

BIZNES *W SIECI*

#19

***Materiał dodatkowy dla
subskrybentów bloga
blog.mogilewski.pl***



Grzegorz Mogilewski
<http://blog.mogilewski.pl>

OBECNOŚĆ NA PORTALACH SKUPIAJĄCYCH FIRMY

Lech Kaniuk

www.pizzaPortal.pl

W biznesie coraz częściej pojawiają się portale skupiające firmy z tej samej branży umożliwiające transakcje poprzez swój serwis. To nie są wyłącznie katalogi firm pokazujące “wizytówki” ale strony, które generują zamówienia dla każdej firmy obecnej na serwisie.

Przykładem branży hotelarskiej jest strona Booking.com i HRS, poprzez które można zarezerwować hotele na całym świecie. Przez firmy takie jak myTaxi i iTaxi można zamawiać taksówki, zakupy spożywcze można zrobić przez Listonic, a aby zamówić jedzenie można korzystać z PizzaPortal.pl.

Jaka jest siła takich portali?

Z perspektywy użytkowników głównymi zaletami są:

- skupienie firm w jednym miejscu
- opinie od innych użytkowników na temat prezentowanych firm
- opinie o produktach
- wygoda zamawiania
- możliwość transakcji bezgotówkowych

A z perspektywy firm to:

- sposób na obecność w sieci ze sklepem Internetowym bez dużej inwestycji
- możliwość zaistnienia w aplikacjach mobilnych
- korzystanie ze współpracy z partnerami portalu
- możliwość dodatkowej promocji swojej firmy dla swojej grupy docelowej



Grzegorz Mogilewski
blog.mogilewski.pl



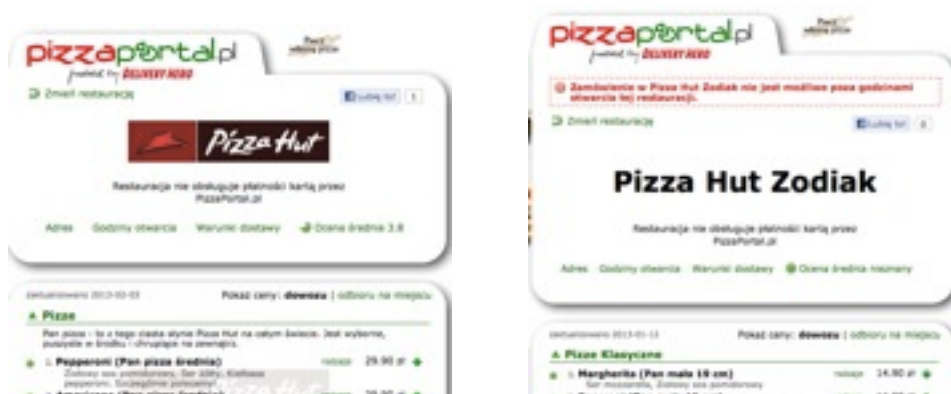
Lech Kaniuk
www.pizzaPortal.pl

- możliwość do uzyskania dodatkowych środków na promocje swojej firmy
- dostęp do zaawansowanej technologii
- uzyskanie cennych statystyk
- uzyskanie opinie użytkowników o produktach firmy

Nawet jeśli dana firma posiada własny sklep Internetowy i aplikacje mobilne, to należy potraktować tego typu portale, jako partnera i dodatkowy kanał sprzedaży.

Co jest najważniejsze na początek współpracy?

Po pierwsze trzeba sprawdzić swoje podstawowe dane, uzupełnić logo i zdjęcia. Brzmi to bardzo oczywście, ale czy zarezerwujesz miejsce w hotelu, jeśli nie zobaczysz zdjęcia pokoju, czy zamówisz jedzenie, jeśli nie znasz menu? Poniżej jest przykład, jak dużą różnicę robi umieszczenie logo dla restauracji na np. PizzaPortal.pl.



Zdarza się, że restauracja nie posiada logotypu. Różnica w konwersji jest na tyle duża, że w tym przypadku opłaca się firmie znajdującej się na portalu stworzyć logo aby umieścić go na swoim profilu (podstronie).

Na początek współpracy warto też skontaktować się z działem marketingu portalu. W większości przypadków będzie możliwość organizacji wspólnej promocji na “dobry start”.



