Как исследования в области Stakeholder Management помогают в построении сильных брендов

Инна Меренкова, TNS Россия

Кто такие “Стейкхолдеры” ?

Это те люди, на которых оказывает влияние деятельность компании или которые, наоборот, сами влияют на деятельность компании

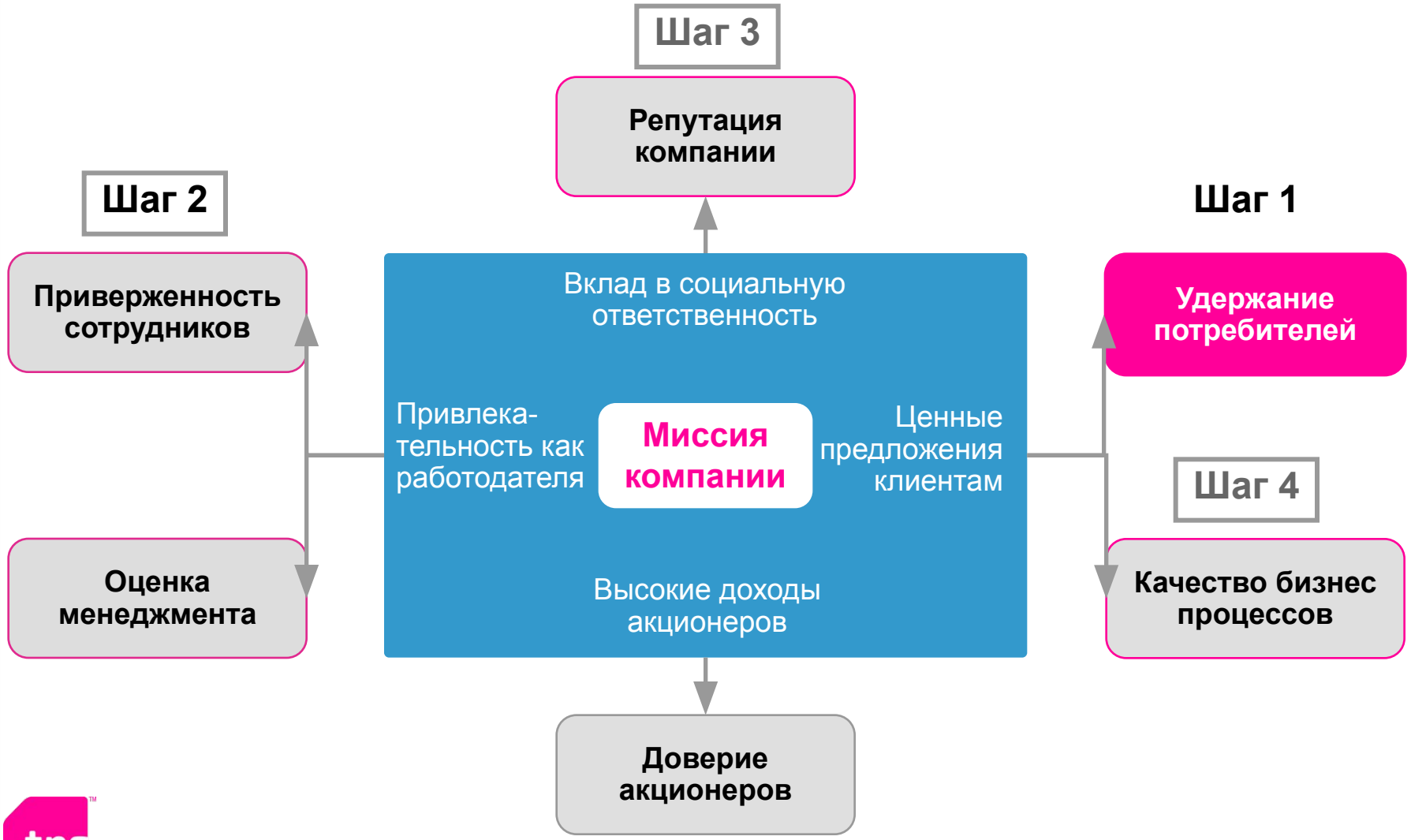
Stakeholder Management – управления взаимоотношениями со стейколдерами

