное количество заработанных денег
ко дню N

Число пользователей в группе

$LTV > CAC$



$LTV < CAC$



Сегментирование целевой аудитории



Как угодить всем?

Как угодить всем?

НИКАК

Нужно сегментировать целевую аудиторию

Сегментация по соц.-дем. параметрам

Think with Google

Пять поколений и их особенности



75-95 лет

Молчуны

экономны и
запасливы, редко
экспериментируют,
обращают внимание
на простоту



55-75 лет

Бэби-бумеры

активны, любят
работать
и отдыхать,
деньги — символ
статуса



35-55 лет

X

ценят индивидуальные
предложения,
практичны, делают
незапланированные
покупки, но любят
экономить



23-35 лет

Y

ценят эмоции, легко
расстаются
с деньгами,
непостоянны, следят
за лидерами мнений
и зависимы от чужих
суждений



15-23 лет

Z

влияют на решение
о покупках
родителей, всегда
онлайн, их трудно
удивить и удержать
их внимание

Сегментация по соц.-дем. параметрам

Я. ПРО ЛЮДЕЙ

Поколение X

https://adindex.ru/specprojects/yandex/money_spending/x/

Поколение Y

https://adindex.ru/specprojects/yandex/money_spending/y/

Поколение Z

https://adindex.ru/specprojects/yandex/money_spending/z/



Сегментация по заинтересованности

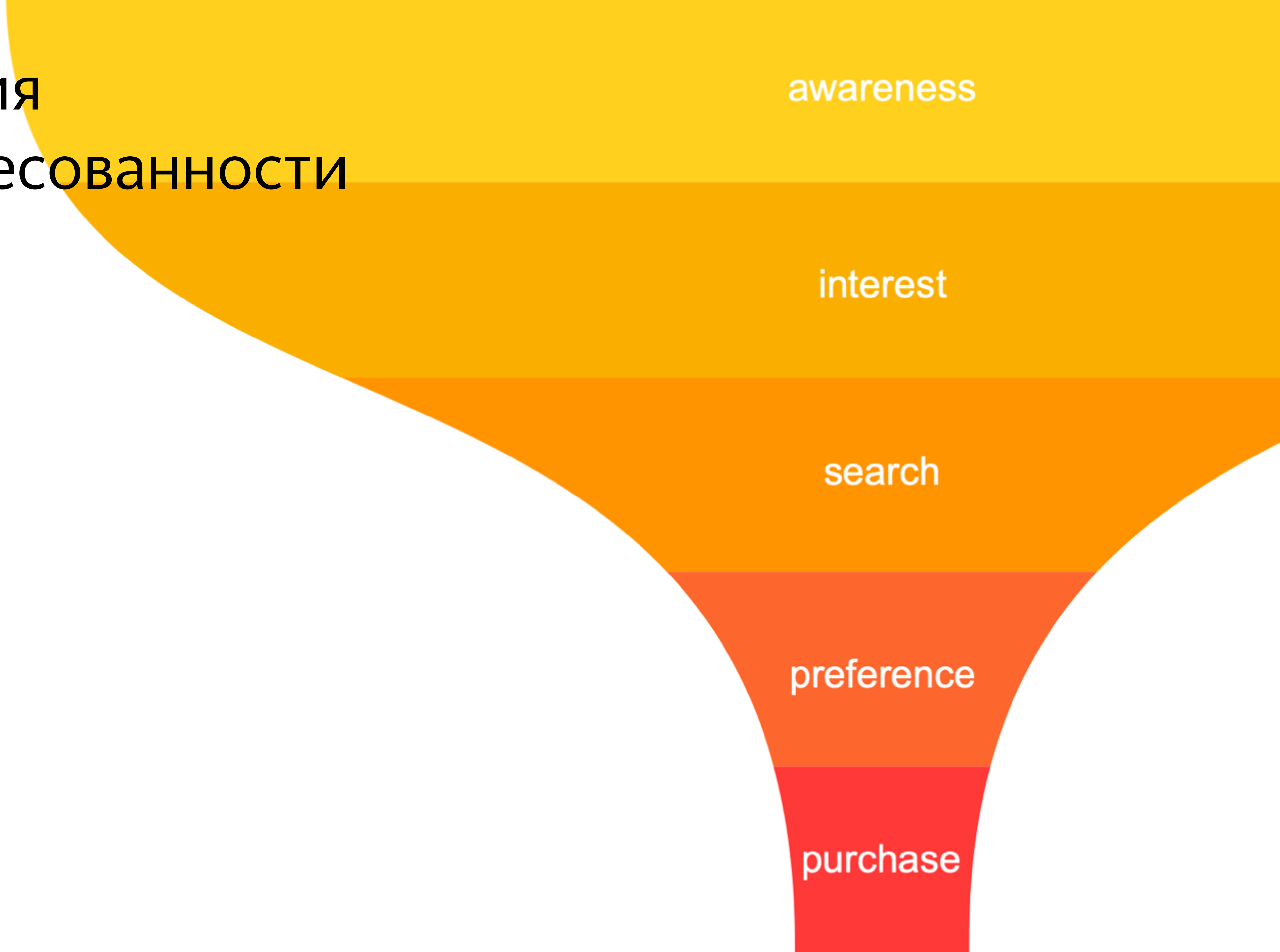
awareness

interest

search

preference

purchase



Сегментация по лояльности к бренду

Критики

Нейтральные

Промоутеры

Сегментация по новизне клиентов

Новые

Существующие

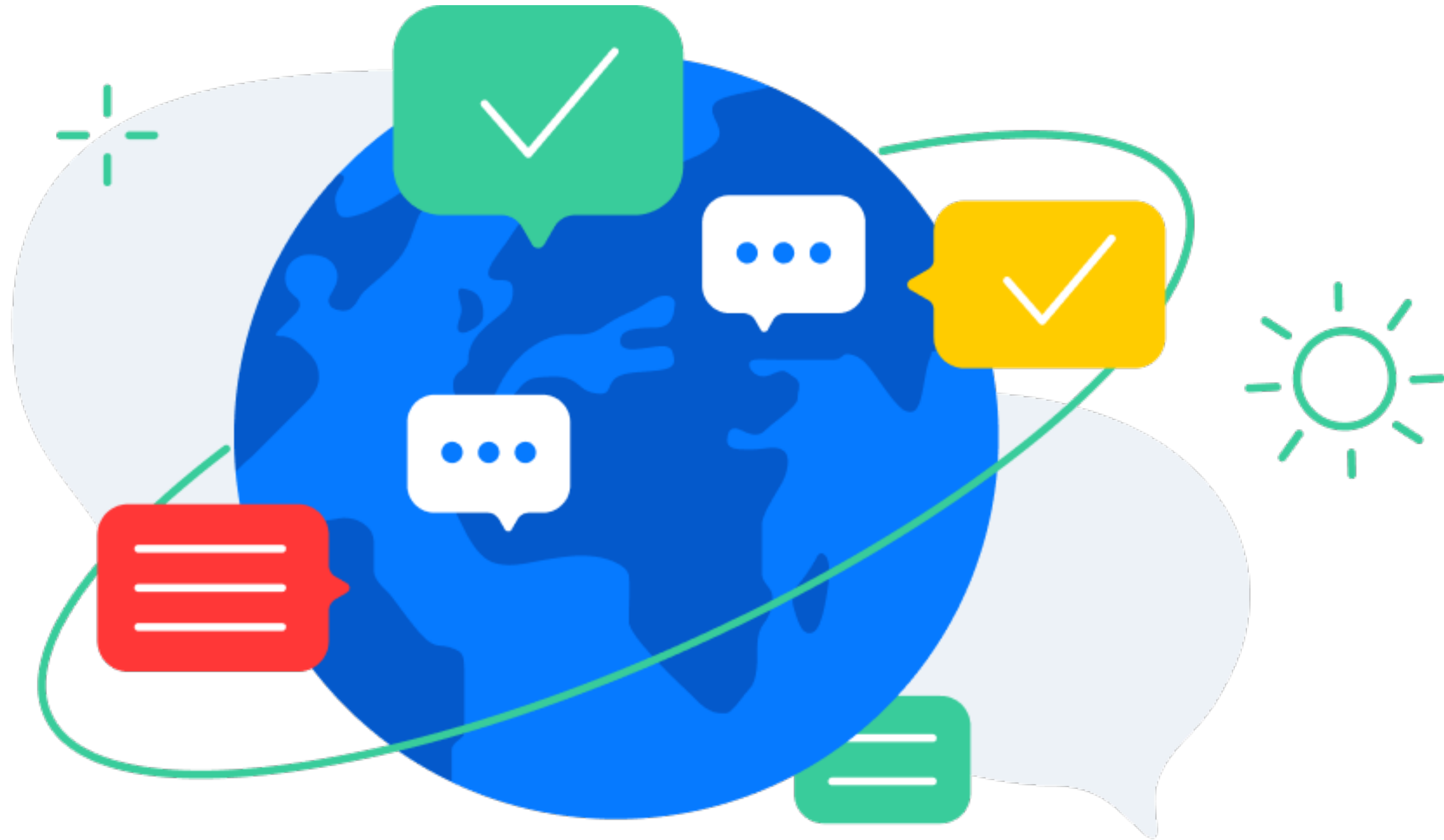
Отвалившиеся

Сегментация по косвенности

Косвенная

Основная

Сегментация по географии



Сегментация по широте

Узкая

Широкая

Сегментация по статусу клиента

B2C

B2B

Сегментация по интересам

Краткосрочные интересы

Долгосрочные интересы



Сегментация по доходу

НИЗКИЙ

ВЫСОКИЙ

Сегментация по времени активности



Описывайте портрет конкретного человека



Это Вася

Ему 30 лет

Закончил МГУ

Работает в Яндекс

Любит кататься на горных лыжах
2 раза в неделю с утра ходит
в тренажерный зал

После работы любит ...

NAME	MARKET SIZE	TYPE
Amanda Soto, Sales Operations	 20 %	Buyer Persona



Quote

“
If I say "Yes", everyone else will, too
”

What she needs

Amanda needs proven tools, methodologies, and insights that will drive more top- and bottom-line revenue. She needs her organization to operate with the highest efficiency and effectiveness, and she cannot afford to have any leaks in her sales or marketing funnel.

Highlights

Budget control

0 25 50 75 100

Organization influence

0 25 50 75 100

Availability

0 25 50 75 100

Channels



Motivations

- Recognition from the board, peers and outside stakeholders
- Personal reward from successful deals
- Satisfying stakeholders and delivering predictable performance

Why she won't buy?

- Not convinced of the ROI
- Cannot afford agency's or vendor's services
- Previous experience with the vendor
- Red light from security or legal department

Analysts & Research providers



UXPRESSIA - удобный сервис
для описания ЦА и CJM

<https://uxpressia.com/>

При сегментировании думайте, где и как вы эту аудиторию сможете выделить и достичь

