

Задача:

Оптимизировать текст в карточках товара

Действовали по шагам

ШАГ 1. Анализ сайта и карточки

Клиент: [Сайт клиента](#)

Товар: аккумулятор для iPhone 11 (усиленный)

Плюсы:

- Чёткое название, технические параметры.
- Есть фотография и цена.
- Дополнительный бонус: двухсторонний скотч в комплекте.

Минусы:

- Нет УТП.
 - Нет ориентации на «новичков» — всё выглядит «по-мастерски» (проф-термины без пояснений).
 - Скучный, сухой текст без эмоционального триггера.
 - Нет видео, отзывов, FAQ, гайд-инструкции.
-

ШАГ 2. Анализ отзывов

Источник: [Отзывы о клиенте на сайте](#)

Что говорят клиенты:

Часто хвалят:

- Широкий ассортимент.
- Скорость доставки.
- Упаковка и наличие инструкций.

Жалуются:

- Иногда не тот товар или несоответствие заявленным характеристикам.
- Сложность ориентироваться, особенно для «непрофи».

Вывод:

Добавить доверительные триггеры прямо в карточку:

- «Проверка перед отправкой»
 - «Точная совместимость с моделью»
 - «Поддержка по установке»
-

Что мы сделали:

1. Сегментирование целевой аудитории

Сегмент 1: Мастера по ремонту смартфонов

- **Возраст:** 25–50 лет
- **Пол:** преимущественно мужчины
- **Доход:** от 40 000 до 120 000 ₽

- **Образование:** среднее техническое или высшее (инженерное, ИТ)
- **Профессия:** частные мастера, сотрудники сервисных центров
- **Социальные особенности:** практичные, ценят надёжность, работают на результат
- **Культура потребления:** покупают много, часто, оптом, ориентируются на опыт и отзывы

Их мотивация:

- Быстро получить нужную деталь по адекватной цене
 - Убедиться в совместимости, стабильности поставщика
 - Получить тех. характеристики и отзывы коллег
 - Работать с тем, кто "не подведёт"
-

Сегмент 2: Новички-ремонтники / начинающие СММ-монтажники

- **Возраст:** 18–30 лет
- **Пол:** мужчины
- **Доход:** 25 000 – 50 000 ₽
- **Образование:** в процессе обучения или только что окончили колледж
- **Профессия:** стажёры, фрилансеры, ученики в сервисах
- **Особенности:** активные, ищут надёжные источники, не до конца уверены в своих силах
- **Культура потребления:** читают форумы, смотрят видео на YouTube, обращают внимание на цену

Их мотивация:

- Надёжность детали
- Простота установки

- Поддержка от продавца
 - Обучающие материалы, видео, инструкции
-

Сегмент 3: Продвинутые пользователи, любящие DIY-формат

- **Возраст:** 28–45 лет
- **Пол:** мужчины и женщины
- **Доход:** от 60 000 ₽
- **Образование:** высшее, часто ИТ, инженерное, менеджмент
- **Профессия:** системные администраторы, инженеры, дизайнеры, фрилансеры
- **Особенности:** уверенные пользователи техники, любят экономить, чинят сами
- **Культура потребления:** ценят подробные описания, гарантии, быструю доставку

Их мотивация:

- Сэкономить на ремонте
 - Получить точную деталь, не боясь ошибиться
 - Пошаговая инструкция, гарантия на товар
 - Возможность легко связаться с поддержкой
-

Сегмент 4: Обычные пользователи, не из «технарей»

- **Возраст:** 30–60 лет
- **Пол:** в равной степени
- **Доход:** 25 000 – 70 000 ₽
- **Образование:** среднее / высшее

- **Профессия:** бухгалтеры, педагоги, менеджеры, водители, продавцы
- **Особенности:** плохо ориентируются в терминологии, боятся "не то заказать", часто заказывают с помощью детей/внуков
- **Культура потребления:** ищут простоту, гарантии, поддержку, инструкции на русском

Их мотивация:

- Купить то, что точно подойдёт
 - Получить помощь до и после покупки
 - Понятное описание и примеры
 - Возможность вернуть, если не подойдёт
-

2. Определение болей и потребностей + как их закрывает продукт

Сегмент	Боли и потребности	Как их закрывает магазин
Мастера	Нужны быстрые поставки, стабильное качество, совместимость	Ассортимент, доставка, проверка перед отправкой
Новички	Страх ошибиться, непонимание терминов, нет инструкций	Примеры установок, чат поддержки, фото и инфографика
DIY-пользователи	Хочу сэкономить, но не навредить устройству	Подробные описания, совместимость, видеоИнструкции

Нетехнари	«Как не купить не то?», «Где гарантия?»	Простые фразы, внятные СТА, помочь менеджера, возврат
-----------	---	---

Провели SWOT-анализ бизнеса клиента

S — Strengths / Сильные стороны

- **Офлайн + онлайн присутствие** — возможность сразу купить или забрать, особенно важно для Москвы.
 - **Проверка перед отправкой** — вызывает доверие у новичков и мастеров.
 - **Дополнительные товары в комплекте** — например, скотч с аккумулятором.
 - **Хороший сервис и отзывы на сайте** — особенно отмечается упаковка и скорость доставки.
 - **Простой и чистый интерфейс сайта**, удобный поиск и навигация.
-

W — Weaknesses / Слабые стороны

- **Сухие, технические карточки товаров**, мало «человеческого» языка и УТП.
 - **Нет видеоинструкций или инфографики**, особенно важных для DIY-пользователей.
 - **Нет акцентов на том, чем вы отличаетесь от конкурентов** — УТП «размазано».
-

O — Opportunities / Возможности

- **Рост DIY-сегмента** — всё больше людей чинят смартфоны самостоятельно (особенно в регионах).

- **Создание видеоИнструкций/гайдов** — повышает доверие и вовлечённость.
 - **Разработка шаблонов карточек и упаковки через нейросети** — быстрее масштабировать продажи.
-

T — Threats / Угрозы

- Конкуренты с агрессивным SEO и контент-отделами .
 - AI-генераторы упрощают старт новым магазинам.
 - Ценовая конкуренция — массовый демпинг в нише.
-

Выделили преимущества Клиента по сравнению с Конкурентами

Позиция	Клиент	Конкуренты
Фокус на UX и чистоту сайта	Простой и понятный интерфейс	Перегруженный и старомодный
Доверие и лояльность	Реальные отзывы, проверка	Меньше эмоциональных триггеров
Коммуникация с клиентом	Есть чат, акценты на сервис	Минимум вовлечения
DIY-дружелюбие (потенциал)	Нужно усилить	Отсутствует полностью
Партнёрский стиль общения	Можно развивать	Безличный подход

Определили как использовать преимущества

1. Чётко выделите УТП на сайте

Например:
«Проверка каждой детали перед отправкой»

«Поддержка по установке — даже если вы ни разу не ремонтировали»
«Мы за честные характеристики — никакой подмены и серых деталей»

2. Прокачайте карточки товара

- Говори с ЦА «на их языке» — «Для самостоятельной замены», «Скотч в комплекте», «Без пайки».
- Добавь: инструкции, видео, FAQ.

3. Создайте серию постов/гайдов на сайте/Telegram

- «Как заменить аккумулятор за 10 минут дома»
- «Как выбрать деталь, чтобы не попасть на подделку»

4. Активнее развивайте нишу новичков

- Упрощённые карточки
- Поддержка через чат
- Гарантии и возвраты — показать в первом экране

Далее провели анализ рынка (Россия, 2025)

Сфера: запчасти для мобильных устройств (B2B + B2C)

Текущее состояние:

- **Рост DIY-сегмента:** пользователи начинают самостоятельно менять батареи, дисплеи, разъёмы.
- **Развитие маркетплейсов:** часть клиентов уходит на Ozon, Wildberries, Яндекс Маркет.
- **Увеличение доли сервисов-однодневок** — создаёт спрос на доверие и гарантию.

