

# МАРКЕТИНГ ВПЕЧАТЛЕНИЙ

- Б. Джозеф Пайн II и Джеймс Гилмор (B. Joseph Pine II, James H. Gilmore), книга «Экономика впечатлений»;
- Ливи Элви (Livy Alvey), книга «Маркетинг взаимоотношений»;
- Берндт Шмитт: «Эмпирический маркетинг», «Опыт управления клиентами», «Большая стратегия мышления» .

## ЦЕЛИ:

- **Повышение осведомленности;**
- **Повышение лояльности;**
- **Формирование воспоминаний;**
- **Стимулирование позитивного «сарафанного радио»;**
- **Привлечение новых клиентов, расширение целевой аудитории.**

# ПРИНЦИПЫ

- **Забота о бренде**
- **Дизайн**
- **Театрализация (5 правил: наличие сценария (главной темы), создание позитивных эмоций, отсутствие негативных эмоций, предложение сувениров как символов ценности воспоминаний, включение всех пяти органов чувств)**
- **Персонализация**
- **Диалог**

# 4P

**Product** – продукт никогда не является только функционалом, это в первую очередь впечатление;

**Price** – иногда продукт предлагается бесплатно, а потребитель платит за впечатление;

**Place** – концепция третьего места;

**Promotion** – нестандартные формы, больше диалога, преобладание игры и шоу.

- Знакомство с производственными мощностями;

**Примеры: «Балтика», французские парфюмерные компании.**

- Близкое (как правило, бесплатное) знакомство с продуктом или услугой.

**Примеры: фитнес-центры, салоны красоты, автосалоны.**

**мини-конвейер по производству карамельных  
конфет в витрине кондитерского магазина:**  
**<https://www.youtube.com/watch?v=9GYTldDTzFw>**

**<https://www.youtube.com/watch?v=3jsDlylljEc>**

**Globetrotter shop** предлагает своим клиентам опробовать снаряжение для дайвинга или лодку прямо в бассейне расположенном в магазине:

[http://www.prostobiz.ua/biznes/upravlenie\\_biznesom/stati/dve\\_marketingovye\\_fishki\\_hhi\\_veka\\_pokaz\\_protssesa\\_pro\\_izvodstva\\_i\\_vossozdanie\\_v\\_torgovom\\_zale\\_obstanovki\\_is\\_polzovaniya\\_tovara](http://www.prostobiz.ua/biznes/upravlenie_biznesom/stati/dve_marketingovye_fishki_hhi_veka_pokaz_protssesa_pro_izvodstva_i_vossozdanie_v_torgovom_zale_obstanovki_is_polzovaniya_tovara)

Сомневаетесь, что ваш лыжный костюм достаточно теплый? В том же Globetrotter shop посреди зала лежит **глыба льда**, на которую можно присесть и удостовериться в свойствах зимней одежды.



# КОМПАНИИ **BARNES&NOBLE**, «БУКВОЕД».





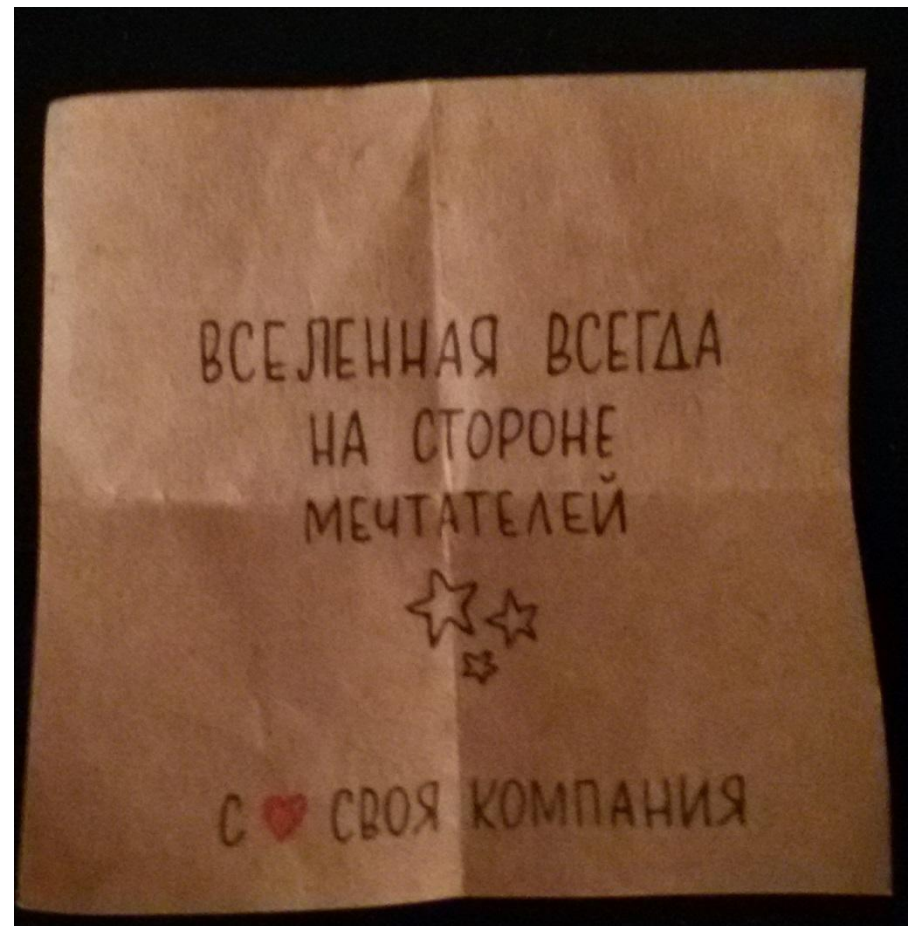
# Barnes&Noble:

- **игровые зоны для детей,**
- **кафе,**
- **небольшие читальные залы**
- **мягкие диваны в широких проходах**
- **менеджеры магазинов могли по собственной инициативе устраивать встречи с авторами, поэтические вечера, кукольные шоу и др.**

## **Буквоед:**

- Кофейня
- Сцена
- Гардероб
- Ежедневная программа культурно-просветительских и детских мероприятий со свободным доступом
- Детская площадка, круглосуточным режимом работы.

# СВОЯ КОМПАНИЯ: ПРИЯТНЫЕ МЕЛОЧИ



- **Интернет-технологии:**
  - **Instagram**
  - **Технологии виртуализации**
  - **Видео-блоги**
  - **Компьютерные игры**

## **Специальные мероприятия:**

**Пример: 10 июля 2014 года:**

**Мероприятие Adidas в Лондоне для продвижения своих новых кроссовок из коллекции известного баскетболиста Деррика Роуза (Derrick Rose).**

# STARBUCKS

<https://www.youtube.com/watch?v=xnb5WScMEA8>



# УРАЛЬСКАЯ ГОРНО- МЕТАЛЛУРГИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

1) Ключевые ценности, позиционирование: <http://www.ugmk.com/about/us/>

- крупнейший производитель меди, цинка, угля и драгоценных металлов в стране, также свинец, селен, теллур, медный и никелевый купорос, другие виды попутной продукции. **(экономическая КСО)**

- замкнутая технологическая цепочка по меди: от добычи сырья до производства готовой продукции на её основе. **(экономическая КСО)**

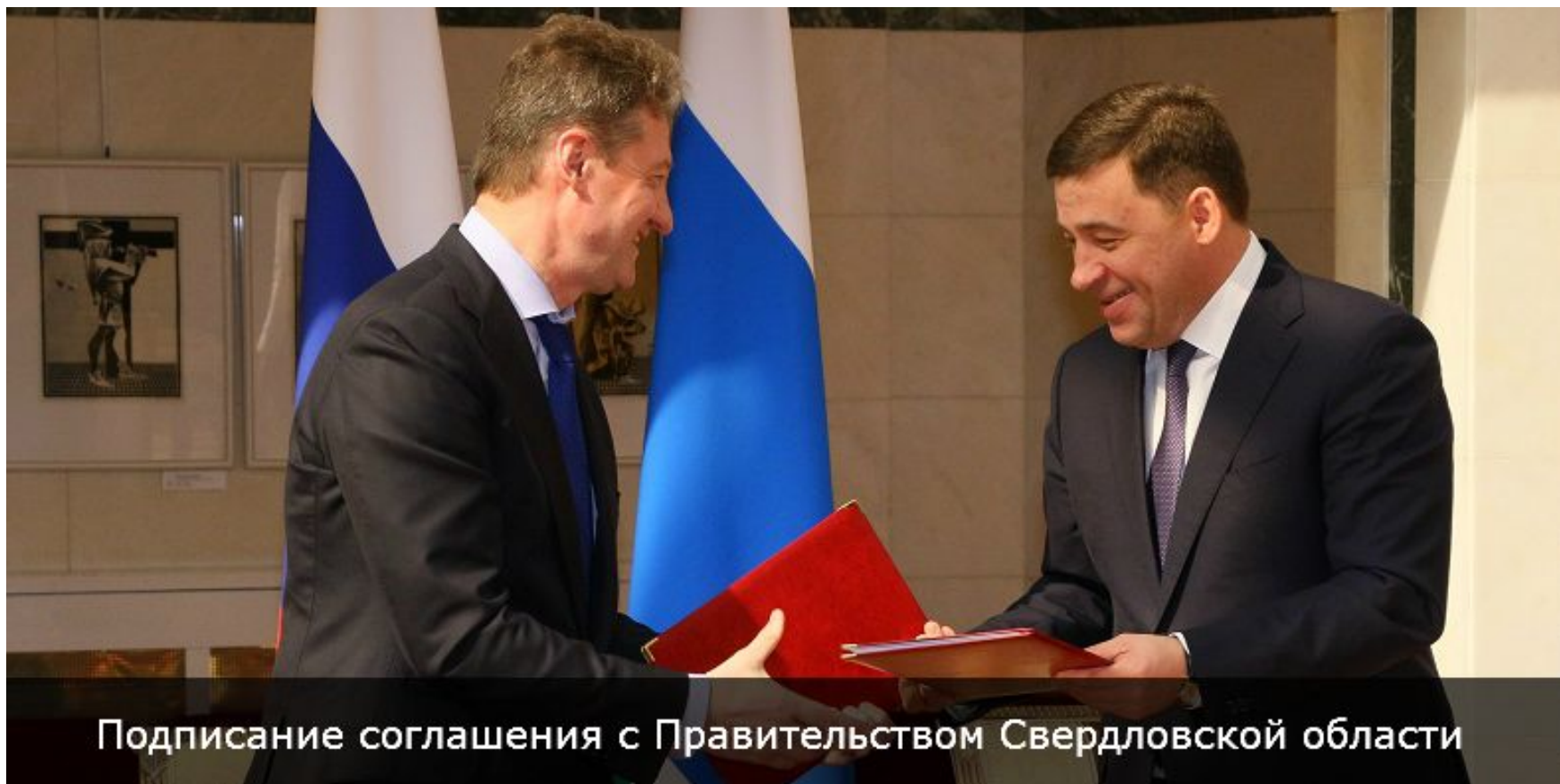
**В составе УГМК – вторая по размерам в России угольная компания «Кузбассразрезуголь» с объемом добычи 45 млн тонн угля в год. (экономическая КСО)**

