

Поведенческая сегментация для
увеличения конверсий привлечения и
удержания клиентов

Портрет клиента

Портрет vs Personas

Дарья, 29 лет

Мама в декрете

Специальность: банковской работник.
Семейный статус: замужен
Дети: 2 сына (1 год и 6 лет)
Место проживания: Киев, Голосеево
Увлечения: любит готовить, ведет свой кулинарный блог
Обращается за процедурами: маникюр, педикюр, покраска волос, стрижка



Ценности и цели

- Самое главное в жизни — это семья
- Девушка в любой ситуации должна быть ухоженной и женственной
- Не любит, когда навязывают свое мнение
- Предпочитает спокойное интеллектуальное общение
- Перфекционистка
- Уважает чужое время, желает, чтобы уважали и ее время тоже

Боли и сложности

- Сложно планировать свой график
- Всегда есть вероятность, что не с кем будет оставить детей в нужное время
- Ограничена во времени
- Бойится не успеть вовремя забрать ребенка из школы, кружка
- Не хватает общения с подругами и социумом
- Переживает, что не получится записаться к своему мастеру в подходящее время

Каналы

- Следит за блогами о моде, здоровье, кулинарии в Instagram
- Активно пользуется Telegram, Viber, Facebook Messenger.
- Ищет вдохновение и образы на Pinterest
- Сидит на форуме Babyblog и Mamu
- Читает местные паблики в Facebook

Покупательское поведение

- Готова тратить на уход за собой до 2500 грн в месяц
- Хочет получать услуги цена=качество
- Маникюр делает каждые 2,5 недели, педикюр каждые 3 недели. Стрижку и колорирование каждые 2 месяца.
- Доверяет рекомендациям подруг, и проверенным собеседницам на форумах



Саша

Возраст 27-35 лет

Семья есть девушка

Работа бухгалтер

Интересы гаджеты, технологии, развлечения

” Представляет себя не таким как все, непонятым, уникальной личностью. Верит в то, что сможет раскрыть потенциал и завоеует мир. Тоннами потребляет книги и курсы о саморазвитии и психологии.

Как создаются портреты

- Огромная анкета (200+ вопросов)
- Кластеризация
- Выделение целевых и нецелевых кластеров



Спонтанные



Люблю спонтанно побаловать себя небольшой приятной покупкой
Заказываю доставку, когда вдруг чего-то захотелось, а выходить лень

Мотивации

Что характерно:

- Позволять себе интересными пр
- Поделиться сво почитать отзывы

Что не характерно:

- Чувствовать правильный запланирова
- Чувствовать, потому что п сервисе
- Чувствовать позволить се

К еде относятся максимально просто - главное не быть голодными

Поведение

Что характерно:

- Всегда покупают

Что не характерно:

- Заранее планировать заказывать большой о
- Составлять список по

Миссия

Что характерно:

- Спонтанная покупка перекусить/поесть, докупить
- Воспользоваться сопутствующих товаров

Что не характерно:

- Пополнение
- Прицельная
- Покупка для

аказ



Пол/ возраст/ страта



Мужской	40 %	35 %
Женский	60 %	65 %



18-24
25-35
36-45
46-60
Средний



Москва
СПб
1 млн.+
500 тыс.-1 млн
100 - 500 тыс.

Семейное положение/ размер домохозяйства/ дети



Холост/не замужем/
не были в браке
Женаты/ замужем
Живут вместе
Разведен(а)/разошлись/
вдовствуют

Размер домохозяйства
(среднее)



Есть дети до 18 лет



Есть автомобиль
Нет автомобиля

Образование/ занятость/ доход



Среднее
Среднее специальное
Незаконченное высшее
Высшее образование
Несколько высших/
ученая степень



Полный рабочий день
Неполный рабочий день
Сменная работа (2/2)
Ненормированный день
Не работаю

- Учащийся, студент
- Веду домашнее хозяйство
- Фрилансер



Доход на члена семьи
(среднее)

- Нам хватает на еду и одежду,
но купить крупную б/т сложно

Affinity Index = доля для сегмента / доля по всем ситуациям: **>= 120, 110-119, <=80**
Значительно **выше/ниже** чем Total при 95% доверительном уровне

