

The word "GREENPEACE" is written in a white, bold, sans-serif font. The letters are slightly irregular, giving it a hand-drawn or stencil-like appearance. The text is positioned in the upper right quadrant of the slide. Behind the text, there are several thin, white, curved lines that sweep across the slide from left to right, creating a sense of motion or a stylized wave.

**GREENPEACE**

**Фандрайзинг через телефон, смс и  
платежные терминалы**

**Опыт Гринпис**

## О себе



- Воронова Инна Викторовна
- В Гринпис России с 1993 г.
- Опыт работы в фандрайзинге более 10 лет. С 2009 г. – директор по привлечению средств и работе со сторонниками
- Сфера деятельности – привлечение средств от частных доноров и частных фондов
- В Гринпис России сейчас более 5500 активных доноров, из которых более 1500 делают регулярные пожертвования
- Средства от российских доноров – 12 млн руб. в год
- [inna.voronova@greenpeace.org](mailto:inna.voronova@greenpeace.org)

## О чем эта сессия

- Частные доноры – основа стабильности НКО
- Платежные механизмы
- Особенности привлечения частных доноров через телефон, смс и платежные терминалы
- База доноров
- Взаимодействие с базой доноров, цикл общения с донорами, увеличение доходов от существующей базы доноров с помощью телефона
- Возвращение «потерянных» доноров с помощью телефонных обзвонов

## Тренды

- Каждый **ВОСЬМОЙ** россиянин оплачивает пластиковой картой товары и услуги в интернете. Банковскими картами пользуются 43% россиян, в 2011 году их доля выросла на 7,5%
- Каждый **ПЯТЫЙ** россиянин пользуется платежными терминалами и оплачивает услуги с их помощью
- Каждый **ДЕСЯТЫЙ** пользователь Рунета пользуется интернет-банкингом
- Каждый **ТРЕТИЙ** россиянин приобретает товары и услуги в Рунете по предоплате, в половине случаев оплата производится пластиковой картой\*

## Зачем нам частные доноры

- Нецелевые средства
- Автоматические регулярные пожертвования – долгосрочная стратегия
- Продвижение имиджа НКО в обществе с помощью доноров



Устойчивость

## Платежные механизмы

- Пожертвования наличными с помощью терминалов
- Пожертвования с использованием мобильного телефона (мобильный банк или приложение интегратора для мобильного телефона)
- СМС-пожертвования на короткий номер (через мобильных операторов или контент-провайдеров)
- Онлайн-пожертвования с карты, из электронного кошелька, с мобильного счета телефона
- Банковский перевод, регулярные списания со счета

# Телемаркетинг

- Прямое обращение к донору по телефону – эмоциональный контакт
- Задача – поймать эмоции, дать простую возможность быстро сделать пожертвование
- Методы платежа, используемые в телемаркетинге (в порядке охлаждения эмоций): смс, онлайн-пожертвование, терминал, банк
- Цель – автоматические регулярные пожертвования, но в некоторых методах платежа это пока невозможно – нужно организовать неавтоматические, но регулярные пожертвования (например, СМС-напоминания)

# Как провести телефонную кампанию по привлечению доноров и сбору средств

- Цель сбора средств, бюджет и кто будет выполнять (своими силами или агентство)
- Целевая аудитория и где ее найти
- Суммы пожертвований с объяснением, платежный механизм
- Скрипт, FAQ, инфо по проекту, письмо для закрытия «сделки» (почтовое/электронное)
- Выборка данных, система учета результатов
- Продумать мониторинг качества и оценку эффективности кампании (RR,ROI, негатив)
- Договоры с исполнителями
- Тренинг среди операторов
- Тестовый обзвон и анализ результатов, редакция скрипта, сумм
- Рассказать о кампании своим коллегам и союзникам
- Обзвон, плюс звонки-напоминания
- Мониторинг качества, реакция на отзывы, встречи с операторами
- Подведение итогов, оценка эффективности



Если Вы не видите это письмо или его часть — откройте его [по ссылке](#)



## Поддержите пожарных добровольцев Гринпис!

Здравствуйте%%NAME%%!