STAKEHOLDER

MANAGEMENT

tns

Stakeholder Management в системе управления



Trust Survey 2010

Роль ‘доверия’ в отношениях с потребителями

Что больше всего влияет на отношения с клиентами

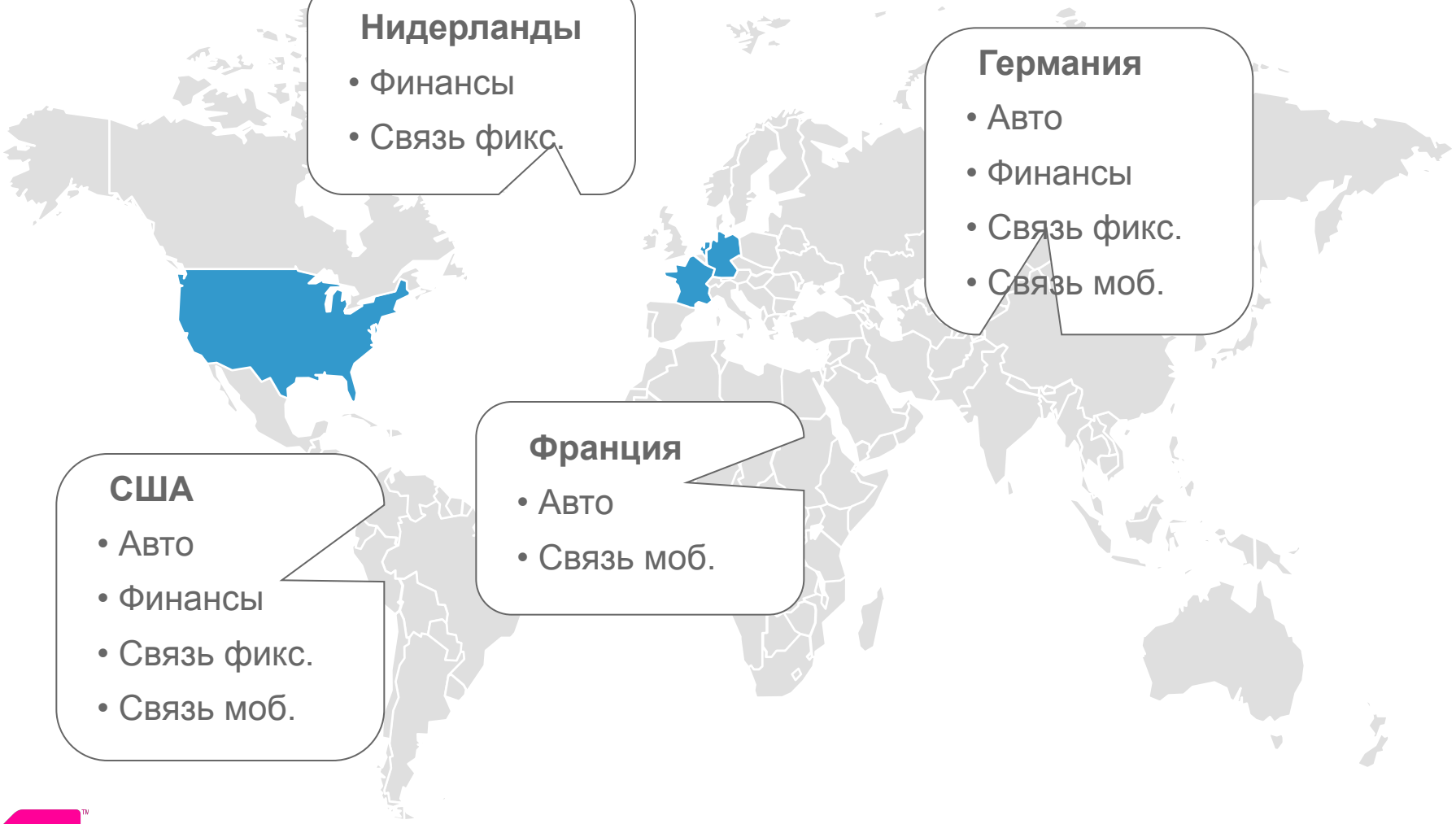
Доверие = Дружба

“Без доверия нет лояльности”

“Доверие позволяет компании сохранить клиентов в трудные времена”

Trust Survey 2010

География и рынки



Trust Survey 2010

Содержание исследования

- Измерение удовлетворенности и репутации компании:
  - TRI*M Customer Retention
  - TRI*M Corporate Reputation
- 9 вопросов про доверие и эмоциональную связь с брендом
- Валидизацонные бизнес-индикаторы
  - Открытость к предложениям конкурентов
  - Открытость к кросс-продажам (cross-selling)
  - Открытость к новым инновационным продуктам бренда (up-selling)

Что же такое “доверие”?

