

WHY **ENGAGING** THE RIGHT
CUSTOMERS IS **ESSENTIAL**
TO **WINNING** IN BUSINESS


beyond

THE BRAND



JOHN WINSOR



The background features several large, overlapping orange arcs that create a sense of movement and depth. The text is centered within these arcs.

Больше, Чем Брэнд,

**или Почему правильные клиенты настолько
важны для выживания бизнеса**

Две новые реалии маркетинга



1. Меняйтесь или умрите



2. Клиенты хотят больше контроля



“Consumers are beginning in a very real sense to own our brands and participate in their creation... We need to learn to begin to let go”

- A. G. Lafley, CEO and Chairman of P&G, October 2006





Как такое стало возможным?

Люди хотят принимать участие
в разработке маркетинга и
продукции совместно с
компаниями.





Сколько поступает спецзаказов на Mini
Coopers в течение года?



60% или 24000



Что значит совместное
участие?



Это значит делать будущее
вместе.



Потребители контролируют диалог

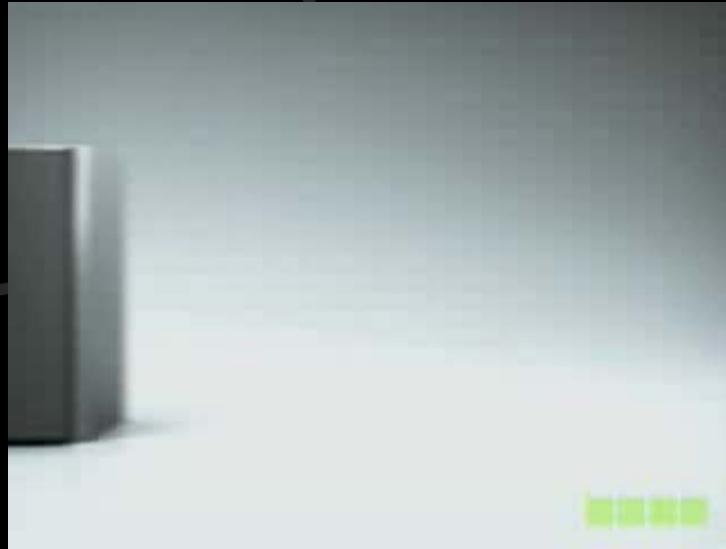


Что происходит, когда
потребитель в состоянии
сделать отличную рекламу и
сообщить о своем опыте
миллионам людей?



Реклама Sony





“Мы хотим слышать как такие люди разговаривают друг с другом – пусть работают на собственных условиях, а не на наших”.

