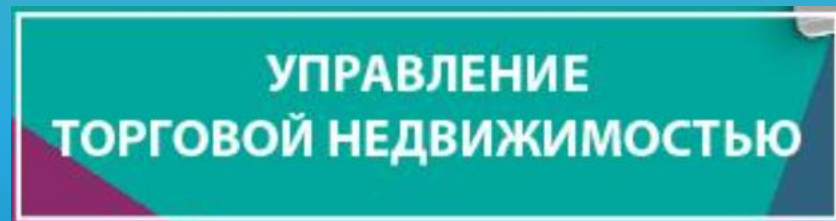




senteo

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



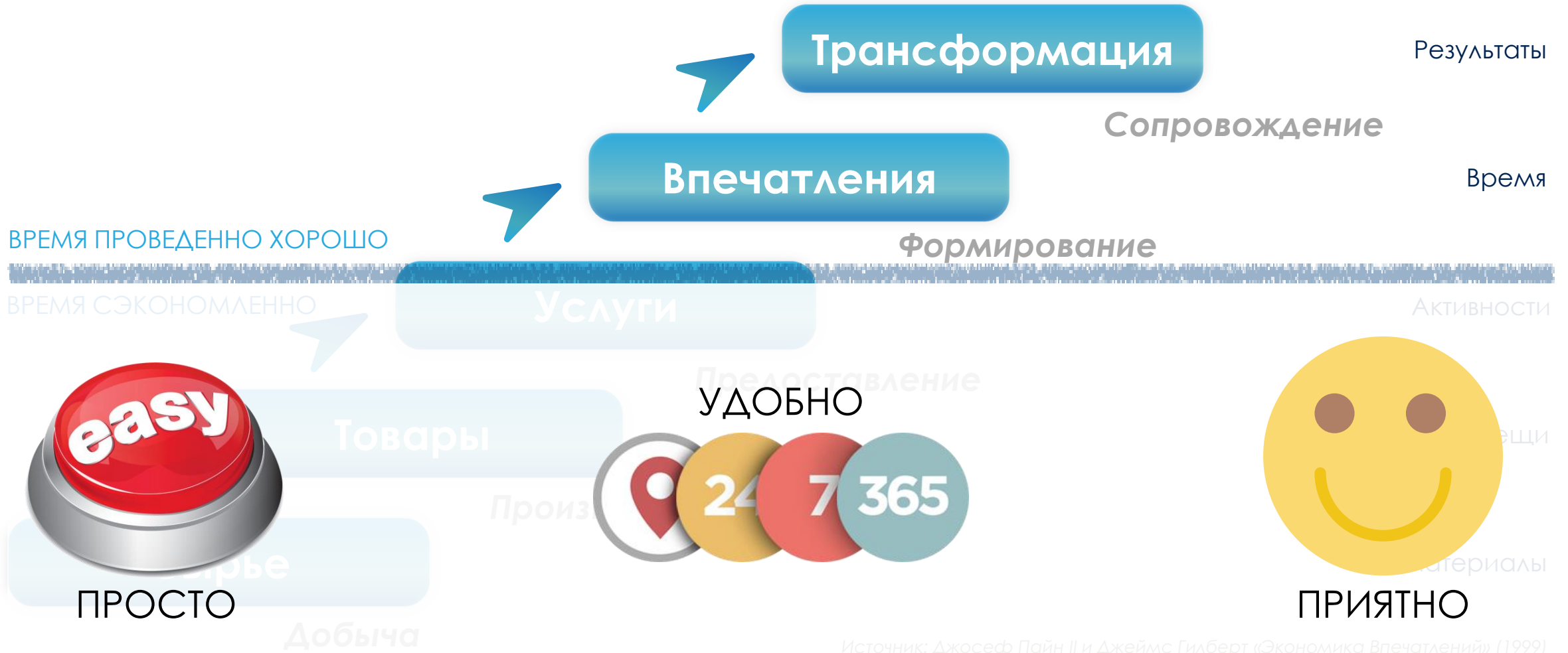


experience is everything

© Senteo Incorporated, 2019



прогрессия экономической ценности

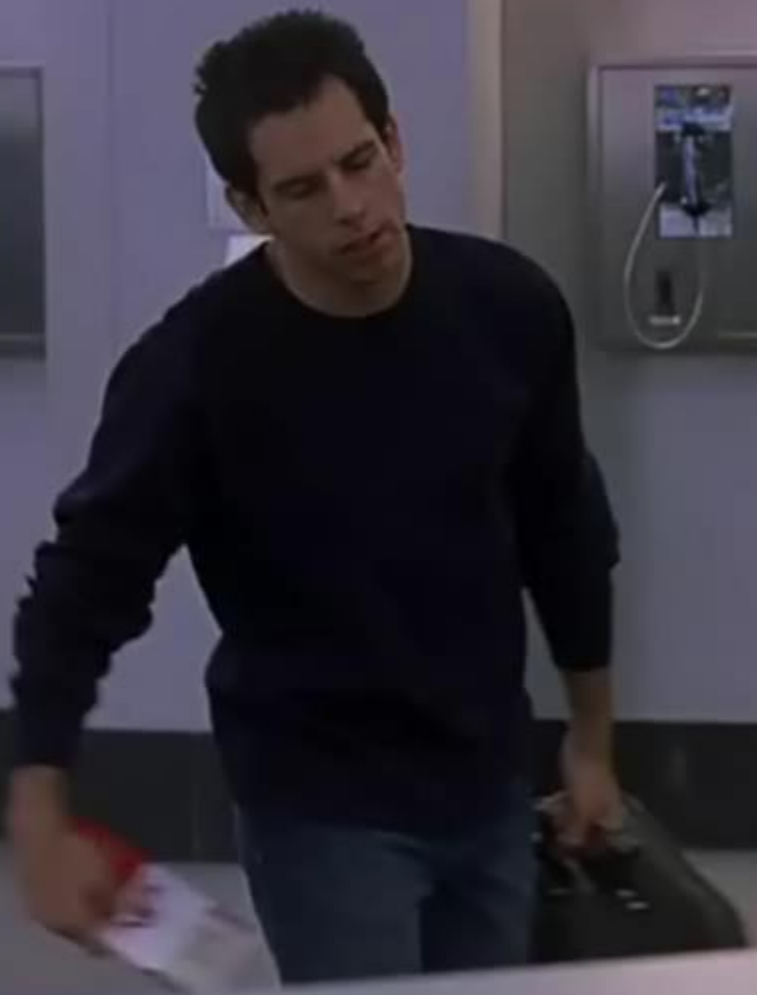


Источник: Джосеф Пайн II и Джеймс Гилберт «Экономика Впечатлений» (1999)

experience is everything



FLY INTO THE SKY



прогрессия экономической ценности

ЗАПОМИНАЕТСЯ



ПЕРСОНАЛЬНО

ВРЕМЯ



ПРОСТО

УДОБНО



ПРИЯТНО



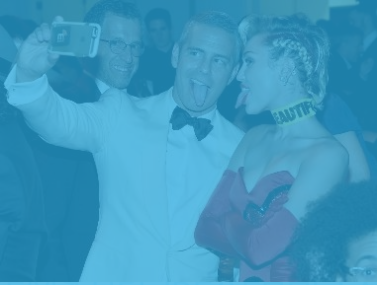
experience is everything

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




прогрессия экономической ценности

ЗАПОМИНАЕТСЯ




БОЛЬШЕ — время и денег



ПЕРСОНАЛЬНО


ВРЕМЯ



РЕЗУЛЬТАТЫ

ВРЕМЯ


ВРЕМЯ ЭКОНОМЛЕННО



ПРОСТО

УДОБНО

МЕНЬШЕ — время и денег



ПРИЯТНО

АКТИВНОСТИ

РЕШИ

МАТЕРИАЛЫ

experience is everything



прогрессия экономической ценности


ЗАПОМИНАЕТСЯ



БОЛЬШЕ — конкурентное преимущество




ВРЕМЯ



РЕЗУЛЬТАТЫ

ПЕРСОНАЛЬНО




ВРЕМЯ ЭКОНОМЛЕННО



ПРОСТО

УДОБНО

МЕНЬШЕ — конкурентное преимущество



ПРИЯТНО


АКТИВНОСТИ

experience is everything

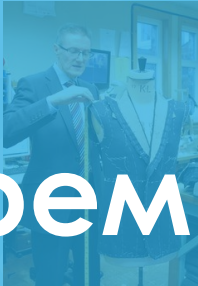


прогрессия экономической ценности

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

experience is everything





Alexey Veretenov

Партнер



+7 (903) 284-68-34

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