

Маркетинг

Тема 3. Анализ потребителей

Селевич Татьяна Семеновна

к.э.н., доцент Школы инженерного предпринимательства ТПУ

Popova_ts@rambler.ru, 8-905-089-75-94 WhatsApp, Telegram, VK

1. Анализ мотивов типажей
2. Проверка правильности выбора ЦА
(инструмент «кодовый замок»)
3. Персонификация ЦА

Мотивация бывает явная и скрытая.

Чем мотивация отличается от боли?

Боли клиента - состояние дискомфорта, которое испытывает потенциальный покупатель в связи с неудовлетворённой потребностью (**КАК?** – про чувства, эмоции).

Потребность клиента - дельта между текущим состоянием потребителя и идеальным / желаемым состоянием потребителя (**ЧТО надо сделать?**).

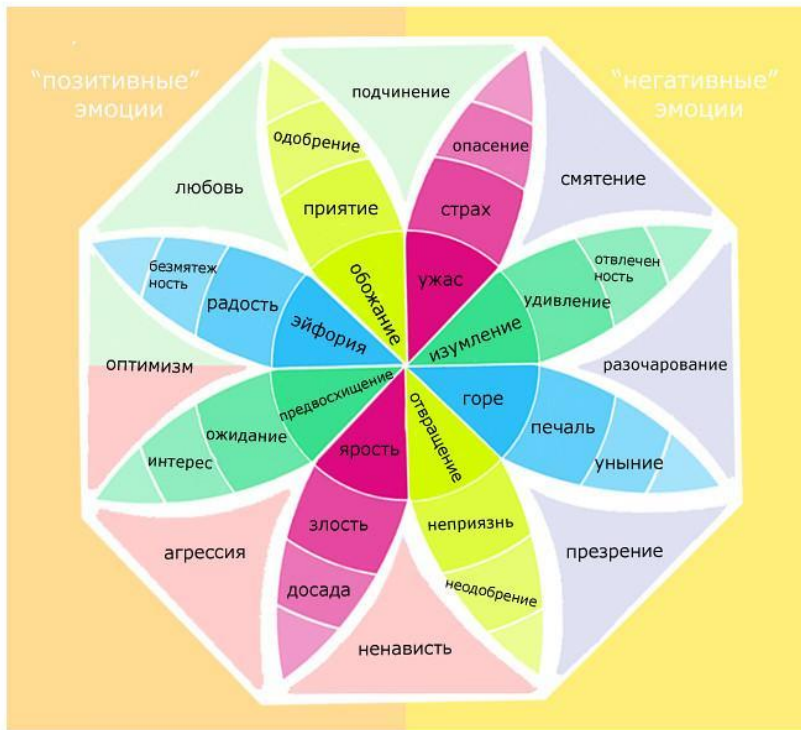
Мотивация клиента – совокупность соображение, интересов, запросов, которыми потребитель руководствуется, принимая решение о предпочтительности товара и целесообразности его приобретения (**аргумент, ЗАЧЕМ или ПОЧЕМУ?**).

Современный подход: нет одного «я», принимающего решения.

