## Поведение потребителей

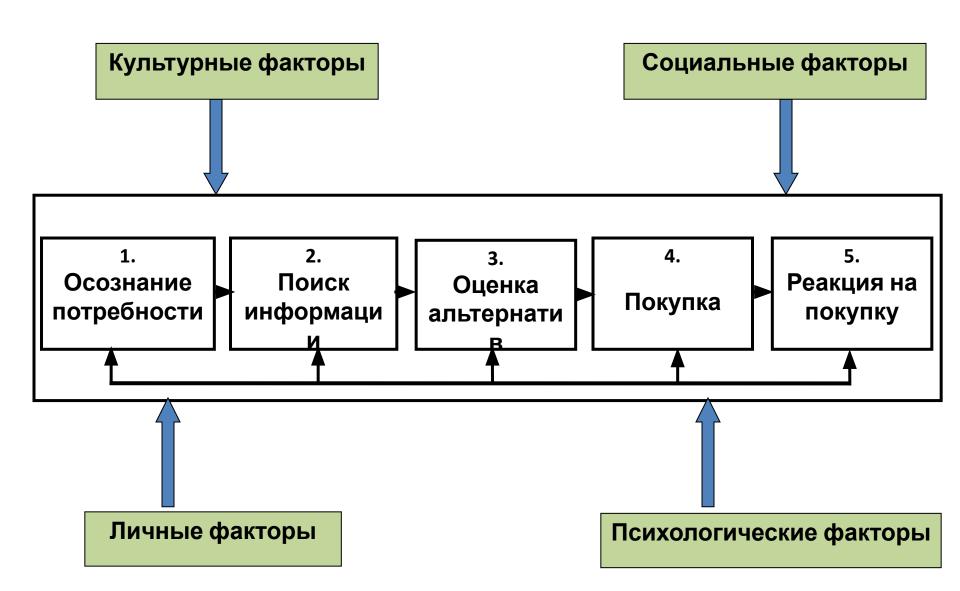


#### Определения

Поведение потребителей - действия, которые предпринимают люди во время приобретения, потребления товаров или услуг, а также высвобождения от них.

Потребительский рынок — отдельные лица и домохозяйства, покупающие или приобретающие иным способом товары и услуги для личного потребления.

#### МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

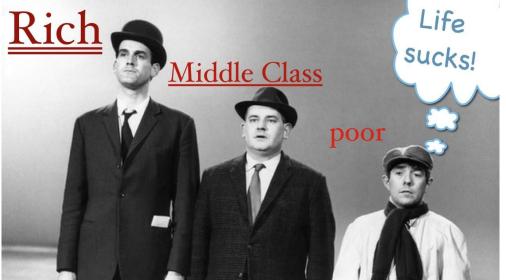


## Культурные факторы

- Культура
- Субкультура
- Социальный класс

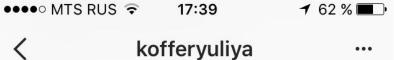






## Социальные факторы:

- Референтная группа
- Семья
- Социальная роль, социальный статус
- Образование и профессионально-социальный статус
- Профессия и ее престиж
- Стиль жизни









♥ borislav919, maria\_kardash\_11 и еще 83

kofferyuliya Немного проголодалась после тренировки, зашла к друзьям в @organicbox\_perm

И поела, и похудела 🌝

#ЮляКоффер #ФишкиКоффер #Жора #Шпагат #ПП #ФитнесКОFFERFIT

4 ОКТЯБРЯ















#### Личные факторы

- •Пол
- •Возраст
- •Доход



#### Психологические факторы

- •Тип личности
- •Мотив
- •Восприятие
- •Усвоение
- •Убеждения
- •Отношения

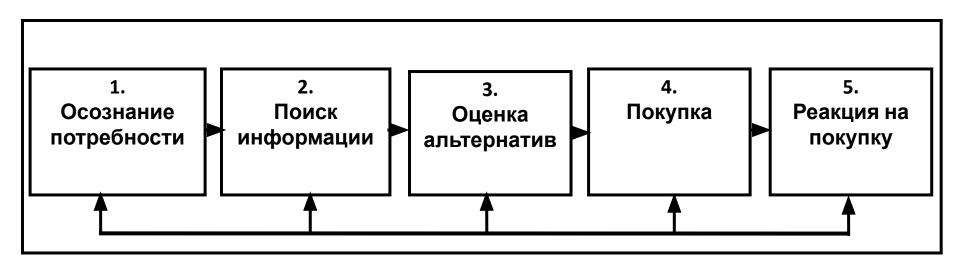
How people view me:



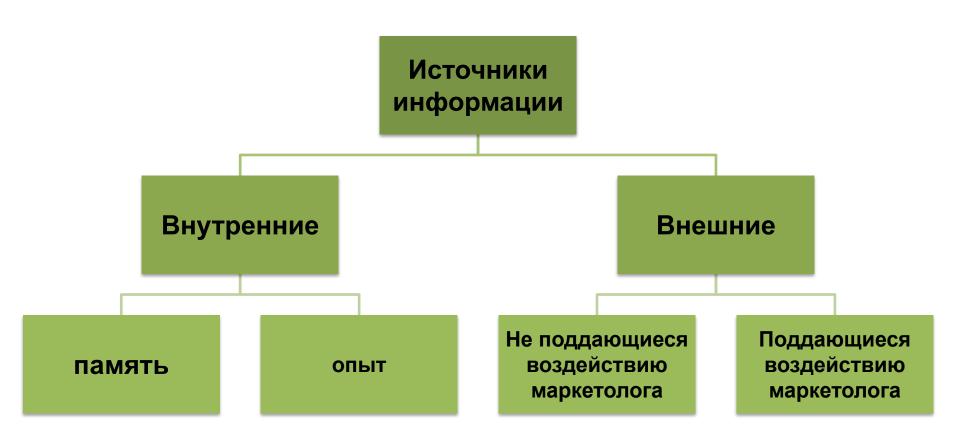
How people view me after I say I'm Russian:



# Процесс принятия решения о покупке



#### Поиск информации. Источники.



#### Современные покупатели

#### ОСНОВНЫЕ ТИПЫ МОМЕНТОВ "ХОЧУ КУПИТЬ"



Покупки (например, "Сравнение цен на телевизоры")



**Кулинария** (например, "Где купить свежие овощи?")



Рестораны и бары (например, "Доставка пиццы")

#### НАИБОЛЕЕ ИСПОЛЬЗУЕМОЕ УСТРОЙСТВО В МОМЕНТЫ "ХОЧУ КУПИТЬ"



людей используют телефон, когда хотят что-то купить.

#### ЧТО ДЕЛАЮТ ЛЮДИ, КОГДА ХОТЯТ ЧТО-ТО КУПИТЬ 71% открывают веб-сайт или приложение магазина 64% используют поиск 42% открывают веб-сайт или приложение, не принадлежащие магазину 41% посещают магазин или другое заведение 23% смотрят изображения или фотографии в Интернете

#### ЧТО ВЛИЯЕТ НА РЕШЕНИЯ О ПОКУПКАХ В МОМЕНТЫ "ХОЧУ КУПИТЬ"



#### Мобильные устройства

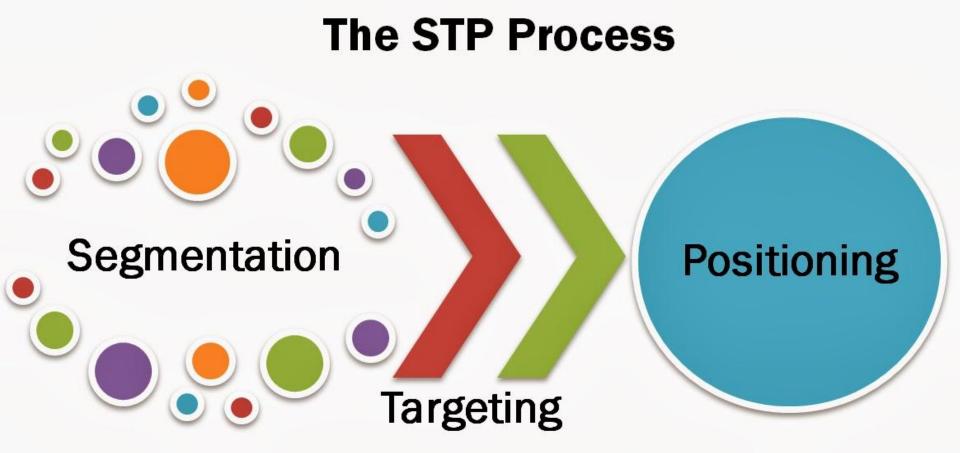
79% людей выполняли релевантные действия на телефоне перед покупкой.