Майк Фасуло, начальник отдела корпорации Sony



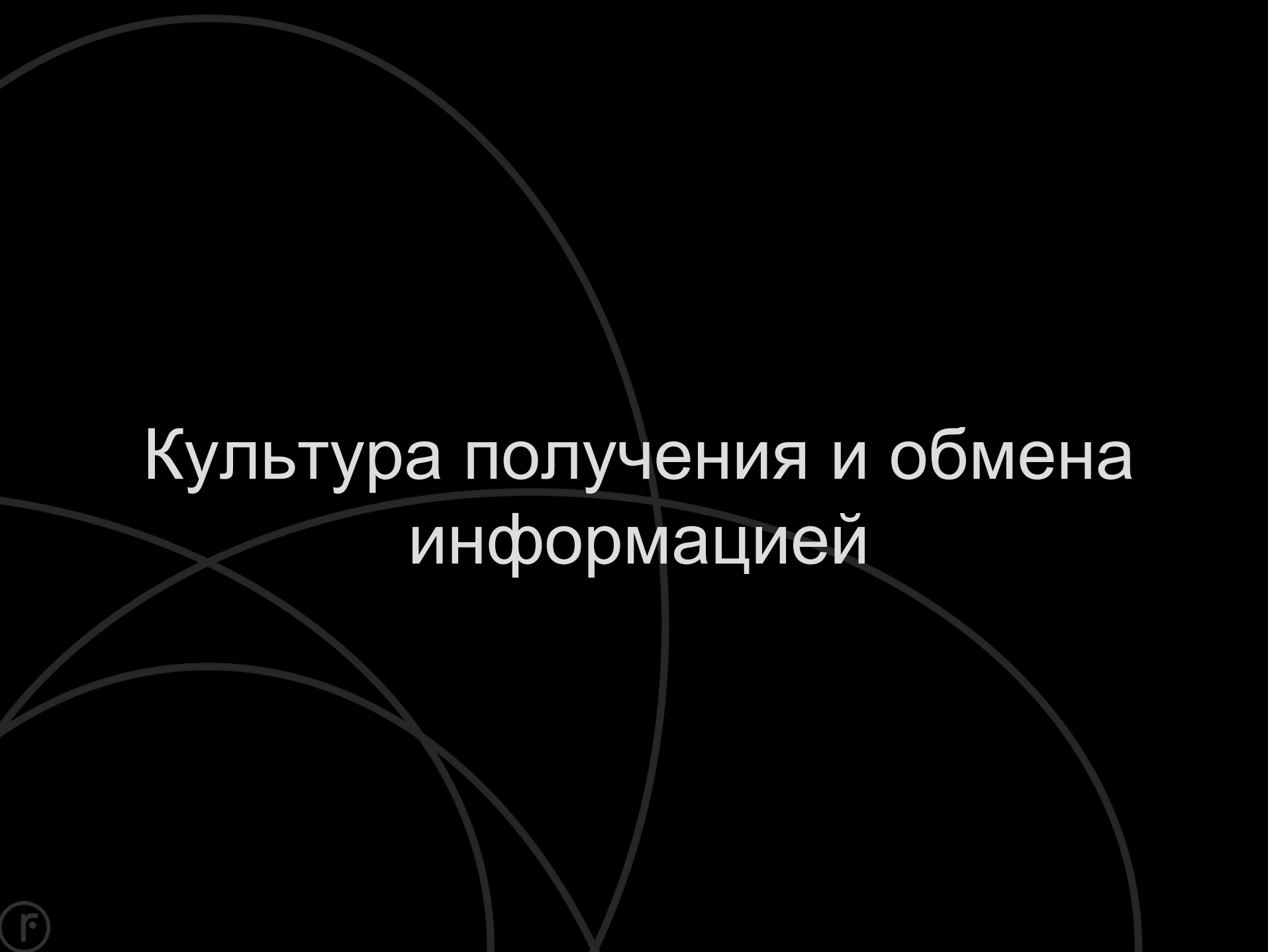
У людей выработался
иммунитет на бренды



ЭКСТРИМ!







Культура получения и обмена информацией



You Tube Broadcast yourself. Watch and share your videos worldwide! [Sign Up](#) | [Log In](#) | [Help](#)

[Home](#) [Videos](#) [Channels](#) [Groups](#) [Friends](#) [Upload](#)

[My Videos](#) | [My Favorites](#) | [My Messages](#) | [My Subscriptions](#) | [My Playlists](#) | [My Groups](#) | [My Profile](#)


Search Videos

Watch
Instantly find and watch 1000's of fast streaming videos.


Upload
Quickly upload and tag videos in almost any video format.

Share
Easily share your videos with family, friends, or co-workers.


Recently Viewed (9 - 12 of 12) [More Recently Viewed](#)




[NFL Hardest Hits](#)
4 seconds ago



[Fights & Violence](#)
4 seconds ago



[Napoleon Dynamite Dan...](#)
5 seconds ago



[iMac G5 vs iMac Intel](#)
5 seconds ago

Today's Featured Videos... [See More Videos](#)

Faux IPOD commercial
Last "commercial" we made for studio 2. fly moves, right?
Tags # [ipod](#) : [dance](#)
Added: 1 day ago by [ahw142](#)
Runtime: 00:28 | Views: 61,036 | Comments: 89
★★★★☆ (313 ratings)

trailer06
snowboarding
Tags # [snowboarding](#) : [trailer](#)
Added: 1 day ago by [triple8](#)
Runtime: 01:01 | Views: 5,323 | Comments: 14
★★★★☆ (27 ratings)


2007 Wrangler Running Footage
The new, redesigned 2007 Wrangler. This one has the cool new hard top that comes apart in sections.
Tags # [jeep](#) : [wrangler](#) : [desert](#) : [off road](#) : [4x4](#) : [4x4](#) : [drums](#)
Added: 2 days ago by [theisepchannel](#)
Runtime: 01:19 | Views: 11,348 | Comments: 27

Explore New Features

Groups
Connect with members of similar interests.

Playlists
Organize and share your favorite videos.
[See More](#)

Holiday Video Contest
Win an Xbox 360!



