

SPLAT[®]

**«ТАЙНОЕ СООБЩЕСТВО»
ДЛЯ ДРУЗЕЙ SPLAT**



Валерия Шашурина

Лидирую потребительские и
покупательские исследования
в SPLAT Global

8 лет ищу и внедряю в бизнес
инсайты о потребителях

Запустила с командой
коммьюнити «Друзья SPLAT»

МИССИЯ КОМПАНИИ SPLAT GLOBAL – СОЗДАВАТЬ МИР ЗАБОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

25 ЛЕТ

создаем инновации
будущего

ОФИСЫ

Москва, Санкт-Петербург,
Ростов, Китай (Ханчжоу),
Беларусь, Казахстан,
Азербайджан, Узбекистан,
Турция, Латвия, Малайзия

4

собственные научные
лаборатории в РФ и Швейцарии

40+

патентов по всему миру

>20

инновационных комплексов
разработаны in-house

ИННОВАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ МИРОВОГО
УРОВНЯ В КАЖДОЙ НОВИНКЕ



Oral Care

уход за полостью рта



Body Care

уход за телом



Hair Care

уход за волосами



Home Care

уход за домом



Functional Supplements

функциональные БАДы



Functional Food

функциональное питание

ПОРТФОЛИО
БРЕНДОВ

SPLAT

SPLAT BIONACK+

biomed

JUICY lab
A.L.L.
about love & lifestyle®

INNOVA

sm:)ex

SOLZÃO
FEEL BRAZIL

biomio

ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО В КОРОБОЧКИ ЗУБНЫХ ПАСТ SPLAT ВЛОЖЕНЫ ПИСЬМА?

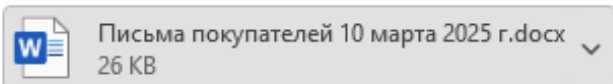
Внутри каждой упаковки зубной пасты SPLAT® — письмо, написанное генеральным директором Евгением Дёминым специально для вас



КАЖДАЯ НЕДЕЛЯ НАЧИНАЕТСЯ С ПИСЕМ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

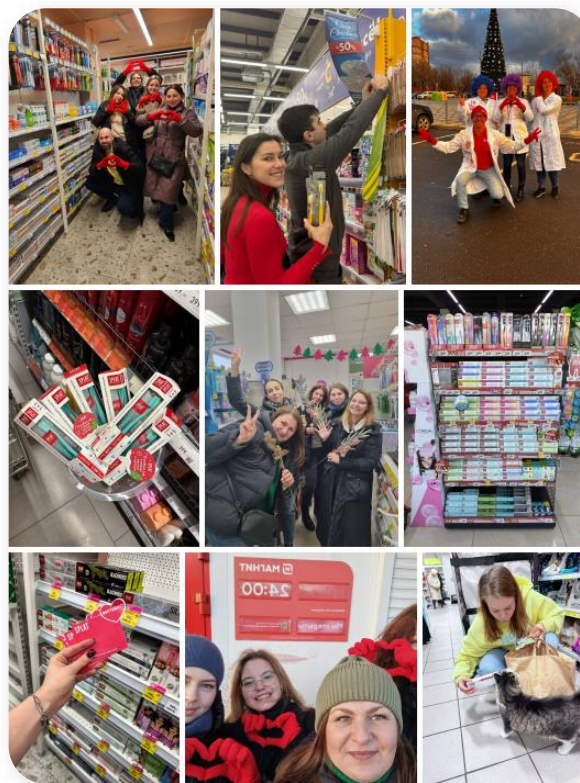


Каждый понедельник Евгений Демин пишет письмо сотрудникам компании, вкладывая в него письма с идеями, благодарностями и вопросами от покупателей



Доброе утро, команда SPLAT!
По нашей доброй традиции, начинаем утро новой недели с писем от людей, для которых мы трудимся!