- **> 80 тысяч сотрудников (внутрикорпоративная СО)**
- **41 год – средний возраст персонала.  
(внутрикорпоративная СО)**
- **до 60 млрд рублей – ежегодные инвестиции в развитие производства. (экономическая КСО)**

- 3,5 млрд рублей в год – инвестиции в природоохранные мероприятия. **(внешняя КСО)**
- 5,5 млрд рублей – ежегодный объем финансирования социальных программ и программ по развитию территорий. **(внешняя КСО по взаимодействию с органами власти)**
- Широкая география: состав холдинга входят различные предприятия Свердловской, Челябинской, Томской, Кемеровской, Оренбургской, Курганской, Кировской, Владимирской областей, Карачаево-Черкесской Республики, Республики Башкортостан и других субъектов Российской Федерации. **(экономическая КСО)**

ВНЕШНЯЯ КСО

# СОГЛАШЕНИЯ О СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОМ СОТРУДНИЧЕСТВЕ И ПАРТНЕРСТВЕ С СУБЪЕКТАМИ РФ



Подписание соглашения с Правительством Свердловской области

# ПОДДЕРЖКА КУЛЬТУРЫ

- **Объекты культуры УГМК.** Расходы на финансовую поддержку работы дворцов культуры и проведение культурно-массовых мероприятий превышают 300 млн. руб. в год.
- **Корпоративные проекты:** вокальный конкурс «Поющая семья УГМК», фотовыставка «УГМК. Вместе в большой компании» и т. п.

- **Венский фестиваль музыкальных фильмов**
- **Поезд искусств: совместно со Свердловским государственным Академическим театром музыкальной комедии. Благодаря такому решению зрителями спектаклей стали более 7 тысяч человек из городов Свердловской, Курганской, Оренбургской областей и Республики Башкортостан.**
- **Поддержка Всемирного фестиваля клоунов.**

# ПОДДЕРЖКА СПОРТА

- **Спортивные объекты УГМК:** На каждом предприятии компании работают спортивные клубы или коллективы физической культуры, обладающие хорошей спортивной базой, позволяющей проводить не только массовые спортивные мероприятия для работников компании, но и готовить спортсменов высокого класса.
- **Корпоративные проекты.**



- **Спортивные проекты при поддержке УГМК:** спартакиада среди школьников «Здоровое поколение», Детский хоккейный турнир, посвященный памяти Александра Козицына и т. п.
- **Спорт высоких достижений:** клубы по хоккею, баскетболу, самбо.

**- Патриотическое воспитание: Гвардия Урала.**  
Военно-патриотический клуб «Гвардия Урала» был создан в сентябре 2012 года в Верхней Пышме благодаря усилиям представителей афганского движения в Верхней Пышме. Идея нашла поддержку у руководства УГМК и металлургический холдинг взял клуб под свою опеку.

