



Цикл коммуникации с донорами: как структурировать рабочие процессы



Евгения Левенец
системный аналитик
Детские деревни – SOS Россия



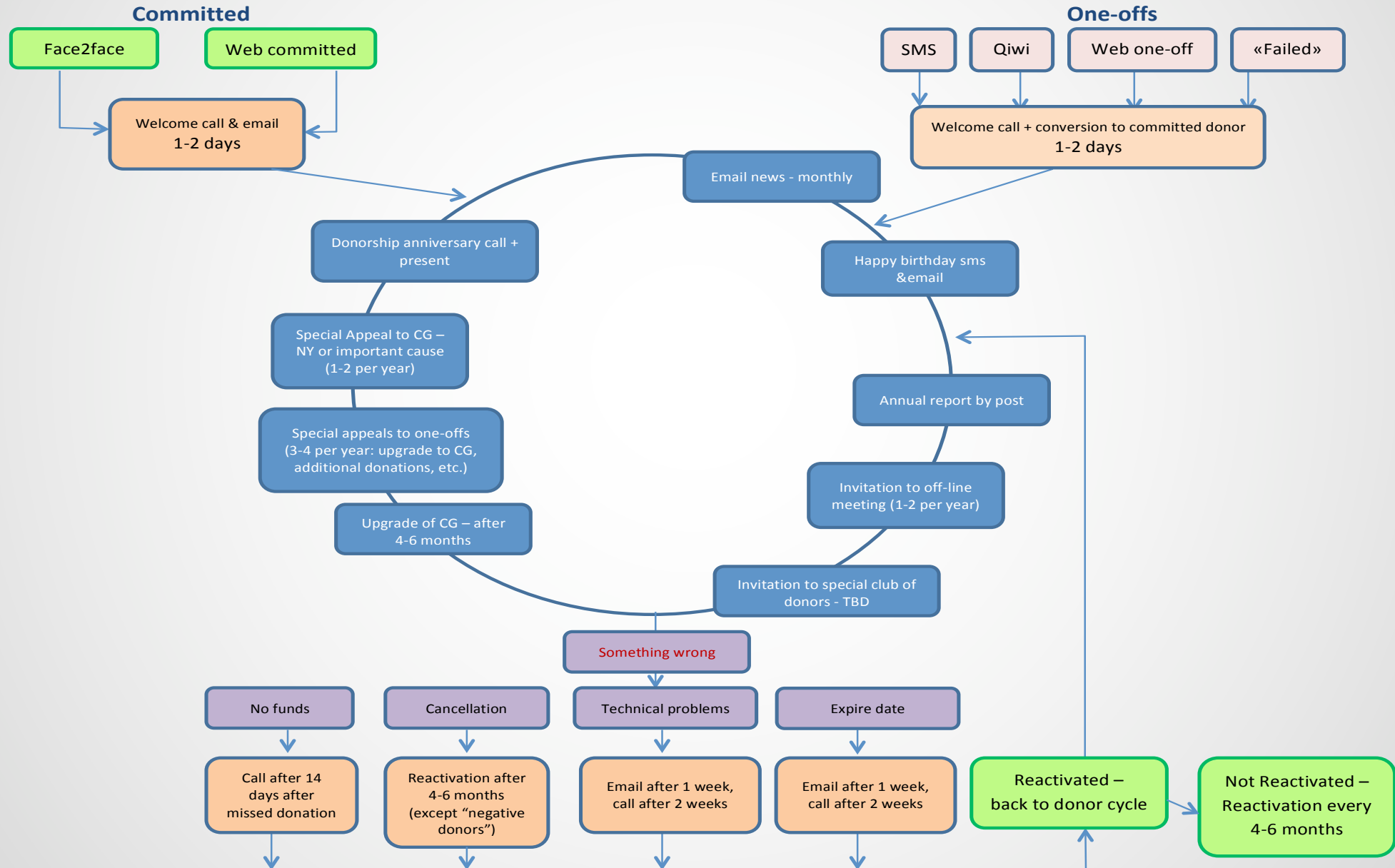
Детские деревни – SOS:

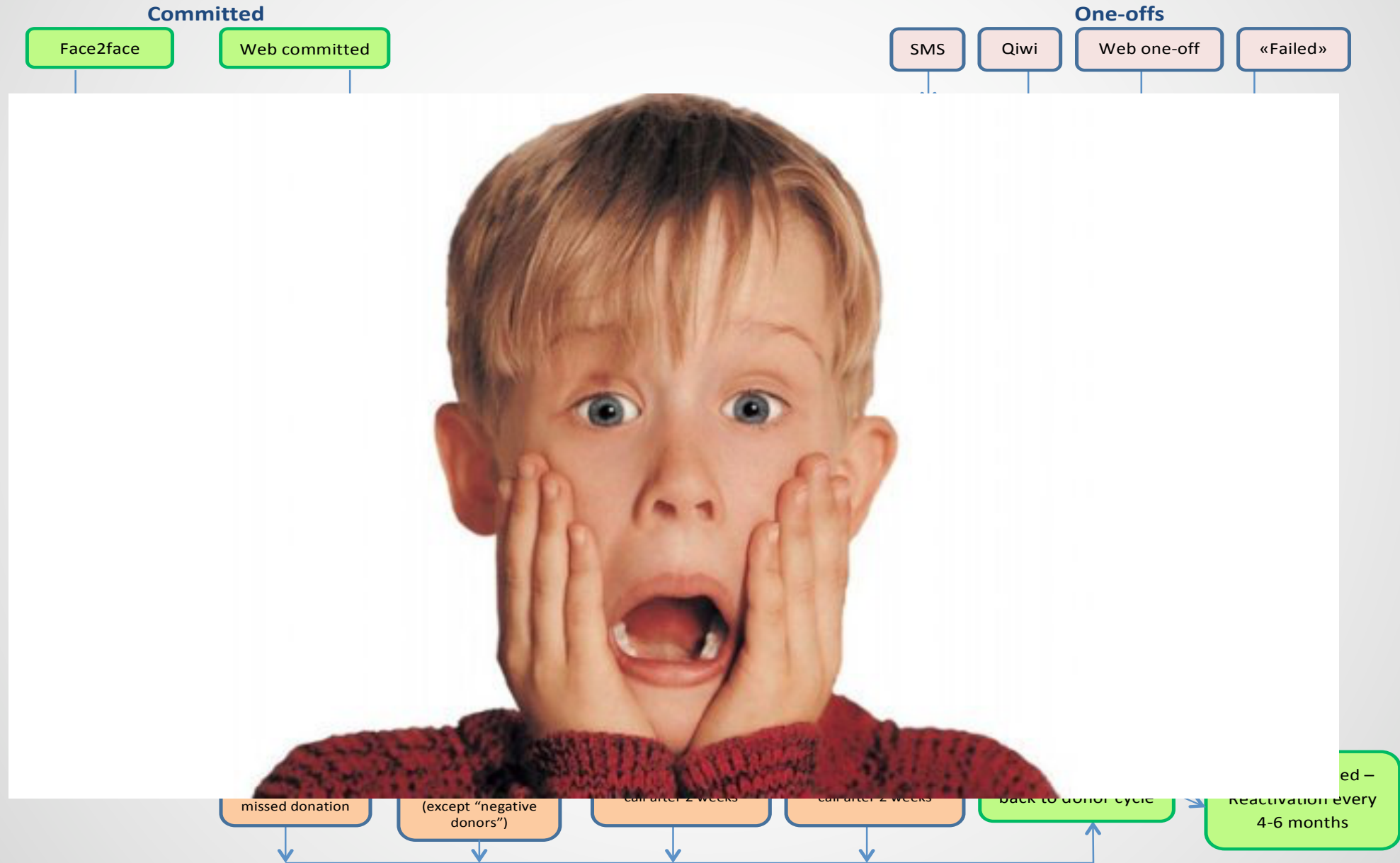
- 134 страны в мире
- Более 20 лет в России
- 6 Детских деревень – SOS
- 5 Домов молодежи – SOS
- ФПСС «Укрепление семьи» и ЦРСФУД
- Более 2500 благополучателей в год