#### Поиск

39% покупателей выполняли релевантный поиск.



## Сегментирование Таргетирование Позиционирование



# IS SERIOUSLY

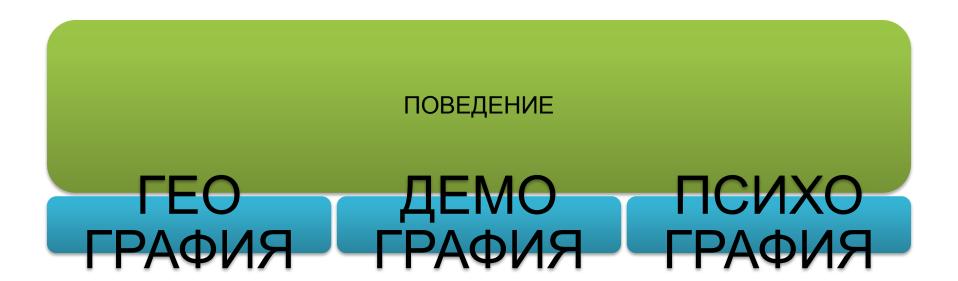
Если вы не мыслите сегментами, значит, вы совсем не мыслите....

Если фирма не сумеет разбить рынок на сегменты, рынок разобъет фирму

#### Этапы сегментирования рынка

Определени е критериев сегментации Описание сегментов Оценка сегментов Выбор целевого сегмента

#### Критерии сегментирования



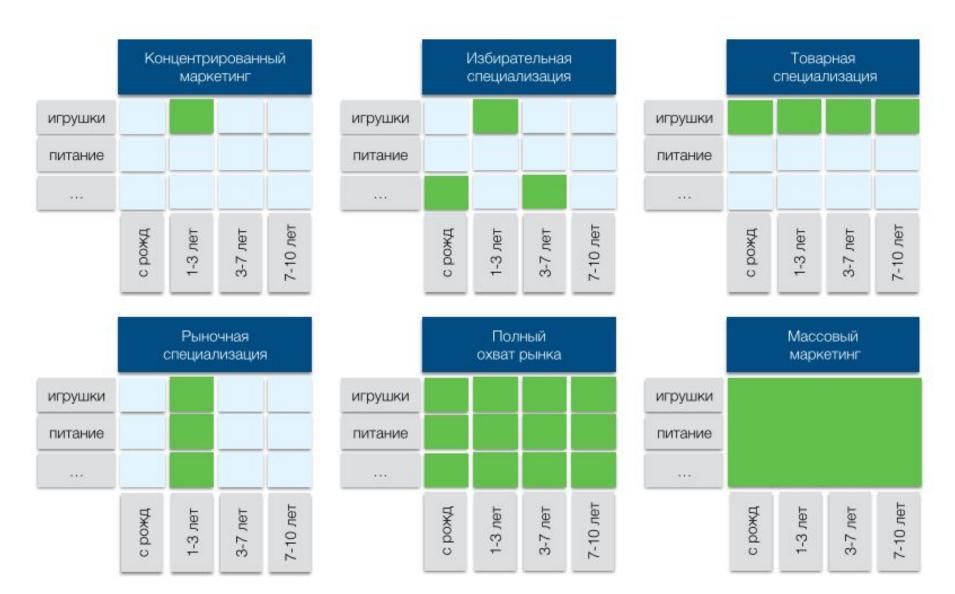
## Пример сегментирования

Искомые выгоды	Демографи ческие харак-ки	Поведенческие характеристики	Психографические характеристики	«Название» сегмента
Лечебное воздействие (защита от кариеса)	Люди с большими семьями	Активные потребители	Консерваторы	«беспокойны е»
Косметическое действие (блестящие зубы)	Подростки, молодежь	Курильщики	Чрезвычайно активны и общительны	«общительн ые»
Вкусовые качества (приятный вкус)	Дети	Любители жевательной резинки	Жизнелюбы, гедонисты	«чувствител ьные»

#### Оценка привлекательности сегмента

- •Размер сегмента
- •Емкость рынка
- •Темп роста
- •Перспектива
- •Интенсивность
- •конкуренции
- •Количество конкурентов
- •Барьеры входа
- •Товары-субституты
- •Доступность сегмента
  - •Понимание клиентов и опыт
  - •Соответствие специализации и ключевым компетенциям компании

## Стратегии охвата рынка



#### Дифференцирование



- процесс разработки ряда существенных особенностей продукта, призванных отличить его от товаров-конкурентов.

