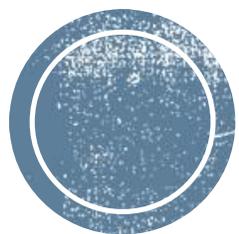


# **Вы должны нам все и бесплатно**

Как работать с негативом аудитории к платным услугам





# Спикер



**МАРИЯ СОЛОВОВА**

главный редактор издательской группы Акцион Культура

# Акцион Культура — все, что **нужно** **руководителю учреждения культуры** для повседневной работы

Издательская группа «Акцион Культура» помогает решать задачи, с которыми вы сталкиваетесь каждый день.



В **«Акцион Культура»**  
найдется классный продукт  
для каждого работника  
культуры



## СПРАВОЧНАЯ СИСТЕМА

Экспертно-справочная система для руководителей учреждений культуры



## ЖУРНАЛ

Ежемесячное практическое издание для руководителей учреждений культуры



## ШКОЛА

Инновационный формат дистанционных курсов повышения квалификации для руководителей учреждений культуры: больше практических знаний за меньшее время



## ПОРТАЛ

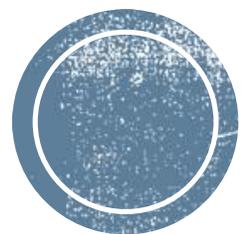
Проверенная информация для руководителей учреждений культуры в интернете



## ПРОЕКТЫ

Вебинары, онлайн-конференции, премии и рейтинги — все для продвижения ценности профессии руководителя учреждения культуры





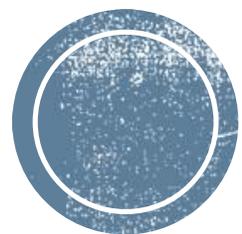
# Причины негатива



# Почему клиент недоволен стоимостью услуги

- Отголоски советского мышления - «всегда было бесплатно»
- Услуга стала платной внезапно
- У конкурента лучше или дешевле
- Не тем категориям ввели платные услуги
- Не очевидна ценность продукта
- Необоснованная цена
- Непонятна квалификация исполнителя услуги
- Привычка изливать негатив без основания





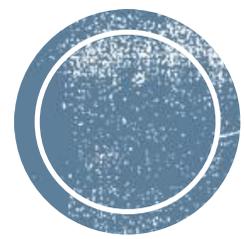
# Как решить



# Маркетинговые приемы

- Анонсирование платной услуги и предпродажи
- Продажа по старой стоимости
- Игра на повышение
- "99 франков"
- Искусственный дефицит
- Пробный период
- Принцип пирамиды





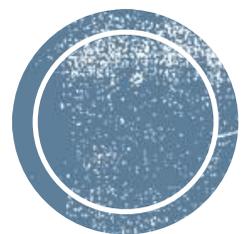
# **Дополнительная ценность**



# Повысить ценность предложения

- Показать клиенту выгоду от приобретения
- Добавить полезную бесплатность — допослугу, бонус или скидку
- Разложить услугу на составляющие - «пять лучше, чем один»
- Предложить разный набор программ или сложность
- Сделать качественные рекламно-маркетинговые материалы
- Использовать кейсы и отзывы — только реальные и результативные





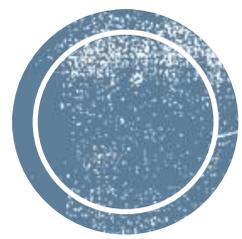
# **Как реагировать на негатив**



# Принципы ответа на негатив

- Быстро реагировать на негативные сообщения
- Корректно отвечать, не вступать в спор и не использовать штампы
- Разоружить проявлением эмпатии
- Прозрачно обосновать причину повышения стоимости
- Узнать, чего хочет клиент, получить обратную связь
- Попросить оставить свое мнение тех, кто уже получал услугу
- Не игнорировать и не удалять негативные сообщения