Любит ходить
дома в желтых
тапочках



Как изучать свою
целевую аудиторию



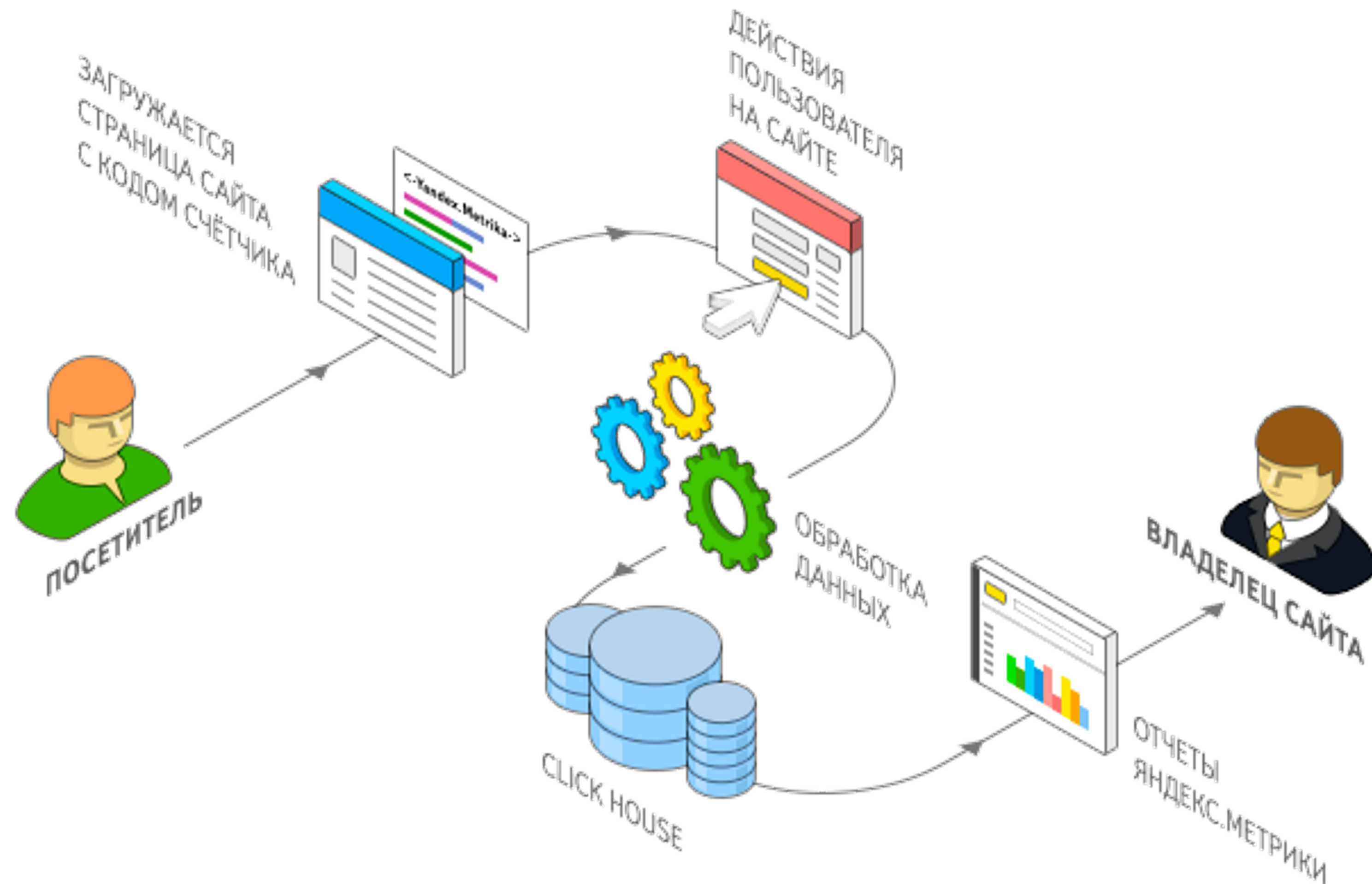
Способы изучения целевой аудитории

Способы изучения целевой аудитории

- 1 | Системы аналитики
- 2 | CRM системы и базы данных
- 3 | Качественное исследование
- 4 | Количественное исследование



Как работают системы аналитики: Яндекс Метрика



Онлайн-курс «Основы работы с Яндекс.Метрикой»
<https://yandex.ru/adv/edu/metrika/metrika-start>

Просмотр

Загрузка страницы сайта
при переходе посетителя
на нее

Визит

Последовательность
действий (активность)
одного посетителя
на сайте

Посетитель

Пользователь интернета,
который зашел на сайт
в определенный период
времени

Cookies

Маленький файл с данными, который отправляется веб-сервером и хранится на компьютере с данными о том, был ли уже пользователь на этом сайте, и если да — то под каким именем и что там делал

Логин
и пароль

Информация о товарах,
добавленных в корзину

ID
посетителя

Браузер
и ОС

Действия
на сайте

Источники
трафика

Личная
информация

Правила GDPR — Европейского регламента по защите данных



При отсутствии cookies или при заходе с другого
браузера/устройства или из режима инкогнито
вы всегда новый посетитель

Количество посетителей
в Яндекс Метрике



Количество реальных
посетителей



Портрет посетителей в Яндекс Метрике

Metrica live demo

Сводка

<https://metrica.yandex.com/dashboard?group=day&period=week&id=44147844>

Сегменты

<https://metrika.yandex.ru/segments?id=44147844>

Посетители

<https://metrika.yandex.ru/stat/visitors?period=month&id=44147844>

Анализ аудитории в Яндекс Метрике: Вебвизор

Позволяет воспроизвести действия посетителей в формате видео и узнать, что они делают на каждой странице, как передвигают курсор мыши, кликают по ссылкам

<https://metrika.yandex.ru/stat/visor?period=month&id=44147844>



Анализ аудитории в Яндекс Метрике:

Карты

Карты

http://webvisor.com/inpage/scroll_map?url=https%253A%252F%252Fmetrika.yandex.com%252Fabout&period=month&id=44147844&tld=ru