#### ЦЕЛЕВОЙ СЕГМЕНТ



мотивы поведения





КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ



УТП / УКП



И жиля его сосед продовал почти то же самое



РЕСУРСЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

#### Позиционирование

- действия по разработке предложения компании и ее имиджа, направленные на то, чтобы занять обособленное благоприятное положение в сознании целевой группы потребителей.



Место в сознании потребителя!

## Критерии успешного позиционирования

ЖЕЛАЕМАЯ ПОЗИЦИЯ

ОТЛИЧИЕ ОТ КОНКУРЕНТОВ

УВЕЛИЧЕНИЕ ЦЕННОСТИ

ОДНОЗНАЧНОСТЬ

ДОЛГОСРОЧНОСТЬ

ФОКУС

Выбор целевого рынка
ļ

#### Текущая позиция

Позиционирование

Стратегия позиционирования

Контроль

Сегментирование

Текущее позиционирование Определение точек позиционирования

Целевой рынок

Мониторинг

Оценка потенциала сегментов

Ключевые атрибуты рынка Построение карт восприятия

Тестирование

концепций

Точки дифференциации

План улучшения

Выбор целевых сегментов

Ключевые атрибуты конкурентов

Доверие

Однозначность

Долгосрочность

Уникальность

Запоминаемость

Говорит о свойствах товара

Строится на потребностях ЦА

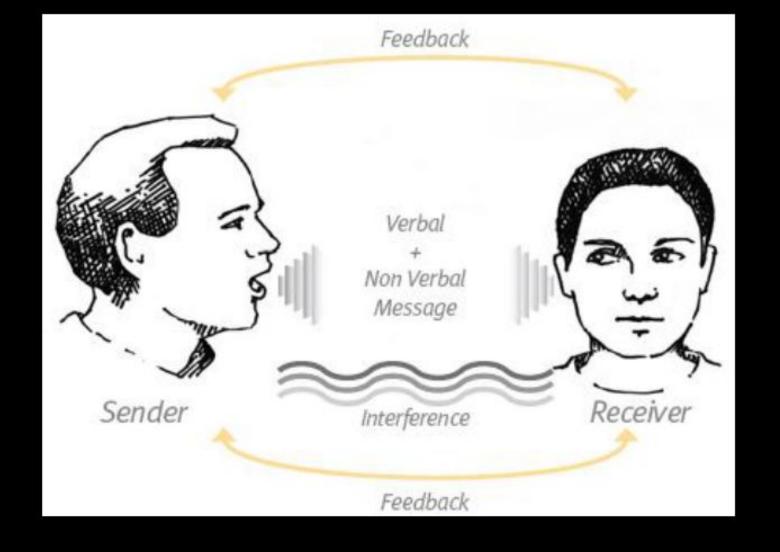
Ключевые

атрибуты товара

Знание товара (%)

Reasons to believe

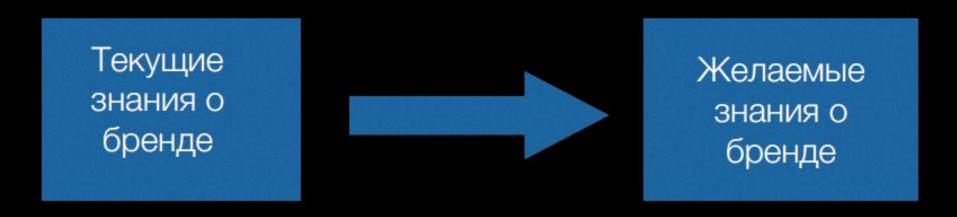
Суть в 1 предложении



## Что такое коммуникации?



## 5 каналов восприятия





Текущие знания о бренде Желаемые знания о бренде Какую идею? Что говорим? Через что доносим?