**- Духовность:** активное участие в общегосударственном процессе возрождения богатейших духовно-нравственных традиций многонационального российского народа.

Реализуется программа по дальнейшему развитию монастыря на Ганиной яме, ставшего центром паломничества для тысяч верующих со всей России и из-за рубежа.

Руководство компании входит в состав патриарших советов по восстановлению Валаамского и Соловецкого мужских монастырей, тесно сотрудничает с Фондом Андрея Первозванного.

# БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

**- Благотворительный фонд «Дети России»:**  
Всероссийский фестиваль-конкурс юных дарований «Алмазные грани», проект помощи тяжелобольным детям «Ты ему нужен», спортивный праздник «Семь-Я», проект создания игровых комнат в больницах и реабилитационных центрах «Дети в больнице», программа «Здоровый ребенок», программа стипендий фонда.

**В 2011 г. стал первой в мире благотворительной организацией, принятой во Всемирную Федерацию ассоциаций центров и клубов ЮНЕСКО.**

- Проект «Робототехника и инновационное техническое творчество».
- **Благотворительность в сфере здравоохранения:**  
УГМК оказывает благотворительную помощь в финансировании объектов здравоохранения в городах присутствия организаций УГМК.

Один из наиболее приоритетных благотворительных проектов в сфере здравоохранения для УГМК – создание филиалов МНТК «Микрохирургия глаза».

**Компания ежегодно оказывает финансовую помощь в проведении ремонтов учреждений здравоохранения и приобретении оборудования. В 2016 г. объем средств составил 125 млн. руб.**

# СОХРАНЕНИЕ ИСТОРИИ

- **Музей военной техники НТМК**
- **Музей автомобильной техники НТМК**



ЭКОЛОГИЯ

- **Соблюдение норм экологической безопасности УГМК на всех этапах производственного процесса: от добычи и переработки минеральных ресурсов до выпуска готовой продукции.**
- **На предприятиях холдинга ежегодно реализуются природоохранные мероприятия, основными из которых являются внедрение экологически чистых и ресурсосберегающих технологий, установка современных очистных устройств и сооружений, организация и обустройство санитарно-защитных зон.**

- **За последние 10 лет совокупный объём выбросов медеплавильных предприятий УГМК был снижен более чем в три раза.**
- **Среднеуральский медеплавильный завод (Ревда, Свердловская область) за это время сократил эту цифру в 9 раз.**
- **Ежегодный объём инвестиций УГМК в природоохранные мероприятия достигает 3 млрд. рублей.**

ВНУТРИКОРПОРАТИВНАЯ СО

## **Мотивация персонала с помощью зарплаты и системы льгот:**

**Средняя заработная плата персонала организаций УГМК в период с 2007 по 2015 г. увеличилась в 2,5 раза, что существенно опережает темпы инфляции.**

**Уровень средней заработной платы в организациях Компании превышает среднюю заработную плату по РФ на 20-30%.**

**Структура доходов работников включает заработную плату, систему льгот и компенсаций, предусмотренных отраслевыми соглашениями и коллективными договорами. В 2015 г., в сравнении с 2007 г., социальные выплаты на одного работника увеличились в 2 раза .**

**- Корпоративная жилищная программа:** В 2004-2015 гг. УГМК направила на финансирование корпоративной жилищной программы около 4,3 млрд руб., 55 % из них – непосредственно в жилищное строительство.

**- Медицинские и оздоровительные программы:**

Прививочные кампании, работа здравпунктов на территории предприятий, медицинские осмотры, помощь в лечении.

- **Расходы предприятий УГМК на медицинские программы для работников в 2016 г. составляют 770 млн. руб.**
- **За счет средств компании работники организаций УГМК могут получить медицинские услуги в медицинском центре «УГМК-Здоровье».**
- **В составе компании работают 15 санаториев.**

- В 2016 г. 11 тысяч работников предприятий УГМК направлены на санаторно-курортное оздоровление.
- Ежегодно около 7 тысяч детей работников УГМК направляются на летний отдых в санатории, загородные и южные оздоровительные лагеря.



# ПЕНСИОННАЯ ПРОГРАММА

**С 2005 г. действует социальная пенсионная программа для ветеранов Великой Отечественной войны. Этой категории бывших работников – всем участникам из числа бывших работников организаций УГМК выплачивается ежемесячная пожизненная пенсия, средний размер которой в настоящее время составляет 2 000 руб.**

**По программе «Ветеран» помощь получают более 50 тыс. человек. Всего за счет средств УГМК на помощь ветеранам ежегодно выделяется более 350 млн. руб.**