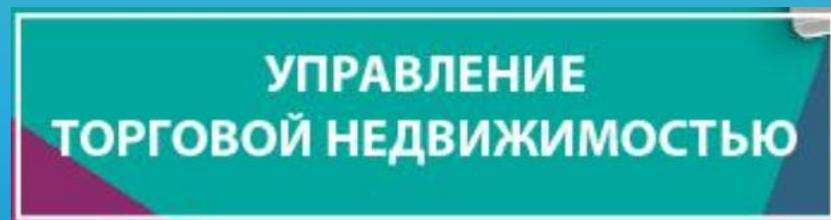




senteo

*experience is everything*

**от сервиса к впечатлениям и  
отношениям с клиентами:  
Чего ожидать розничной торговле и  
торговым центрам в будущем?**



февраль, 2020

experiential marketing

VS

user experience

VS

customer experience

*experience is everything*





*experience is everything*

© Senteo Incorporated, 2019



# прогрессия экономической ценности

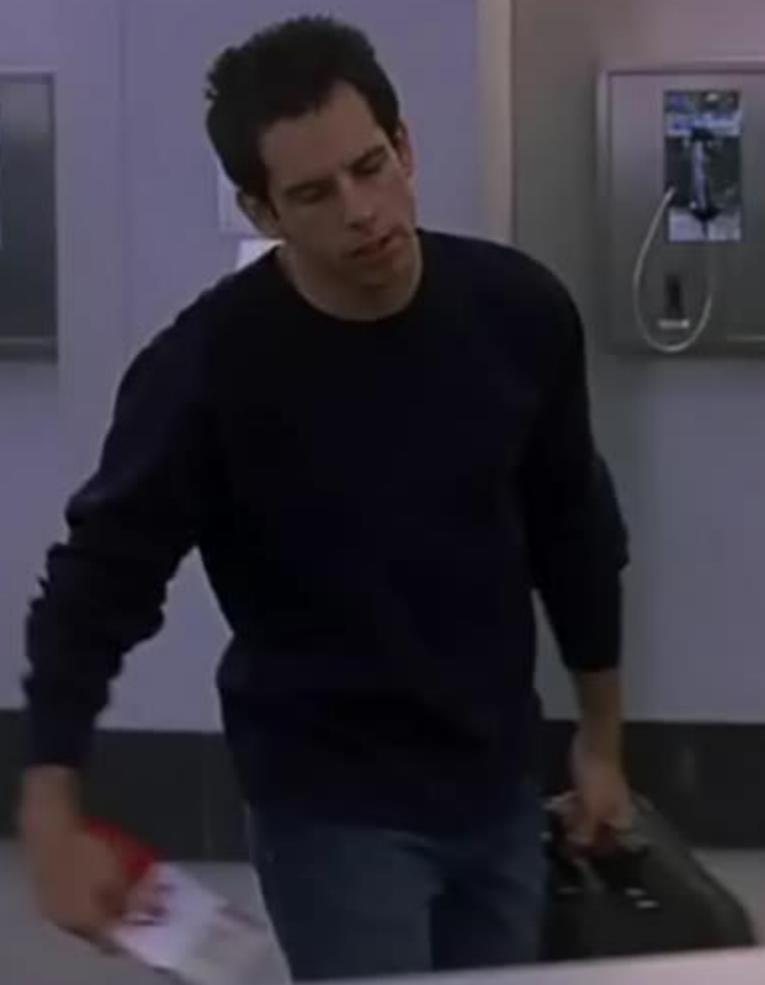


Источник: Джосеф Пайн II и Джеймс Гилберт «Экономика Впечатлений» (1999)