Спасибо Вам за то, что уделите время разговору с нашим оператором.

До старта весенней противопожарной экспедиции Гринпис осталось всего несколько дней.

Уже сейчас в дельте Волги начались губительные тростниковые пожары, и собрать средства на экипировку выезжающих туда отрядов добровольцев нужно как можно быстрее.

**Ваша помощь** защитит от огня не только Астраханский заповедник, но и другие природные территории, на которых будут работать наши пожарные волонтеры.

Уже в апреле-мае нам предстоит работать на пожарах в Центральной России.

От души благодарю Вас за поддержку!



С уважением,  
Григорий Кузин  
Руководитель противопожарного проекта  
Гринпис России.

Банковская карта

Другие способы

© Greenpeace

[Связаться с нами](#)

Это письмо отправлено по адресу%%EMAIL%%  
Чтобы отписаться от рассылки, пожалуйста, [нажмите здесь](#).

GREENPEACE

## Поддержите пожарных добровольцев Гринпис!

Собрано: 800.000  
Цель: 1.000.000

Выберите, чем Вы поможете в борьбе с пожарами:

### Экипировка

Респиратор	Каска	Сапоги	Лицевой щиток	Щиток
 1000 руб.	 2500 руб.	 2000 руб.	 5000 руб.	 500 руб.
 1500 руб.	 12500 руб.			

### Снаряжение

 Пожарный рукав 1000 руб.	 Радиостанция 3000 руб.	 GPS навигатор 13000 руб.	 Компас 1500 руб.	 Аптечка 500 руб.	 Палатка 5000 руб.
 Воздуходувка 25000 руб.	 Пожарный ствол 3000 руб.	 Страховка 800 руб.			

### Транспорт

Вы также можете помочь собрать средства на автомобиль для пожарных добровольцев:



500 руб.	1000 руб.	2000 руб.	3000 руб.	5000 руб.
10000 руб.	20000 руб.			