**Отвечать лично  
или публично**

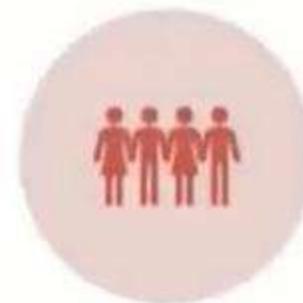
# Основные задачи ответа



ПОГАСИТЬ НЕГАТИВ

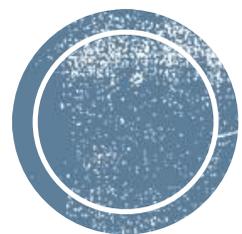


ВОССТАНОВИТЬ  
РЕПУТАЦИЮ



ПРИВЛЕЧЬ  
СТОРОННИКОВ



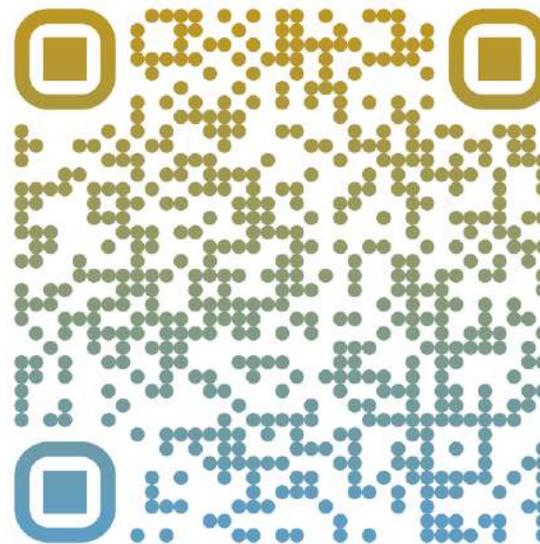
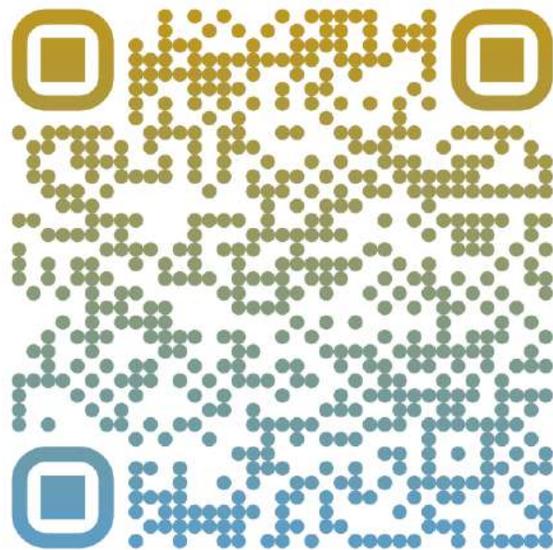


# Подарки

Скачайте материалы по внедрению платных услуг без авторизации на сайте

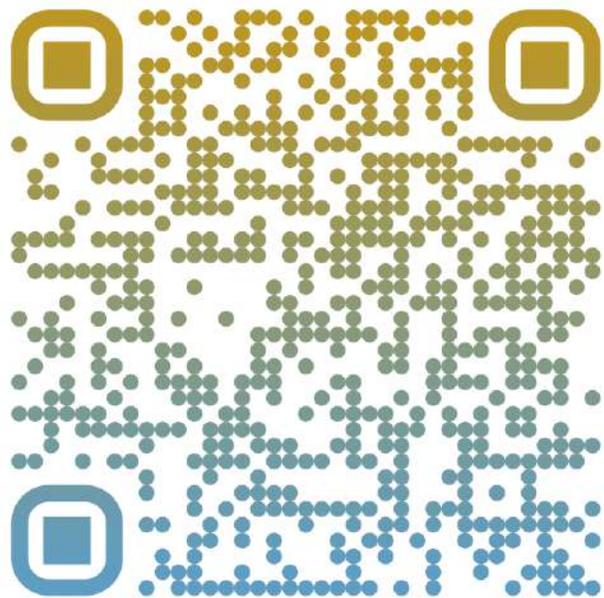
# Скачайте полезные материалы

- Что изменить в ассортименте услуг и как пересчитать стоимость + справочник идей платных услуг
- Цифровой этикет: как отвечать на негатив в соцсетях