Фандрайзинг в Детских деревнях – SOS:

- 5 лет развиваем массовый фандрайзинг
- 74 тыс. контактов:
 - 45 тыс. из них жертвовали хотя бы раз
 - 24 тыс. из них активные доноры
- За 2016 год:
 - Более 68 млн. руб. от частных доноров
 - 57 млн. руб. из них – регулярные пожертвования







- Чтобы они нас поддержали
- Оставили свои контакты
- Остались с нами навечно
- Периодически увеличивали свои пожертвования (и даже стали Major Donor)
- Привлекали своих друзей



- Привлекать новых доноров
- Удерживать и делать счастливыми (любить 😊)
- Возвращать
- Привлекать новых доноров от них
- Возвращать



- Онлайн-кампании
- SMS-кампании
- Мероприятия
- Прямой диалог
- Публикации
- Акции с партнерами

- Акции в соц. сетях
- Холодные обзвоны и рассылки
- Благотворительные ярмарки
- И др.



- **Что нам нужно от донора?**
 - Личная информация
 - Комментарии о доноре
 - Источник
 - История контактов с донором
 - Информацию о пожертвованиях

<http://sos-dd.ru/donate/>

Страница для холодных контактов

- около 1000 новых доноров за 2016 год
- 3,5 млн. руб. от них

ДЕТСКИЕ ДЕРЕВНИ SOS РОССИЯ

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ В ПОМОЩЬ ДЕТЯМ-СИРОТАМ РОССИИ
20 ЛЕТ ДАРИМ ДОМ И СЕМЬЮ СИРОТАМ В РОССИИ

+7 (495) 796-00-22
с 10.00 до 19.00, Пн. - Пт.

Детские деревни — SOS — что это? Для чего нужны деньги? О нас Вопросы-Ответы

Наполни счастьем глаза детей!

Ежемесячное пожертвование
1000 рублей

Имя

Фамилия

E-mail

Телефон

Осуществляя пожертвование, я принимаю условия [Договора-оферты](#)

Помочь

VISA MasterCard VERIFIED by VISA MasterCard SecureCode

ДЕТСКИЕ ДЕРЕВНИ SOS РОССИИ

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ В ПОМОЩЬ ДЕТЯМ-СИРОТАМ РОССИИ
20 ЛЕТ ДАРИМ ДОМ И СЕМЬЮ СИРОТАМ В РОССИИ

+7 (495) 796-00-22
с 10.00 до 19.00, Пн. - Пт.

Детские деревни — SOS — что это? Для чего нужны деньги? О нас Вопросы-Ответы

Наполни счастьем глаза детей!

Ежемесячно Разово

Выберите сумму пожертвования в рублях

1000 500 300

Помочь

VISA MasterCard VERIFIED by VISA MasterCard SecureCode

ЧТО ДЛЯ ВАС ЗНАЧИТ СЛОВО «МАМА»?

САМОЕ ДОРОГОЕ СЛОВО

ДЕТСКИЕ ДЕРЕВНИ SOS

Я ХОЧУ ПОМОЧЬ - ЧТО ДАЛЬШЕ?

1. Выбираете сумму пожертвования.
2. Попадаете на страницу оплаты.
3. На следующий день вам заходит наш сотрудник для подтверждения Вашего пожертвования.
4. На почту приходит подтверждение и приветственное письмо. Далее вы регулярно получаете отчеты о нашей работе.