А НЕСКОЛЬКО РАЗ В ГОД КОМАНДА ОБЩАЕТСЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЛИЧНО



Каждый год большая команда от sales и marketing до finance и analytics выезжает в торговые точки по всему миру и проводит там весь день, общаясь с потребителями

КОММЬЮНИТИ «ДРУЗЬЯ SPLAT» – ОТРАЖЕНИЕ НАШЕЙ МИССИИ И ВОВЛЕЧЕНИЕ В НЕЕ НЕРАВНОДУШНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1 СОТВОРЧЕСТВО

Тестирования формул, выбор дизайнов, обсуждение идей, регулярные дискуссии, офлайн фокус-группы

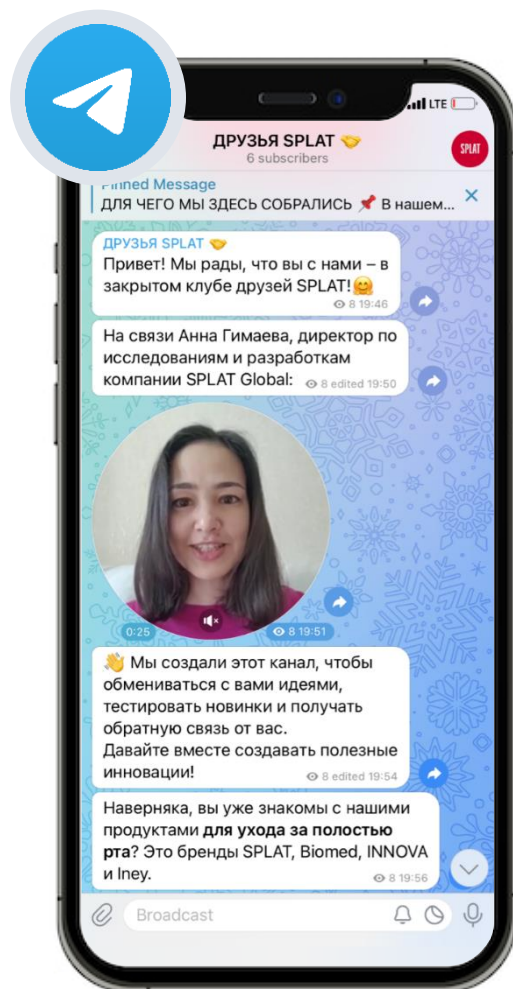


2 ПРЯМОЙ ДИАЛОГ

Непрерывный обмен обратной связью, вдохновение, личный контакт между сотрудниками и клиентами