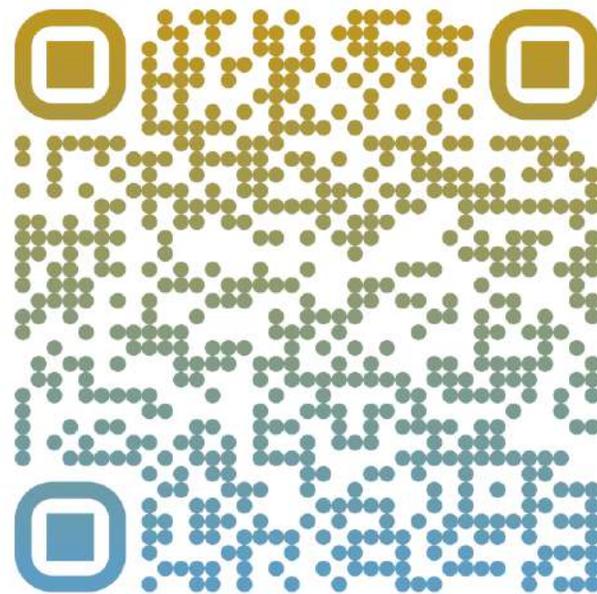


# Скачайте полезные материалы

- Как сделать платный онлайн-курс



- Навигатор по Пушкинской карте в 2023 году

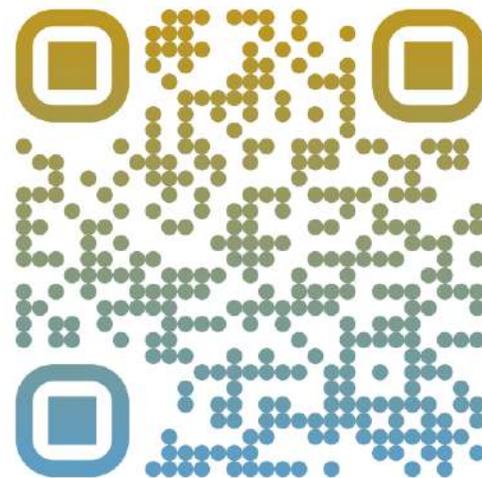


# Подпишитесь на бесплатный телеграм и слушайте подкасты

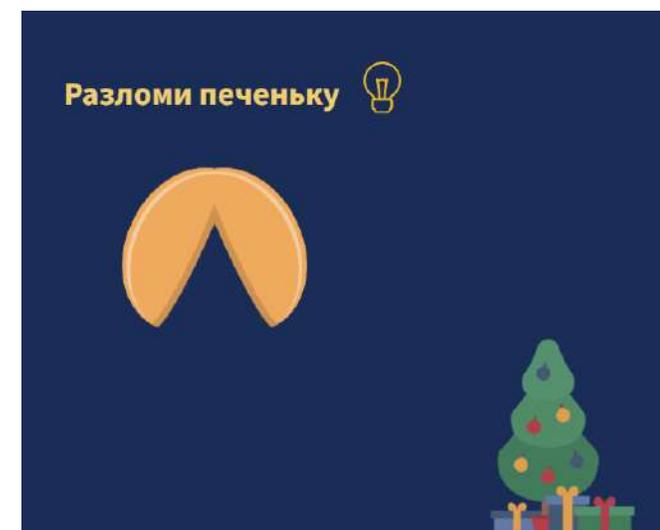
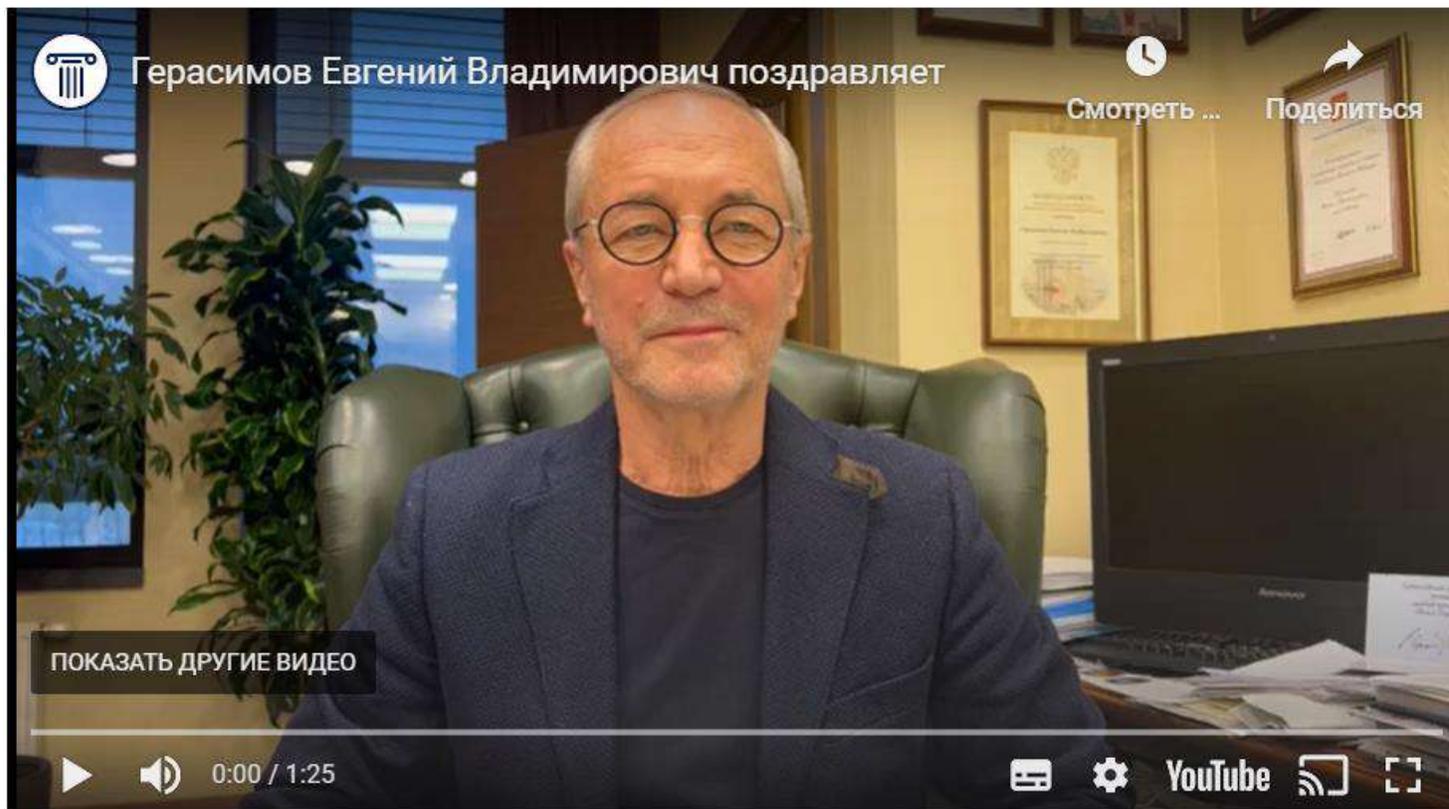
- Карманный помощник руководителя учреждения культуры ежедневно публикует оперативную информацию с примерами решения
- В режиме живой беседы опытные коллеги предлагают лайфхаки по наболевшим проблемам культур учреждений



@RUKULTURI



# Поздравляем с Новым 2023 годом!





# Приглашаем в команду

Мария Соловова, главный редактор Акцион Культура

Telegram +7(925)0330043

[mSolovova@mcfr.ru](mailto:mSolovova@mcfr.ru)