Сообщение

Идея

Каналы

#### Барьер между продуктом и покупателем...

Компания создает продукт, который обладает группой конкретных атрибутов

MP3 GPRS, Touchscreen Hands-free Black Video MMS



. . .

...

...



Потребитель же, привносит в свою жизнь не атрибуты, а ценности и выгоду, которые дает ему тот или иной продукт или услуга



У меня мало времени, мне нужна простота...
Мне хочется, чтобы меня воспринимали как «крутого парня»
Я хочу, чтобы моя семья была счастлива





Как преодолеть этот барьер? Надо трансформировать объективное в субъективное

#### Модель Атрибуты - Преимущества - Выгоды

#### Компоненты модели [Гутман]:

- Потребность отсутствие чего-либо, выражающееся в поведенческой движущей силе
- Атрибут один из нескольких субъективно воспринимаемых свойств определенного объекта [также может называться «характеристика», «свойство»]
- Преимущество тип и уровень удовлетворения потребности, который мы получаем от определенного атрибута объекта потребления
- Выгода «ценность», которую мы получаем в результате обладания, или употребления товара или услуги. Тесно связана с «отсутствием чего-либо» и в выраженном «поведении».

#### Модель

**УРОВЕНЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ** отсутствие чего-либо -> напряжение -> поведение (напр. покупка) атрибуты выгода(ы) преимущества -> <создание <воздействие ценностей> продукта>

<u>УРОВЕНЬ КОМПАНИИ</u>

#### Примеры: TELE2



В жизни выигрывает тот, кто правильно (умнее) распоряжается деньгами

Покупка «правильных» для меня услуг и продуктов по наилучшей цене

отсутствие чего-либо -> напряжение -> поведение (напр. покупка)



Сим-карта Тариф 5 копеек на все звонки (дешевле чем у конкурентов) Зона охвата в «моем» регионе

Я могу говорить больше за те же деньги Я экономлю, если говорю столько же.

Я «умный» покупатель

# Способы поиска выгод: индивидуально для сегмента!

- Дайте мне ... (скорость, безопасность, уверенность, позитивный опыт, успех)
- Помогите мне ... (добраться до, связаться с человеком, найти важную информацию, улучшить мою жизнь)
- Уберегите меня от (траты времени, денег, риска, оасности, негативного опыта)



## Три уровня коммуникаций

Уровень 1: бренд

Кампания по продвижению бренда / имиджевая кампания

Уровень 2: продукт / услуга Продуктовая кампания / продающая - имиджевая кампания

Уровень 3: промо

Промокампании / продающая кампания

## Три уровня коммуникаций



## Три уровня задач

Осведомленность Отношение

Кампания по продвижению бренда / имиджевая кампания

Предпочтение Покупка Продуктовая кампания / продающая - имиджевая кампания

Покупка Повтор Реакция

Промокампании / продающая кампания

## Примеры правильной постановки целей

 Цель кампании - напомнить о том, что Coldrex устраняет симптомы простуды и гриппа во время "высокого сезона"



 Цель кампании - проинформировать о новогодних скидках от 75 000 рублей на автомобили Opel



- Сделать коммуникацию более близкой потребителю
- Продолжить построение четкого имиджа бренда
- Избежать каннибализации внутри портфеля
- Быстро построить осведомленность и пробную покупку Blendax в целом и новых вариантов в частности

## Зачем нужна маркетинговая коммуникация?

Текущие Желаемые знания о знания о бренде бренде Через что Какую идею? Что говорим? доносим? Идея

Сообщение

Каналы

ATL	BTL	Нестандартные инструменты
Телевидение	Промо на улицах, промотеатр	Shock-vertizing
ООН (out-of-home) Наружная реклама	Прямые рассылки, рассылки по базам, купоны	Sex-vertizing
Радио	Маркетинг событий	Провокационный маркетинг
Пресса	Спонсорство, PR	Флеш-мобы
Онлайн платные каналы	Подарки	Мемы
Кинотеатры	Ambient (средовой) маркетинг	
	Трейд-маркетинг	

