



ФИНАНСОВЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

IV круглый стол Гильдий

доклад на тему:

«Развитие современных маркетинговых технологий на финансовых рынках»

Карпова Светлана Васильевна - д.э.н., профессор,
зам. руководителя Департамента менеджмента по научной работе ,
зав. экспериментальной лаборатории «Нейротехнологии в управлении»,
член Совета Гильдии маркетологов

Москва, 2018

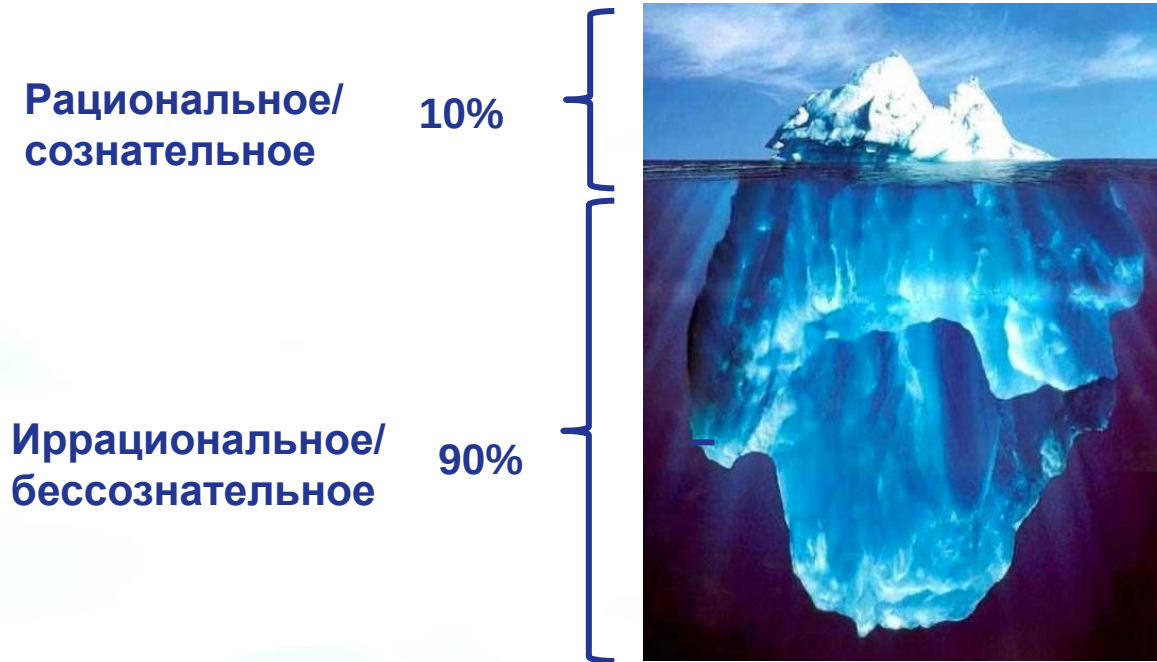
Новый клиент уже не тот!



Как узнать о потребителе все, не задавая вопросов?



Принятие решения о покупке/выбор



Переход от вопросов к наблюдению в реальных условиях

Источники информации

«Каким источникам информации Вы доверяете при выборе банка больше всего?», в % от всех опрошенных

	2016	2017
Рекомендации знакомых и родственников	49	56
Отзывы людей о банках на Интернет-форумах, в прессе и т.п.	15	20
Рейтинги банков	15	19
Телевизионные репортажи (новости, комментарии экспертов и т.п.)	20	17
Советы и рекомендации независимых экспертов (финансовых аналитиков, представителей госорганов)	14	13
Статьи в прессе	13	13
Реклама банка	5	7
Телефонный звонок сотрудника банка с консультацией или предложением	3	3
Пришедшее по почте предложение самого банка	2	3
Другое	11	8
Затрудняюсь ответить	12	8

Выявление клиента в интернете



Купить чувства



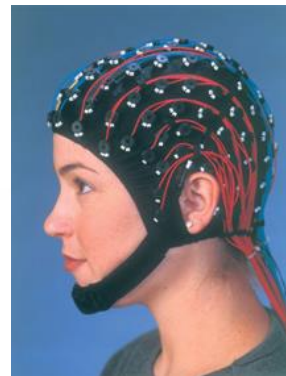
Инструменты

ЦЕНА

1. МРТ



2. Электроэнцефалограмма



3. Биометрический пояс + камера



4. Eye tracking



5. Распознавание эмоций на лице



Результаты биометрических исследований

Bank of New Zealand - EmotionScan





Идеи!