Grzegorz Mogilewski
blog.mogilewski.pl



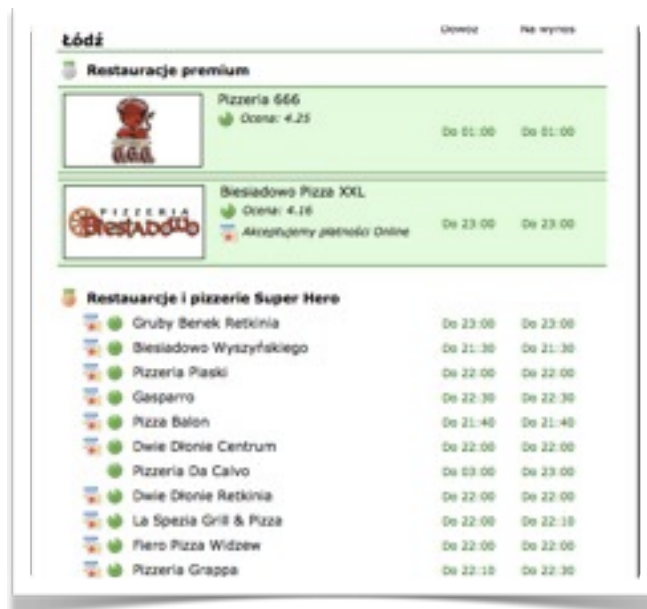
Lech Kaniuk
www.pizzaPortal.pl

Na portalu będzie również konkurencja. Jak można się wyróżnić spośród innych firm?

Konkurencję mamy wszędzie także w Internecie. Na portalach dostęp do cen i jakości produktów jest zdecydowanie bardziej przejrzysty. Łatwiej klientowi porównać oferty i firmy. Dlatego warto jest zainwestować w wyróżnienie się na portalu. Można to zrobić w różne sposoby:

Miejsce Premium

Jeśli jest możliwość, aby wykupić tak zwane miejsca “premium” na portalu to prawdopodobnie będzie to jedna z najbardziej skutecznych reklam. Zawsze staramy się docierać do właściwej grupy docelowej z naszym marketingiem. Dodatkowo optymalnie byłoby jeśli docieralibyśmy do grupy docelowej w chwili, której nastąpi chęć zrobienia zakupu. A taką możliwość oferują portale typu booking.com, iTaxi i PizzaPortal.pl i dlatego skuteczność promocji poprzez miejsce Premium jest bardzo wysoka.



The screenshot shows the 'Łódź' section of the PizzaPortal.pl website. It features a 'Restauracje premium' section with two highlighted entries: 'Pizzeria 666' and 'Biesiadowo Pizza XXL'. Below this is a section titled 'Restauracje i pizzerie Super Hero' listing various pizzerias and their operating hours.

Łódź		Otwarte	Na wynos
Restauracje premium			
	Pizzeria 666 Ocena: 4.25	Do 21:00	Do 21:00
	Biesiadowo Pizza XXL Ocena: 4.16 Akceptujemy płatności Online	Do 23:00	Do 23:00
Restauracje i pizzerie Super Hero			
	Gruby Benek Retkinia	Do 23:00	Do 23:00
	Biesiadowo Wyszyńskiego	Do 21:30	Do 21:30
	Pizzeria Piaski	Do 22:00	Do 22:00
	Gaspero	Do 22:30	Do 22:30
	Pizza Balon	Do 21:40	Do 21:40
	Dwie Dłonie Centrum	Do 22:00	Do 22:00
	Pizzeria Da Calvo	Do 23:00	Do 23:00
	Dwie Dłonie Retkinia	Do 22:00	Do 22:00
	La Spezia Grill & Pizza	Do 22:00	Do 22:10
	Fiero Pizza Widzew	Do 22:00	Do 22:00
	Pizzeria Grappa	Do 22:10	Do 22:30

Opinie użytkowników

Firmy wydają duże pieniądze, aby uzyskać informacje: jakie opinie mają moi klienci o mojej firmie, produkcie i/lub usłudze, ale też co sądzą o mojej konkurencji. Poprzez obecność na portalu, otrzymuje się bardzo dużo takiej informacji “za darmo”.



Grzegorz Mogilewski
blog.mogilewski.pl



Lech Kaniuk
www.pizzaPortal.pl

Jedną z idei i jednocześnie siłą portali jest taka, aby dobrze widoczne były opinie i oceny poszczególnych firm wystawione przez użytkowników, którzy dokonali "zakupu". Nowy użytkownik, który szuka firmy z dobrą opinią, w sposób łatwy i prosty znajdzie ją na portalu. To oznacza, że firma dbająca o swoje opinie będzie mogła się wyróżnić. Są przykłady, gdzie firmy, z racji tego, że opinia klienta z portalu może być bardziej widoczna, w sposób zdecydowany dba o "klienta z portalu". Ogólna rekomendacja jest taka: korzystaj z opinii klientów, by poprawić swoją jakość a tym sposobem poprawisz swoją ocenę.