#### Целевая аудитория





Jaguar	Возраст	Пол, мужской / женский	Доход	Описание
				Просвещённая элита
XF	28-40	75%/25%	С	Современные и восприимчивые, утонченные, отличающиеся от остальных, испытывают влечение к надежным, высокотехнологичным, стильным продуктам. В основном менеджеры высшего звена или владельцы собственного бизнеса.
XJ	35-45	95%/5%	C+	Утонченные, независимые, уверенные в себе интеллектуалы. Настроены получить от жизни только лучшее. В основном владельцы собственного бизнеса, менеджеры высшего звена.
XK/F-Type	28-40	80%/20%	C+	Люди с высоким уровнем дохода, покупают автомобиль как 2 или 3 в дополнение к существующим. В основном владельцы собственного бизнеса, менеджеры высшего звена. Им нравится чувствовать драйв от управления этим автомобилем. Имеют ярко выраженную активную жизненную позицию. Автомобиль помогает им подчеркнуть свою индивидуальность.
Land Rover	Возраст	Пол, мужской / женский	Доход	Описание
Range Rover	35-55	85%/15%	C+	Ориентированы на социальных статус и успех в обществе, чувство собственного превосходства имеет для них особое значение. Они склонны демонстрировать свой статус, стремятся к обладанию только самыми премиальными продуктами.
Range Rover Sport	30-45	81%/19	С	В них гармонично сочетается стремление к престижу, любовь к роскоши с восприимчивостью и эмоциональностью. Это индивидуалисты, склонные к приключениям и сосредоточенные на себе.
Discovery 4	30-45	85%/15%	С	Эти люди любят проводить свободное время с семьей и друзьями, на свежем воздухе, ведут активный образ жизни. Они любят свой автомобиль за особый стиль и то, как он смотрится в городе.
Freelander 2	27-40	67%/33%	С	Люди, чья карьера находится в стадии активного развития, увлеченные брендом LR. Любят активное время препровождение на открытом воздухе. Увлекаются модными гаджетами.
Range Rover Evoque	27-40	no info	С	Ситишейперы, любят выделяться из толпы, яркие, активные, приверженцы ночного образа жизни, принадлежат к творческой элите, очень коммуникабельны, ведут активную социальную жизнь.
Defender	35-55	no info	С	Любят выделяться из толпы, ценят отношение к себе как к выдающейся особе. Предпочитают купить автомобиль как 2 или 3 в дополнение к имеющимся.

# Коммуникационная политика или Политика продвижения

Продвижение – любая форма распространения сообщений, информирующих, убеждающих, напоминающих и создающих лояльность потребителя о компании и ее продукции.

## ATL - каналы

- TB
- Радио
- OOH
- Пресса

## BTL - каналы

- Промоутеры
- Прямые рассылки
- Event
- Спонсорство, PR
- Ambient
- Трейд-маркетинг

## Интернет-маркетинг



## Особенности продвижения в Интернет

- Узкий и точный таргетинг
- Прозрачность статистики
- Простая оценка эффективности
- Более низкая стоимость
- Гибкость настройки

## Инструменты

- Контекстная реклама
- Таргетированная реклама
- Медийная реклама, RTB
- Видеореклама
- Ретаргетинг

## Контекстная реклама. Поиск



купить ниссан альмера в перми



Найти

ПОИСК КАРТИНКИ ВИДЕО КАРТЫ МАРКЕТ АВТО НОВОСТИ ЕЩЁ

#### ⊖ Все модели Nissan / nissan.ru

nissan.ru/Официальный-сайт Реклама

с записью на тест-драйв на официальном сайте **Nissan**. Узнайте подробнее! Конфигуратор Скачать брошюру Запишитесь на тест-драйв Адреса дилеров Контактная информация · +7 (800) 200-59-90 · круглосуточно Японское качество · Гарантия 3 года · Программа Trade-in · Лизинг

#### 

nissan.luckymotors.ru Реклама

Зимние шины в подарок! Спеши в Lucky Motors!

Заказать тест-драйв Заказать автомобиль Комплектации и цены Контакты Контактная информация · +7 (342) 239-26-26 · пн-вс 9:00-21:00 · Пермь

#### Цена Ниссан Альмера Пермь купить Nissan Almera...

perm.masmotors.ru > car/nissan/almera v

Успей **купить** новый **Nissan Almera**. с выгодой 180 000 рубЦена от 431 000 руб. (Акция: **Пермь**). ... У нас всегда в наличии имеются все самые популярные варианты комплектаций и цветов кузова **Ниссан Альмера**.

