

ПРАКТИЧЕСКИЙ ГАЙД

B2B, B2C или B2G?

Определите модель продаж своего бизнеса

Рабочий инструмент по схеме взаимодействия C2C, C2B, B2C, B2B, B2G, G2C, G2B и G2G.

КТО?	К КОМУ?	ЧТО ПРОИСХОДИТ?
Человек Бизнес Государство	Человек Бизнес Государство	Продажа Сервис Взаимодействие

Задача гайда

Не просто запомнить аббревиатуры, а определить, кто участвует в вашем процессе продаж, кто принимает решение и какая модель взаимодействия получается на практике.

Пройдите определитель, разберите кейсы и заполните карту своего бизнеса.

1. Быстрый определитель модели

Сначала определите две стороны взаимодействия. Затем сопоставьте их с таблицей.

Модель	Направление	Что происходит	Пример
C2C	человек → человек	Частное лицо продает другому частному лицу	Объявления, аукционы, пользовательские услуги
C2B	человек → бизнес	Частное лицо предлагает бизнесу товар, контент или услугу	Фотостоки, ломбарды, скупка, услуги
B2C	бизнес → человек	Компания продает конечному потребителю	Розница, интернет-магазины, сервисы
B2B	бизнес → бизнес	Компания продает другой компании	Оборудование, сырье, ПО, корпоративные услуги
B2G	бизнес → государство	Компания поставляет товары или услуги государству	Контракты, закупки, ГЧП, концессии
G2C	государство → гражданин	Государство предоставляет сервисы гражданам	Госуслуги, платежи, заявления
G2B	государство → бизнес	Государство предоставляет бизнесу электронные сервисы	Лицензии, налоги, отчетность
G2G	государство → государство	Взаимодействие государственных структур	Обмен информацией, совместные программы

Важно: у одной компании может быть несколько моделей одновременно.

Например, производитель может продавать частным клиентам по B2C, поставлять продукцию компаниям по B2B и участвовать в государственных закупках по B2G. Эти направления разумно рассматривать отдельно: у них могут отличаться цикл сделки, участники и инструменты продаж.

2. Разложите свою сделку по шагам

Не выбирайте аббревиатуру сразу. Сначала опишите участников процесса.

01	Кто предлагает товар, услугу или сервис? Человек / Бизнес / Государство
02	Кто находится на другой стороне взаимодействия? Человек / Бизнес / Государство
03	Кто платит или предоставляет ресурс? Человек / Бизнес / Государство / Иное
04	Кто принимает решение? Один человек / Несколько участников / Организация
05	Кто является конечным пользователем? Покупатель / Сотрудник / Гражданин / Государство
06	Есть ли посредник? Нет / Платформа / Дистрибьютор / Агент / Другое

Сопоставьте две стороны взаимодействия:

Если получилось	
	C2C
человек → бизнес	C2B
	B2C
бизнес → бизнес	B2B
	B2G
государство → гражданин	G2C
	G2B
государство → государство	G2G

3. Проверьте себя на кейсах

Сначала определите модель самостоятельно. Ответы — внизу страницы.

Кейс 1

Частное лицо размещает объявление о продаже велосипеда. Покупатель — другой человек, сделка проходит через онлайн-площадку.

Кейс 2

Фотограф загружает изображения на фотосток. Компания или клиент получает право использовать изображение, а автор получает вознаграждение.

Кейс 3

Интернет-магазин продает одежду конечному покупателю для личного использования.

Кейс 4

Производитель оборудования готовит предложение для завода. В согласовании участвуют закупки, технические специалисты и руководство.

Кейс 5

Компания участвует в процедуре, чтобы поставить оборудование государственному учреждению по контракту.

Кейс 6

Гражданин подает заявление и оплачивает государственную услугу через электронный портал.

Кейс 7

Компания подает налоговую отчетность и получает разрешение через электронные государственные сервисы.

Кейс 8

Два государственных ведомства обмениваются информацией и реализуют совместную программу.

Ответы: 1 — C2C • 2 — C2B • 3 — B2C • 4 — B2B • 5 — B2G • 6 — G2C • 7 — G2B • 8 — G2G

4. Карта модели вашего бизнеса

Заполните лист для одного конкретного направления. Если у бизнеса несколько сегментов, повторите упражнение для каждого.

Название направления / продукта	_____
Кто предлагает продукт или сервис? Человек / Бизнес / Государство	_____
Кто покупатель или получатель? Человек / Бизнес / Государство	_____
Кто платит?	_____
Кто принимает решение?	_____
Кто пользуется продуктом?	_____
Есть ли посредник?	_____
Как происходит сделка?	_____
Основная модель C2C / C2B / B2C / B2B / B2G / G2C / G2B / G2G	_____

Мой вывод

Основная модель: _____

Дополнительные модели: _____

Что меняется в процессе продаж из-за этой модели: _____

5. Что меняется после определения модели

Модель взаимодействия — отправная точка для проектирования процесса. Она помогает понять, на что смотреть дальше.

Модель	Фокус	На что смотреть
B2C	Масштаб и поток	Привлечение большого числа клиентов, удобство покупки, скорость, маркетинг и повторные продажи.
B2B	Переговоры и роли	Выявление потребностей, несколько участников решения, условия, возражения и долгосрочные отношения.
C2C	Доверие и платформа	Качество объявления, безопасность сделки, отзывы, правила площадки и коммуникация.
C2B	Ценность предложения	Качество контента или услуги, условия отбора и понятная система вознаграждения.
B2G	Формальные требования	Документация, процедуры закупки, соответствие условиям контракта, ответственность и сроки.
G2C / G2B	Цифровой сервис	Доступность, понятность процедуры, электронные платежи, заявления и безопасность данных.
G2G	Координация	Обмен информацией, совместные программы и согласование интересов.

Финальный чек-лист

- ☐ Я понимаю, кто является основной стороной взаимодействия.
- ☐ Я знаю, кто платит и кто принимает решение.
- ☐ Я отличаю покупателя от конечного пользователя.
- ☐ Я понимаю роль посредников и платформ.
- ☐ Я определил основную модель взаимодействия.
- ☐ Я проверил, нет ли у бизнеса дополнительных моделей.
- ☐ Я понимаю, какие этапы процесса требуют отдельной настройки.

Главная мысль

Сначала определите участников и направление взаимодействия. Затем проектируйте процесс продаж под конкретную модель. Если у бизнеса несколько моделей, не обязательно обслуживать их одним и тем же процессом.