



**ОЛЬГА РАЙНХОЛДТ**

**ДЛЯ УЧАСТНИКОВ  
МЕНТОРСКОЙ ПРОГРАММЫ  
"АСГАРД"**

**РАБОЧАЯ  
ТЕТРАДЬ**

# Модуль 3

# Продвижение

# Урок 1.

## Психологический портрет клиента

Персона — моя самоидентификация

Самовыражение — что я говорю, как себя показываю

Посты и публикации — чем я делюсь в соцсетях

Профессия — где и кем я работаю

Мнения — каких мнений и убеждений я придерживаюсь

Нюансы — за какие детали личности со мной можно  
“зацепиться”

Репутация — что обо мне говорят другие

Хобби — чем я страстно увлекаюсь

Покупки — что я покупаю или намереваюсь покупать

Знания — что я знаю

Аватар — с чем я себя ассоциирую

Аудитория — кого я знаю

Интересы — с кем я связан интересами и какими

Ценности — что мне важно, что я отстаиваю

Места — куда я хожу

Тенденции — какое будущее я хочу построить

Опыт — какой у меня жизненный опыт и чем я делюсь



Персона бренда:

Корневые ценности

Столпы

Обещание

Миссия

Характеристики

Возможности

Культура

“Личность”



# Урок 2.

## Карта (Journey map)

Действия клиента:

Поиск решения

Планирование и уточнение деталей

Покупка

Действия после покупки

Использование

Действия после использования

Сторона клиента

Информация о бренде (ZMOT)

Исследование предложения (FMOT)

Покупка / действие SMOT

Получение опыта —  
использование

Готовность и желание  
делиться опытом —  
лояльность UMOT

Сторона бренда

Embrace (вовлечь в историю  
и эмоциональный опыт)

Дать аргументы,  
соответствовать потребности,  
валидация выбора

Задействовать

Создать опыт — поддержка  
— сервис

Выражение бренда

# Урок 3.

## Experience map

как клиент ощущает себя на различных стадиях взаимодействия с вами, какие состояния соответствуют различным стадиям

Эмоциональное состояние клиента на каждой точке (Moments of truth)

MOT — это когда либо ты создаешь клиенту опыт, либо клиент сам делает выводы про тебя. В эти моменты опыт неизбежен, вопрос только в том, каким он будет.

ZMOT:

FMOT:

SMOT:

UMOT:

Что аудитории нужно?

Как они себя ощущают?

Какие эмоции получают от вас?



# Урок 4.

## Сторителлинг: вовлечение клиента в опыт

Внимание еще не равно готовности купить!

Старый шаблон сторителлинга — вступление, развитие, нарастание кризиса, климакс, конец

Сейчас:

Начало — ввести героя и кризис

Середина — создать эмоциональный опыт

Конец — триумфальный и переход в новую историю, продолжающую опыт

Сторителлинг — НЕ равно рассказам.

История на каждый MOT

Различие между сценарием и историей — передача эмоционального состояния, погружение в эмоциональный опыт.

Ключевая идея: миссия, ценности бренда

Герои

Эмоции

История — то, что помогает погрузить аудиторию в опыт, создаваемый вашим брендом.

Какой опыт вы создаете для аудитории в целом?

В чем вы даете валидацию?

Что вы решаете?

Какой опыт нужен вашей аудитории на каждой стадии (MOT)?



# Урок 5.

## Experience Flow (Сценарий создания опыта)

Определите, для какого проекта вы создаете “сценарий опыта”?

Соберите информацию по стадиям, “моментам истины”, персонам, и потребностям аудитории в связи с этим проектом.

На основании этих данных создаем “сценарий опыта”

**Trigger events.** Привлечение внимания

**Trigger to Connect.** Провоцировать общение

**Inform to Educate.** Дайте аудитории релевантную информацию о вашей нише и вашем продукте.

**Interact to Convince.** Создайте убеждение о вашем продукте / услуге

**Convince to Reassure.** Создайте доверие вашему продукту / услуге

**Encourage to Purchase.** Помогите убедить себя купить.

**Engage to Delight.** Приятно удивите клиента во время использования продукта

**Motivate to Promote.** Помогите клиенту стать “послом бренда”



# Урок 6.

## Бесплатные способы продвижения в соцсетях



Группы (Facebook, VK): развитие сообщества



Комментарии и участие в других группах



Личный аккаунт



Массфоловинг (Инстаграм)

# Урок 7.

## Платные способы продвижения в соцсетях



Реклама в Фейсбук и ВК (таргетированная)



Блоггеры и платные упоминания в сообществах



Реклама в Яндекс и Google (контекстная)

Реклама — это масштабирование того опыта, который вы создаете.

Сама по себе реклама ничего не решит.

# Урок 8.

## Форматы создания опыта



Текстовые посты



Изображения



Видео



Прямые эфиры



Блог



Художественный текст



Подкасты



Гостевое участие