#### Ѭ Купить Nissan Almera в Перми, продажа автомобилей...

car.ru > Пермь > Продажа автомобилей Nissan > almera ▼
Продажа поддержанных Nissan Almera в Перми. Актуальная база объявлений в Перми по продаже Nissan Almera на автопортале CAR.RU.

Нашёлся 1 млн результатов

168 показов в месяц

Дать объявление Показать все

## Контекстная реклама. РСЯ и КМС

РСЯ – рекламная сеть Яндекса

КМС – контекстно-медийная сеть Google (более 2 млн. сайтов)



### Контекстная реклама. РСЯ и КМС

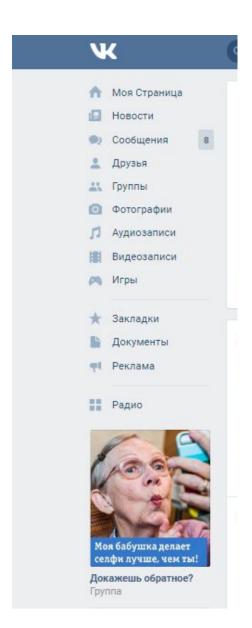


## Таргетированная реклама

- показ рекламных объявлений в социальных сетях пользователям, в соответствии с выбранными видами таргетинга.

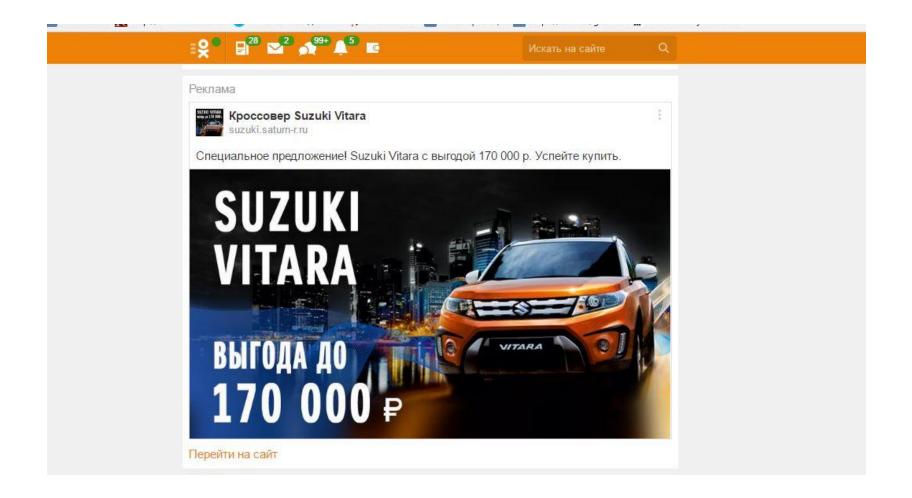


## Таргетинг VK

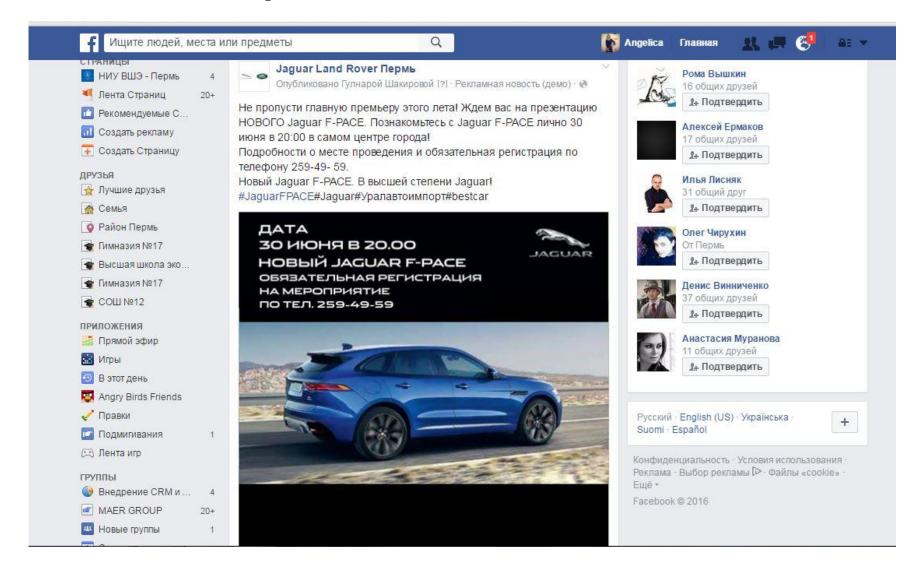




## Таргетинг ОК



## Таргетинг Facebook

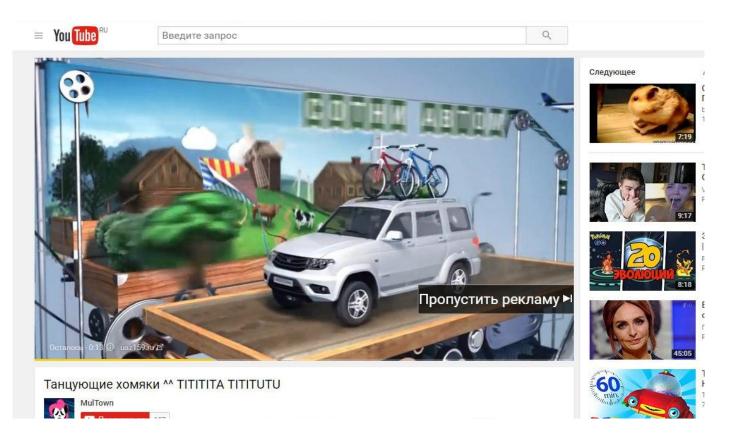


## Таргетинг Instagram



## Видеореклама

- YouTube
- Яндекс видеосети
- VK
- OK



## Медийная реклама

**RTB** 



🔾 Авто. Автозапчасти и аксессуары	Услуги домашней прислуги и нянь	
Авто. Автомобильные противоугонные устройства	Услуги по созданию сайтов	
Авто. Автотехника		
Авто. Видеорегистраторы и навигаторы	Услуги хостинга	
Авто. Внедорожники премиум-класса	Финансы. Автокредит	
Авто. Коммерческий транспорт	<ul> <li>Финансы. Банк для юр.лиц и РКО</li> </ul>	