experience is everything



FLY INTO THE SKY  
FLY INTO THE SKY  
FLY INTO THE SKY



↑  
EXIT  
BAGGAGE

# прогрессия экономической ценности

ЗАПОМИНАЕТСЯ



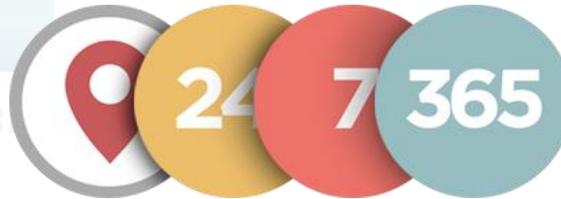
ПЕРСОНАЛЬНО

ВРЕМЯ



ПРОСТО

УДОБНО



ПРИЯТНО

Источник: Джозеф Пайн II и Джеймс Гилберт «Экономика Впечатлений» (1999)

experience is everything



# прогрессия экономической ценности

ЗАПОМИНАЕТСЯ



**БОЛЬШЕ — время и денег**



ПЕРСОНАЛЬНО

ВРЕМЯ



ВРЕМЯ ЭКОНОМЛЕННО



ПРОСТО

УДОБНО

**МЕНЬШЕ — время и денег**



ПРИЯТНО

*experience is everything*



# прогрессия экономической ценности

ЗАПОМИНАЕТСЯ



БОЛЬШЕ — конкурентное преимущество



ВРЕМЯ



РЕЗУЛЬТАТЫ

ПЕРСОНАЛЬНО

ВРЕМЯ ЭКОНОМЛЕННО



ПРОСТО

УДОБНО

МЕНЬШЕ — конкурентное преимущество



АКТИВНОСТИ



ПРИЯТНО

*experience is everything*



# прогрессия экономической ценности

ЗАПОМИНАЕТСЯ



**БОЛЬШЕ — премиальная цена**



ПЕРСОНАЛЬНО

ВРЕМЯ



ВРЕМЯ ЭКОНОМЛЕННО



**МЕНЬШЕ — премиальная цена**

УДОБНО

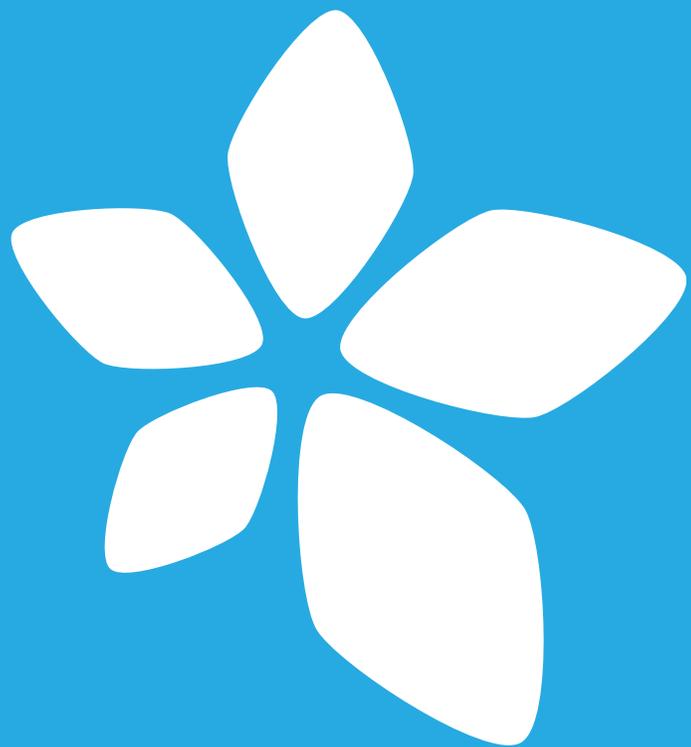


ПРОСТО

ПРИЯТНО

*experience is everything*





# ЭВОЛЮЦИЯ БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ

# ЭВОЛЮЦИЯ БИЗНЕС-МОДЕЛИ

	Балансо-ориентированная	Продуктово-ориентированная	Клиенто-ориентированная	Отношение-ориентированная
Бизнес-драйверы	Управление активами и пассивами/ казначейство	Особенности/ функциональность	Данные/ CRM	Контакт/ диалог с клиентом
Понимание поведения клиента	Кэптивное/ индифферентное	Потребности клиента диктуют покупки	Историческое поведение диктует сегодняшний интерес	Стремления диктуют будущее поведение
Подход к продажам	Реактивный	Ценообразование/ бандлы	Интенсивный маркетинг/ кросс-продажи/ продажи на следующий уровень	Целостный/ целе-ориентированный
Источник конкурентного преимущества	Регулируемый/ непродуктовые инициативы	Дифференцированные продукты/ особенности	Знание клиента	Впечатления клиента/ отношения
Измерение эффективности/ метрики	Финансы, бухгалтерский баланс	Прибыль по продукту, доходность продукта	Прибыль по сегменту, доходность на клиента, удержание	Пожизненная ценность клиента, лояльность, сила отношений

*experience is everything*



# Эволюция бизнес-модели

	Балансо-ориентированная	Продуктово-ориентированная	Клиенто-ориентированная	Отношение-ориентированная
Бизнес-драйверы	Управление активами и пассивами/ казначейство	Особенности/ функциональность	Данные/ CRM	Контакт/ диалог с клиентом
Понимание поведения клиента	Кэптивное/ индифферентное	Потребности клиента диктуют покупки	Историческое поведение диктует сегодняшний интерес	Стремления диктуют будущее поведение
