

DIGITAL KOMMUNIKASJON I SALG

Digital kommunikasjon er fysisk overføring av data (datastrøm) fra et sted til et eller flere andre steder gjennom ulike kommunikasjonskanaler.

Digital kommunikasjon

Generasjon
Z

15 -18 år

Generasjon
Y

19 -36 år

Generasjon
X

37 -57 år

Baby
Boomers

58 -71 år

Tidsforbruk
SoMe pr. dag

**7 timer og
38 min.**

**5 timer og
12 min.**

**2 timer og
33 min.**

**1 timer og
1 min.**

Bekymret for
mine personlige
data

42 %

36%

33 %

47 %

Digital kommunikasjon

- Salgskanaler
- Historieforteller – bilder og filmer
- Skaper opplevelser
- Markedsføringskanaler

Hvorfor er det så viktig?

Den digitale kommunikasjonen er dagens førsteinntrykk.
Den legger grunnlaget for kundenes kjøp, dvs. vårt salg!

IGP

2 min. Individuelt
5 min. **G**ruppe
3 min. **P**lenum

Hvordan opplever du førsteinntrykket via den digitale kommunikasjonen i din bedrift?

* Omnikanal

Omnikanal = mange kanaler + hvor som helst
når som helst

© 2016, Bekk Management Consulting

Omnistrategi

Veien til kunden!

Kunden bestemmer selv når, hvor og i hvilke kanaler de vil være i kontakt med bedriftens merkevare.

Kundelojaliteten utfordres av alle mulighetene tilgjengelig til enhver tid

Kundeservice, kundereise og kundeopplevelser gjøres i alle kanaler

Trender og tendenser

Gå inn på andre sider, finn nye måter å kommunisere med målgruppen din på.

Pass på at du hele tiden er på de sidene som er mest populære.

Omtale

Hva tenker og sier andre om bedriften din?

Det er viktig at du vet hvordan du blir oppfattet av både eksisterende og potensielle kunder.

Omtale

Hva tenker og sier andre om bedriften din?

Det er viktig at du vet hvordan du blir oppfattet av både eksisterende og potensielle kunder.

Finn kanaler der din målgruppe utveksler informasjon. Der kan du følge med på hva som blir skrevet om deg og firmaet ditt.

Søkemotorer kan også brukes for å finne ut hva som skrives om deg.

Sjekk blogger, forum og nettsamfunn, og finn ut om produktet og selskapet ditt omtales på en god eller dårlig måte, eller om du ikke omtales i det hele tatt.

Digital kommunikasjon og salg

Hva gjør kundene?

Før handelen:

- Sosiale medier
- Prissammenligning
- Kundeaviser
- Blogger
- YouTube



Handelen:

- Fysisk i butikk
- Nettbutikk
- Mobilapp
- * Web-shop-in-shop

92% av alle kjøpsprosesser starter med et Google-søk, og at opptil 90% av beslutningsprosessen er over før man kontakter salg.

Digital kommunikasjon

Digital kommunikasjon er den ideelle kanalen for å holde kontakt med kunder, du kan også skaffe deg nye kunder gjennom å være på de rette sidene.

For å gi kundene en integrert og sømløs handleopplevelse må det være samspill mellom kommunikasjonskanalene bedriften benytter seg av.

Digital kommunikasjon

Digital kommunikasjon er den ideelle kanalen for å holde kontakt med kunder, du kan også skaffe deg nye kunder gjennom å være på de rette sidene.

Se på:


- **Nettsiden** som en markedsfører med fokus på salg
- **Facebooksiden** som en servicemedarbeider som betjener kunder
- **Instagram** som en kommunikasjonsmedarbeider som forteller historier med glimt i øyet»

Markedsføring på sosiale medier

De meste populære sosiale mediene i dag, er Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter, Youtube, LinkedIn, TikTok.

Disse nettstedene legger til rette for at innholdet skal kunne lages av forbrukerne selv.

Å drive markedsføring på sosiale medier, er både ekstern og interaktiv markedsføring.



Retargeting: Fra nettside til mobil

Oppgave

- Hvordan bruker dere digital kommunikasjon i en salgsprosess?

Oppsummering kommunikasjon

Det hjelper lite med en god profil, et godt produkt og en god idé dersom du ikke har mennesker som er flink til å markedsføre og selge.

Det er svært få varer og tjenester som selger seg selv, og gode salgsresultater oppnår du gjennom hardt og langvarig arbeid, gode kundeanalyser og riktige produkter.



OPPGAVER

Oppgave 4 - Digital kommunikasjon

- a. Følg bedriften din på alle digitale flater.
- b. Noter hvor bedriften din er synlig, og finn minimum tre konkurrenter som du kan sammenligne din bedrift med.
- c. Har du noen forbedringsforslag til bedriftens digitale kommunikasjon?
- d. Stemmer kommunikasjonen med bedriftens profil og verdier?