Warto też pamiętać, że dbanie o opinie to także nie pozostawianie ich bez odpowiedzi. Ta część "społeczna" portali jest bardzo często używana przez użytkowników i stanowi często podstawę do podjęcia decyzji o zakupie. Zatem warto jest odpowiadać zarówno na dobre jak i na złe komentarze.



Odpowiedzi na dobre komentarze są oczywiście mile widziane co oznacza, że firma interesuje się opiniami i utrzymuje kontakt z klientem po zakupie. Jednak ważniejsze są odpowiedzi na negatywne opinie. Większość użytkowników rozumie, że ludzie mają różne upodobania, że zdarzają się pomyłki i nieporozumienia, ale również to, że niektóre



Grzegorz Mogilewski
blog.mogilewski.pl



Lech Kaniuk
www.pizzaPortal.pl

komentarze są zdecydowanie przesadzone. Jeśli firma odpowiada na negatywny komentarz, to widać, że niezależnie od powodu złej opinii, firma pozostaje w kontakcie również z niezadowolonym klientem. To jest ważne, bo jeśli ja jako klient decyduje się na zakup produktu lub usługi w tej firmie, to widzę, że jeśli nie jestem zadowolony to nie będę miał problemu z reklamacją.

Czasem firmy proszą klienta o kontakt w sprawie rekompensaty. Jest to bardzo pozytywnie odbierane przez użytkowników, ponieważ dodaje firmie wiarygodności (pomimo pomyłki i niskiej oceny przy zamówieniu). Co ciekawe, w przypadku klientów PizzaPortal.pl, to sama prośba o kontakt w sprawie rekompensaty nie oznacza, że klient się po nią zgłasza, ale daje dowód lojalności, a klient dalej zamawia w tej samej restauracji.

Wyróżnienie się offline za pomocą aplikacji portalu

Współpraca z serwisami to nie tylko sama obecność na portalu ale także wykorzystanie możliwości portalu, co zwiększa perspektywę wyróżnienia na tle konkurencji. Większość małych i średnich firm nie stać jest na stworzenie aplikacji mobilnych, czasem jest to po prostu nieopłacalne. Dla serwisu współpracującego to kolejna opcja. Więc, jeśli można zamawiać w mojej firmie za pomocą aplikacji portalu, to dlaczego nie promować tej aplikacji jako swojej?

Na przykładzie PizzaPortal.pl są restauracje, które na swoich ulotkach umieszczają informację, że można zamówić u nich przez aplikację PizzaPortal.pl na Android lub iOS, co sprawia, że ich ulotki wyróżniają się spośród innych w skrzynce pocztowej i widać po ich statystykach, że restauracje te mają więcej zamówień, w szczególności przez promowane aplikacje mobilne.

Zwiększenie obrotów i obniżenie kosztów

Zwiększenie obrotów jest głównym powodem, dla którego firmy podejmują współpracę z portalami i podpisują umowę. Jednak, nie musi to być jedyną korzyścią tej współpracy.

Portale często oferują również inne usługi i produkty, które są związane z konkretnym biznesem firmy. PizzaPortal.pl zamawia miliony ulotek, co powoduje, że może wynegocjować je w niższych cenach w drukarniach, niż pojedyncza restauracja lub nawet duża sieć. PizzaPortal.pl oferuje również kartony na pizzę. Jest to produkt interesujący dla pizzerii, które



Grzegorz Mogilewski
blog.mogilewski.pl



Lech Kaniuk
www.pizzaPortal.pl

bardziej zależy na obniżeniu kosztów, niż promowaniu wyłącznie swojej marki. Kartony są sprzedawane w niższej cenie niż zwykłe kartony bez nadruku, w szczególności kiedy są to limitowane edycje z partnerem PizzaPortal.pl.

W przypadku taksówek może to być tańsza benzyna lub produkty dostępne na stacjach benzynowych a w przypadku hoteli to tkaniny, porcelana i środki chemiczne.



Grzegorz Mogilewski
blog.mogilewski.pl



Lech Kaniuk
www.pizzaPortal.pl