ДОВЕРИЕ

=

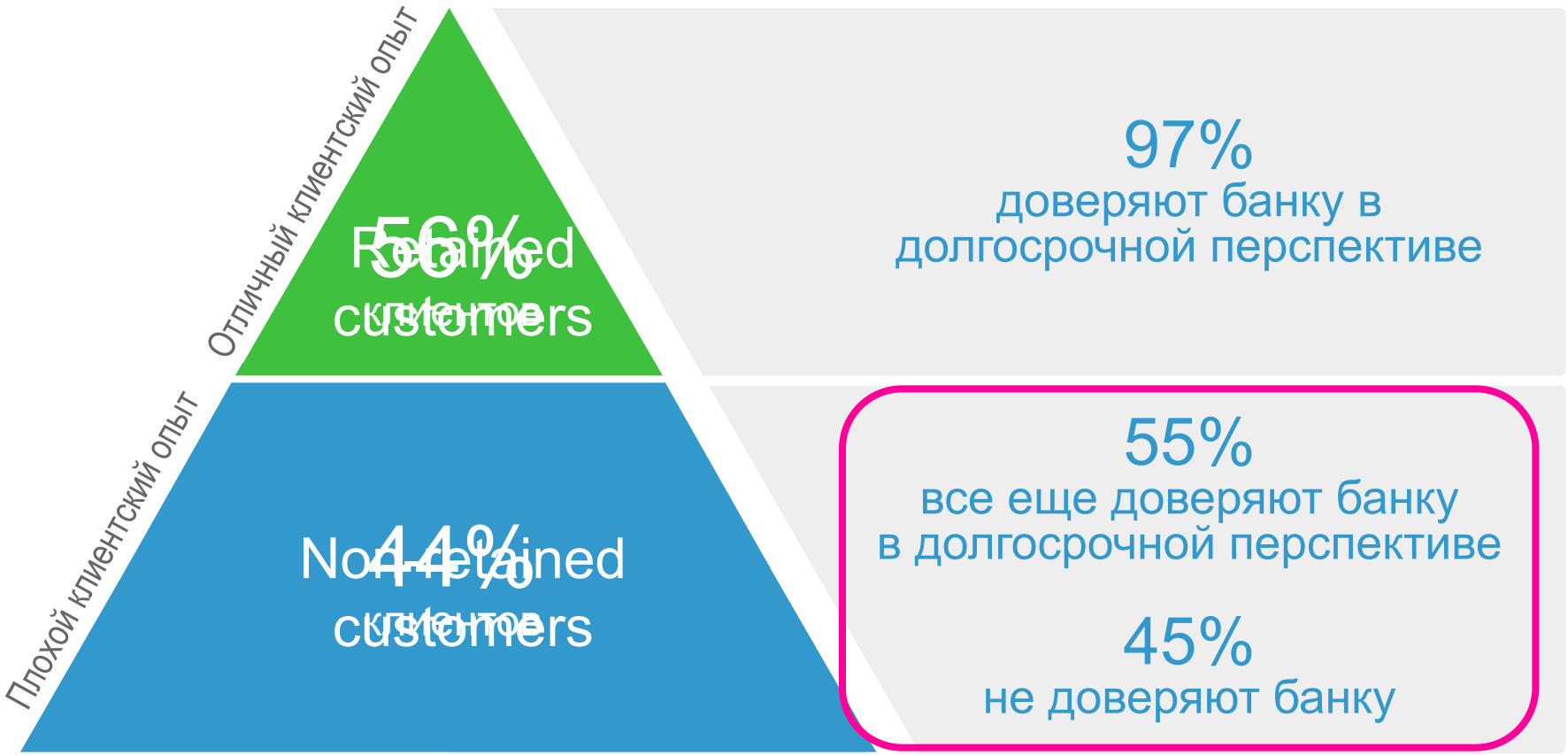
Насколько вы можете доверять банку в долгосрочной перспективе?

+

Является ли для вас банк партнером, на которого всегда можно положиться?