- **Падение доверия к AliExpress:** из-за сроков, качества, поддержки.
-

Выделили основные тренды:

- Доставка «день в день» в крупных городах.
 - Адаптация под мобильные устройства — 80% трафика.
 - Видеоинструкции = триггер продаж.
 - Использование нейросетей для упаковки карточек, контента, поддержки.
 - Возвраты и гарантии — важнейший фактор доверия.
-

Потребности и предпочтения потребителей:

Сегмент	Потребности	Что важно при выборе продавца
Мастера	Надёжность, скорость доставки, цена	Стабильные поставки, поддержка
DIY-пользователи	Простота, гарантия, пошаговая установка	Поддержка и проверенное качество
Новички	Уверенность, чтобы не купить «нечто»	Инструкции, отзывы, доверие
Сервисы	Опт, без задержек, гарантия совместимости	Отгрузка, упаковка, качество

Создали позиционирование

Master-Mobile — это не просто магазин запчастей.

Это «умный помощник по ремонту техники — от мастера до новичка»

УТП: «Мы не просто продаем запчасти. Мы помогаем вам восстановить устройство быстро, безопасно и с уверенностью.»

Расписали каналы продвижения (без запрещённых платформ)

Канал	Цель	Формат
Ютуб	Привлечение DIY-аудитории	Видео-инструкции, обзоры
Telegram	Прямое общение, быстрые акции	Канал + бот
ВКонтакте	Продвижение, отзывы, вовлечение	Группа + посты + репосты
Яндекс.Дзен	Образовательный контент	Инструкции, разборы, подборки
SEO	Трафик из поиска	Карточки + статьи
Маркетплейсы	Охват и масштаб	Выход на Ozon, ЯМ
Партнёры с сервисами	B2B-рост	Спец. условия для СЦ
Авито	Локальные клиенты	Акции в городах
E-mail / SMS	Повторные продажи	База клиентов

Продумали стратегические ходы

Платформа DIY

Создать блок "Сделай сам" с:

- Видеоинструкциями
- Базой FAQ
- Чат-ботом-помощником

→ Доверие и возвратность.

Контент-маркетинг через полезность

- Сравнение запчастей разных брендов
- "ТОП-5 ошибок при замене дисплея"
- "Где найти честного продавца аккумуляторов"

► Закрываем возражения до покупки.

Продуктовая линейка

- Premium-линейка запчастей (гарантия, упаковка)
- «Готовые комплекты для самостоятельной замены» (батарея + инструмент + инструкция)
- Подписка на «свежие запчасти» для сервисов

► Рост среднего чека и доверия.

Финальный вывод

У Клиента есть ключевые возможности:

- стать №1 в глазах DIY-покупателей;
 - обойти тока за счёт доверия и человеческого подхода;
 - создать сильный контент-магнит;
 - масштабироваться за счёт маркетплейсов + партнёрских точек.
-

С учетом всей стратегии проработали новый текст карточки

Аккумулятор для iPhone 11

Верните своему iPhone энергию, как в первый день!

Подходит для:

Профессиональных мастеров

Пользователей, которые хотят заменить аккумулятор самостоятельно

Что внутри:

- Совместим с iPhone 11
- Увеличенная ёмкость 3470 мАч
- В комплекте двухсторонний скотч для быстрой установки

Преимущества:

Проверяем на 100% перед отправкой

Надёжный бренд

Помощь в установке и инструкции

Важно знать:

Установка возможна самостоятельно — мы подскажем, как.

Подходит для замены штатной батареи.

Вопросы? Напишите в чат — ответим быстро.

Доставка: от 1 дня по России

Гарантия: 6 месяцев

Дополнительно дали SEO-рекомендации

Title: Аккумулятор iPhone 11 – купить с доставкой

Description: Усиленный аккумулятор для iPhone 11. Гарантия, проверка перед отправкой. В комплекте скотч. Доставка по России.

Ключевые фразы:

- аккумулятор iPhone 11

- батарея усиленная iPhone
 - купить аккумулятор на айфон
 - аккумулятор с доставкой
 - установка батареи самостоятельно
-