НАШ АДРЕС В МОСКВЕ

По возникшим вопросам обращайтесь:
117292, Москва, ул. Кедрова, дом 5, корп. 1
+7 (495) 796-00-22
+7 (903) 796-00-22
Электронная почта: friendsclub@sos-dd.org

АДРЕСА ДЕТСКИХ ДЕРЕВЕНЬ — SOS В РОССИИ:

- Детская деревня — SOS Вологда
- Детская деревня — SOS Лаврово
- Детская деревня — SOS Томилино
- Детская деревня — SOS Пушкин
- Детская деревня — SOS Псков
- Детская деревня — SOS Кандалякша

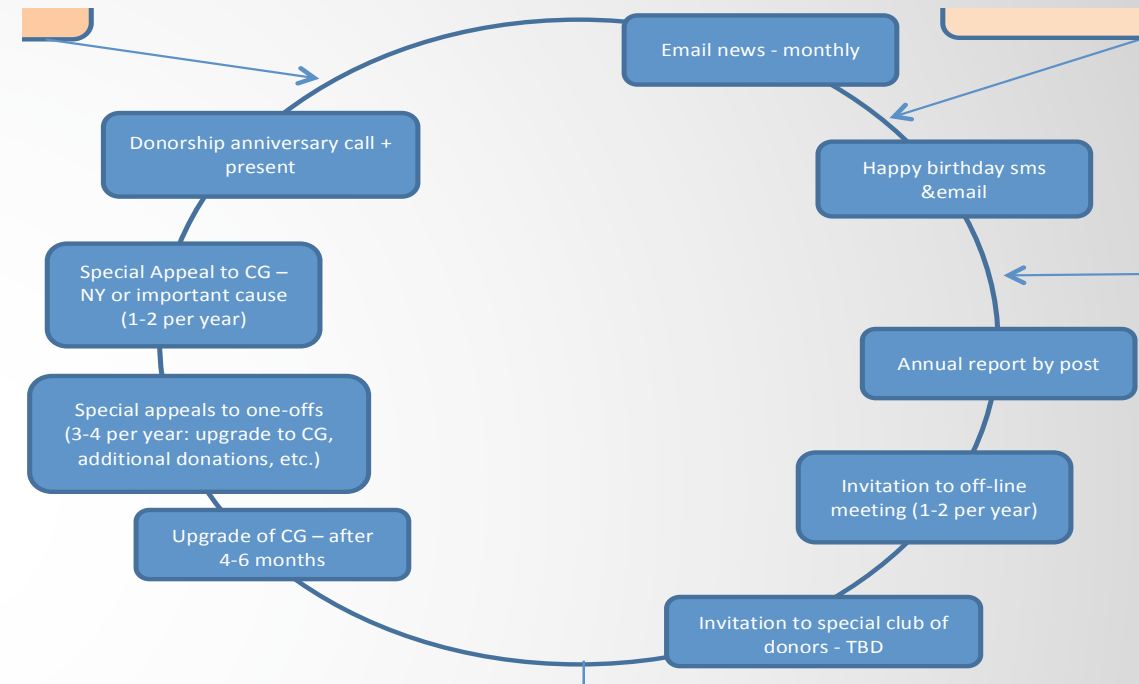
ДЕТСКИЕ ДЕРЕВНИ SOS РОССИИ

© 2015 "Детские деревни — SOS"

Положения о конфиденциальности данных



- Приветствовать! Email+звонок+видео (welcome pack)
- Благодарить за каждое пожертвование и новый вид пожертвования
- Делиться новостями
- Отвечать на все вопросы (Supporter service)
- Приглашать на встречи, мероприятия
- Поздравлять (ДР, Новый год, другие праздники)
- Дарить что-то (годовщина поддержки)
- Special appeal: акции, кампании, конкурсы и т.д.





- Upgrade! (каждые 4-6 мес.)
- Единовременные в регулярные
- Очередное единовременное при отказе от регулярной поддержки
- Специальные обращения единовременным (2-3 раза в год)
- Специальные обращения регулярным (2-3 раза в год)
- Потенциальный крупный донор? (индивидуальная работа)