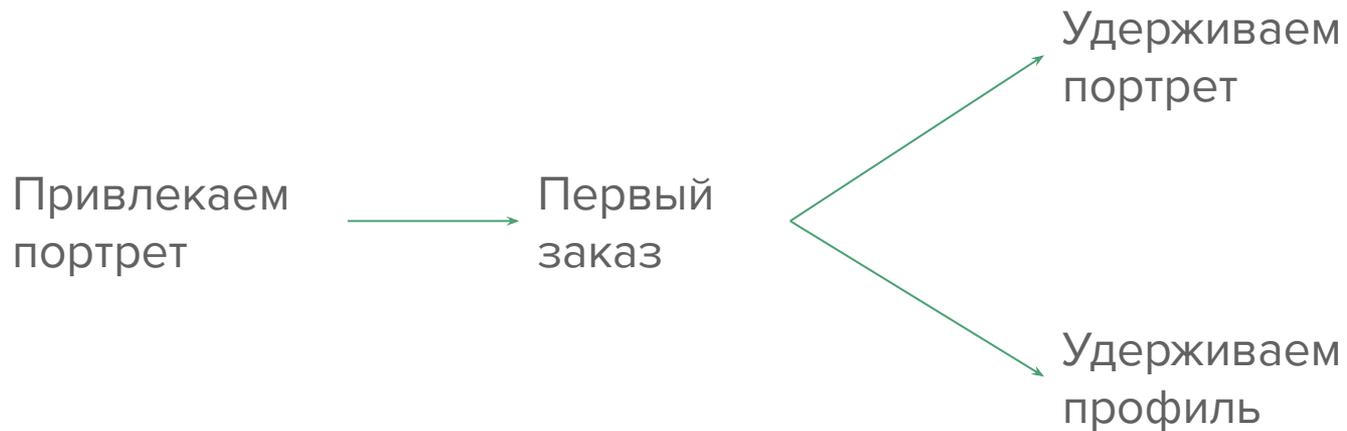
Пункты

- Где и как часто покупают продукты (+оффлайн/онлайн)
- Траты
- Что покупают онлайн
- Каналы
- Хобби
- Мероприятия
- Интернет
- Медиапотребление
- Источники информации

и прочее

Но потом кому-то же с этим работать

Портрет для привлечения / портрет для удержания



Покупательские ситуации

- Пополнение привычного запаса– большая закупка
- Спонтанная покупка небольшого объема (перекусить, докупить и пр.)
- Воспользоваться выгодным предложением
- Прицельная покупка недостающих ингредиентов
- Покупка для праздничного стола
- Покупка редких, необычных продуктов / товаров
- Покупка продуктов для здорового питания, ЗОЖ
- Покупка подарка для другого человека

Профиль в CDP

- Сессии
- Просмотры
- Коммуникации
- Персональные предложения
- Принадлежность к сегментам
- Вероятности
- Лояльность

- **Заказы**

(Заказ 1: колбаса, банан, сметана; Заказ 2: хлеб, колбаса, сметана)

Средние метрики

4,1 заказа в месяц*

Средний чек 840р*

*по данным Data Insight 2023

Два портрета

Мужчина

26 лет

Москва

Нет детей

Женщина

37 лет

Саратов

2 детей

Два портрета

Мужчина

26 лет

Москва

Нет детей

Заказ 1: колбаса, банан,
сметана;

2,7 дня ожидания

Заказ 2: хлеб, колбаса, сметана

Женщина

37 лет

Саратов

2 детей

Заказ 1: колбаса, банан,
сметана;

3,1 день ожидания

Заказ 2: хлеб, колбаса, сметана

Можно ли определить портрет по поведению?