XBOX 360
[Enter Now](#) | [View Entries](#)

Recent Tags:
[lord](#) : [funny](#) : [good](#) : [dragonballz](#) : [paulina](#) : [video](#) : [meatloaf](#) : [yes](#) : [damdami](#) : [pure](#) : [waltman](#) : [cute](#) : [BOYS](#) : [d.u.m.e.](#) : [miami](#) : [giggs](#) : [hot](#) : [stalker](#) : [nadia](#) : [dark](#) : [amy](#) : [echo](#) : [violent](#) : [80s](#) : [55](#) : [ryan](#) : [ramirez](#) : [day](#) : [ccs](#) : [sailormoon](#) : [music](#) : [japan](#) : [bloody](#) : [funny](#) : [rock-n-roll](#) : [kate](#) : [james](#) :

Что происходит, когда клиенты могут бесплатно обмениваться вашей продукцией?



Слишком большой выбор,
слишком мало времени



Dump your old Crest
because now there's
an improved Crest.



Crest's Fluoristan formula had the most effective decay-fighting ingredient ever put in a toothpaste: Fluoride. But we weren't satisfied.
So what did we do?
We strengthened the Fluoristan formula.
What does this mean to you?
Crest's strengthened formula now makes more decay-fighting Fluoristan available longer. Laboratory tests prove it!
So for fewer cavities, have checkups. Watch treats. And brush after eating with improved Crest.

Общедоступность бренда:

На сайте Amazon имеется 7000 книг по вопросам брендинга.

Какую зубную пасту Crest выбрать, когда их целых 25?



Мощь подрывных технологий





**Стараниями Skype и Voip стоимость телекоммуникаций
стремится к нулю.**

The background features several large, overlapping orange arcs that create a sense of movement and depth. These arcs are thin and light in color, framing the central text.

Что могут сделать компании?

В современную эпоху
именно творческие члены
сообщества – люди и
компании – будут
преуспевать от
сотрудничества в
маркетинге и инновациях.