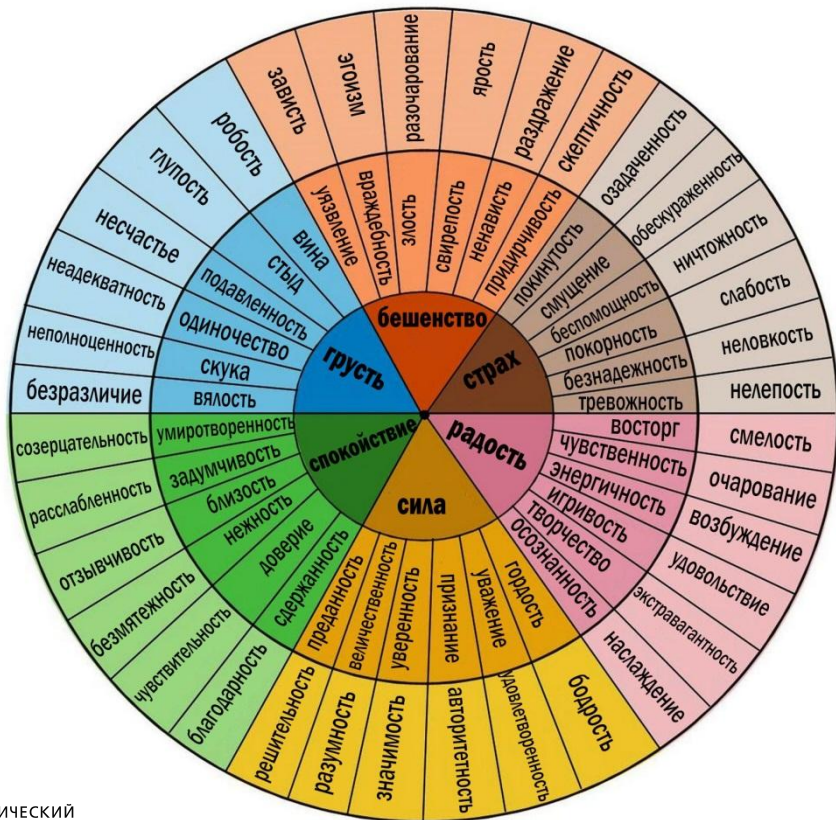
- 1. Переживающее «я»** – сиюминутное сознание.
- 2. Комментирующее «я»** – собирает воспоминания, принимает решения на основе многих факторов.

Боли клиента - состояние дискомфорта, которое испытывает потенциальный покупатель в связи с неудовлетворённой потребностью (КАК? – про чувства, эмоции).