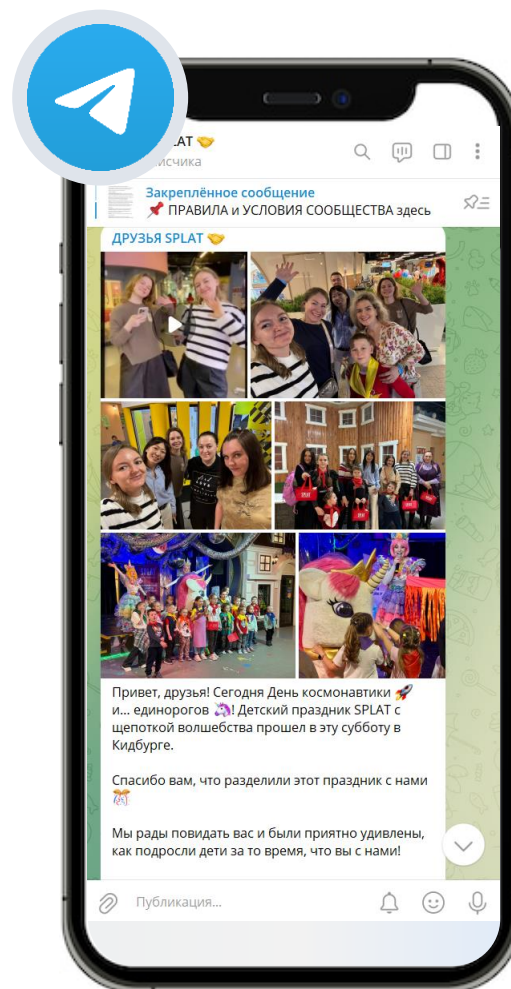


С ЧЕГО МЫ НАЧАЛИ 2022



Telegram
Лендинг
6 сотрудников
30 потребителей
из CRM
1 проект

ГДЕ МЫ СЕЙЧАС 2025



Telegram
Лендинг
Чат-бот
90+ сотрудников
250+ потребителей
210+ проектов

ОСНОВНАЯ АКТИВНОСТЬ КОММЬЮНИТИ – НЕПРЕРЫВНЫЙ ОБМЕН ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ

СОТВОРЧЕСТВО

- **Тестируем** формулы будущих продуктов
- **Выбираем** дизайны / идеи / названия
- **Обсуждаем** категории, делимся опытом и вау-находками
- Проводим **мозговые штурмы**
- Встречаемся в offline на **воркшопах** и детских **квестах**

ПРЯМОЙ ДИАЛОГ

- Задаем друг другу **вопросы**
- Обмениваемся **опытом**
- Обращаемся за **советами**
- Делимся жизненными историями и **вместе проживаем** важные события
- Иногда встречаемся в offline, чтобы **пообщаться лично**

АУДИТОРИЯ ПРОЕКТА СЕЙЧАС: **РАЗНЫЕ** **ИНТЕРЕСЫ, НО ОБЩАЯ ЦЕЛЬ, КОТОРУЮ ВСЕ** **РАЗДЕЛЯЮТ**



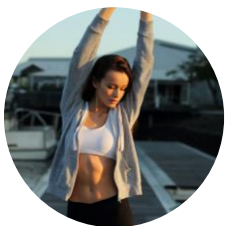
Лояльная аудитория,
мечтающая внести вклад в
развитие любимых средств



Родители детей, которые
стремятся найти лучшие
средства для себя и семьи



Эко-активисты, активно
вовлекающиеся в инициативы
по сохранению природы



ЗОЖ и **Wellbeing** фанаты,
кто увлекается осознанным
уходом за собой



Стоматологи и **врачи**, желающие
поделиться опытом и найти
лучшие средства для пациентов

**Создание лучших
продуктов для
себя, своих
близких и людей
по всему миру**

ВАЖНО НАЙТИ ТЕ ПЛОЩАДКИ ЗНАКОМСТВА, ГДЕ **БУДУТ УСЛЫШАНЫ БОЛЬШИЕ СМЫСЛЫ**

SPLAT НАШИ ПРОДУКТЫ ПРОГРАММА «ДРУЗЬЯ SPLAT» БОНУСЫ



Быть другом SPLAT!

Мы в большой семье SPLAT придерживаемся принципов устойчивого развития, заботимся об экологии, здоровье и безопасности людей. Именно это движет нами и вдохновляет реализовывать мечты, которые меняют мир к лучшему.

Мы настоящие фанаты своего дела и ищем друзей-единомышленников, с кем будем создавать лучшие в мире продукты!

ХОЧУ БЫТЬ ДРУГОМ

Программа «ДРУЗЬЯ SPLAT»

Мы запускаем эту программу для узкого круга друзей: самых вовлеченных, неравнодушных, активных единомышленников SPLAT. Зачем? Чтобы получать от вас честную обратную связь.

Ваш дружеский взгляд со стороны очень ценен для нас! Мы готовы слушать и слышать ваши идеи по улучшению продуктов, внедрять в формулы ваши новаторские решения.

Кто вы?

- ❖ Любознательный
- ❖ Осознанный
- ❖ Активный
- ❖ Вам есть 18 лет
- ❖ Вы проживаете в России/СНГ
- ❖ У вас есть Telegram (или возможность установить его), потому что именно там будет проходить наше общение.