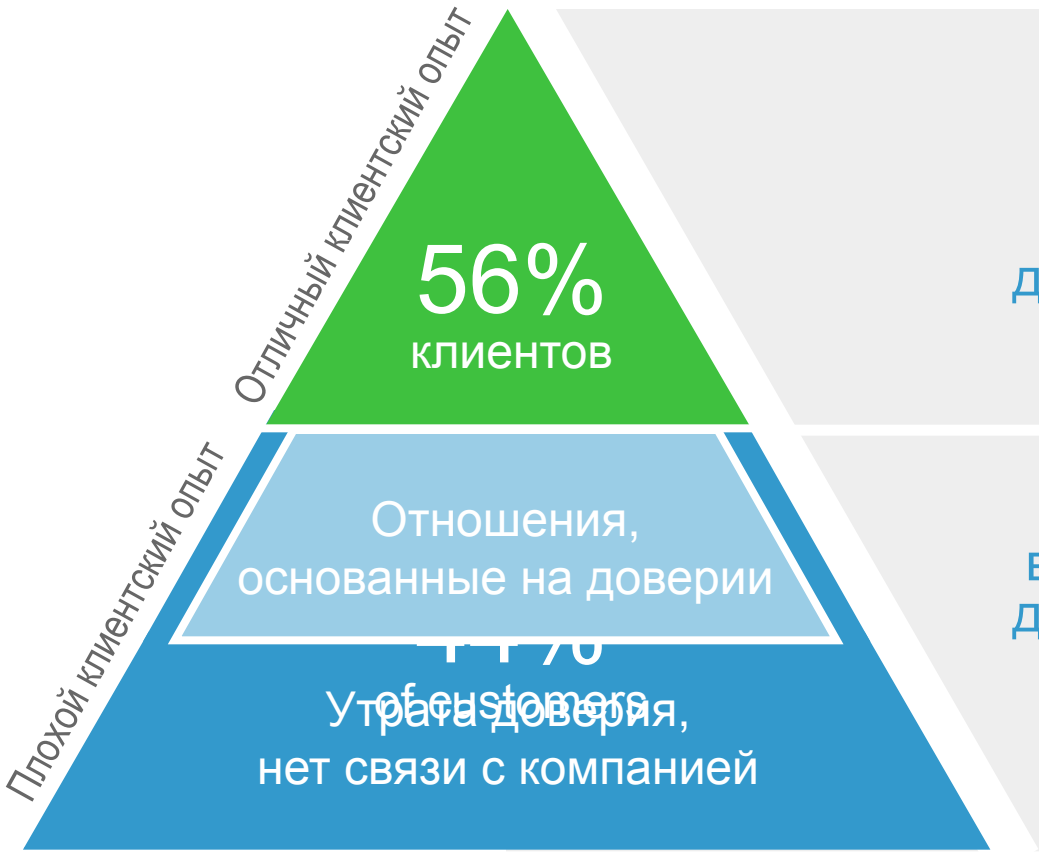
Как доверие помогает удерживать клиентов

Доверие начинает работать, когда клиент неудовлетворен



Как доверие помогает удерживать клиентов

Доверие начинает работать, когда клиент неудовлетворен



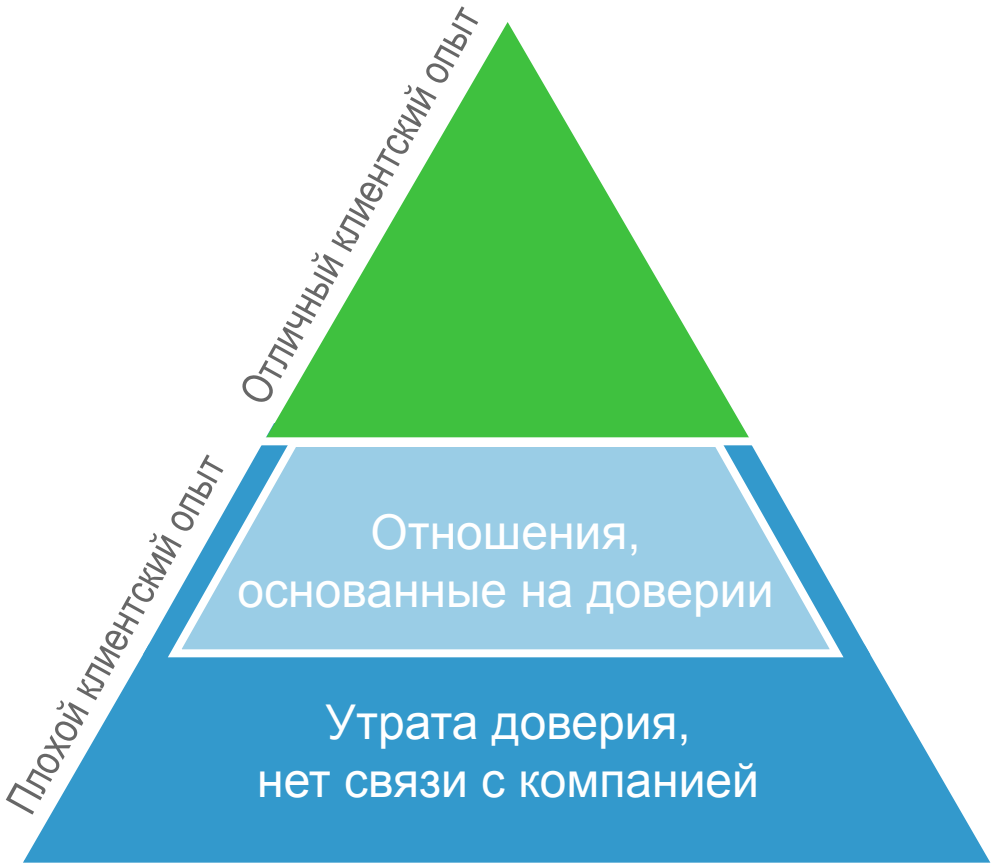
97%
доверяют банку в долгосрочной перспективе

55%
все еще доверяют банку в долгосрочной перспективе

45%
не доверяют банку

Связь с бизнес-результатами

Доверие компании приводит к тому, что часть клиентов остаются лояльными компании даже будучи неудовлетворенными



Связь с бизнес-результатами

Loyalty*	Cross Selling*	Up Selling*
47%	37%	39%
25%	16%	13%

* Validation Questions (Top-2 Box Ratings)

Роль ‘доверия’ в отношениях с потребителями

Любовь

Энтузиазм ?

Что больше всего влияет на отношения с клиентами

Доверие = Дружба

“Без доверия нет лояльности”

“Доверие позволяет сохранять бизнес в трудные времена, когда клиент неудовлетворен”

Что такое ‘энтузиазм’?

Это страсть

Почему важен Энтузиазм?

Энтузиазм ведет бизнес к успеху

25,000,000 iPhones было продано в 2009

73,000,000 iPhones будет продано в 2011

300,000,000 iPods продано, начиная с 2001

более 500,000 Apps доступно в iTunes Store

12,000,000,000 песен было загружено через iTunes

МИЛЛИОНЫ ЛЮДЕЙ ВО ВСЕМ МИРЕ ИСПЫТЫВАЮТ ЭНТУЗИАЗМ ПО ОТНОШЕНИЮ К БРЕНДУ

Как измерять ‘энтузиазм’?

ЭНТУЗИАЗМ

=

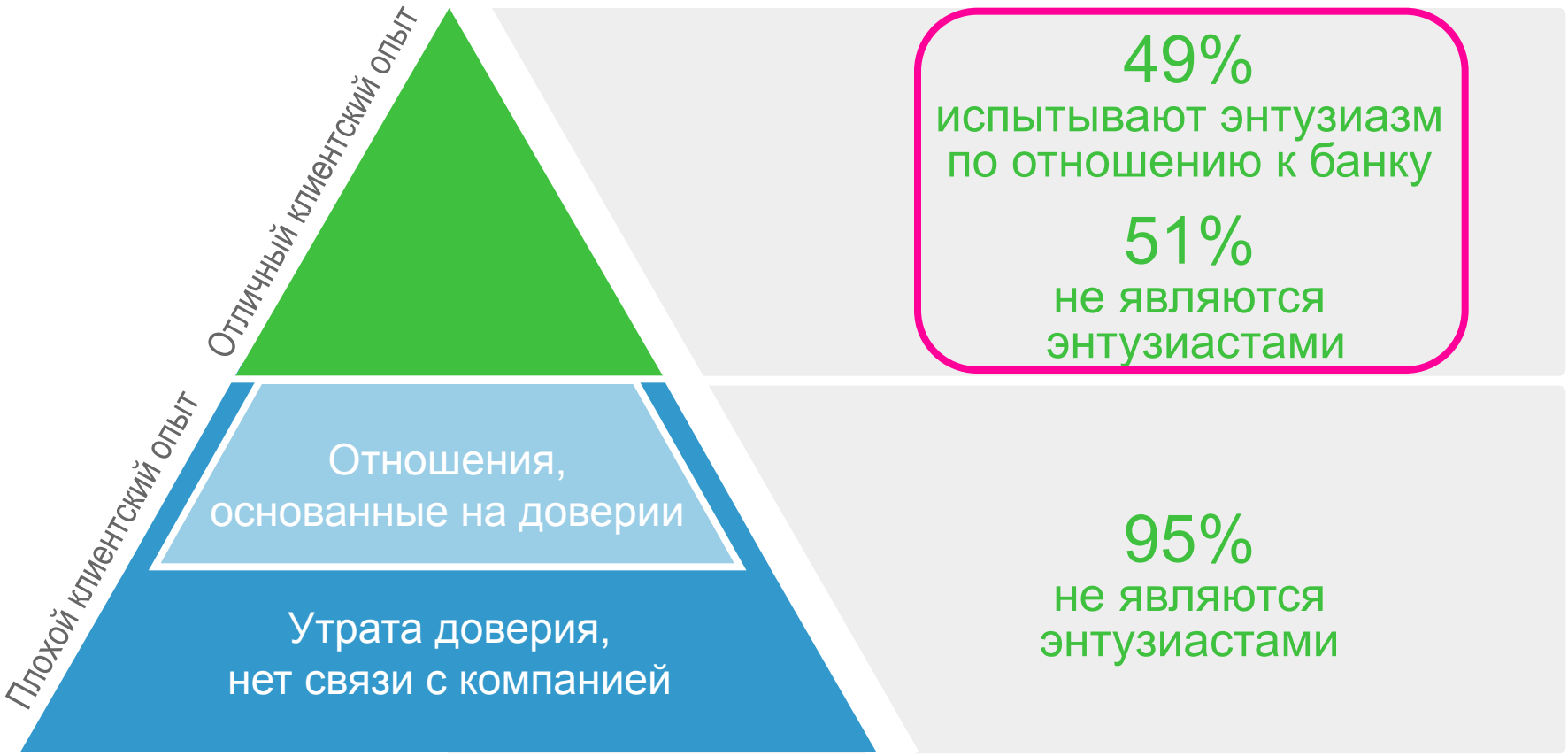
Как бы вы оценили компанию Apple с точки зрения ее способности поражать вас своими успехами?