Авто. Компакт-минивэны, минивэны	Финансы. Ванк для юр.лици т ко	
🔾 Авто. Кроссоверы	Финансы. Банковские вклады	
🔾 Авто. Кроссоверы и внедорожники премиум-класса	Финансы. Бинарные опционы	
<ul> <li>Авто. Кроссоверы и внедорожники премиум-класса, покупка</li> </ul>	Финансы. Инвестиции	
<ul> <li>Авто. Кроссоверы и внедорожники, массовый сегмент</li> </ul>	Финансы. Ипотека	
Авто. Кроссоверы и внедорожники, массовый сегмент, покупка	О Финансы. Кредит на развитие бизнеса	
Авто. Кроссоверы премиум-класса	<ul> <li>Финансы. Микрокредиты и займы</li> </ul>	
<ul> <li>Авто. Кроссоверы, внедорожники и легковые модели премиум-класса</li> </ul>	Финансы. Оплата услуг	
🔾 Авто. Кроссоверы, массовый сегмент	Финансы. Оформление банковских карт	
Авто. Машины В-, С- и D-класса (малый и средний)	Финансы. Потребительские кредиты и кредитные карты	
<ul> <li>Авто. Машины В-, С- и D-класса (малый и средний), покупка</li> </ul>		
Авто. Машины С- и D-класса (средний)	Финансы. Рынок валют	
🔾 Авто. Машины премиум-класса	Финансы. Форекс	
🔾 Авто. Машины премиум-класса, покупка	Фитнес	
Авто. Машины эконом-класса		
Авто. Мототехника и запчасти		
Авто. Пикапы		
Авто. Шины, диски		
🔾 Авто.Внедорожники, массовый сегмент		
<ul><li>Автоломбарды</li></ul>		

АвтосервисАвтоспорт

## Ретаргетинг

 Показ рекламы пользователям, которые уже были на сайте