$$y \geq \underline{u}$$

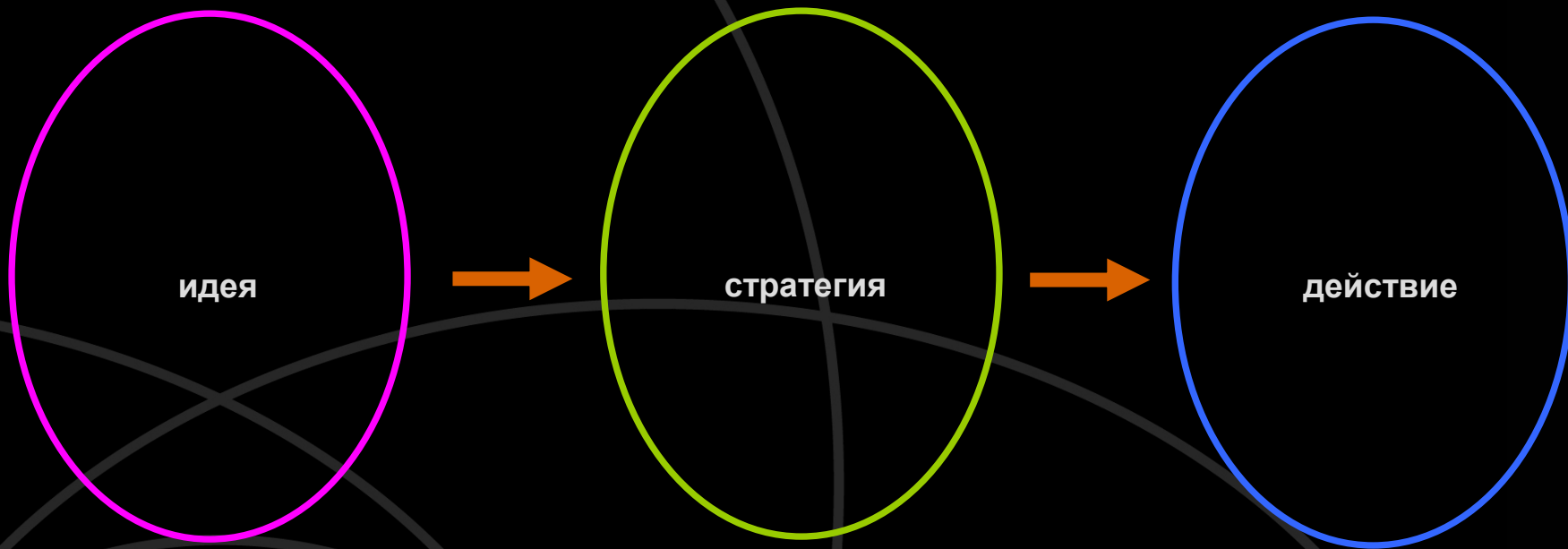


УЧИТЬСЯ \geq ИЗМЕНЯТЬСЯ



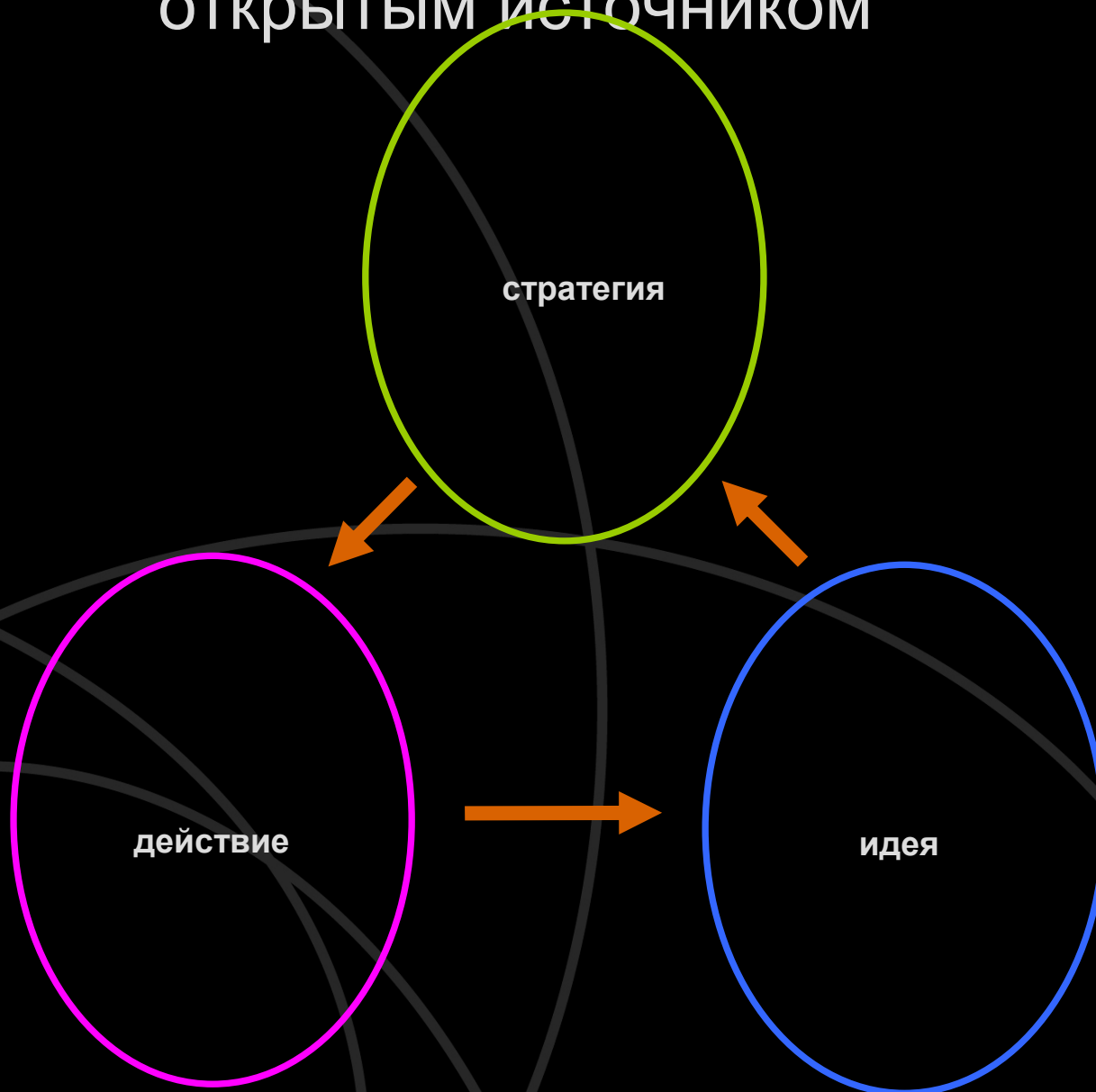
Налаживание
взаимоотношений с клиентами
требует как внешней, так и
внутренней стратегии.





Типичное стратегическое мышление

Стратегическое мышление с открытым источником



The diagram illustrates a conceptual transition. On the left, three overlapping circles in cyan, magenta, and blue are centered around the text 'единое значение'. An orange arrow points to the right, where the same three circles are now nested and centered around the text 'Внутреннее выравнивание'. The background features faint, large-scale overlapping circles in shades of gray.

единое
значение

Внутреннее
выравнивание



ЭКОТОН



The background features several large, overlapping orange arcs that create a sense of movement and flow. These arcs are positioned behind the main text, framing it and adding a dynamic visual element to the slide.

Семь шагов к взаимодействию с клиентами



Фокусируйтесь на КЛЮЧЕВЫХ ГОЛОСАХ

1

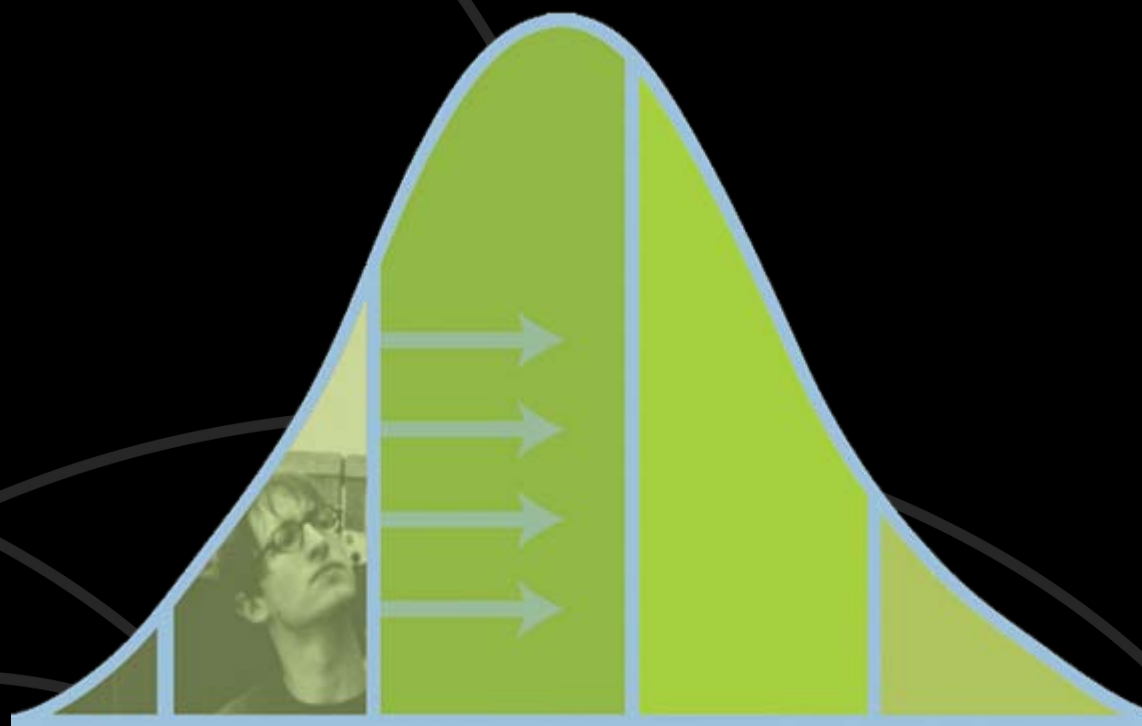


Кто такие ключевые голоса?



1

Фокус на ключевых
голосах



Чувствующие тенденцию:

Лидеры мнений, помогающие определенной
группе общества определиться с тем, что
достойно.



Почему именно чувствующие
тенденцию?



1

Все внимание на
ключевых участников



“Успех «Патагонии» основан на тесной взаимосвязи с конкретным видом спорта и на инновациях, которые неминуемы при постоянном участии в проектах” — Ивон Швинар



1

Культура

Smirnoff и Tea Party



1

Все внимание на
ключевых участников



Речь идет об **игре на опережение**.



1

Все внимание на
ключевых участников

**Сколько человек посмотрели видео Tea
Party?**



1

Все внимание на
ключевых участников

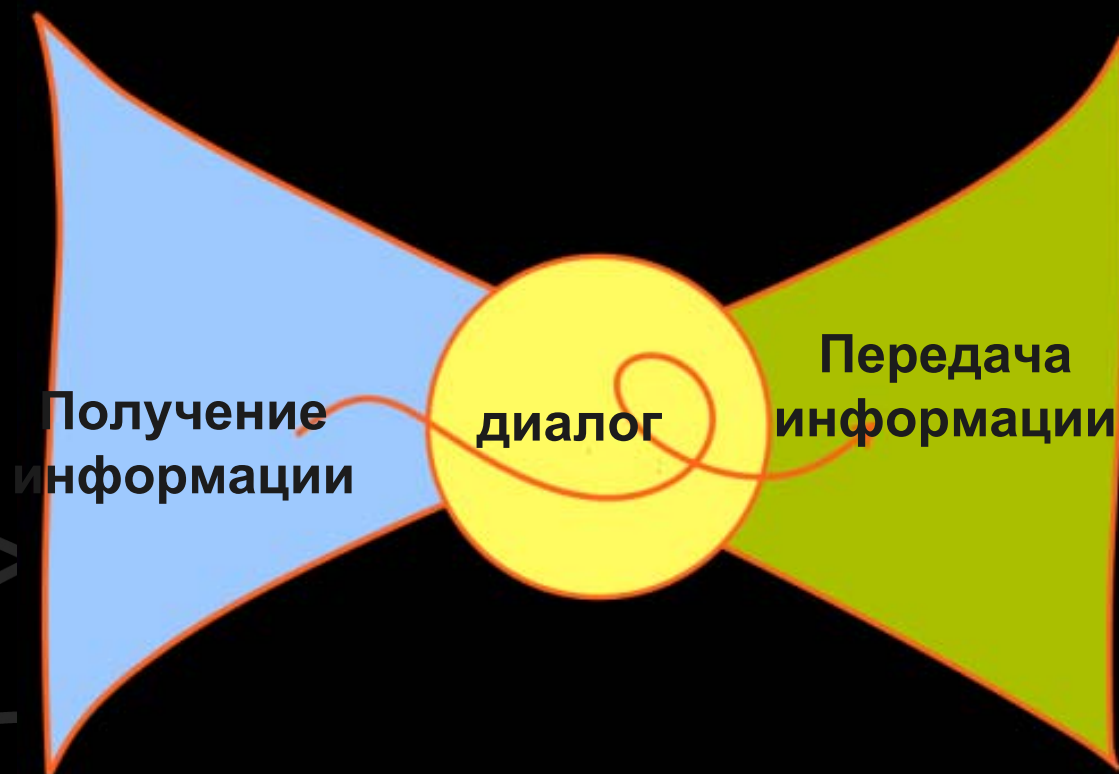
Более 1 600 000 со 2 августа 2006 года



Создание истории

2





Нам свойственно «получить информацию», а потом **рассказать о ней, немного приукрасив**, с тем чтобы привлечь к себе внимание и стимулировать творческий порыв.



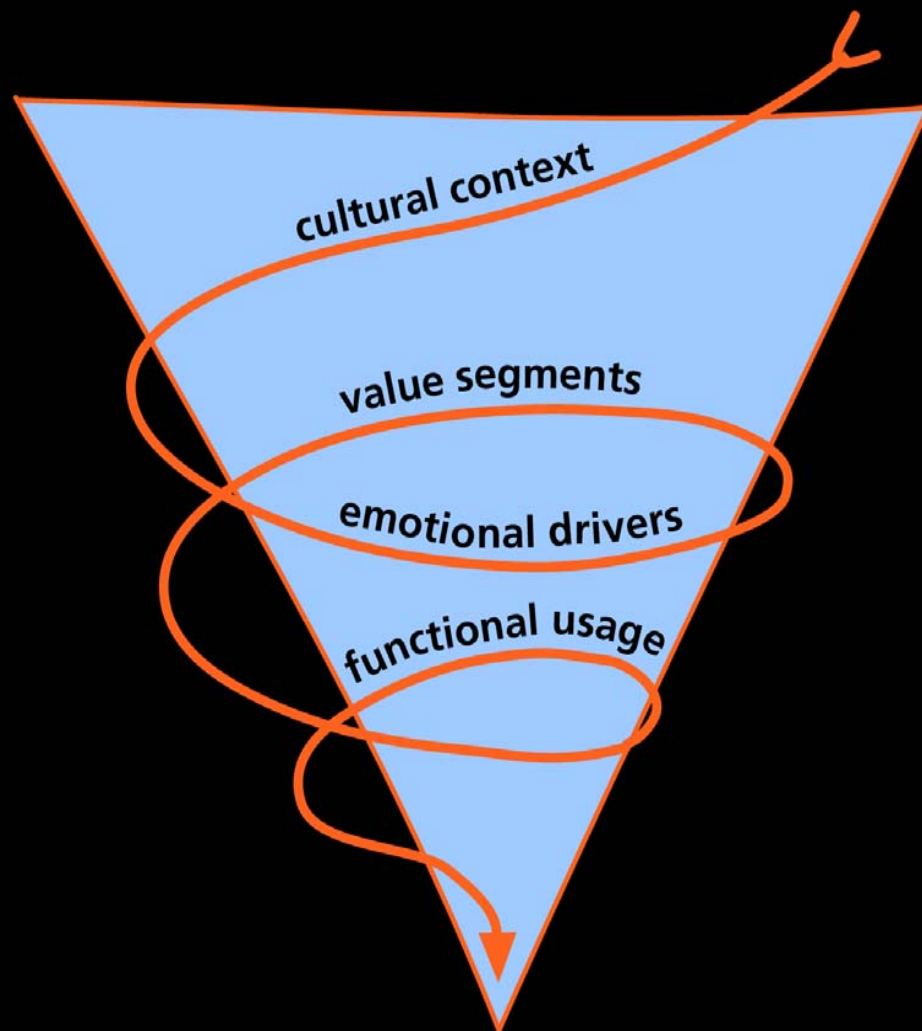


Антропология:

Работа «наощупь» и в контексте в поиске невыразимых и часто противоречащих друг другу потребностных состояний.

1. Контекстный
2. Целостный
3. Натуралистичный

Конус радара



2

Создание
истории

Конус радара – процесс стимулирования людей к формированию мнений.





В контексте и вне его



2

Создание истории



Глубинные интервью:

Время, проведенное с людьми в привычных для них условиях, порождает такие инсайты, которые никогда не возникли бы в иных условиях.



2

Создание истории

Организация «групп в контексте»:

Созовите друзей, родных и посторонних людей, чтобы обсудить с ними темы, которые проще решать в ходе коллективной дискуссии.



Умение слушать



Используйте не только уши



3

Умение слушать



Начинаем с верхушки айсберга.

Председатель правления компании Burton Джейк Бёртон занимается сноубордингом 100 дней в году. Он путешествует по миру, катаясь вместе со своими клиентами и прислушиваясь к ним.



Шесть вещей, о которых
нужно думать, когда
слушаешь.



3

Умение слушать

Концентрируйтесь: 100%-ная
сосредоточенность на беседе.



3

Умение слушать

Не волнуйтесь: Сложно,
разговаривая с клиентом, не
думать о необходимости
стремиться к конкретным целям.
Сложно, но необходимо.





Умение слушать

Включите воображение: Будьте
креативны в общении с
клиентами - позвольте им
мечтать.



3

Умение слушать

Почувствуйте себя на месте
другого: Найдите способ
общения с клиентами на основе
интуиции. Представьте, себя
покупателем своей продукции



3

Умение слушать

Относитесь к людям с
пониманием: Попробуйте
прочувствовать, что в реальности
происходит в жизни вашего
клиента.





Умение слушать

Относитесь к людям с любовью:

Чтобы по-настоящему слушать,
нужно любить своих клиентов.



Найдите вдохновение

4



Отправьтесь в путешествие

4

Найдите
вдохновение

Настоящее путешествие – это не
когда вы исколесите сотни разных
мест, глядя на них одними и теми же
глазами, а когда вы узнаете одно
место, глядя на него сотней пар глаз
разных людей.

— М. Пруст



4

Найдите
вдохновение



MySpace:

Он-лайн сообщество, объединяющее людей по интересам, людей, которые ищут романтических отношений или дружбы.

4

Найдите
вдохновение



5 Оттачивайте интуицию



5

Ошибайтесь, чаще



5

Оттачивайте
интуицию

Second Life – это сообщество объединяющее 1 500 000 человек, которые тратят \$500 000 в день.



5

Оттачивайте
интуицию



5

Оттачивайте
интуицию



Найдите центр притяжения



6

Центр притяжения



6

Центр притяжения



The screenshot displays the Harley-Davidson website's 'Live by it.' section. On the left is a navigation menu with categories like 'LIVE BY IT', 'GETTING STARTED', 'RIDER EDUCATION', 'SAFE RIDING', 'ABLE-BODIED OWNERS GROUP', 'SALUTE TO VETERANS', and 'WOMEN & MOTORCYCLING'. The main content area features the Harley-Davidson logo and the 'Live by it.' slogan. Below this is a navigation bar with links for 'THE CREED FILM', 'RIDER CREEDS', 'SHARE YOUR CREED', 'BEHIND THE SCENES', and 'DOWNLOADS'. The 'FEATURED RIDER CREEDS' section includes a sub-header, a paragraph of text, and a 'VIEW ALL CREEDS' button. A pagination bar at the bottom shows '1 2 3 4 5 41'.

LIVE BY IT
The Creed Film
Rider Creeds
Share Your Creed
Behind the Scenes
Downloads

GETTING STARTED
RIDER EDUCATION
SAFE RIDING
ABLE-BODIED OWNERS GROUP
SALUTE TO VETERANS
WOMEN & MOTORCYCLING

Live by it.™

THE CREED FILM | **RIDER CREEDS** | SHARE YOUR CREED | BEHIND THE SCENES | DOWNLOADS

FEATURED RIDER CREEDS
Check out the creeds below submitted by the brotherhood and sisterhood of chrome and leather. Then join the two-wheeled revolution and share your own.