- агрессивное поведение
- подчиненное поведение
- отчужденное поведение



БОЛЬ А

БОЛЬ Б

БОЛЬ В

БОЛЬ Г

БОЛЬ Д

БОЛЬ Е

БОЛЬ Ж

БОЛЬ N

МОТИВ 1

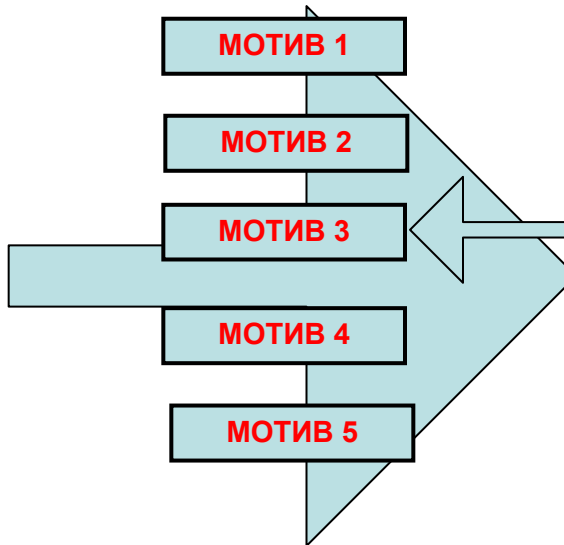
МОТИВ 2

МОТИВ 3

МОТИВ 4

МОТИВ 5

ПОТРЕБНОСТЬ

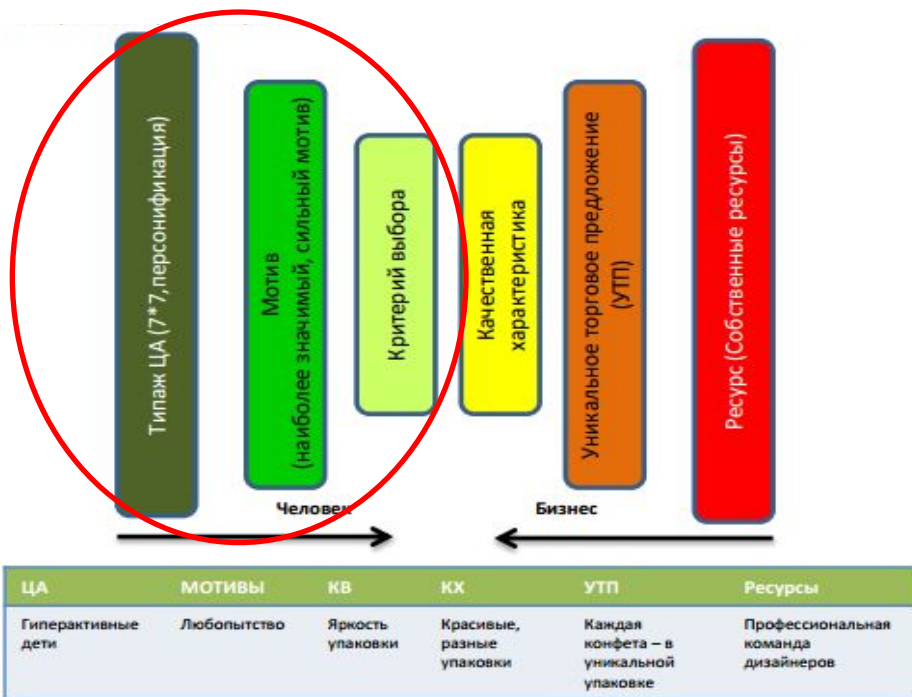


Интерактив

Задание: заполнить таблицу «Анализ мотивов» для отобранных типажей

Типаж	Описание типажа	Явная мотивация	Скрытая мотивация/боль

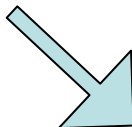
Инструмент «Кодовый замок»



ЗАМОК

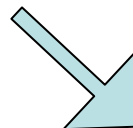
ТИПАЖ

- Типаж 1
- Типаж 2...



МОТИВ ПОКУПКИ

- Мотив 1
- Мотив 2

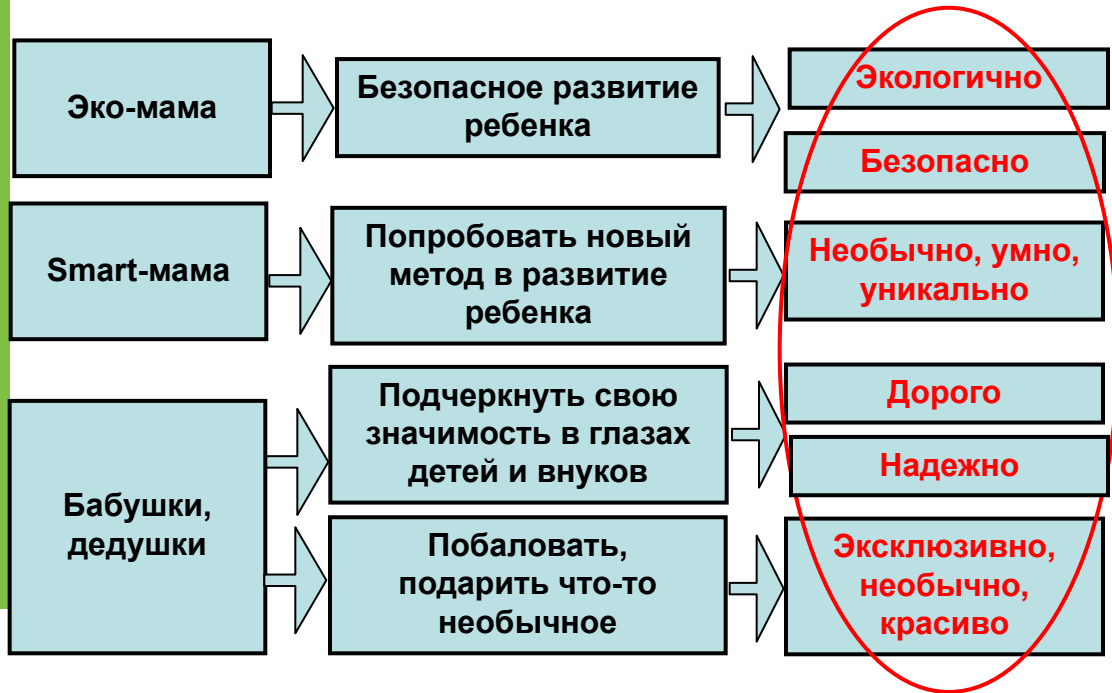


Критерии выбора

- Просто
- Быстро
- Удобно...



