



Local Concept Management LCM CONSULTING



РЕЦЕПТЫ

Маркетинг в закрытом ТЦ: не одним event-ом живы

Последняя декада марта ознаменовалась массовым закрытием торговых галерей в ТЦ по всей России. И уже стало ясно, что до конца апреля ситуация не изменится, возможно, даже мая... **Что в этих условиях делать службе маркетинга?**

Ольга Журавлева, эксперт отдела маркетинга, рекламы и PR LCM Consulting, ответила на этот вопрос и предложила несколько рекомендаций по организации работы в период карантина.

1. Проверьте размещение актуальных информационных объявлений на входных группах и в торговых галереях ТЦ. Укажите в них причину прекращения работы магазинов и список продолжающих работу торговых точек, а также режим их работы. В связи с тем, что в перечень непродовольственных товаров первой необходимости вносятся изменения, а также существуют отдельные нормативные акты в каждом регионе, держите связь с отделом управления арендными отношениями, юристами и оперативно корректируйте информацию в объявлениях.
2. Если закрываете отдельные входы в ТЦ, разместите схемы расположения работающих, чтобы пусть даже редкие

посетители без труда нашли нужный им магазин.

3. Проинформируйте своих посетителей об изменениях в работе ТЦ на официальном сайте и в социальных сетях. Они будут вам за это очень благодарны.

4. Отмените все рекламные кампании радио и ТВ: приглашать посетителей в неработающий ТЦ нет смысла.

5. Продолжайте коммуникацию с подписчиками в социальных сетях. Важно сохранить свое присутствие в информационном поле и напоминать о себе в позитивном ключе. Однако, не нужно заваливать ваших подписчиков оторванным от жизни ТЦ развлекательным контентом или копировать новости об эпидемиологической обстановке и принимаемых ограничительных мерах. Лучше регулярно напоминайте о работающих торговых точках, размещайте их акции и предложения. Внедрите игровые механики с использованием изображений товаров первой необходимости, устройте розыгрыши призов, челленджи и пр.

6. Переведите офлайн-активности в онлайн. Организуйте мастер-классы на различные тематики, физкультминутки и пр. в зависимости от вашей целевой аудитории.

7. Оперативно отвечайте на все вопросы, поступающие в социальных сетях. Люди в неведении и очень ждут хороших новостей. Понятно, что дать точную информацию об открытии никто сейчас не может. Поэтому ссылайтесь на полное соблюдение мер, утвержденных администрацией вашего

города, и обязательно лично сообщите хорошие новости, когда такие появятся.

8. Поддержите арендаторов, которые осуществляют онлайн-доставку товаров на дом. Рассказывайте о них на своем сайте и в социальных сетях. Для многих это сопутствующий, но в настоящий момент единственный канал продаж. Не бойтесь, что Ваши посетители привыкнут делать покупки онлайн. За время карантина, они успеют соскучиться по шопингу и развлечениям, и сразу после открытия ТЦ вновь вернуться к Вам за клиентским опытом и впечатлениями.

9. Используйте вынужденный простой для возобновления отложенных в долгий ящик проектов: работа над брендбуком, систематизация фасадной и внутренней рекламы, актуализация сроков действия договоров по рекламе, аудит навигации и выявление зон для размещения новых навигационных указателей... Монтажные работы в пределах ТЦ в настоящее время запрещены, однако удаленная работа с дизайнером вполне реализуема.

10. Продумайте программу анонсирования открытия ТЦ. В текущей ситуации решение может быть спонтанным, поэтому среагировать нужно будет оперативно, поэтому подготовьтесь заранее: макеты, объявления, рекламная кампания в соцсетях и пр.

11. Начните корректировать ваш маркетинговый план на текущий год. Внеплановые каникулы и резкие колебания курсов валют явно внесли в него корректировки. Оцените возможности по экономии маркетингового бюджета. Устройте мозговой штурм и предложите новые стимулирующие механики.

Всем сохранения успешности в завтрашнем дне! Он обязательно настанет!

КОНТАКТЫ:

Ольга Журавлева,
заместитель директора
по вопросам
продвижения,
руководитель отдела
маркетинга, рекламы и
PR LCM Consulting



+7 (900) 533-67-27

koo@lcm-consulting.ru

Дополнительный материал:

<https://yadi.sk/d/zc8yZfCz7aTpTq>