Ваше пожертвование составляет

1000 рублей

ХОЧУ ПОМОЧЬ

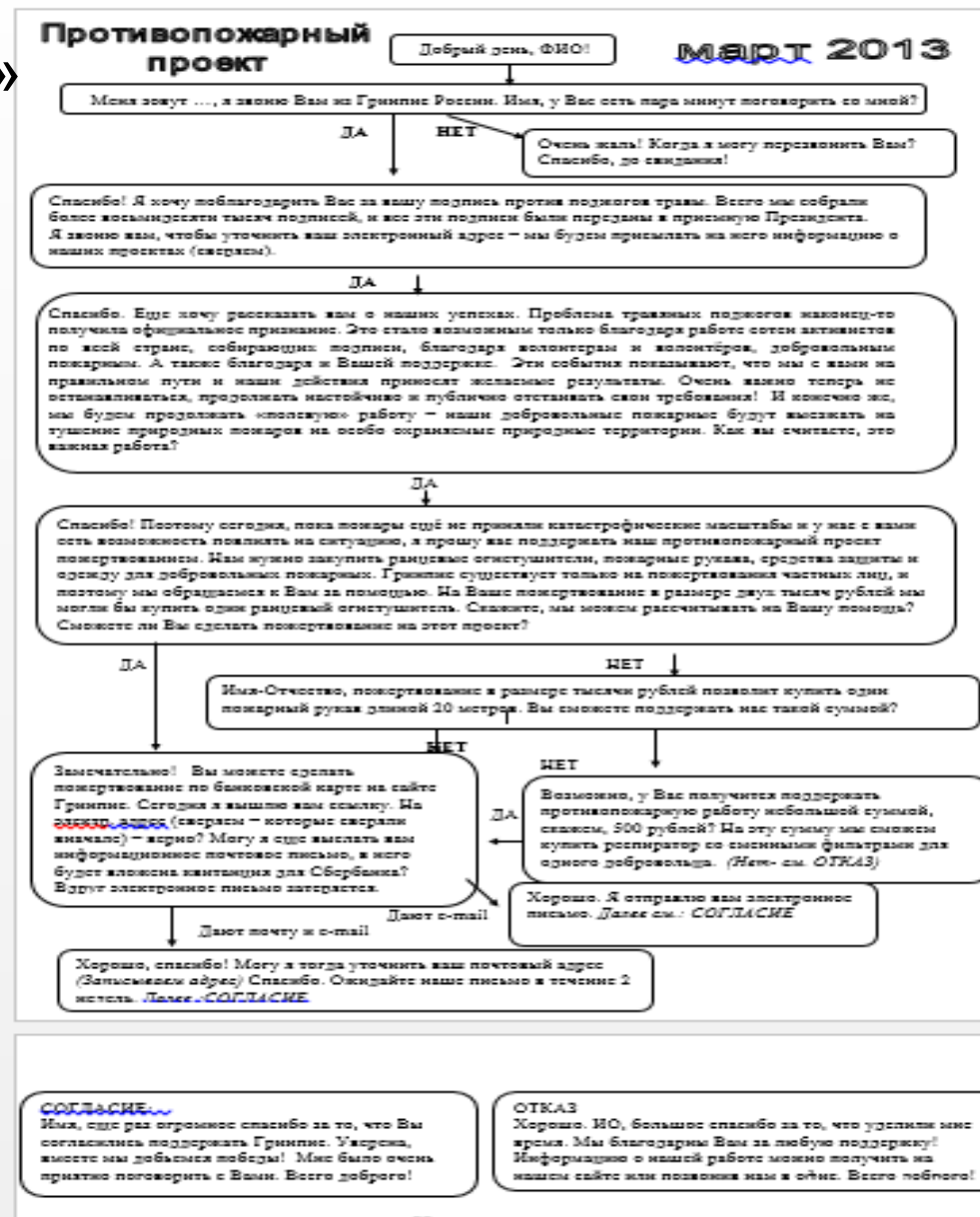


© Greenpeace  
Контакты

GREENPEACE

# Пример скрипта

- Правило трех «Да»



# Письмо

- Письмо отправлять чем скорее, тем лучше
- Привязать письмо к разговору
- Короткое
- Три ссылки на одну страницу
- Первая ссылка в первом абзаце
- Никаких других активных ссылок (кроме отписки)
- Ссылки в виде кнопок с логотипами методов платежа

Ваше пожертвование поможет сохранить Арктику!

## GREENPEACE

### СИМВОЛ АРКТИКИ

В переводе с греческого Арктика – «медведица». К сожалению, из-за освоения Арктики её символ, величественный белый медведь, находится в опасности. Ваше пожертвование поможет сохранить Арктику.



Здравствуйте!

Большое спасибо за то, что вы согласились [поддержать Арктический проект Гринпис!](#)

Без должных исследований нефтяные корпорации планируют начать бурение в Арктике. Мы не должны допустить этого. Всем кажется, что наша Планета огромна. Но это не так - катастрофу в Арктике ощутит каждый.

Уже более 3 миллионов человек во всем мире выступили против нефтедобычи на арктическом шельфе. Спасибо и за Ваш голос. Сейчас мы собираем средства на дальнейшую работу Арктического проекта – и нам не обойтись без вашей [поддержки!](#)

После получения Вашего пожертвования мы вышлем Вам письмо с удостоверением сторонника Гринпис. Ежеквартально Вы будете получать информационный бюллетень «Гринпис в России», откуда сможете узнать об экологической обстановке в России и в мире, а также о действиях Гринпис по сохранению природы.

Ни одна из побед Гринпис не возможна без вашей поддержки. Пожалуйста, [поддержите Арктический проект!](#)

Сделать пожертвование с помощью:



Банковской карты



Сбербанка ([скачать квитанцию](#))



Яндекс-Деньги



Терминала QiWi



С уважением,  
Евгения Белякова  
Координатор Арктического проекта  
Гринпис России

# Пример оценки подписной кампании

Количество подписей	46583
Процент подписей с телефонными номерами	31%
Процент дозвона от подписей с телефонами	67%
Процент пожертвований от дозвонившихся	7%
Процент новых доноров от дозвонившихся	5%
Сумма единовременных пожертвований	79 685
Сумма регулярных пожертвований за один месяц	32 200
Сумма рег 12 мес_прогноз	386 400
Сумма итого за 12 мес_прогноз	466 085
% регулярных доноров от всех доноров	28%
% новых доноров от всех доноров	87%

# Телемаркетинг – полезные советы

- Пройти тренинг по прямым продажам по телефону
- Разговаривать смело, открыто, эмоционально
- Не давить, слушать абонента, улыбаться
- Следовать скрипту, но не читать его
- Начать с вопроса или фразы о знакомом для респондента предмете (например, Получили ли Вы наше письмо? Спасибо за Вашу подпись на нашем сайте, и т.д.)
- Всегда завершать разговор на позитиве
- Озвучивать конкретные суммы пожертвований, от большего к меньшему, следя за реакцией человека
- Вести базу данных всех звонков с ответами людей, учитывать их при следующем обзвоне
- Обращаться снова и снова, соблюдая разумную периодичность



## Пожертвования через терминалы

### Плюсы:

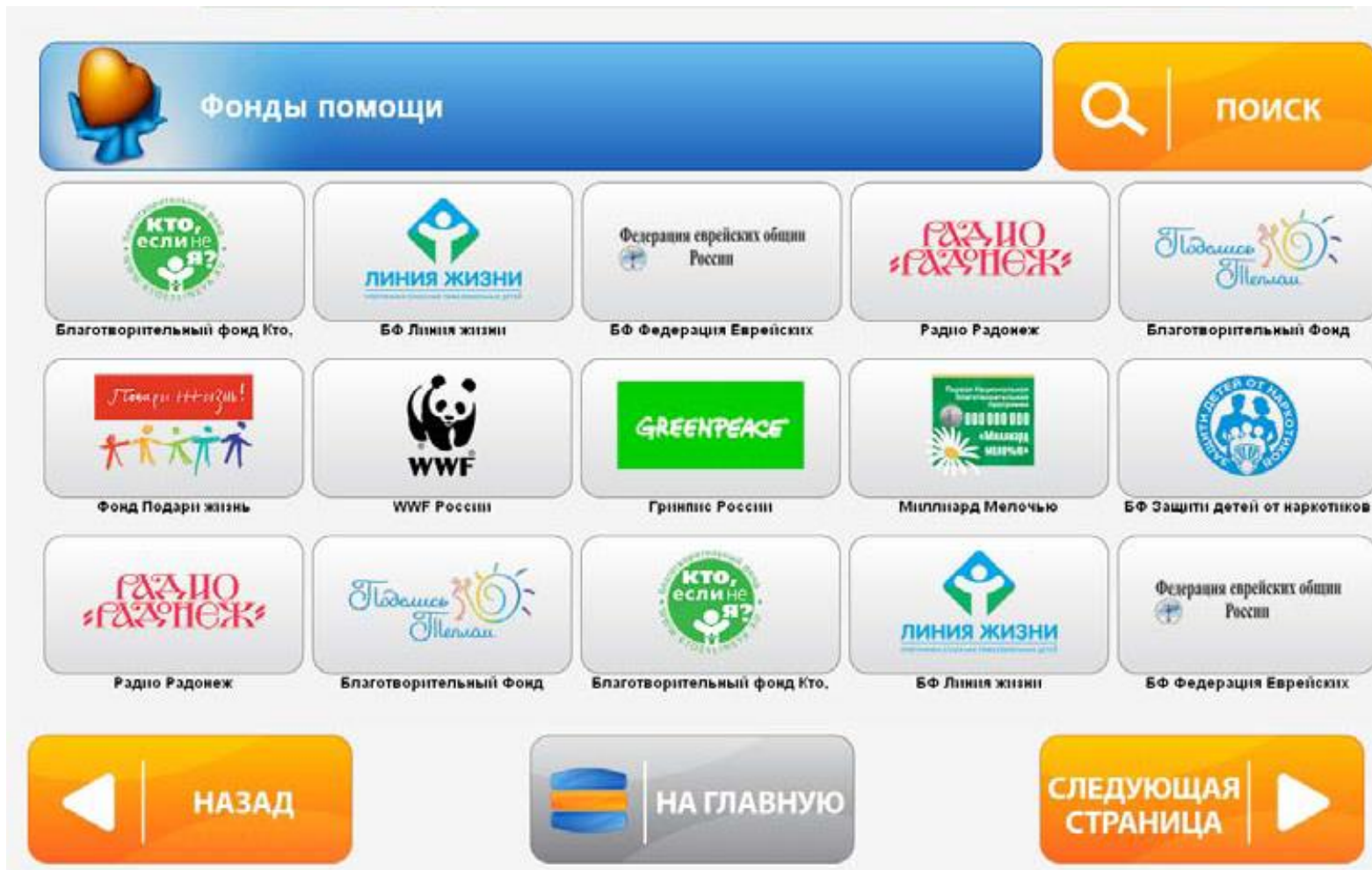
- Удобный способ внесения пожертвования
- Большая аудитория пользователей – привычный способ оплаты мобильного телефона и других услуг