Представляем «кодовый замок» ключевых типажей потребителей и их критериев выбора



КODOBЫЙ КЛЮЧ



РЕСУРС

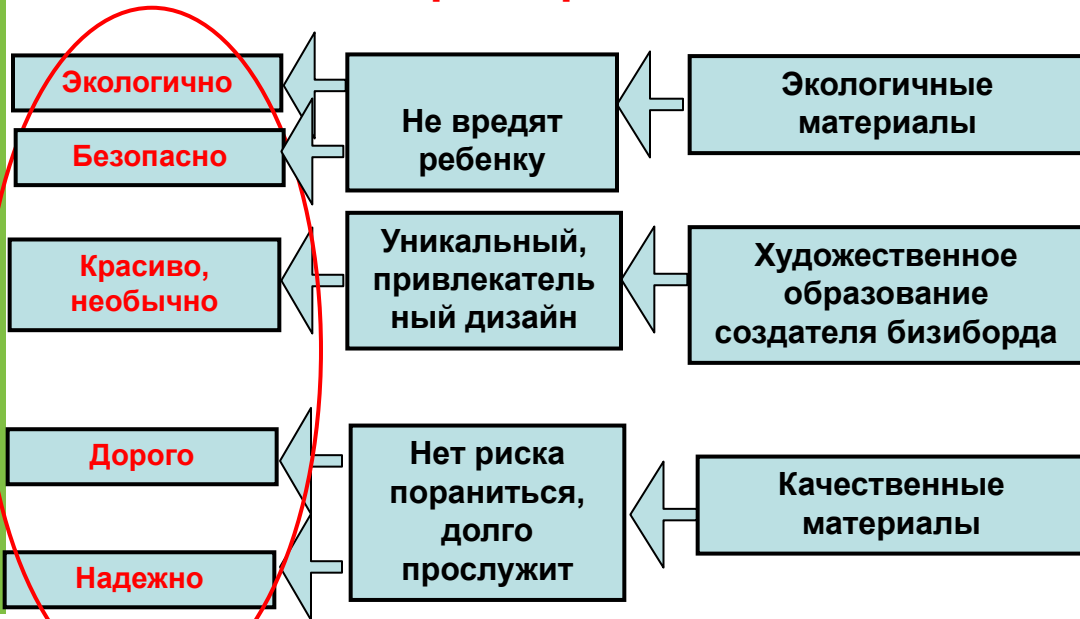
- Материальные
- Финансовые
- Человеческие
- Знаниевые
- Клиентские
- Связи

УТП

**Качественные
характеристики**

- Просто
- Быстро
- Удобно...

Представляем «кодовый ключ» ключевых ресурсов и качественных характеристик



ЗАМОК сошелся?

ТИПАЖ

- Типаж 1
- Типаж 2...

МОТИВ ПОКУПКИ

- Мотив 1
- Мотив 2

Критерии выбора

- Просто
- Быстро
- Удобно...