+

Насколько бы вы были разочарованы, если бы компания Apple перестала существовать?

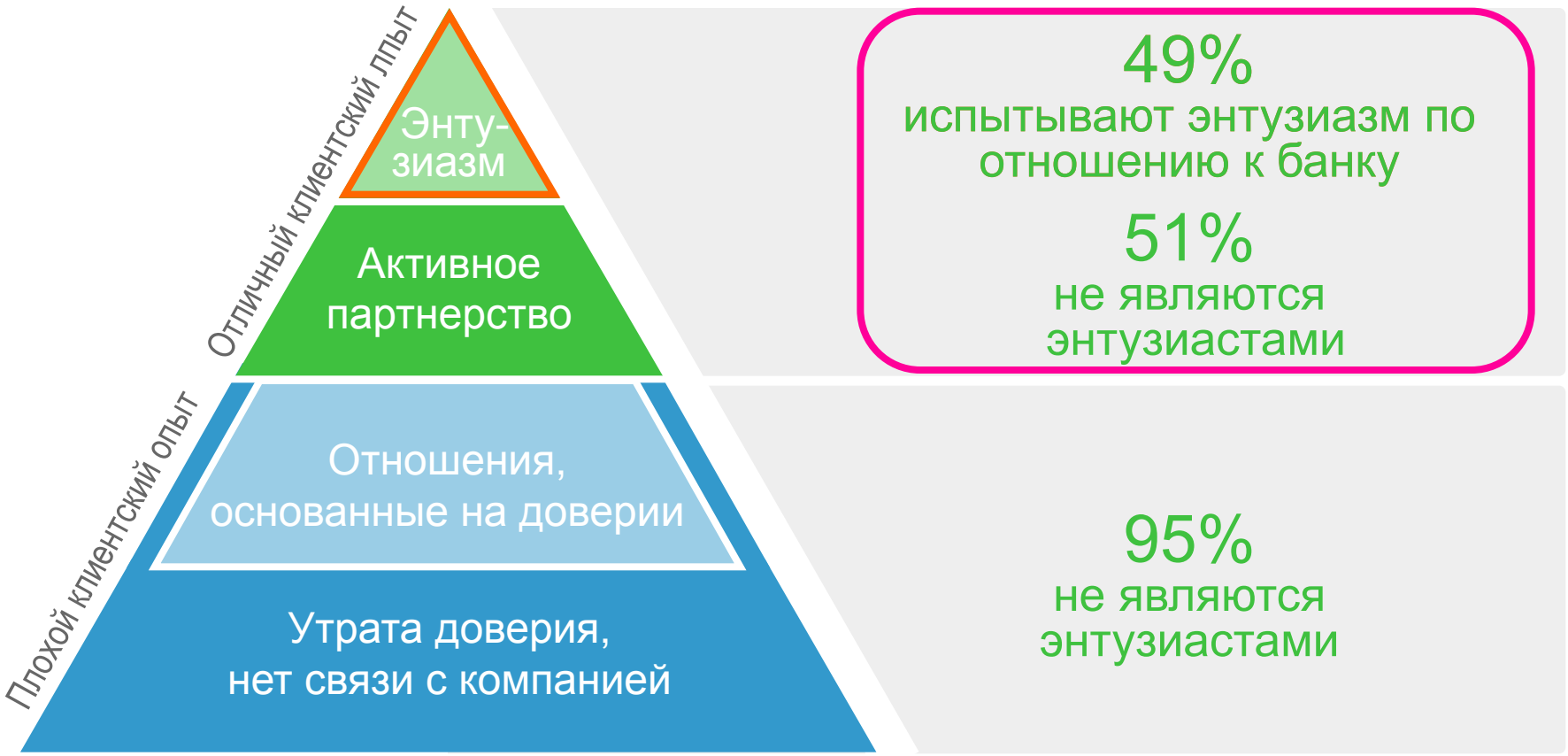
Роль Энтузиазма в отношениях с клиентами

Энтузиазм играет роль только тогда, когда клиенты удовлетворены



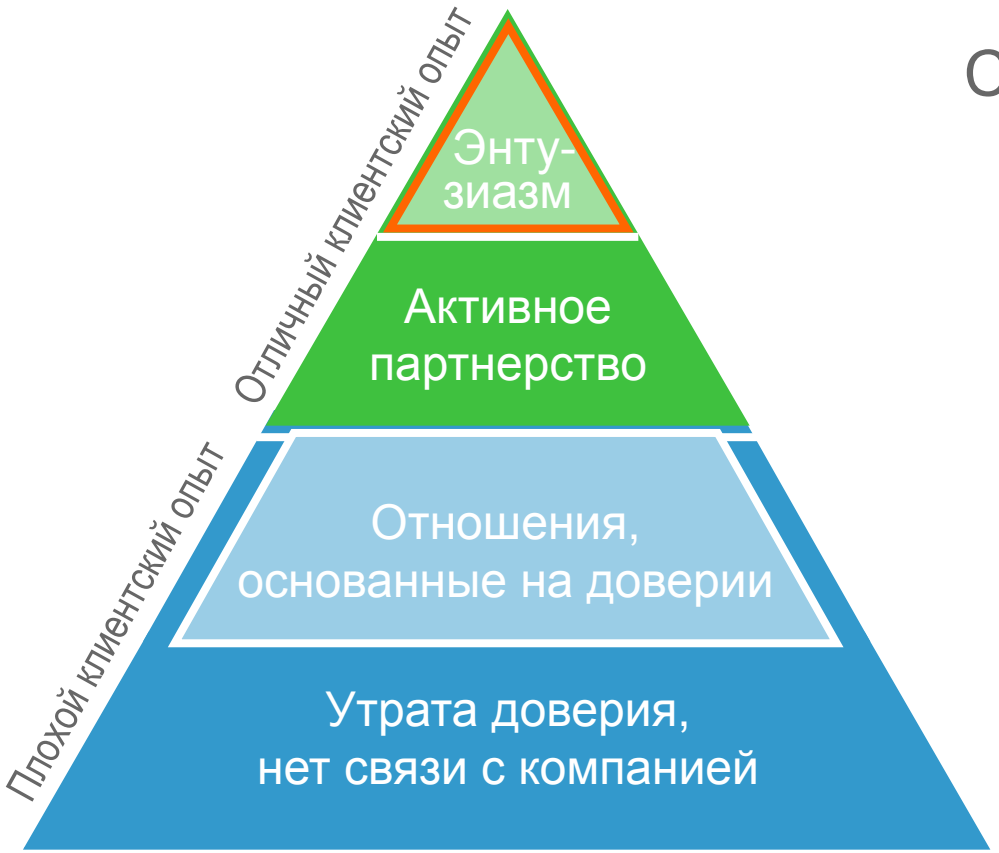
Роль Энтузиазма в отношениях с клиентами

Энтузиазм играет роль только тогда, когда клиенты удовлетворены



Связь с бизнес-результатами

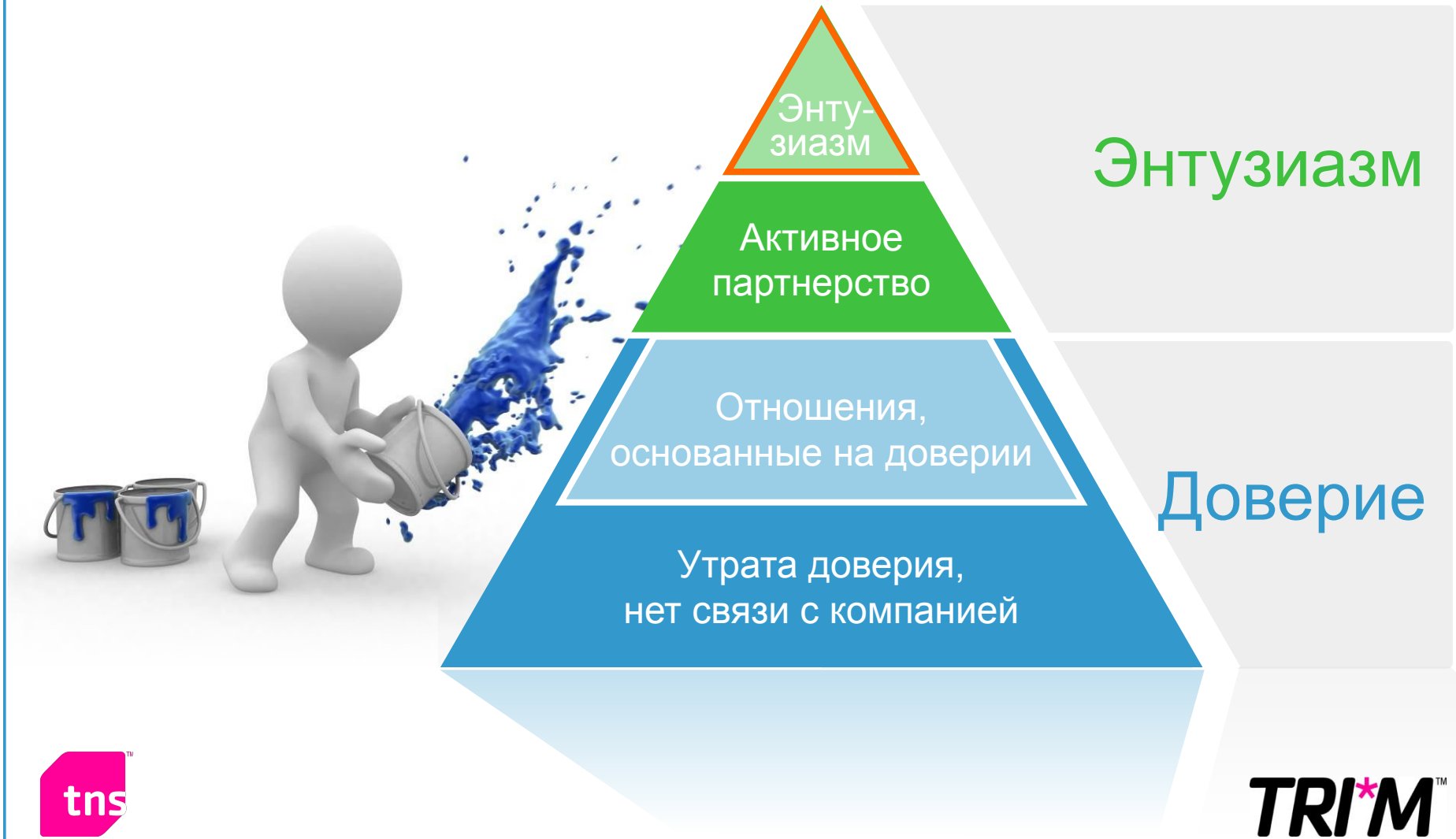
Большое количество Энтузиастов – отличительный признак успешных компаний