<http://sos-dd.ru/backtoschool/>

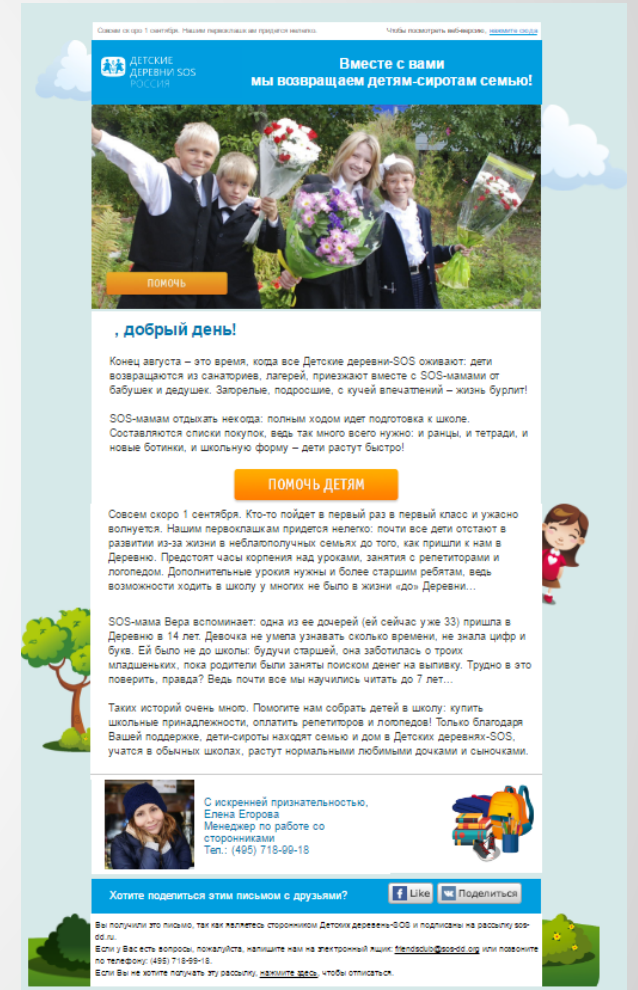
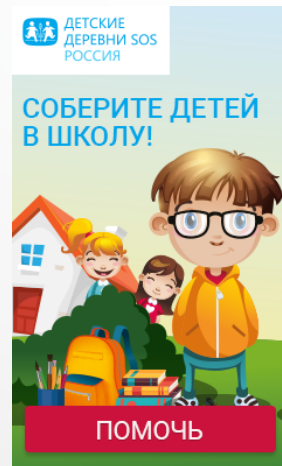
Подготовка детей к школе

Результаты 2015 год:

- 232 пожертв.,
- 403.880 руб.,
- ROI - 7,1,
- «стоимость» пож. – 246 руб.

Результаты 2016 год:

- 346 пожертв.,
- 1 117 400 руб.,
- ROI – 62,1,
- «стоимость» пож. – 47 руб.





КАЖДОМУ РЕБЕНКУ – ЛЮБЯЩИЙ ДОМ!



ВАША МАЛЕНЬКАЯ ПОМОЩЬ ПОДАРИТ РЕБЁНКУ БОЛЬШУЮ СЕМЬЮ!

Дорогой друг! Некоторые дети впервые в жизни имеют возможность встретить Новый год по-настоящему! В кругу семьи, за праздничным столом, в ожидании подарков, с МАМОЙ! Давайте вместе поможем этому осуществиться. [здесь](#)

Нас уже: 25
Мы собрали: 229 500 руб.

Выберите сумму пожертвования и нажмите кнопку ниже:



Единовременно

- 10000 руб.
- 5000 руб.
- 3000 руб.
- 1000 руб.

Ежемесячно

- 3000 руб.
- 2000 руб.
- 1000 руб.
- 500 руб.
-

Способ платежа

- Банковская карта (через Chronopay)
- Квитанция для Сбербанка
- Терминалы QiWi
- Мобильный телефон

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Число Месяц Год

Мобильный телефон

+7 () -

Email ?

