



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

«ONE-TO-ONE ONLINE MARKETING FOR SMALL ENTERPRISES»

(100% Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ)

One-to-one Marketing



Ημερομηνίες Διεξαγωγής: 09-10/04/2019
Λευκωσία, Ξενοδοχείο *HILTON PARK*

ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:

Το One-to-One Online Marketing (διαδικτυακό μάρκετινγκ one-to-one) είναι μια συγκεκριμένη προσέγγιση στο διαδικτυακό μάρκετινγκ και τις πωλήσεις σύμφωνα με την οποία αναλύονται δημιουργούνται και αποστέλλονται στους πελάτες εξατομικευμένες προσφορές πωλήσεων ή μάρκετινγκ με βάση μια στρατηγική προσέγγιση. Αυτό επιτυγχάνεται κυρίως μέσω της χρησιμοποίησης διαδικτυακών εργαλείων όπως βάσεις δεδομένων (databases), πλατφόρμες CRM και επικοινωνίας κλπ. Αυτό το μοντέλο περιλαμβάνει:

- Ανάλυση των αλληλεπιδράσεων των πελατών, επιχειρηματικού μάρκετινγκ και αγορών.
- Ανάπτυξη εξειδικευμένων τομέων (niche) ή μικρο-τμημάτων (micro segments) της αγοράς και δημιουργίας προσφορών.
- Εξατομικευμένο μάρκετινγκ προς κάθε τμήμα (segment), για μεμονωμένους πελάτες και για ομάδες.
- Μια μακροπρόθεσμη, στρατηγική προσέγγιση βασισμένη στη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες (CRM) και στην διαχείριση βασικών λογαριασμών (key accounts).
- Λεπτομερείς παρακολούθηση αποτελεσμάτων, δεδομένων αλλά και δραστηριοτήτων πελατών και επισκεπτών στο διαδίκτυο

Οι μικρές εταιρείες στην Κύπρο είναι στην ιδανική θέση να υλοποιήσουν τη μέθοδο του διαδικτυακού one-to-one μάρκετινγκ παρά τα ζητήματα

που πολλές φορές εγείρουν όπως η έλλειψη χρόνου, η έλλειψη γνώσεων κλπ.

Η πρόσβαση μικρών επιχειρήσεων στην Κύπρο στη διαδικτυακή τεχνολογία, όπως το Mailchimp, Google Analytics, Google Keyword Finder, Google Console, Google Adwords, Facebook Adverts, ZohoCRM ή Mixpanel (η παρόμοια προγράμματα) κάνουν το διαδικτυακό one-to-one marketing πιο αποτελεσματικό.

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος είναι ακριβώς να παρέχει στις μικρές επιχειρήσεις (κάτω των 49 ατόμων) μια στρατηγική προσέγγιση για την ανάπτυξη και τη διαχείριση της μεθόδου του one-to-one μάρκετινγκ πελατών, στοχεύοντας σε B2B και B2C τμήματα πελατών. Συμπεριλαμβάνονται τόσο οι εγχώριοι όσο και οι εξαγωγικοί πελάτες.

Η εταιρική επίσκεψη θα προσαρμόσει τις μεθοδολογίες αυτές στις ειδικές απαιτήσεις κάθε μικρής επιχείρησης. Βασική εστίαση εδώ θα είναι η προσφορά απτών και πρακτικών πλαισίων και μεθόδων και εργαλείων καθώς και η επεξήγηση της εφαρμογής τους μέσω πραγματικών περιπτώσεων (case studies). Θα εξεταστούν και θα αναλυθούν οι εμπειρίες των μικρών επιχειρήσεων στην Κύπρο και διεθνώς.

ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΟΙ ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΘΕΣΗ ΝΑ:

- Αναπτύξουν και να κατηγοριοποιήσουν (τμηματοποιήσουν) πελάτες: B2B και B2C, εγχώριους και εξωτερικούς, με βάση τα δημογραφικά στοιχεία πελατών και το προφίλ αγορών τους
- Γνωρίζουν πώς να εξαγάγουν, αναλύουν, ταξινομούν και να διαχειρίζονται τα δεδομένα πελατών τους
- Αναπτύσσουν και να τιμολογούν ειδικές προσφορές προϊόντων ή υπηρεσιών για κάθε τμήμα πελατών
- Γνωρίζουν πώς να εξασφαλίζουν πελατειακή άδεια πωλήσεων, (permission to market), προσφέροντας αξία αλλά και συμμόρφωση με το γενικό κανονισμό προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR)
- Αναπτύσσουν και να εφαρμόζουν διαδικτυακές καμπάνιες μάρκετινγκ one-to-one, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών του Mailchimp, ZohoCRM, κοινωνικών μέσων, ψηφιακής διαφήμισης, επαναστόχευσης και επαναληπτικού μάρκετινγκ (retargeting or remarketing of online advertisements) και CRM ή βασικές καμπάνιες διαχείρισης λογαριασμών (account management / loyalty management).
- Αναπτύσσουν προϋπολογισμό, κοστολόγηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και απόδοσης επενδύσεων για προϋπολογισμούς διαδικτυακών καμπανιών (return on investment of online marketing campaigns)
- Γνωρίζουν θέματα που αφορούν τη διαχείριση της ηλεκτρονικής εμπιστοσύνης (online trust) και της ασφάλειας δεδομένων.



ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Ιδιοκτήτες, Διευθυντές και Υπεύθυνους τμημάτων πληροφορικής, μάρκετινγκ, πωλήσεων και στρατηγικού σχεδιασμού **μικρών επιχειρήσεων** (μέχρι 49 εργαζόμενους). Οι ομάδες-στόχοι για αυτό το πρόγραμμα είναι οι μικρές επιχειρήσεις που επιδιώκουν να βελτιώσουν τις δυνατότητές τους στο one-to-one online μάρκετινγκ το οποίο έχει στόχευση σε συγκεκριμένα τμήματα (segmented marketing). Δεν υπάρχουν τομεακοί περιορισμοί.

Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα που είναι πρακτικής φύσης περιλαμβάνει τόσο ιδρυματική (14 ώρες) όσο και ενδοεπιχειρησιακή (7 ώρες) κατάρτιση.

Η εταιρική επίσκεψη θα προσαρμόσει τις μεθοδολογίες κατάρτισης στις συγκεκριμένες απαιτήσεις της κάθε επιχείρησης και θα συμπεριλάβει τη δημιουργία σχεδίων online ανάπτυξης για κάθε επιχείρηση. Βασικό μέλημα κατά την επίσκεψη θα είναι να καλυφθούν απτά και πρακτικά πλαίσια και μέθοδοι καθώς και να επεξηγηθεί η εφαρμογή τους με πραγματικά παραδείγματα (case studies) και εργαλεία. Επίσης, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν οι εμπειρίες των εταιρειών στην Κύπρο και διεθνώς.

ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

Στο πρόγραμμα θα διδάξει ο Ελληνοαμερικάνος εμπειρογνώμονας **κος Philip Ammerman**. Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στην Αγγλική γλώσσα.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (€1785+ €339,15 Φ.Π.Α.)

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού σαν πρόγραμμα ζωτικής σημασίας. Το πρόγραμμα επιχορηγείται εξ' ολοκλήρου από την ΑνΑΔ και ως εκ τούτου **δεν υπάρχει οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση** για τις επιχειρήσεις εξαιρουμένου του Φ.Π.Α. Να σημειωθεί ότι και το Φ.Π.Α. επιστρέφεται στις εταιρείες και δεν αποτελεί κόστος για τις επιχειρήσεις.

Πρόκειται πραγματικά για μια **ανεπανάληπτη** και **οικονομικά συμφέρουσα** ευκαιρία που προσφέρεται για αναβάθμιση των Κυπριακών Επιχειρήσεων αφού το πραγματικό κόστος συμμετοχής αν δεν υπήρχε η επιχορήγηση της Αρχής θα ήταν τουλάχιστο **€1785** και προτρέπονται όλοι όπως την εκμεταλλευθούν στο έπακρο.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Το ΚΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Οι Δηλώσεις Συμμετοχής να αποστέλλονται στο ΚΕΒΕ, e-mail: gvenizelou@ccci.org.cy φαξ. 22668630 **το αργότερο μέχρι τη Πέμπτη 04 Απριλίου 2019.**

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλείσθε όπως επικοινωνείτε με τον κ. Χρίστο Ταντελέ στο ΚΕΒΕ, τηλ. 22889840, φαξ: 22668630, Τ.Κ. 21455, 1509 Λευκωσία.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελές
για Γενικό Γραμματέα

/ΓΒ





Αναλυτικό Ωρολόγιο Πρόγραμμα

Tuesday 09/04/2019

08.45-09.00 (0.25)	Registrations
09.00-10.45 (1.75)	Foundation of One-to-One Marketing Overview of strategic and segment-based marketing in general (state of the art) as well as in small enterprises. This illustrates basic approaches and requirements for a) technology evolution: from large-scale enterprise resources planning (ERP) and customer relationship management (CRM) systems from Oracle or SAP to small-scale, software-as-a-service systems such as ZohoCRM; b) online marketing categories and tools; c) customer segmentation and database management • One-to-one online marketing for small enterprises • Strategic selling • Key account management • Customer relationship management (CRM) • Classic customer segments and motivators • Special offer development and management
10.45-11.00 (0.25)	COFFEE BREAK
11.00-12.45 (1.75)	Customer Data and Segmentation Each small enterprise has certain customer data available to it. This includes tacit data, i.e. the personal knowledge of the customer held by company executives, and tangible data usually from accounting systems, product catalogues, central reservation systems, quotations offered, email, etc. This module reveals how data can be extracted, consolidated and segmented. The segmentation will include developing consumer (and customer) profiles based on key psychographic profiles: • Male / female • Age cohort • Language and location • Price sensitivity • Prestige sensitivity • Purchase groups and value chains (B2B,B2C,B2B2C) • Special experience
12.45-13.45 (1.00)	LUNCH
13.45-15.30 (1.75)	Cleaning and Preparing Customer Data Customer data tends to be full of errors, double log-ins, mis-identification and wrong information. We will demonstrate how to extract, clean and prepare customer data. This includes: • Exporting data • Cleaning data • Adding segmentation information • Hosting data in offline databases, suitable for email exports
15.30-15.45 (0.25)	COFFEE BREAK
15.45-17.30 (1.75)	Online Hosting of Customer Data and Data Segmentation This session links the offline hosting and segmentation of customer data with its use in online applications such as Mailchimp. This module reviews: a) Mailchimp list management b) Adding segments and other forms of creating targeted lists c) Using and updated lists online d) Establishing feedback between online list management and offline data



Wednesday 10/04/2019

08.45-09.00 (0.25)	Registrations
09.00-10.45 (1.75)	Gaining Permission to Market: Value The core aspect of gaining customer permission to market is to have a high value proposition. Without this, customers will unsubscribe or otherwise drop out of the process. This module explores various value propositions for special and tactical offers, including: • Special offers • Tactical offers • Discounts versus Flash Offers • Customer regeneration campaigns • Customer loyalty campaigns Examples of successful campaigns from small enterprises will be provided
10.45-11.00 (0.25)	COFFEE BREAK
11.00-12.45 (1.75)	Effective One-to-One Campaigns and ROI This module develops a strategic framework for one-to-one marketing, with a focus on B2B and B2C meeting, including a full spectrum of marketing tools including: • Email • Key account meetings • Group meetings / focus groups • In-premise marketing • Loyalty marketing • Content marketing • Referral marketing
12.45-13.45 (1.00)	LUNCH
13.45-15.30 (1.75)	Gaining Permission to Market: GDPR The EU General Data Protection Regulation (GDPR) establishes specific requirements and protocols for the storage, use and transmission of customer data. This module explores GDPR, the findings of the Cyprus Data Protection Authority, and best practise for small enterprises to date. This module reviews everything a small enterprise needs to do to comply with GDPR. This includes: a) Assuring sales partner compliance (Affiliates, B2B2C chains, etc) b) Assuring own compliance c) Data and data storage requirements d) Data protection officer
15.30-15.45 (0.25)	COFFEE BREAK
15.45-17.30 (1.75)	Online Trust and Security This module concludes the one-to-one marketing programme with an overview of threats to online trust and security, and methods of managing against them. The content includes: a) Data breaches b) Phishing, Spamming, Identity Theft c) How to recognise phishing emails d) Method for securing customer data: encryption, physical access restrictions, online access restrictions e) Defending against hacking The module will conclude the training with a summary of how small enterprises in Cyprus can use one-to-one marketing to successfully differentiate themselves against their competitors, and use low-cost, proven tools to do so



ΚΥΠΡΙΑΚΟ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ

Δήλωση Συμμετοχής

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ενδιαφερόμαστε να συμμετάσχουμε στο Σεμινάριο που διοργανώνει το ΚΕΒΕ με θέμα:

« **ONE-TO-ONE ONLINE MARKETING FOR SMALL ENTERPRISES** »

Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:	
Αρ. Μητρώου Εργοδότη Κοινωνικών Ασφαλίσεων:	
Τηλ.	Φαξ.
Διεύθυνση:	
T.Θ.	T.K.
E-MAIL:	
Αρ. Εργοδοτουμένων:	

☐ Λευκωσία, 09 & 10/04/2019 (Ξενοδοχείο *HILTON PARK*)

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

- | | |
|---------|-------|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |

«Εγώ ο/η _____, δηλώνω ότι είμαι άνω των 18 ετών. Εξουσιοδοτώ το ΚΕΒΕ να χρησιμοποιούν όλα τα πιο πάνω προσωπικά δεδομένα με σκοπό την συμμετοχή στο πιο πάνω σεμινάριο. ☐

Εξουσιοδοτώ το ΚΕΒΕ να μου αποστέλλουν παρόμοιας φύσης με την πιο πάνω εκδήλωση ενημερωτικό υλικό σε μελλοντικό χρόνο. ☐

Ενημερώνομαι ότι δύναται να αναρτηθούν σε ιστοσελίδες ή/και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης φωτογραφίες ή/και βίντεο από τη συγκεκριμένη εκδήλωση στις οποίες εμφανίζομαι, για σκοπούς προβολής της εκδήλωσης. Εάν δεν προβείτε στη σχετική εξουσιοδότηση προς το ΚΕΒΕ για τη διατήρηση των δεδομένων σας για μελλοντική επικοινωνία, αυτά θα καταστραφούν με το πέρας της εκδήλωσης. Πέραν του δικαιώματος απόσυρσης της συγκατάθεσής σας, διαθέτετε επίσης τα δικαιώματα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, φορητότητας, περιορισμού ή αντίταξης στην επεξεργασία των δεδομένων σας, τα οποία μπορείτε να εξασκήσετε μέσω γραπτής αίτησης στο ΚΕΒΕ. Διαθέτετε επίσης το δικαίωμα καταγγελίας στο Γραφείο Επιτρόπου Προσωπικών Δεδομένων».

Ημερομηνία

Υπογραφή