### Минусы:

- Пользователю трудно найти вашу организацию на терминале с первого раза (благотворительность обычно «зашита» глубоко)
- Получаем только номер телефона, нужно звонить и выяснять остальные данные для общения
- Среднее пожертвование через терминалы ниже, чем в других механизмах, часто пожертвования делаются неосознанно (то есть, дальнейшие усилия по привлечению пожертвований от этого донора оказываются тщетными)

# Интерфейс терминала Киви

- Кнопка организации находится на третьем по глубине уровне, и ее еще надо найти в списке фондов



# Как использовать терминалы наиболее эффективно

- Как увеличить приток людей и облегчить им задачу поиска вашей НКО
- Реклама на терминалах – на первом экране
- Реклама в торговых центрах и магазинах, видео, как сделать пожертвование, инфографика
- Звонить всем, кто сделал пожертвование и налаживать длительный контакт
- Звонить сразу!
- Доноров, которые сделали первое пожертвование через терминалы, легче всего активировать снова тоже через терминалы



# Пример рекламной кампании в терминалах

- См. файл

# Пожертвование с использованием смс на короткий номер

## Плюсы:

- Удобный метод для того, чтобы поймать реакцию
- Получение телефона для дальнейшего контакта
- Можно размещать в печатной прессе, на телевидении

## Минусы:

- Низкое пожертвование
- Надо продвигать
- Нерегулярные пожертвования, хотя появилась возможность регулярных пожертвований с запросом на подтверждение

## Важно:

- получить контакт, а не деньги

## С кем работать:

- Операторы связи (есть сложности получить единый номер)
- Номер благотворительности sms7715.ru
- Avisosms.ru (низкий %, специально для благотворительности)

## Смс-пожертвования – результаты

- Средний размер СМС 120 р.
- Нужна широкая рекламная кампания и обзвон для повышения эффективности
- Обзвон дает до 10% следующих пожертвований
- Среднее пожертвование 1000 р.

**Начинайте звонить и вас ждет успех!**

**Обращайтесь с вопросами**

**[inna.Voropova@greenpeace.org](mailto:inna.Voropova@greenpeace.org)**