Страна:

Россия

Почтовый адрес с индексом:

[Согласен с условиями оферты](#)

[Сделать пожертвование](#)

* пожертвование осуществляется с помощью банковской карты через защищённую систему приёма платежей chronopay

[О проблеме](#) [Больше историй](#) [Как деньги помогают](#)

Татьяна Нормальная

РАЗОВО **ЕЖЕМЕСЯЧНО**

Пожертвование в рублях:

500 1000 2000

[СДЕЛАТЬ ПОДАРОК](#)

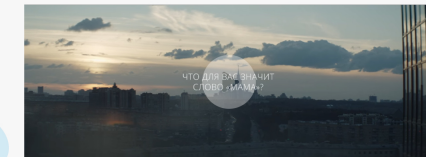
VISA

Бирит Манана	500 P
Александр Пезов	500 P
Лена Ванюшки	2000 P
Лена Ванюшки	1000 P
Элтон Джон	500 P

«В свой День рождения я хочу сделать мир лучше!»

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor

Почему детские деревни - SOS



Это надежная международная организация



Они профессионально заботятся о детях уже более 25 лет



Они профессионально заботятся о детях уже более 25 лет



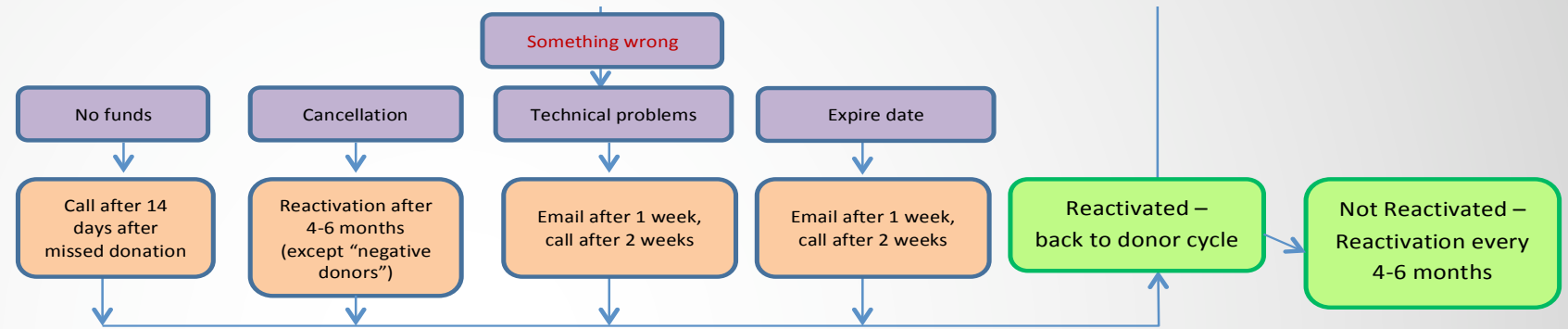
Они профессионально заботятся о детях уже более 25 лет

Поздравления и комментарии

Напишите Ваше сообщение

[ОПубликовать](#)

- 24 ответа
- Татьяна Нормальная**
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.
 - Аноним**
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.
 - Максим Маринин**
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.
 - Аноним**
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad миним veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.
- [Показать ещё...](#)



- Email Реактивация
- Телефонная реактивация (детальная сегментация)
- Downgrade вместо отмены поддержки
- Техническая реактивация – другие методы
- Звонки «непрошедшим» пожертвованиям





Donor A:

Face2Face – регулярное пожертвование 1000 руб. (4 мес.)

Специальное обращение – 6.250 руб. (Back2school campaign)

Звонок Upgrade – регулярное пожертвование 5000 руб. (уже 6 мес.)

Donor B:

Статья в журнале – регулярное пожертвование 1000 руб. (3 мес.)

Email Реактивация – рег. пож. 3000 руб. (уже 10 мес) – в 3 раза больше

Специальное обращение– 10.000 руб. (New year campaign)

Donor C:

Узнал от знакомых – регулярное пожертвование 1000 руб. (7 мес.)

Upgrade call – рег. пож. 1500 руб. (5 мес.) – в 1,5 раза больше

Reactivation call – рег. пож. 1500 руб. (уже 2 мес.)



Спасибо за внимание!



Евгения Левенец
Детские деревни – SOS Россия,
системный аналитик

evgenia.levenec@sos-dd.org
+7(926)172-48-63