



DZIAŁAMY RAZEM

BUDOWANIE RELACJI Z ODBIORCAMI



SIEĆ DZIAŁAMY RAZEM

Celem standardu jest wdrożenie profesjonalnego podejścia do odbiorcy poprzez tworzenie baz klientów (osób zainteresowanych tematyką, ofertą organizacji) oraz zarządzanie bazami w celach informacyjnych, fundraisingowych oraz reklamowych.

Działania wpływające na spełnienie standardu:

1. Tworzenie baz odbiorców

Współczesne działania marketingowe w dużym stopniu ukierunkowane są na tworzenie i pozyskiwanie baz odbiorców w celu prowadzenia z nimi spersonalizowanej komunikacji, czy to w zakresie produktów czy przekazywania informacji. Profesjonalne organizacje pozarządowe powinny również prowadzić działania mające na celu budowanie baz interesariuszy czy beneficjentów działań organizacji. Bazy umożliwiają dotarcie do osób najbardziej zainteresowanych daną tematyką i pozwalają uniknąć prowadzenia kampanii reklamowych do ludzi niezainteresowanych działaniami danej organizacji.

Budować bazy można poprzez:

- 1.1. Formularz/zapisy na newsletter na stronie internetowej.
- 1.2. Formularz na portalach społecznościowych.
- 1.3. Formularze pobrań – np. Aby pobrać publikację A należy wypełnić formularz.

Ważne!

Każdy formularz, który zawiera dane pozwalające zidentyfikować odbiorcę powinien posiadać adnotację o wyrażeniu zgody na przetwarzaniu danych osobowych, np.: „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zamieszczonych w niniejszym formularzu przez (nazwa organizacji), z siedzibą w (adres) zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926, z późn. zm.) dla celów marketingowych”.

2. Zarządzanie bazami

Aby skutecznie zarządzać bazami użytkowników (osób zainteresowanych) niezbędne jest posiadanie oprogramowania umożliwiającego np. szybką wysyłkę wiadomości email lub wysyłkę sms. Istotnym elementem takich systemów jest również możliwość uzyskania informacji o liczbie wysłanych wiadomości, liczbie dostarczonych maili, liczbie otwarć oraz liczbie kliknięć w wiadomość. Ponadto takie systemy umożliwiają przygotowanie wiadomości w wybranej przez organizację kolorystyce i układzie oraz przeprowadzenie wysyłki imiennej, co w długofalowej komunikacji, pozwala na budowanie dobrych relacji z odbiorcą.

SIEĆ DZIAŁAMY RAZEM

Zarządzać bazami można poprzez:

- 2.1. Program Freshmail – polskie tłumaczenie programu.
- 2.2. Program Mailchimp – angielska wersja oprogramowania.

Ważne!

Dwa wyżej opisane programy umożliwiają korzystania z nich w wersji darmowej, pod warunkiem zastosowania się do odpowiednich kryteriów wynikających z liczby osób zapisanych w bazie.

Jak sprawdzić spełnienie powyższego standardu?

Sprawdzenie poprzez:

1. Weryfikację strony internetowej i portali społecznościowych pod kontem zamieszczonych na nich formularzy do zapisu na:
 - 1.1. Newsletter.
 - 1.2. Pobranie materiałów promocyjnych lub innych ze strony www.

Brak jakiegokolwiek formularza oznacza niespełnienie standardu.

2. Określenie, czy organizacja wykorzystuje oprogramowanie do zarządzania bazami. Można to zrobić na 2 sposoby:
 - 2.1. Sprawdzenie czy otrzymany mail od organizacji zawiera w stopce wiadomości informację o używanym programie.
 - 2.2. Zapisać się lub wypisać z list newsletterowej (wówczas otrzymamy autorepondera (automatyczną wiadomość zwrotną) od programu zarządzającego bazami.

SIEĆ DZIAŁAMY RAZEM

Lista sprawdzająca

Pytanie	Odpowiedź
Czy organizacja posiada własną stronę internetową?	TAK / NIE
Czy na stronie internetowej znajduje się formularz zapisu na newsletter?	TAK / NIE
Czy na stronie internetowej znajduje się formularz zapisu, pozwalający na pobranie pliku po zostawieniu danych kontaktowych, adresu email?	TAK / NIE
Czy organizacja posiada system do zarządzania bazami danych np. freshmail, mailchimp?	TAK / NIE

Tomasz Sobol