Какие каналы для поиска аудитории мы используем:

- CRM
- Сайт компании
- Официальные социальные сети
- Сарафанное радио среди участников
- Офлайн мероприятия
- Партнерские встречи, конференции
- Студенческие встречи
- Сотрудники-амбассадоры



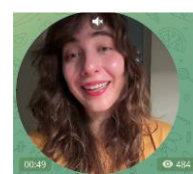
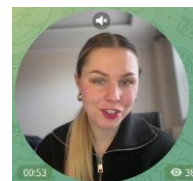
Кейс «что не сработало»:

Тестировали классический таргетинг, привлекли аудиторию, которая очень далека от нас по ценностям

УЧАСТНИКИ ЗНАЮТ, ЧТО ОНИ ЯВЛЯЮТСЯ **ЧАСТЬЮ** **ЗАКРЫТОГО КОММЬЮНИТИ**

Участники получают эксклюзивную информацию от экспертов и о внутренней жизни в компании:

- **Видео-кружки** от сотрудников
- **Мини-лекции** об инновациях **от внутренних экспертов**
- **Обучающие** ролики и статьи
- Материалы по **заботе о себе**
- Опережающий рассказ **о новинках**
- Истории **о жизни и событиях** компании
- **Конкурсы** и **интерактивы** с полезными призами



Такая острая реакция — признак ослабленной, поврежденной эмали. Но ученые в RnD-центре SPLAT уже давно придумали эффективные составы для укрепления эмали, заполнения микротрещинок на ней и, как результат, снятия чувствительности зубов.

🦷 Это продукты с высоким содержанием **гидроксиапатита**, минеральной составляющей твердых тканей зуба: например, зубные пасты SPLAT Professional «Биокальций»,



За счет какого ингредиента гель для стирки Blacks&Darks от BioMio удаляет катышки? Узнали у нашего инноватора Виктора Филатова 🙋

Ступенчатое разрушение катышек происходит во время стирки благодаря **особому природному ферменту**. Он будто «растворяет» скатавшиеся волокна, разглаживает ткань и не дает образоваться новым катышкам.

Название фермента не



Друзья, смотрите, какая красота у нас вышла! 😍 Встречайте

ЧЕМ БОЛЕЕ **АКТИВНЫМ** ЯВЛЯЕТСЯ УЧАСТНИК, ТЕМ БОЛЬШЕ **БОНУСОВ** ЕМУ ДОСТУПНО

Для поддержания мотивации мы придумываем новые способы вовлечения.

Иногда неожиданно разыгрываем среди прошедших опрос продукцию или мерч.

По итогам 2024 года внедрили систему мотивации, где награждаем участников за их участие в жизни коммьюнити:

- прохождение опросов
- активность в чате
- участие в обсуждениях



ВАЖНО НАЙТИ ПРАВИЛЬНЫЙ ТОВ И ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ ЕГО ВО ВСЕХ АКТИВНОСТЯХ

В основе коммьюнити – дружба с потребителями. Мы держим дружеский тон, но не скатываемся в панибратство.

Вся модерация и взаимодействие с участниками проекта происходят in-house.

Все опросы, обсуждения, форумы и другие активности ведут сотрудники компании.



Кейс «что не сработало»:

Внешняя модерация со стороны агентства



Кейс «что не сработало»:

Опрос от ИИ – диссонанс с УТП коммьюнити в виде индивидуального подхода к каждому другу

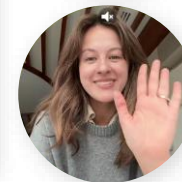
КОММЬЮНИТИ – ВОЗМОЖНОСТЬ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛУЧАТЬ ОПЫТ И РАЗВИВАТЬ SOFT SKILLS

Кто участвует в проекте:

- Бренд-маркетинг, продюсеры, digital, PR
- Аналитики
- RnD, NPD, научная лаборатория
- Юристы
- IT
- Customer Service
- АХС
- Sales
- Любой желающий

Почему им это интересно:

- Личный бренд
- Возможность делиться экспертизой
- Прокачать навыки выступлений и видео
- Расширить свою зону ответственности
- Реализовать творческий потенциал
- Переключиться и отдохнуть от рутины



РАЗ В ДВА МЕСЯЦА МЫ СОБИРАЕМ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПОСЫЛКИ ДЛЯ ДРУЗЕЙ

В каждой коробочке – **индивидуальный набор** тестовых образцов будущих новинок.