С	и	у	и
81%	85%	90%	
77%	72%	70%	
47%	37%	39%	
25%	16%	13%	

* Validation Questions (Top-2 Box Ratings)

TRUST+ – как превратить потребителей в энтузиастов



tns

TRI*M

TRUST+ мида отношений с клиентами

Как себя ведут разные группы клиентов

- Хотят оставаться клиентами!
- Проактивно связаны с компанией

- Им нравится компания
- Не планируют уходить

- Прощают ошибки
- Верят в будущие отношения

- Не проявляют интереса к компании

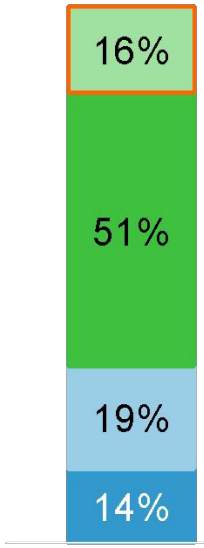
Trust Survey 2010

Банки Германии. Пример

Хороший клиентский опыт, но очень низкая доля Энтузиастов

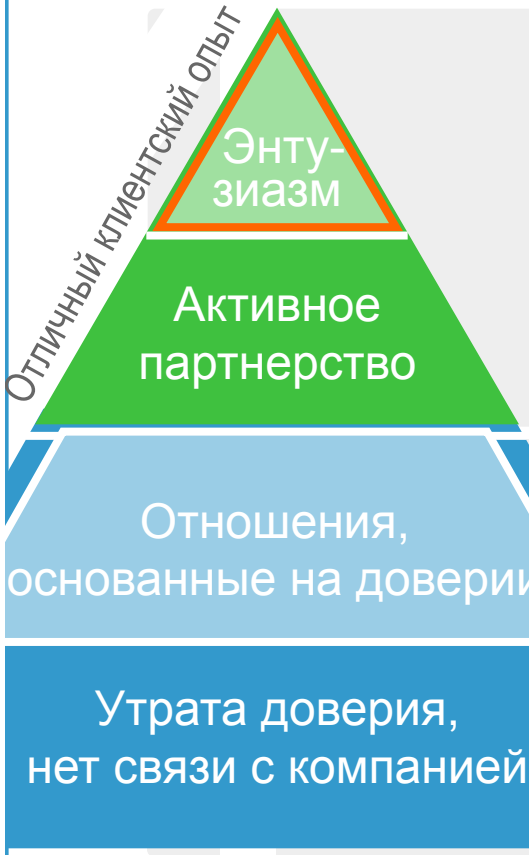
Плохой кл еще

Отличный клиентский опыт превратил клиентов в Энтузиастов!



Нацио-
нальный
банк 1

TRUST+ мида отношений с клиентами



Основные драйверы Энтузиазма

Про-активность компании
Инновационность компании
Своевременной информирование клиентов
Качество работы с жалобами
Ориентация на потребности клиентов

Основные драйверы Доверия

Выполнение обещаний
Надежность
Качество работы с жалобами
Приверженность персонала
Компетентность персонала

Будущее управления клиентским опытом

Превращение клиентов в энтузиастов

TRUST+

Спасибо!