Карта
кликов

Карта
ссылок

Карта
скроллинга

Аналитика
форм

Яндекс.Аудитории

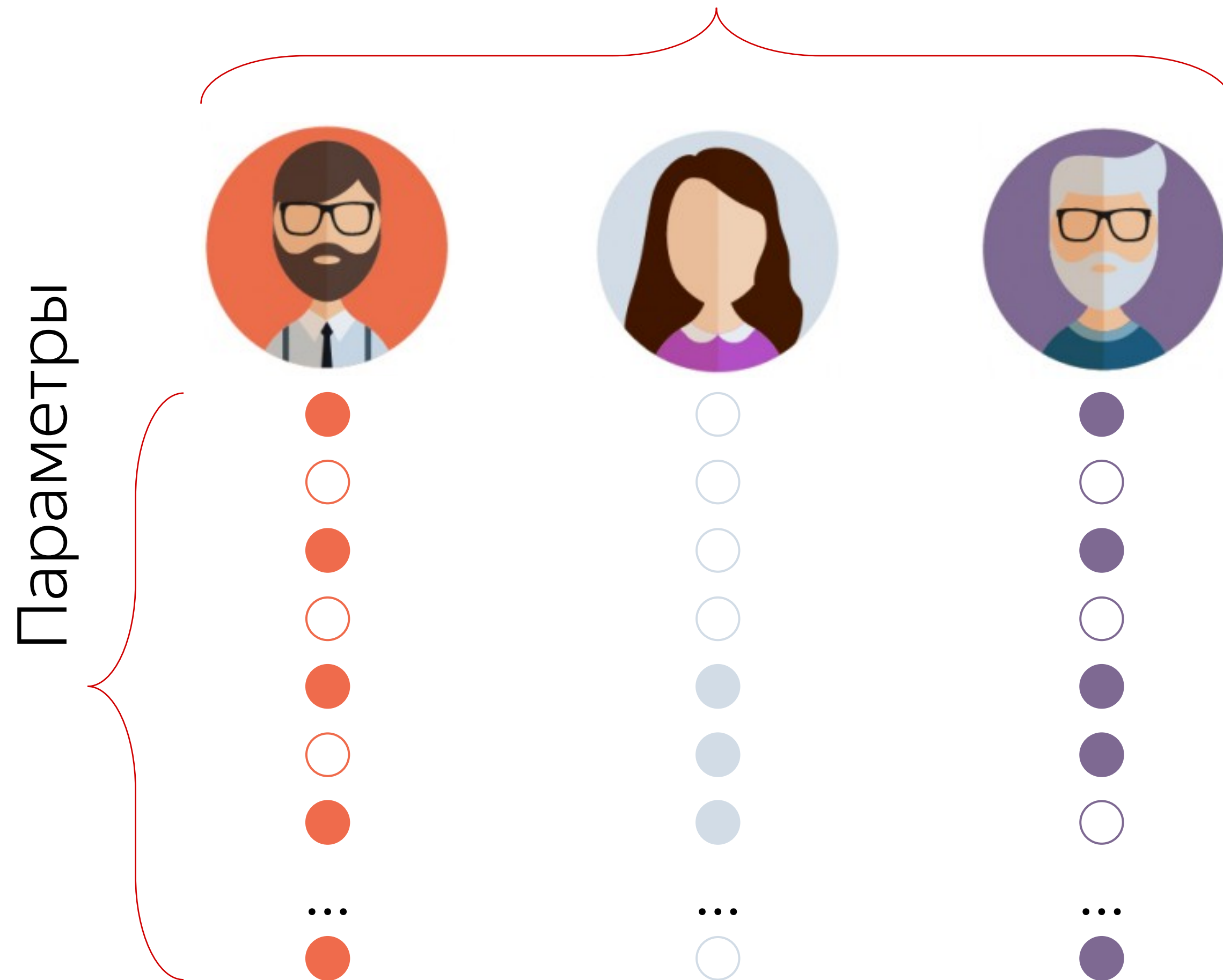
Собственные данные

Данные
Яндекс и DMP

Look-alike

Яндекс.Аудитории: Look-alike

Ваша аудитория (CRM)

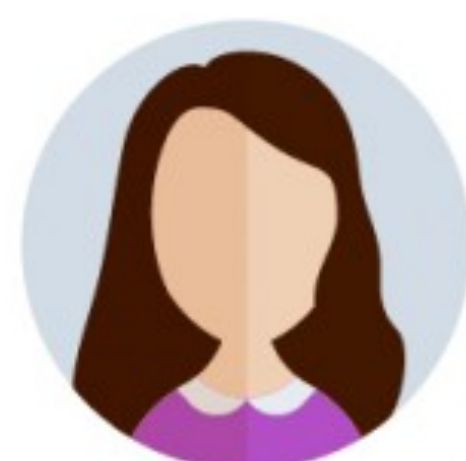


Яндекс.Аудитории: Look-alike

Ваша аудитория (CRM)