Набор собирается **на основе потребностей** каждого участника.

Также в такие коробочки мы вкладываем **инструкции** по тестированию образцов, **открытки** и **подарочки** для всей семьи.



Кейс «что не сразу сработало»:

С увеличением масштабов столкнулись с большими временными затратами команды



Milana

ДРУЗЬЯ SPLAT 🍷

Привет, друзья! Сегодня мы заняли переговорку, вклю...

Вуу 🥰🥰

Как пережить режим ожидания

Безумно все красиво и видно, что с любовью подготавливаете



Аня

Reply

ДРУЗЬЯ SPLAT 🍷

Привет, друзья! Сегодня мы заняли переговорку, вклю...

Ну красота же, красота!!! 🥰🥰💖💖💖 Жду посылочку. Когда она приходит мы всей семьёй садимся распаковывать, читать открытку, нюхать всё, рассматривать 🥰

Саша

Reply

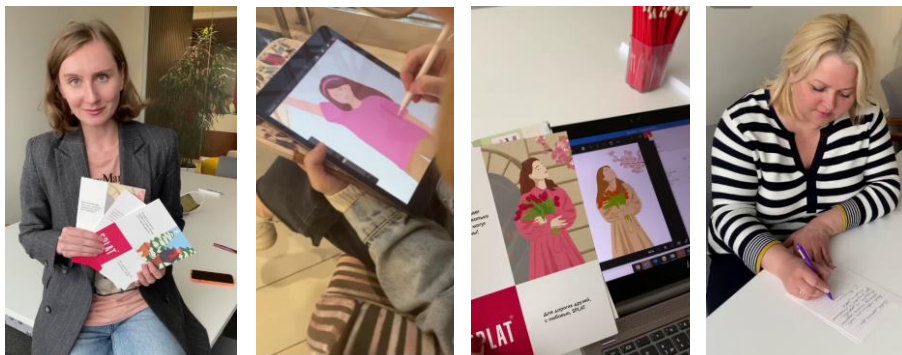
ДРУЗЬЯ SPLAT 🍷

UPD 14:55! Запись закрыта! Друзья, чудеса случаются ✨ — Б...

Заполняла анкету прямо на сессии с психологом! Очень хочу уже увидеть новый наборчик ❤️

13:23

В КАЖДОЙ ПОСЫЛКЕ – ПОДПИСАННАЯ КЕМ-ТО ИЗ КОМАНДЫ **ОТ РУКИ ОТКРЫТКА**



Подписанные вручную открытки – то, что особенно ценно для участников.

Тексты посланий и картинки каждый раз новые, с отсылкой к сезону, праздникам или продуктам в коробочке.



Ираида
Какая красивая открытка! Такие замечательные посылки! Как приятно их получать, будто бы частичка вашей теплоты всегда в них! Спасибо за заботу о нас ❤️

Reply
20:52

Аня
Ваши открыточки просто невероятные! ❤️ У меня дочка иногда даже срисовывает рисунки с открыток. Ну и, конечно же, все открыточки мы храним!

10:21

Дорогой Splat ❤️
Анкеты заполнены! ✅
Спасибо вам за прекрасные продукты и рассылки, за возможность вносить хоть небольшой вклад в развитие любимых продуктов 🥰
На фото моя коллекция ваших милых открыток и знаете что интересно все открытки мне подписывали разные люди, одинаковых не замечено 🥰
С наступающим праздником всех, пусть наступающий год приносит только радость, здоровье и благополучие! ❤️
С любовью из Казани 🌱

❤️ 17 🔥 1

JUICY LAB – ЛИНЕЙКА ЯРКИХ УХОДОВЫХ СРЕДСТВ, СОЗДАННАЯ СОВМЕСТНО С ДЕТЬМИ



- Вместе с детьми и родителями мы тестировали зубные пасты с виноградом, арбузом и грушей, дорабатывали вкусы так, чтобы все были в восторге
- Дети выбрали нового героя для линейки
- Вышли в новую категорию – детские шампуни с арбузом и персиком

НОВЫЙ БРЕНД SOLZAO – ГЕЛИ ДЛЯ ДУША, КОТОРЫЕ ВЗОРВАЛИ РЫНОК



- Тестировали с участниками коммьюнити первые образцы
- Голосовали за лучшие дизайны для нового бренда
- Вместе ждали выхода уже полюбившихся средств
- А теперь наблюдаем за ажиотажем в социальных сетях

ВМЕСТЕ МЫ СОЗДАЕМ ПЛОЩАДКУ **ОБМЕНА** **ОПЫТОМ** И **УЛУЧШАЕМ** ПРОЦЕССЫ И ПРОДУКТЫ

1 СОТВОРЧЕСТВО

- **Вовлекли лояльную аудиторию** в создание продуктов
- За 2 года **сократили сроки** проведения исследований **в 2-3 раза**
- За 2 года **оптимизировали** стоимость исследования **в 4-5 раз**
- **Увеличили кол-во** проектов **в 3-4 раза**

2 ПРЯМОЙ ДИАЛОГ

- Создали площадку **доверия**, где каждый может высказаться и **будет услышан**
- Получаем **моментальный ответ** от потребителей, а они - от нас
- **Причастность** – клиенты становятся **амбассадорами** и гордятся сотворчеством
- Создали **закрытое комьюнити**, в которое хотят попасть другие

«ДРУЗЬЯ SPLAT» - КОММЬЮНИТИ, В КОТОРОЕ ВОВЛЕКАЮТСЯ СЕМЬЯМИ И ЗОВУТ ДРУЗЕЙ



Ваши открытки просто невероятные! ❤️ У меня дочка иногда даже срисовывает рисунки с открыток. Ну и, конечно же, все открытки мы храним!



10:21

Друзья SPLAT 🙌
Привет, друзья! Сегодня мы заняли переговорку, вклю...
Ну красота же, красота!!! 😊😊😊😊😊 Жду посылочку. Когда она приходит мы всей семьёй садимся распаковывать, читать открытку, нюхать всё, рассматривать 😊

Сплат не просто слово - Сплат это семья, настоящая семья, которая любит ❤️❤️❤️😘😘😘😘😘



Посылку получила, но прикреплю фото открыточек) спасибо за вашу дружбу! С вами с первого тестирования 😊 Как мало нас тогда было, и как много сейчас))

Дорогой и любимый SPLAT 😊!!!
Хочу выразить самые искренние слова благодарности за организацию и проведение праздника для детей и родителей! Спасибо Вам за ваше внимание, заботу и любовь, которые вы посвящаете семьям. Ваша работа дарит детям незабываемые моменты счастья и радости, и мы признательны Вам за это это ❤️

Мы очень ценим и любим вас, спасибо что приняли однажды в семью ❤️

Добрый день!
Можно ли в нашу команду пригласить сестру?

Друзья, а поделитесь ссылкой пожалуйста по которой можно пригласить в чат друзей)
Свекровь стоматолог очень заинтересовалась

Вчера получила посылку 😊 как мы рады всей семьёй, а дочка то как обрадовалась что и ей пришло что-то 😊 тут же вечером начали тестирование

ЧЕМУ МЕНЯ НАУЧИЛИ «ДРУЗЬЯ SPLAT»

- 1 Каждый участник коммьюнити должен **разделять общие ценности** и **верить в общую большую цель**
- 2 Чтобы стать настоящим другом покупателю, нужно вести себя как друг: **быть искренним** и **лично вкладываться** «в отношения»
- 3 Чтобы внутренняя команда захотела вовлекаться в СХ проекты, нужно, чтобы у тебя самого **горели глаза**
- 4 **Личный живой контакт** с потребителями придает каждодневной рутине **особый большой смысл**
- 5 Чтобы друзья бренда стали его амбассадорами, они должны **почувствовать себя частью истории бренда**