ТИП РЕСУРСА

- Материальные
- Финансовые
- Человеческие
- Знаниевые
- Клиентские
- Связи

РЕСУРС

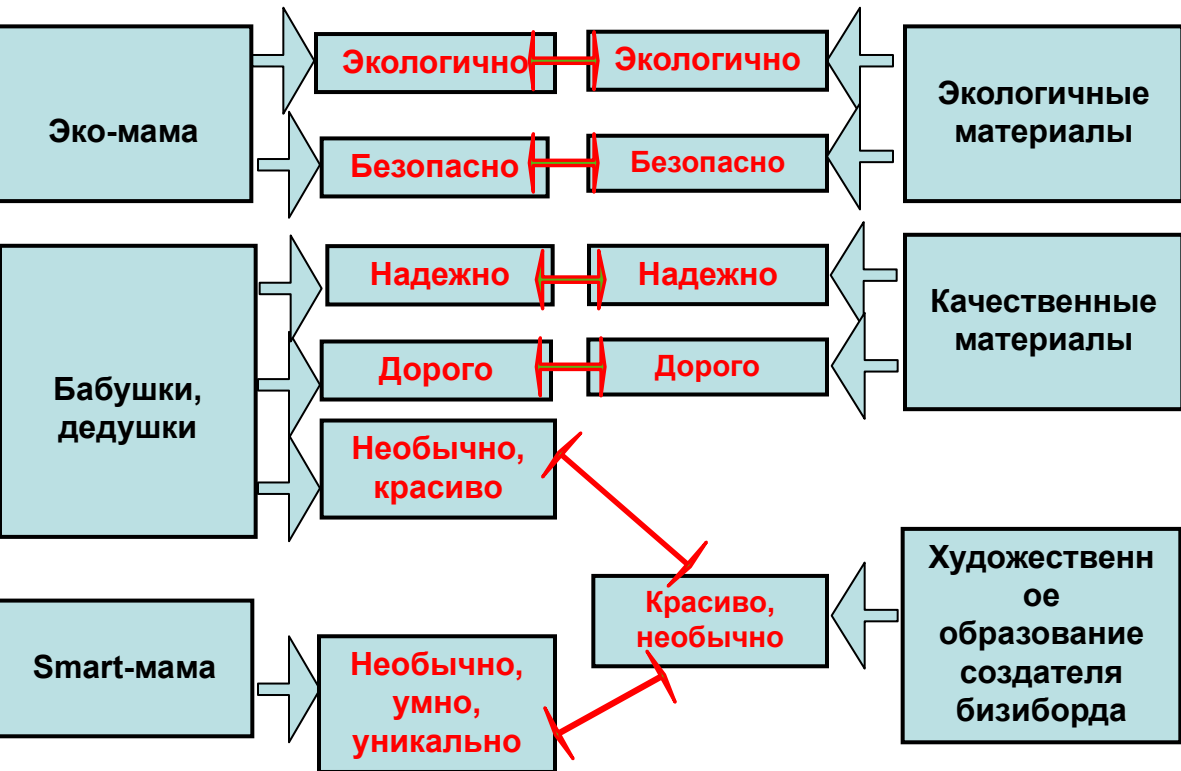
- Ресурс 1
- Ресурс 2
- Ресурс 3...

Качественные характеристики

- Просто
- Быстро
- Удобно...



Ключ и замок сошлись?



Анализ потребителей. Customer Development

ДЗ! На основе кодового замка сформулируйте **ГИПОТЕЗУ** и проверьте ее через интервью с потенциальными клиентами

Типаж (кто именно?)

- ...испытывает **боль** (какую?),
- ... и поэтому готов **тратить**...(деньги? Сколько?)
- ... на покупку **товара** (какого?),
- ... чтобы ощутить **эффект** (какой?)

Подробнее про интервью тут:
<https://ppt-online.org/27749>

Итог анализа – ЦЕЛЕВОЙ ТИПАЖ(и) (не профиль сегмента)

Кто? Что хочет? Почему? Зачем?

Портрет покупателя

- 25 – 35 лет
- Не женаты/не замужем
- Без детей/молодые семьи
- Начинающие карьеру
- Причина покупки: цена и дизайн
- Текущий автомобиль: нет / российский / подержанный

Те, для кого важен стиль и технологии, активные, энергичные, стремящиеся к самовыражению.



Мужчины

70%



Женщины

30%



Итог анализа – ЦЕЛЕВОЙ ТИПАЖ(и) (не профиль сегмента)

SMP



КТО? Компания, продукт, акция
Gillette Series After shave Balm&Gel



ДЛЯ КОГО? ЦА
—Для современных и успешных мужчин...



ЧТО? Сообщение, выгодное
... говорит, что After shave Balm&Gel помогает коже выглядеть здоровой