Похожие пользователи

Параметры



Как оценить потенциальный
спрос на новый продукт



Яндекс Wordstat

<https://wordstat.yandex.ru/>

ремонт

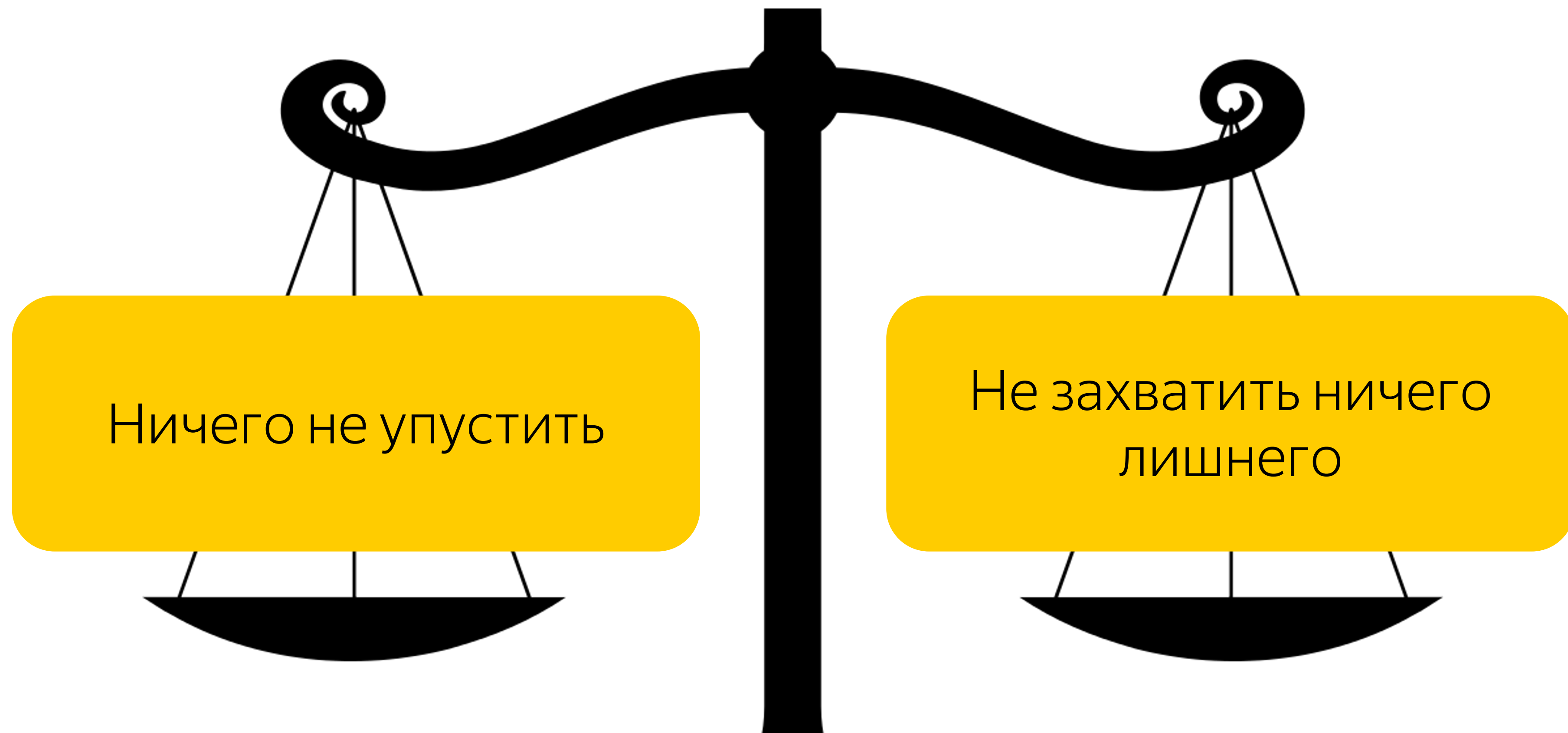
ремонт квартиры

ремонт квартиры в Москве

ремонт квартиры в Москве до 1 млн руб