Инновация!
Инновация!
Инновация!



ПРИМЕР БАНКА *Пойдем!*

Что хотели создать?

- Офис как пространство для общения
- Место, куда клиент может прийти по любым другим причинам
- Место для интересного общения, а не для продажи банковских продуктов
- Привлечение нового потока людей, никогда не приходивших в Пойдем!

Пойдем!

Как?

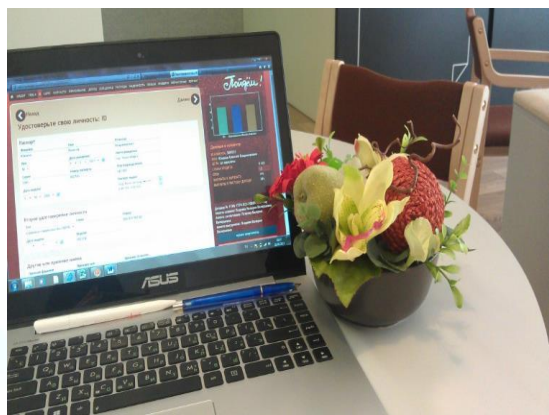
- Нестандартное внешнее оформление
- Уютная домашняя атмосфера
- Офис - трансформер
- Уникальные мероприятия

Нестандартное внешнее оформление



Тойфэн!

Пространство для общения о многом



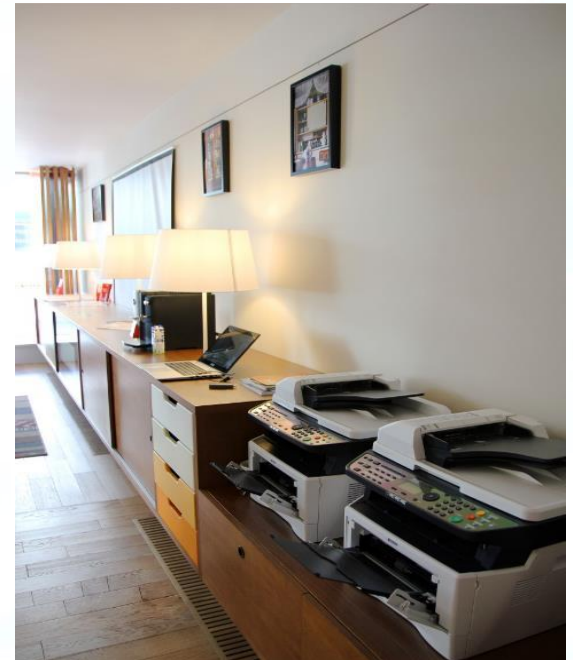
Просто интересно зайти



У нас можно попить кофе,
посидеть у камина, посерфить
в Интернете, собрать пазл и
многое другое....

Лайф-и!

Офис-трансформер



**Легкими движениями офис может быть адаптирован
под проведение любых мероприятий**



Лайф!

НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ФИНАНСОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Уникальные мероприятия



Вы смотрите
кинофильмы в своем
банке?

Ретро-фильмы в Пойдем!
Просмотр и обсуждение фильма
«Римские каникулы» с клиентами
банка

Стоимость проведения
мероприятия 3 000 руб.

Пойдем!

Уникальные мероприятия



Вы танцуете в своем
банке танец живота?

День страны в Пойдем!

Совместное мероприятие с
туристическим агентством



Пойдем!

Уникальные мероприятия

Вы узнаете в своём банке куда лучше ехать в отпуск?

Страноведение по ОАЭ, Испании и Тайланду

Танец живота, уроки скрапбукинга, шоу тропических бабочек



Тайфун!

Работа с клиентом!



ВАШИ ПЛАНЫ ?

А что вы еще НЕ делаете в своём банке?

Фотография

Флористика

Аэрография

Фитнес

Красота и здоровье

Дизайн мебели Строительство и ремонт

и многое другое....

Приходите в

НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ФИНАНСОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Лайфхак!

Добавим оптимизма

Давайте обсудим...

