



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Матрица выбора бюджетных инструментов вовлечения клиентов

Оптимизируйте взаимодействие с клиентами, не переплачивая

Введение: Как пользоваться матрицей

Эта матрица поможет вам выбрать наиболее подходящие инструменты для повышения вовлеченности клиентов, исходя из вашего бюджета, типа бизнеса (B2B/B2C) и основных целей. Для каждого сегмента мы подобрали 3-5 конкретных инструментов/тактик с кратким описанием, указанием примерной стоимости/бесплатных аналогов и значками, обозначающими ключевые цели.

Обозначения целей:

- Повышение лояльности
- Сбор обратной связи
- Увеличение повторных продаж
- Повышение узнаваемости/экспертности
- Развитие партнерских отношений

Матрица выбора инструментов вовлечения клиентов

Тип бизнеса \ Уровень бюджета	Низкий бюджет (до 1000 руб/мес)	Средний бюджет (1000 - 5000 руб/мес)
B2B (Business-to-Business)	1. Контент-маркетинг (блог/статьи) - Описание: Публикация экспертных статей, кейсов, гайдов на своем сайте или в профессиональных медиа. - Стоимость: Бесплатно (если пишете сами) / от 500 руб/мес (Tilda для сайта). - Цели: 2. Социальные сети (TenChat, LinkedIn, VK для B2B) - Описание: Активное ведение профиля, участие в дискуссиях, публикация полезного контента. - Стоимость: Бесплатно. - Цели: 3. Email-рассылки (Unisender) - Описание: Сегментированные рассылки с новостями, кейсами, приглашениями на вебинары. - Стоимость: Unisender (до 1500 подписчиков бесплатно). - Цели: 4. CRM-система (Битрикс24) - Описание: Управление клиентской базой, фиксация истории взаимодействий, автоматизация задач. - Стоимость: Битрикс24 (базовый тариф бесплатно). - Цели:	1. Вебинары и онлайн-мероприятия - Описание: Проведение обучающих вебинаров, круглых столов для потенциальных и текущих клиентов. - Стоимость: Бесплатно (Zoom Basic) / от 1000 руб/мес (для более продвинутых платформ). - Цели: 2. Партнерские программы и кросс-промо - Описание: Совместные акции с неконкурирующими компаниями для обмена аудиторией. - Стоимость: Бесплатно (требует времени на поиск и организацию). - Цели: 3. Целевая реклама в соцсетях (VK Реклама, LinkedIn Ads) - Описание: Таргетированная реклама на узкую B2B-аудиторию с полезным контентом или предложениями. - Стоимость: От 3000-5000 руб/мес (зависит от охвата и конкуренции). - Цели: 4. Опросы и исследования (Testograf, Google Forms) - Описание: Глубокие опросы для сбора обратной связи, изучения потребностей и формирования предложений. - Стоимость: Testograf (базовый тариф бесплатно) / Google Forms (бесплатно). - Цели:

Тип бизнеса \ Уровень бюджета	Низкий бюджет (до 1000 руб/мес)	Средний бюджет (1000 - 5000 руб/мес)
B2C (Business-to-Consumer)	1. Социальные сети (VK, Telegram, Instagram*) - Описание: Активное ведение профилей, интерактивный контент (опросы, викторины, прямые эфиры). - Стоимость: Бесплатно. - Цели: 2. Email-рассылки (Unisender) - Описание: Персонализированные рассылки с акциями, новинками, полезными советами. - Стоимость: Unisender (до 1500 подписчиков бесплатно). - Цели: 3. Отзывы и UGC (User-Generated Content) - Описание: Мотивация клиентов оставлять отзывы (на Яндекс.Картах, 2GIS, в соцсетях), публикация контента от пользователей. - Стоимость: Бесплатно (можно стимулировать скидками). - Цели: 4. Программы лояльности (бонусные карты, скидки) - Описание: Накопительные скидки, бонусы за повторные покупки, подарки на день рождения. - Стоимость: Бесплатно (если вручную) / от 500 руб/мес (простые CRM с функцией лояльности). - Цели:	1. Конкурсы и розыгрыши в соцсетях - Описание: Проведение интерактивных конкурсов с призами для повышения активности и охвата. - Стоимость: Стоимость призов + рекламный бюджет (от 1000 руб). - Цели: 2. Мессенджер-маркетинг (Telegram-боты, WhatsApp Business) - Описание: Автоматизированные рассылки, ответы на вопросы, уведомления о статусе заказа. - Стоимость: Бесплатно (базовые функции) / от 1500 руб/мес (для продвинутых чат-ботов). - Цели: 3. Микроинфлюенсеры и блогеры - Описание: Сотрудничество с небольшими блогерами, имеющими лояльную аудиторию, для обзоров и рекомендаций. - Стоимость: От 1000-3000 руб за пост/сторис (бартер или небольшая плата). - Цели: 4. Опросы и интерактивные тесты (Testograf, Quizizz) - Описание: Создание увлекательных опросов и тестов для сбора данных и вовлечения аудитории. - Стоимость: Testograf (базовый тариф бесплатно) / Quizizz (бесплатно). - Цели:

Ключевые метрики для отслеживания вовлеченности

LTV (Lifetime Value)	Общая сумма денег, которую клиент приносит компании за все время сотрудничества. (Источник: Entrepreneur.com)
RPR (Repeat Purchase Rate)	Процент клиентов, совершивших повторную покупку. Показывает эффективность удержания. (Источник: vc.ru)
NPS (Net Promoter Score)	Индекс потребительской лояльности, измеряющий готовность клиентов рекомендовать вашу компанию. (Источник: vc.ru)
Churn Rate (Коэффициент оттока)	Процент клиентов, которые перестали пользоваться вашими услугами за определенный период. (Источник: HubSpot)

Engagement Rate

Уровень вовлеченности в социальных сетях (лайки, комментарии, репосты) и в email-рассылках (открытия, клики).

Ваш текущий уровень работы с вовлеченностью



Начинающий (нет системной работы) Развивающийся (используем 1-2 инструмента) Продвинутый (есть стратегия, активно тестируем, автоматизируем)

Отметьте, где находится ваша компания на данный момент. Это поможет определить точку отсчета для улучшения.

Больше интересного в нашем блоге

развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями



Получить пользу