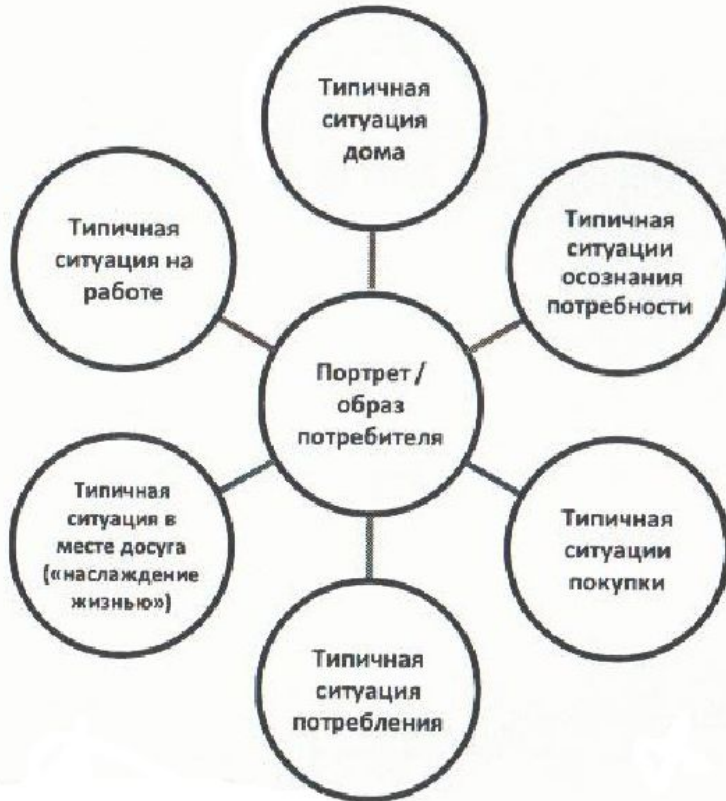


ЗАЧЕМ? Мотив ЦА
... после чего... ты чувствуешь себя уверенным и готов общаться с людьми

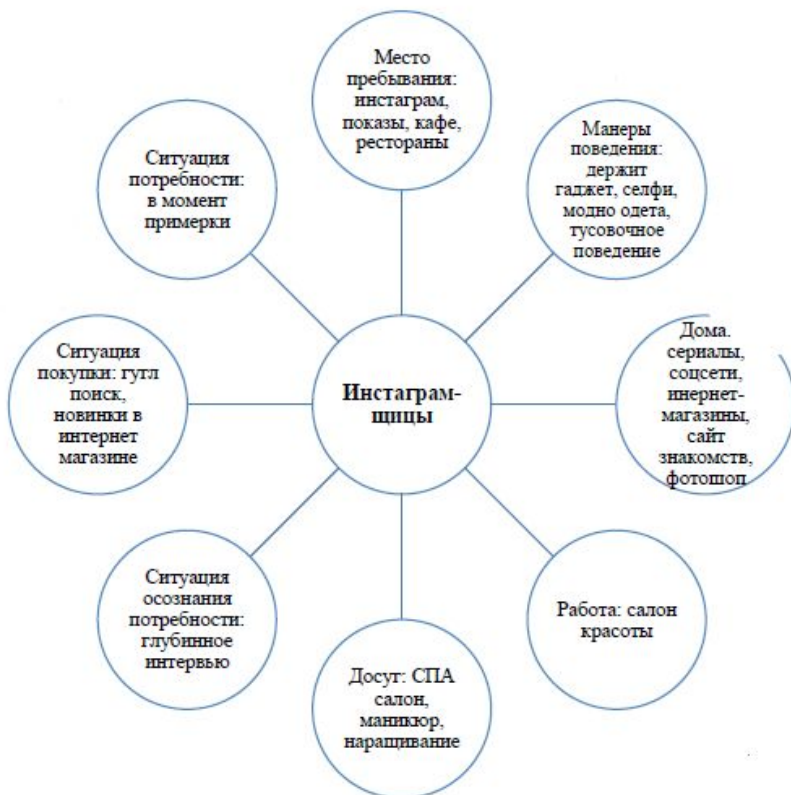


ПОЧЕМУ? Аргумент в поддержку,
...потому что гель устраняет покраснение кожи!

Инструмент «Персонификация»



Инструмент «Персонификация»



Представьте типаж в виде аватара

Шаг 2. Опишите свойства каждого аватара (общий портрет)



Ольга, 37 лет, хозяйка салона красоты (магазина одежды, семейное кафе). Бизнес ей подарил любимый мужчина. Она "отличница". Хорошо училась в школе, 2 высших образования и куча пройденных курсов. Она всегда идет в ногу со временем, старается быть в тренде. Прислушивается к советам помощников, но решение принимает сама. Важнее всего для нее - это доказать любимому мужу свою независимость и самодостаточность. Она чувствует себя за ним, как за каменной стеной. Поэтому спокойна и свободна развиваться в любых творческих и бизнес направлениях. Между которыми граница для нее практически стерта. Умеет считать деньги. Ко всему подходит взвешенно и мудро.



Подробнее о том, как составить аватар – тут:
<https://memberlux.ru/avatar-klienta/>

Обратная связь 😊