ремонт квартиры в Москве до 1 млн руб своими руками

Работа с Яндекс Wordstat



Работа с Яндекс Wordstat



КОЛЛЕКТОР

Работа с Яндекс Wordstat



КОЛЛЕКТОР

Работа с Яндекс Wordstat



КОЛЛЕКТОР

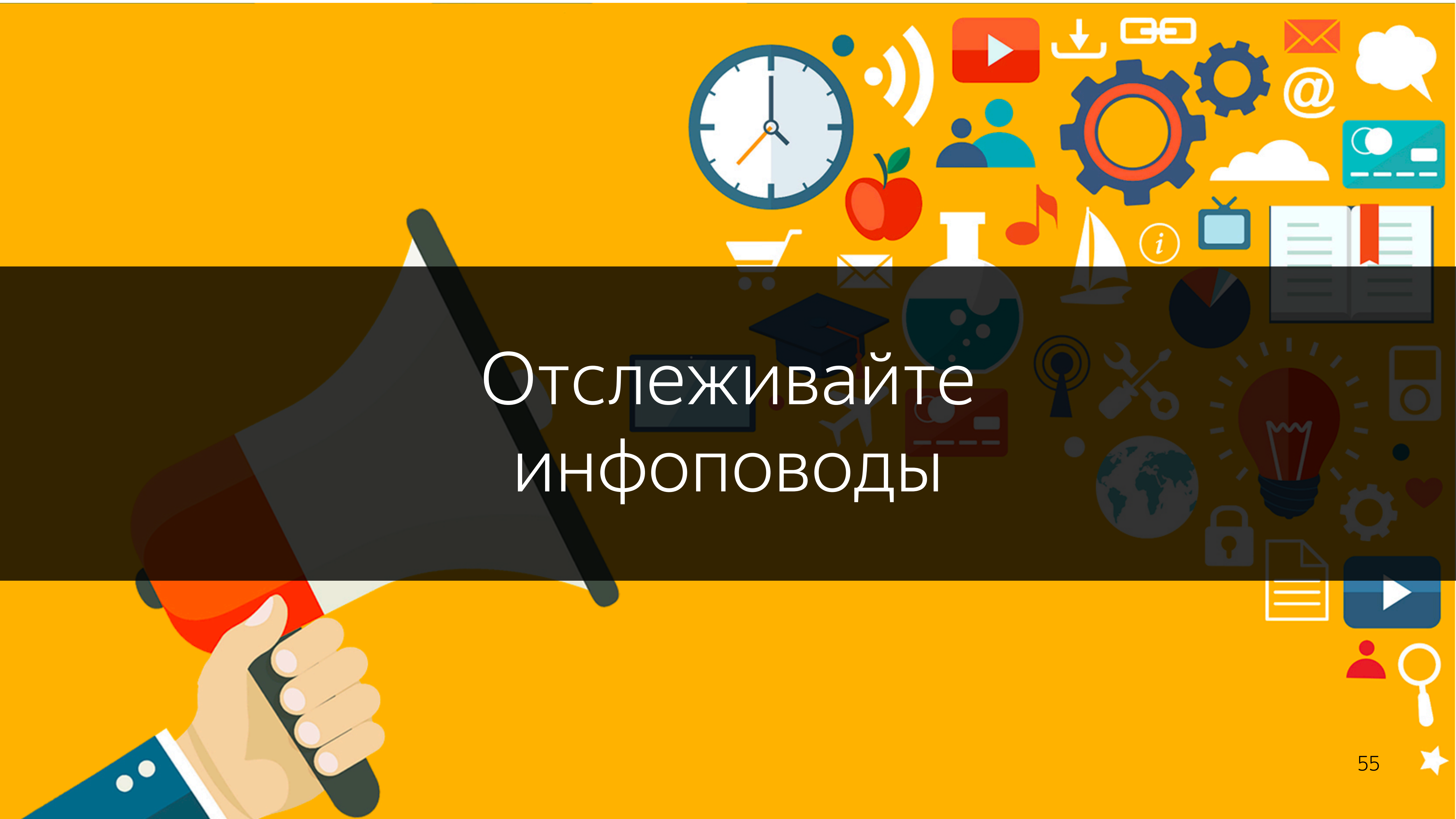


Работа с Яндекс Wordstat



КОЛЛЕКТОР





Отслеживайте инфоповоды