Kick start the journey, explore the road. Follow the calling, grab on and take hold. Ride free, be safe, focused and pure, for this highway of freedom will forever endure. Pledge this commitment, profess your desire, start your Harley and set the highway on fire.

Submitted by Mark Reims, Charleston, SC

1 2 3 4 5 41 [VIEW ALL CREEDS ▶](#)

6

Центр притяжения

**За месяц 2000 клиентов написали о своих
убеждениях.**



6

Центр притяжения



7 Расскажите историю



Когда мечтаешь в одиночестве,
это всего лишь мечта.
Когда мечтаешь вместе с кем-то,
это уже не мечта, а начало
новой реальности.

— Бразильская пословица

4

Помогай людям
обмениваться
информацией

Реклама LeBron James КОМПАНИИ Nike



4

Помогай людям
обмениваться
информацией



4

Помогай людям
обмениваться
информацией



Девять шагов к обмену
ОПЫТОМ.



Контекст: Хороший рассказ должен излагаться в контексте жизненного опыта слушателей.



Простота: Много сообщений – это слишком сложно. Сфокусируйтесь на силе простоты.



Интерес: Чтобы слушатели запомнили рассказ и стали его пересказывать, он должен быть достаточно интересным.



Доверие: Лучшие рассказы вызывают доверие, согласуясь с жизненным опытом слушателей. Настоящие истории вызывают у слушателей отношение «они сделали это!»



Значение: Рассказ должен содержать убедительное послание, вдохновляющее слушателей к переосмыслению чего-либо.



Связность: Рассказ должен вызывать и правильных слушателей то вдохновение, которые вы хотите передать.



Очарование: Хороший рассказ идет
опрокидывает ожидания слушателей.
Здесь нужен талант.



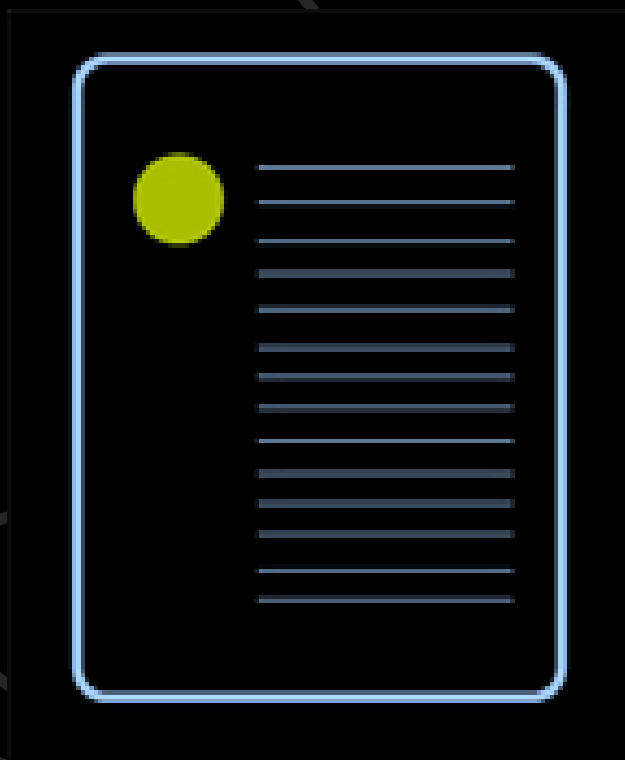
Релевантность: Рассказ должен подводить слушателей к необходимой идее так, чтобы они интуитивно чувствовали, что им следует делать.



Незамедлительность: Рассказ зарождает в людях веру, которая необходима для совершения конкретных действий.



Рассказывайте историю



Краткость и целенаправленность:

Сообщение должно передаваться как в печатном, так и в электронном виде, чтобы удовлетворять потребностям различных слушателей.



The background features several large, overlapping orange arcs that create a sense of movement and flow. These arcs are positioned around the central text, with some entering from the top and others from the bottom, framing the text in a dynamic way.

Куда мы двинемся теперь...

1

Составление
программного
документа

Перечислите цели, которые вы ставите перед собой в связи с концепцией совместного участия, с тем чтобы у всех была возможность внести в нее свой вклад.



1

Составление
программного
документа



Creating a Global Innovation Network to Better Serve Consumers



Connect + Develop



1

Составление
программного
документа