Подход к продажам	Реактивный	Ценообразование/ бандлы	Интенсивный маркетинг/ кросс-продажи/ продажи на следующий уровень	Целостный/ целе-ориентированный
Источник конкурентного преимущества	Регулируемый/ непродуктовые инициативы	Дифференцированные продукты/ особенности	Знание клиента	Впечатления клиента/ отношения
Измерение эффективности/ метрики	Финансы, бухгалтерский баланс	Прибыль по продукту, доходность продукта	Прибыль по сегменту, доходность на клиента, удержание	Пожизненная ценность клиента, лояльность, сила отношений

**Текущий уровень зрелости компании (пример)**

# области эволюции бизнес-модели

	Предложение	Дистрибуция	Процессы упр. отношениями	Инструменты CRM	Культура	Орг. эволюция	Бренд и коммуникации
Стратегические элементы	  	  	  	  	  	  	  
Модель управления	  	  	  	  	  	  	  
Операционная модель	  	  	  	  	  	  	  

 Relationship-centric  
 Client-centric  
 Product-centric

experience is everything

# пути развития организации

**Расширенное предложение**  
 Широкий выбор элементов / компонентов (как внутри компании, так и у партнеров), обычно доступных через единичную интегрированную платформу / процесс.

**Полностью собственное предложение**  
 Целостное / универсальное consistente предложение в рыночных стандартах для конкретной отрасли. Обычно считается поставщиком полного спектра услуг по данному предложению.

**Специализированное собственное предложение**  
 Обычно продукт одной категории с ярко выраженной дифференциацией / специализацией. Категории для специализации - скорость доставки, низкая стоимость, качество, клиентский опыт и т.д..

	Продуктоцентричный	Клиентоцентричный	Отношениецентричный
Расширенное предложение	Каталог / маркетплейс	Поставщик комплексных решений	Оркестратор тематических экосистем
Полностью собственное предложение	Поставщик универсального продукта	Универсальное предложение / лидер по опыту	Универсальный консультант / партнер
Специализированное собственное предложение	Поставщик специального продукта	Специализированный продукт / лидер по опыту	Специализированный консультант-эксперт / партнер



**Alexey Veretenov**

Партнер



+7 (903) 284-68-34

[alexey.veretenov@senteo.net](mailto:alexey.veretenov@senteo.net)

*experience is everything*





**senteo**

*experience is everything*

**LAS VEGAS**

10624 South Eastern Avenue, A792  
Henderson, Nevada 89052 USA

**MOSCOW**

Presnenskaya Nab., 8/1  
Moscow 123112 Russia

[www.senteo.net](http://www.senteo.net)