Можно*

*Но очень сложно и не с первого заказа, поэтому этим очень редко пользуются

Happy end

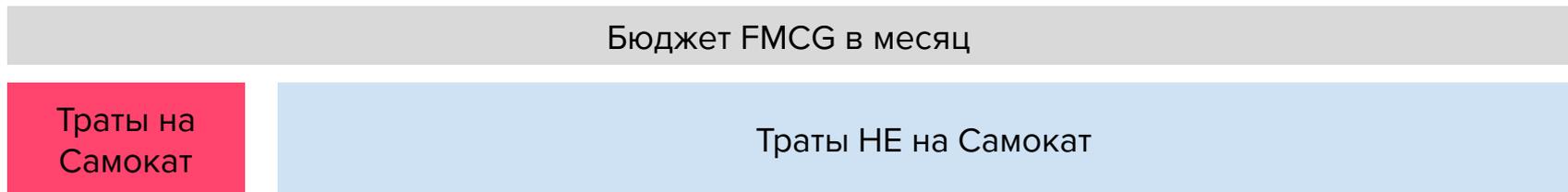
Но потом кому-то же с этим работать



Возможность повлиять на клиента

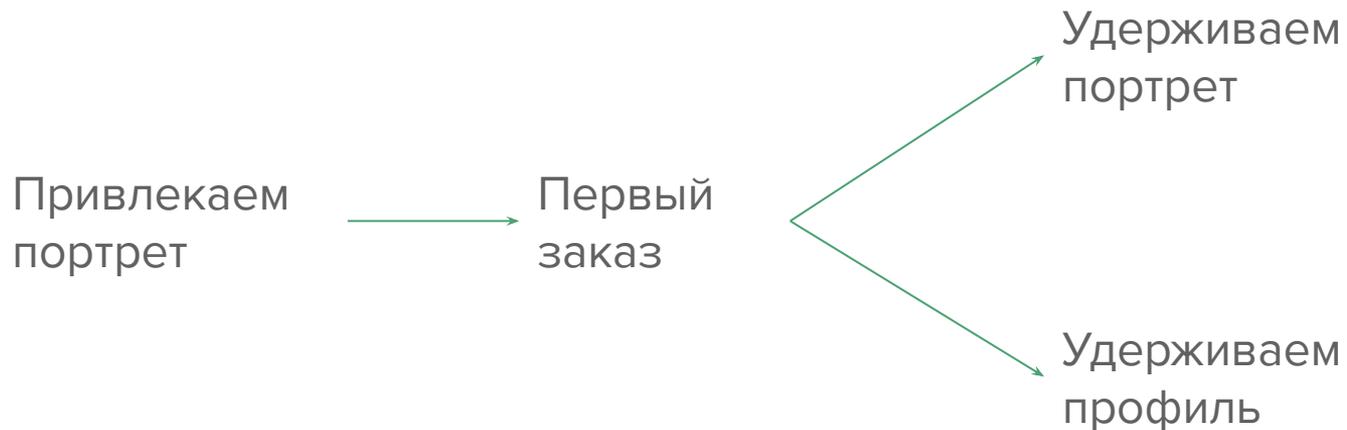


FMCG корзина



Как дотянуться до этого бюджета?

Портрет для привлечения / портрет для удержания



Разность подходов

Портретный подход



Спонтанные

Люблю спонтанно побаловать себя небольшой приятной покупкой
Заказываю доставку, когда вдруг чего-то захотелось, а выходить лень

Мотивации

Что характерно:

- Позволять себе интересными пр...
- Поделиться сво...
- почитать отзы...

Что не характерно:

- Чувствовать правильный запланиров...
- Чувствовать, потому что п...
- сервисе
- Чувствовать позволить се...

К еде относятся максимально просто - главное не быть голодными

Поведение

Что характерно:

- Всегда покупают

Что не характерно:

- Заранее планировать заказывать большой а...
- Составлять список по...

Миссия

Что характерно:

- Спонтанная покупка
- Воспользоваться

Что не характерно:

- Пополнение
- Прицельная
- Покупка для

актос
ipsos

Поведенческий подход

Заказ 1: колбаса, банан,
сметана;

2,7 дня ожидания

Заказ 2: хлеб, колбаса, сметана

Синтез

Профили с заказами, где

- Есть значительная разница в интервалах от среднего по профилю
- Средний чек - низкий/средний
- Характерные категории - снеки, безалкогольные напитки, готовая еда

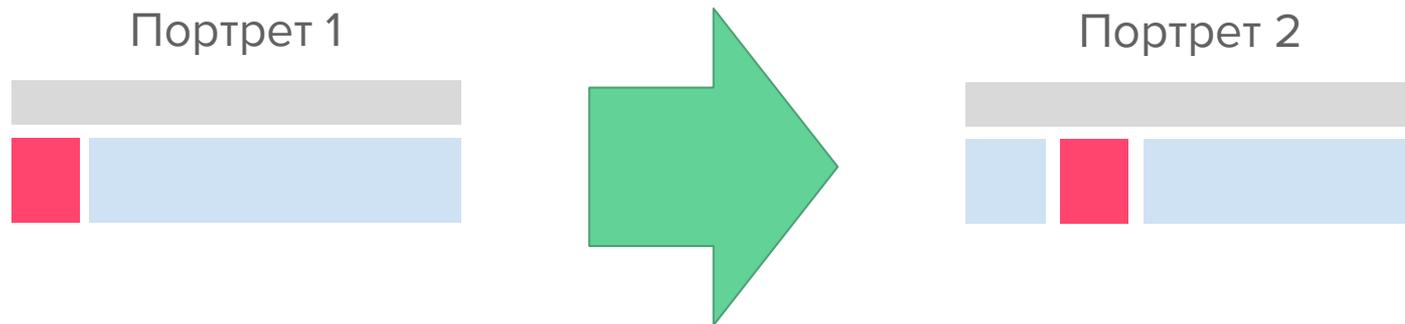
Можно включить в сценарий увеличения частоты для дополнительного формирования привычки:

- Купи более чем в 2 раза быстрее, чем ты обычно покупаешь, и получи бонус

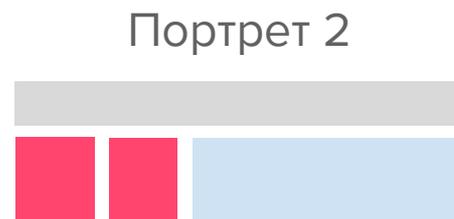
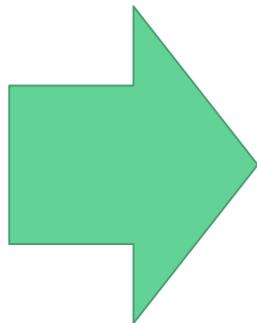
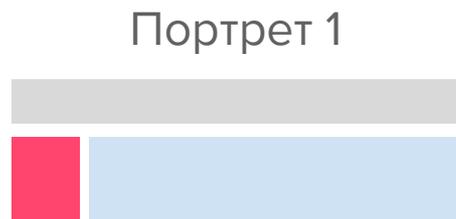
Можно включить в сценарий дополнительного категорийного раскрытия

- Купи в категории Молочные продукты и получи бонус

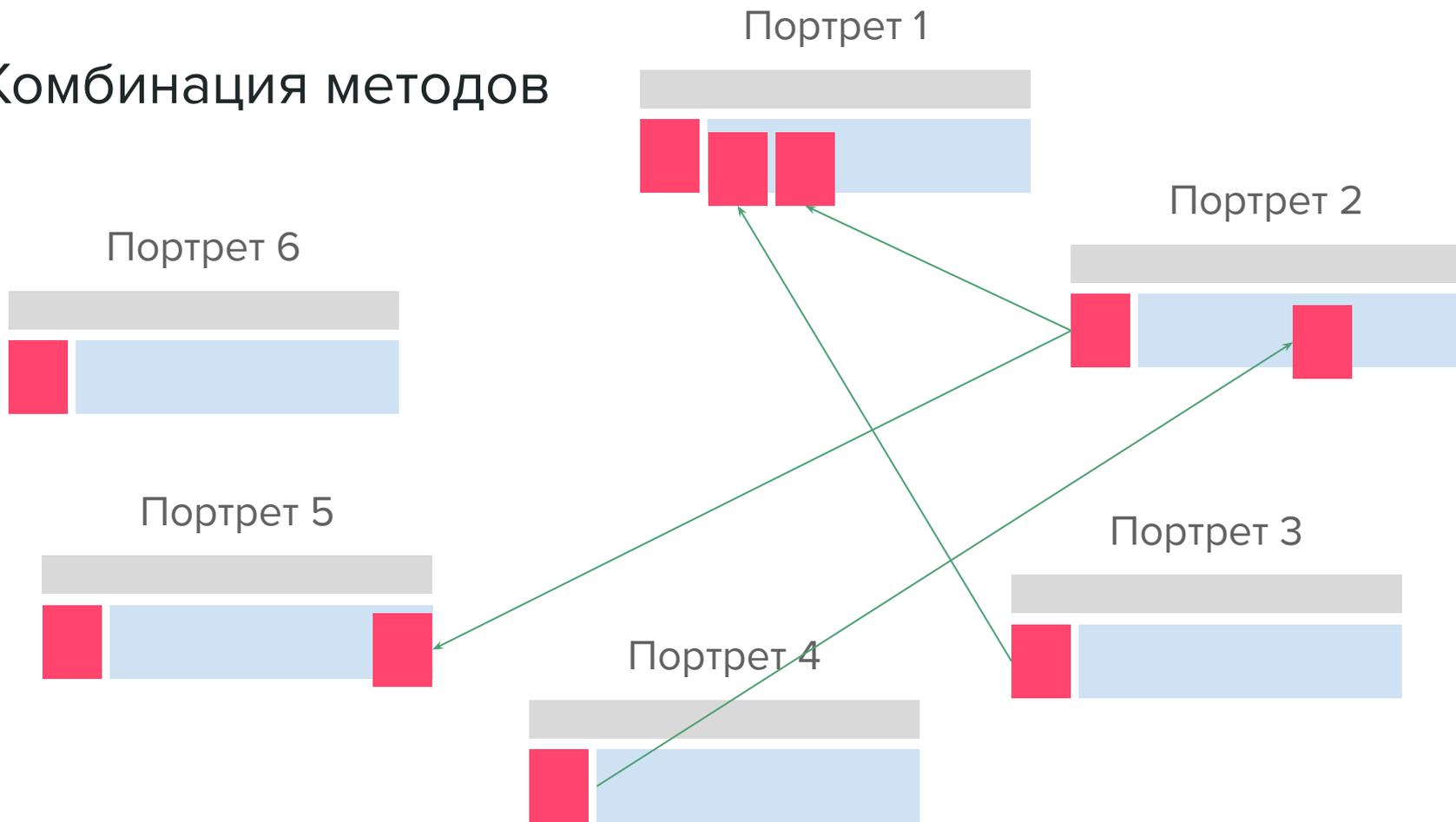
Вы больше, чем я себе представлял



Вы больше, чем я себе представлял



Комбинация методов



Спасибо!

По вопросам до 3 минут:
@vstille

По вопросам более 3 минут:

