

Клиентский опыт и лояльность потребителей с детьми

Licensing Summit - 2021

Марина Лучина

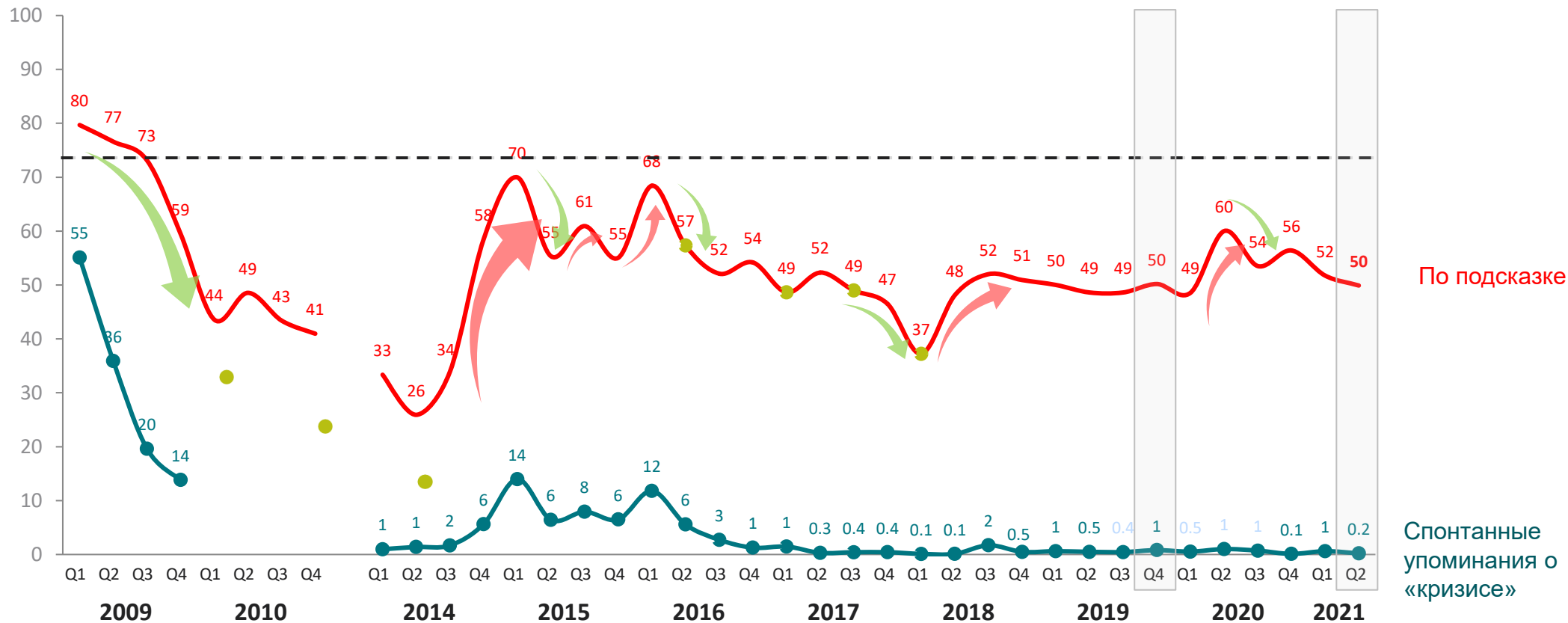
7 сентября 2021 г.

GAME CHANGERS



Значение экономического кризиса достигло уровня 2019 года

Восприятие важности российского кризиса, %



ОСНОВНОЕ ВНИМАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ПРИКОВАНО К РОСТУ ЦЕН И COVID-19

Восприятие важности событий, %

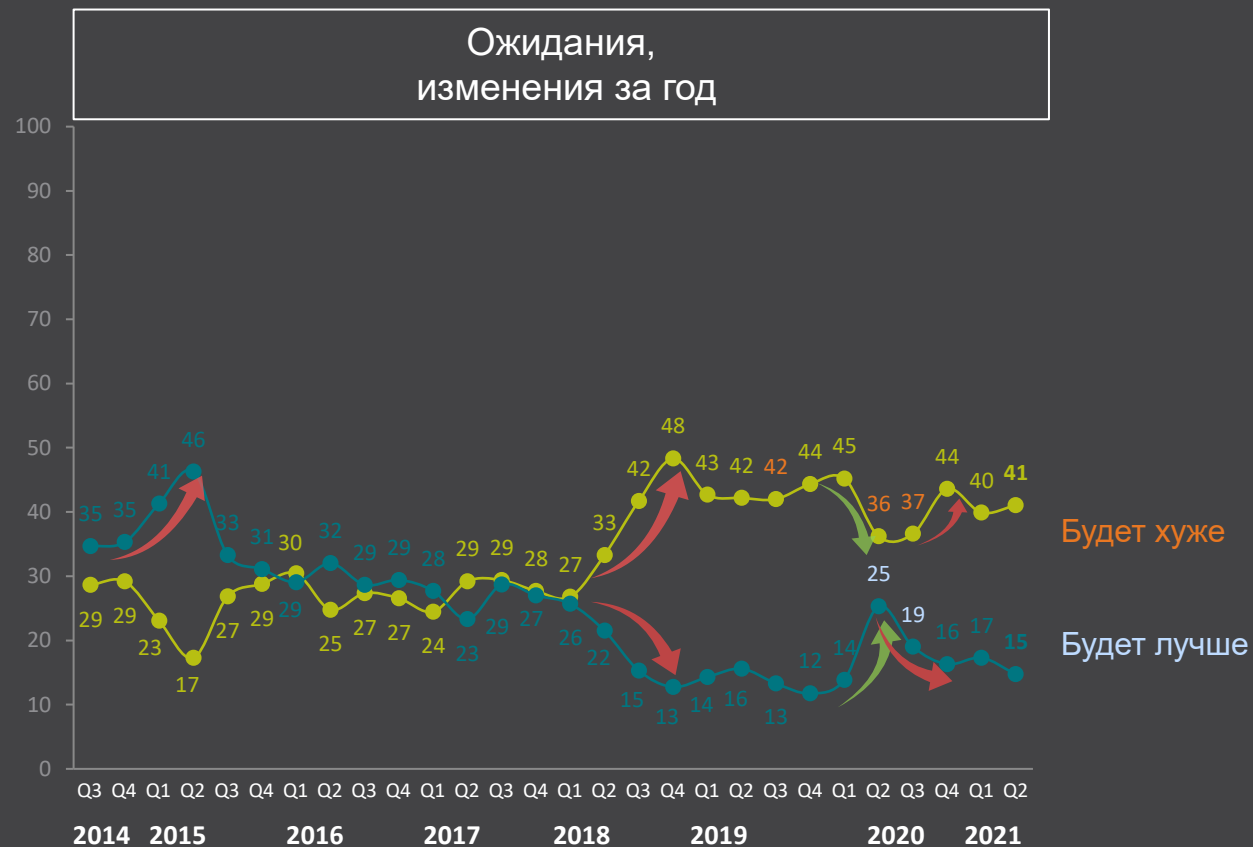
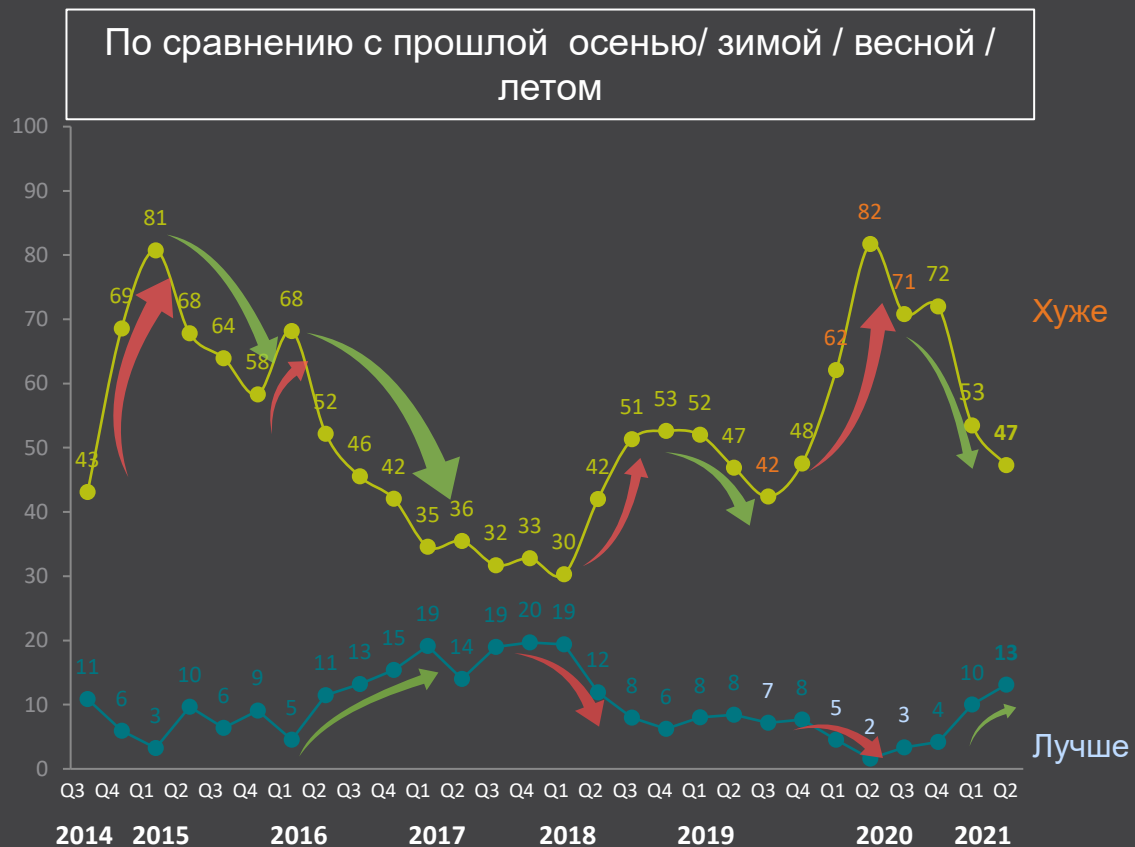


Актуальность событий для респондента, %



Текущая экономическая ситуация воспринимается лучше по сравнению с прошлым периодом Ожидания на год вперед остаются без значительных изменений

Экономическая ситуация, %





ЧИСЛО ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ РОДИВШИХСЯ

ТЫСЯЧ ЧЕЛОВЕК

2021 ГОД

январь - июль 2021 года

ТЫСЯЧ ЧЕЛОВЕК

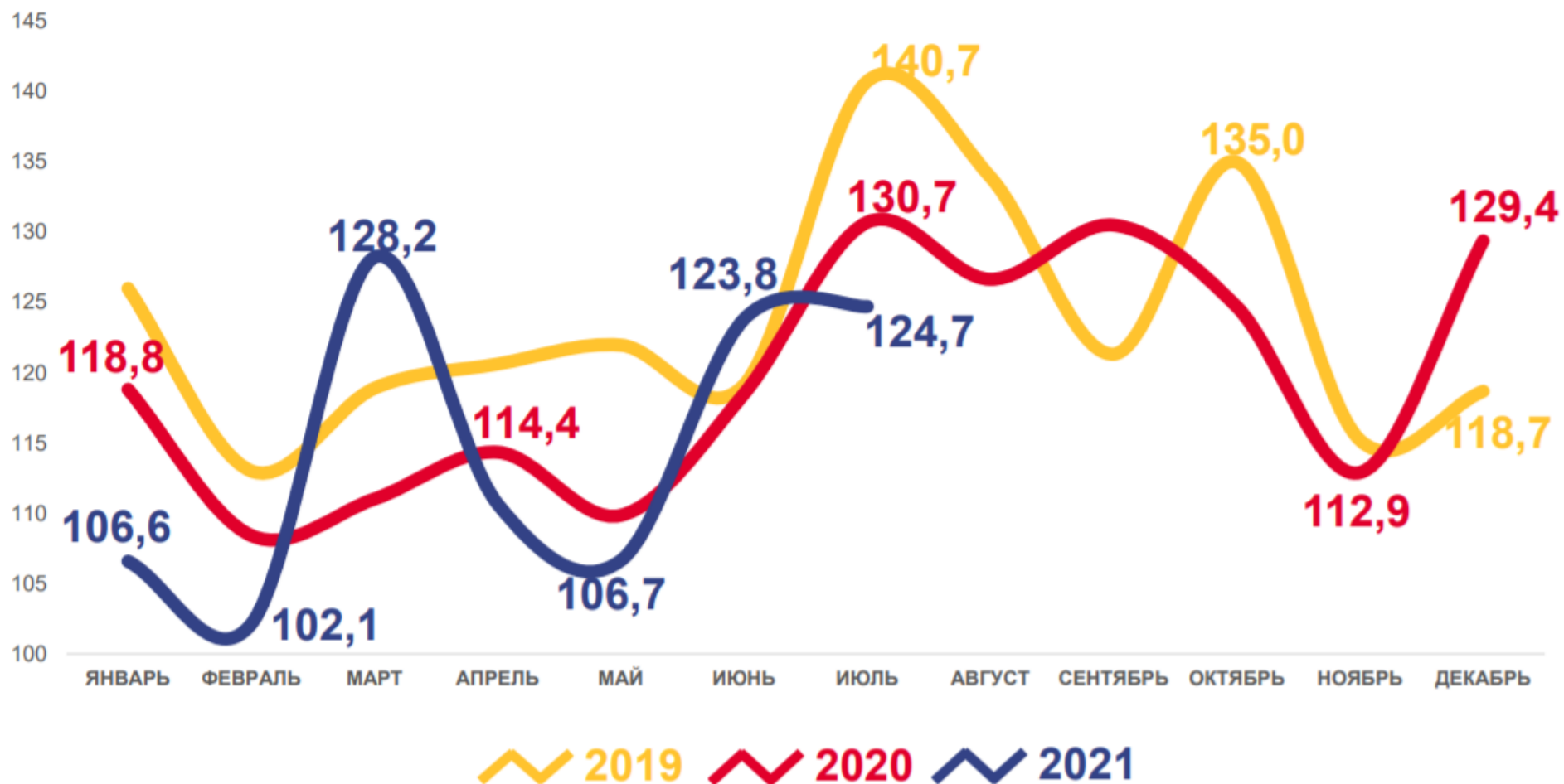
802,8

В РАСЧЕТЕ
НА 1000 ЧЕЛОВЕК

9,5

ИЗМЕНЕНИЕ, %
к январю – июлю 2020 года

0,0



База: население России

Источник: Федеральная служба государственной статистики

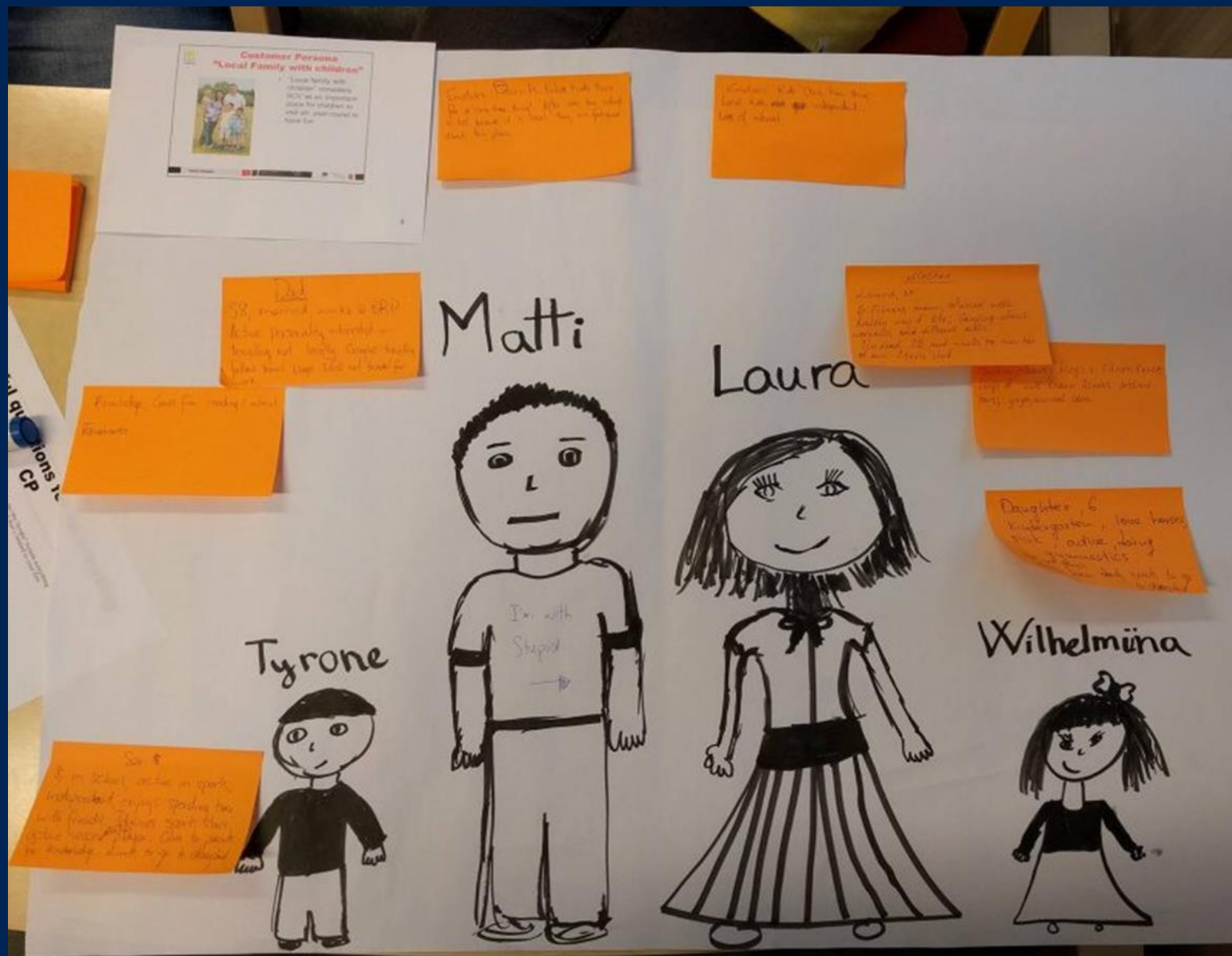
МАМА, ПАПА, Я – ЛОЯЛЬНАЯ СЕМЬЯ

Family Experience Journey

GAME CHANGERS



ПОЧЕМУ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЕ?



ЦВЕТЫ ЖИЗНИ

СОЧНЫЙ АРБУЗ



До 2 лет

- тяжелый
- мокрый
- непонятно, чего хочет

БЕШЕНЫЙ ОГУРЕЦ



2 – 5 лет

- шумный
- убегающий
- упрямый

НЕЖНАЯ ФИАЛКА



6 – 10 лет

- не справляющийся
- забывающий
- устающий

КАКТУС



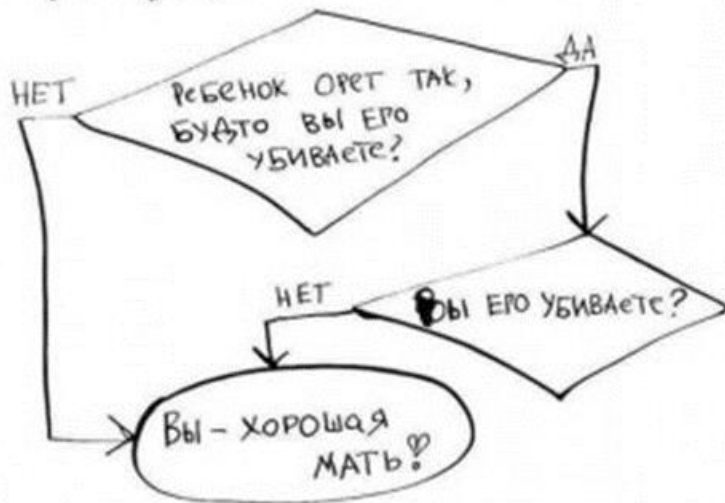
11 лет и старше

- апатичный
- противоречивый
- неряшливый

СОЧНЫЙ АРБУЗ



Тест "Хорошая ли я мать?"



Внутренний мир родителей

- Я боюсь начать давать младенцу еду кусками. **Что мне делать, кроме как сходить к психотерапевту?**
- Расскажите, как вам удавалось получать удовольствие от сидения в декрете с ребенком в возрасте от 6 месяцев до года?
- **Где гулять** с детьми в плохую погоду? Сидеть вдвоем взрослому с ребенком целый день в квартире - это пытка для обоих, **а все мои подруги с маленькими детьми, как назло, живут далеко, в гости каждый день не походишь...**
- Вчера была на **туалетном тренинге** для родителей. 5 человек в комнате - у всех двухлетние пацаны. У двоих - близнецы двухлетние пацаны. Мой вывод и совет всем - не заводите двухлетних пацанов в доме. Избегайте их по возможности.
- Девочки, **вы верите** в пребиотики?

СОЧНЫЙ АРБУЗ

Внешний мир родителей

- **В бассейнах** очень редко где есть манеж или что-то такое, куда можно положить/посадить малыша, пока сама переодеваешься. А ведь это недорого же – поставить небольшой манеж...
- **В поездах** часто нет места для коляски. Заходишь в вагон поезда дальнего следования, а коляску поставить предлагают в купе (!). Там места и так очень мало...
- **В ТЦ Капитолий на Вернадского** чтобы **ВЫЙТИ** из комнаты матери и ребенка надо одновременно нажать кнопку выхода и потянуть на себя тяжелую дверь. Как это делать с младенцем на руках я так и не поняла, звонила мужу, чтобы он пришел и снаружи меня выпустил...
- **В продуктовых магазинах в прикассовой зоне** всякая мелочевка сладкая расположена на высоте детского роста. **Я понимаю**, что это делают специально, чтобы привлечь ребенка (чтобы он выпрашивал у родителей это купить). **Но очень раздражает** следующее: маленький ребенок (например, 1-2 лет) хватается все это в руки, и ему очень сложно объяснить, что мы это покупать сейчас не будем. Ребенок хватается и.... ломает. Например, сжимает в кулаке киндер, или пытается открыть что-то. В итоге ожидание в очереди иногда превращается в пытку, я пытаюсь удержать ребенка на руках или отвлечь. Или выхватить поломанное из рук... Как повезет. **Вот бы сделали какую-то стеклянную дверцу или что-то, чтобы товар был на уровне глаз ребенка, он его выпрашивал (раз это так надо), но достать и сломать несмышленный малыш его не мог.**

СОЧНЫЙ АРБУЗ

Идеальный мир родителей

- **Безопасность**
 - **Гигиена**
 - **Доступность**
 - **Поддержка**
 - **Информация**
 - **Надежда**
- **Бесконтактные двери:** автоматически открывающиеся или качающиеся в обе стороны
 - **Бесконтактные санитайзеры-диспенсеры** с бактерицидным гелем для рук
 - **Удобные пандусы** и / или лифты, магазины и аптеки **не в подвале**
 - **Быстрая онлайн доставка!**
 - **Широкие проходы** в магазинах!
 - **Более широкие парковочные места** (чтобы удобно доставать автокресло с ребенком)
 - Возможность поставить на тележку детское автокресло / посадить ребенка
 - **Семейные туалеты**, просторные, с пеленальным столиком. И запас одноразовых пеленок и влажных салфеток, а также пакетиков для использованных памперсов в таких туалетах. И замок – на уровне, до которого ребенок не дотянется! И **busy-boards** на двери, чтобы занять ребенка.
 - В раздевалках, душевых и туалетах - **высокий пластиковый стул** или **держатели** в углу
 - **Ограничители** на кровать в отелях
 - **Няни для младенцев** в поликлиниках, госучреждениях
 - **Информирование** – какие есть возможности, бонусы (проход / регистрация без очереди)
 - Киносеансы для мам с младенцами/маленькими детьми - звук не такой громкий, свет не слишком темный

СОЧНЫЙ АРБУЗ

Идеальный мир родителей - примеры



БЕШЕНЫЙ ОГУРЕЦ



Внутренний мир родителей

- **Напомните, как поступать с детьми,** которые на улице укладываются на землю, или в магазине на пол. Потому что скучно / устал / не хочу туда, хочу в другое место и т.д. Просит "поднимай меня, мама" и сам подгибает ноги, чтобы не стоять.
- **С какого возраста вы с детьми ходите в ресторан?** Пока сидел в автокресле было идеально, а сейчас начинает носиться и беситься, **я не могу ни отдохнуть, ни поесть нормально.**
- Мама пятилетних и около того мальчиков- скажите, а ваши дети тоже болтают, не затыкаясь? **Это проходит вообще?** Мой даже во сне разговаривает.
- Какие у вас методы самоуспокоения 5-леток, когда они злятся? А то бить подушку или кричать в ведро не всегда хочет и не всегда есть с собой, а бить и царапать меня я не даю:) **А хочется, чтобы ребенок эмоции сбрасывал, а не копил в себе.**

БЕШЕНЫЙ ОГУРЕЦ

Внешний мир родителей

- В Хилтоне в ресторане дали **детское меню без картинок. Все круто, но ребенок не умеет читать!**
- В Кидзании или Мастерславле многие профессии идут в одно и то же время, или внахлест. Не получается попасть на следующую профессию, если ты только что освободился с предыдущей. **Приходится полчаса ждать. Для ребенка это очень долго!**
- В парковки для великов (это у нас везде есть) не влезают детские беговелы – падают!
- Непонятно, **как организовать досуг достаточно активному мальчику 3 лет** в такую погоду. В том смысле, что выйти на улицу я себя еще могу заставить, но больше получаса на площадке - для меня равносильно подвигу. Куда ездить, что смотреть?
- Некоторые поликлиники – в жизни больше не пойду, туда где мне пытаются сказать, что больной ребенок – это мои проблемы. Например, врачи, **которые выписывают какие-то лекарства, которые сложно дать ребенку** (типа большая таблетка, горькое, неудобная форма, неудобный режим приёма), и не объясняют как это в мелкого запихнуть...

БЕШЕНЫЙ ОГУРЕЦ

Идеальный мир родителей

- **Контроль ситуации**
 - **Второе дыхание**
 - **Возвращение в «светскую жизнь»**
 - **Отдых и восстановление здоровья**
 - **Тишина и покой**
 - **Витамины**
- Статьи и вебинары про управление гневом, доступные детские психологи
 - **Детское меню** в ресторанах с котлетами, пюре и супом с фрикадельками, а не с пиццами, нагетсами и картошкой-фри. И с картинками!
 - **Развлекательные наборы** в самолетах и поездах
 - **Планшеты с мультиками** на столиках в ресторане, **телевизоры с мультиками** в «скучных» магазинах (мебель, стройматериалы и т.д.)
 - **Игровые уголки / комнаты ВЕЗДЕ. С аниматорами!**
 - **Мелкие призы, подарки, медали – ВСЕМ** (идеально – мячики-анти-стресс!)
 - **Тележки-машинки** в супермаркетах, ТЦ, развлекательных парках
 - **Тележки с бесплатными фруктами типа бананы-мандарины**, чтобы уставший и голодный ребенок не мешал родителям делать покупки
 - **Кулеры с водой ВЕЗДЕ**
 - 1-2 confectionary-free кассы
 - **Прокат детского инвентаря** рядом с детскими площадками в парках
 - Лекарства в удобной форме

БЕШЕНЫЙ ОГУРЕЦ

Идеальный мир родителей - примеры



ИКЕЯ: поставили прозрачные загоны с игрушками в зоны планирования кухни и гардеробных, т.е. ребенка видно, но не особо слышно



"Коробка храбрости" — это коробка, наполненная маленькими игрушками и сувенирами небольшого размера, которая выставляется в детских больницах и поликлиниках. Из этой коробочки дети могут выбрать себе награду за то, что были храбрыми в процедурном кабинете и прошли неприятные медицинские процедуры.



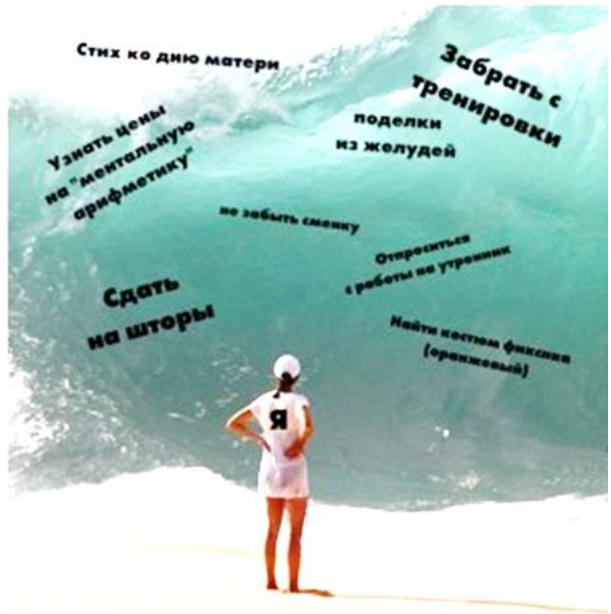
General Electric Healthcare's Adventure Series: тематически оформленный MRI Scanner, который делает сканирование приключением, а не испытанием

НЕЖНАЯ ФИАЛКА



Внутренний мир родителей

- Мальчик шести лет от роду постоянно всем недоволен. Приношу в сад печеньки - а почему сама не испекла? Кладу кусок торта - а брату больше (на самом деле меньше). Пошли в магазин купим вкусненького - а я хотел игруууушккуууу (рыдает). **Что с этим делать и как не убить?**
- Я неопытный пользователь детей, но сейчас часто стала делать домашку с восьмилеткой. **Как не убить себя и её?**
- К какому возрасту отрастает у ребенка умение одеваться без пинков? То есть последовательно надеть, условно, трусы, штаны и футболку без подвисаний на несколько минут между итерациями. Каждое утро я ору как чертов псих, потому что ненавижу экстремальные сборы за 15 минут до начала урока. **Как с этим бороться?**
- Мальчик почти 7 лет очень истерит, если проигрывает в любые настолки, начинает все бросать и крушить, параллельно рыдая, что это тупая игра и тупые игроки в нее. **Доколе и что делать?**



НЕЖНАЯ ФИАЛКА

Внешний мир родителей

- **Примерочные в детских магазинах тесные и душные**, как правило. Не развернёшься с ребёнком
- Люблю "**Семейные**" раздевалки в бассейнах для родителей с разнополыми детьми или пар мама/сын и папа/дочь. Это очень важно, когда есть дети лет 6, когда **мальчика одного отпустить в мужскую еще рано** (я как-то отпустила, а он заигрался там с агрегатом для выжимания плавок, я чуть с ума не сошла; ржущие тинейджеры вывели по моей просьбе). Про папу с девочкой вообще не говорю...
- Детская стрижка для мальчика 10 лет **стоит столько же, сколько взрослая**, 1 500 рублей! А там стричь-то нечего
- У нас в фитнес-клубе была семейная карта (мама-папа-ребенок). Там было **жесткое разграничение** – детям до 10 лет можно находится только в детском клубе или раздевалке. Ребенок постоянно рвался посмотреть зону кардио, администратор жестко пресекала «здесь нельзя находиться».
- Меня бесит, что в нашей детской поликлинике **травмпункт на 3 этаже**. Лифт есть, но он обычный, на 4 человека. И инвалидное кресло туда не проходит. У меня ребенок когда ногу сломал (в 10 лет) тот еще квест был допрыгать до кабинета, а на руках уже нести сложно

НЕЖНАЯ ФИАЛКА

Идеальный мир родителей

- **Не убить**
- **Баланс сил**
- **Режим и дисциплина**
- **Уверенность в себе**
- **Успокоительные**
- **Удобное планирование**, удобная запись на события, мероприятия
- **Активности для детей ВМЕСТЕ со взрослыми** (например, в музеях квесты для детей, на мобильных платформах и просто на бумаге)
- Мастер-классы, репетиторы, курсы, в том числе онлайн
- **«Тихие игры»**
- Любые способы привить интерес к чтению
- Любые способы привить интерес к спорту
- **Семейные абонементы, семейные скидки**
- Скидки для детей до 10-12 лет
- Более **просторные примерочные** в магазинах детской одежды и обуви

НЕЖНАЯ ФИАЛКА

Идеальный мир родителей - пример



«Музеи, парки, усадьбы»: олимпиада позволяющая в игровой форме познакомиться с историей города



«Отец + сын»: семейные скидки

КАКТУС



Внутренний мир родителей

- Где купить шапку как у Шерлока в одноименном сериале на 11 летнего ребенка?
- Можно ли давать полноценный кофе вместо "кофейного напитка" крупногабаритной девушке почти 13-ти лет?
- Сын, 6 класс, задание по литературе - к понедельнику написать сочинение Торжество поэтической любви и возвышенной мечты в феерии А. Грина "Алые паруса". **Что-то я растерялась...**
- Бывают какие-нибудь тренеры, которые за разумные деньги **могут приехать к клиенту домой и научить детей делать уборку?**
- У сына каникулы с 4 по 12 ноября. 14 лет. У меня ноль идей, чем бы его занять. У кого те же проблемы - **поделитесь идеями**, плиз
- Одна из главных проблем современности - это чтобы дети хоть чего то захотели сами. **Ваши вот чего-нибудь сами хотят?**

КАКТУС

Внешний мир родителей

- В отелях крайне **редко есть анимация для подростков 10-15**. Подростки скучают, ноют, залипают в девайсах.
- **Я отношусь к возрастной политике кинокомпаний с недоумением**. По мне, так во избежание травмы детям нельзя показывать МРОТ, налоговые ставки и счета за коммуналку. А то, что кино со сценами курения можно смотреть с того же возраста, с которого идти в армию, у меня вообще вызывает когнитивный диссонанс. Я задолбалась писать разрешения посмотреть на кровь-кишки деточке, который выше меня на голову, потому что ему 18 только через 2 года, а он мне мозг жрет, как будто я принимаю эти законы...
- **Родители из родкома у меня вызывают смесь недоумения с восхищением**. Во-первых, мне интересно, как они находят время на такую активность, во-вторых, это ж надо настолько проникнуться школьным процессом, что практически все время то думать о том, где подешевле оптом купить тетрадки, какие детям придумать подарки и прочее, прочее.
- Старшая дочка вернулась почти в истерике, оттого, что классная руководительница, не успев войти в класс на урок, швырнула ее учебники и рюкзак на соседнюю парту, велев пересесть. **Завтра иду в школу разбираться**.

КАКТУС

Идеальный мир родителей

- **Доверие**
- **Защита**
- **Воспитание и образование**
- **Уверенность в результате**
- **Признание и любовь**
- Интеллектуальные развлечения
- Проф-ориентирование
- Клубы по интересам
- Digital-detox
- WiFi и зарядка / power-bank
- Лежбища, пуфики, убежища
- Полезные снеки
- Полезные инфлюенсеры

КАКТУС

Идеальный мир родителей - пример



Play Disney Parks app — приложение, предназначенное и для того чтобы, сделать стояние в очередях менее скучным, и для получения нового опыта при посещении парка в целом. Например, в нем можно создавать корабли по мотивам «Звездных войн», играть в игры, получать дополнительную информацию и т.д.

СУПЕР-ИГРА!

А теперь представьте, что в семье более 1 ребенка:

- Два сочных арбуза
- Сочный арбуз и нежная фиалка
- Кактус и бешеный огурец...

Насколько успешно эта семья пройдет свой клиентский путь к вашему продукту / услуге?

Плохая, плохая
мать!

Bingo



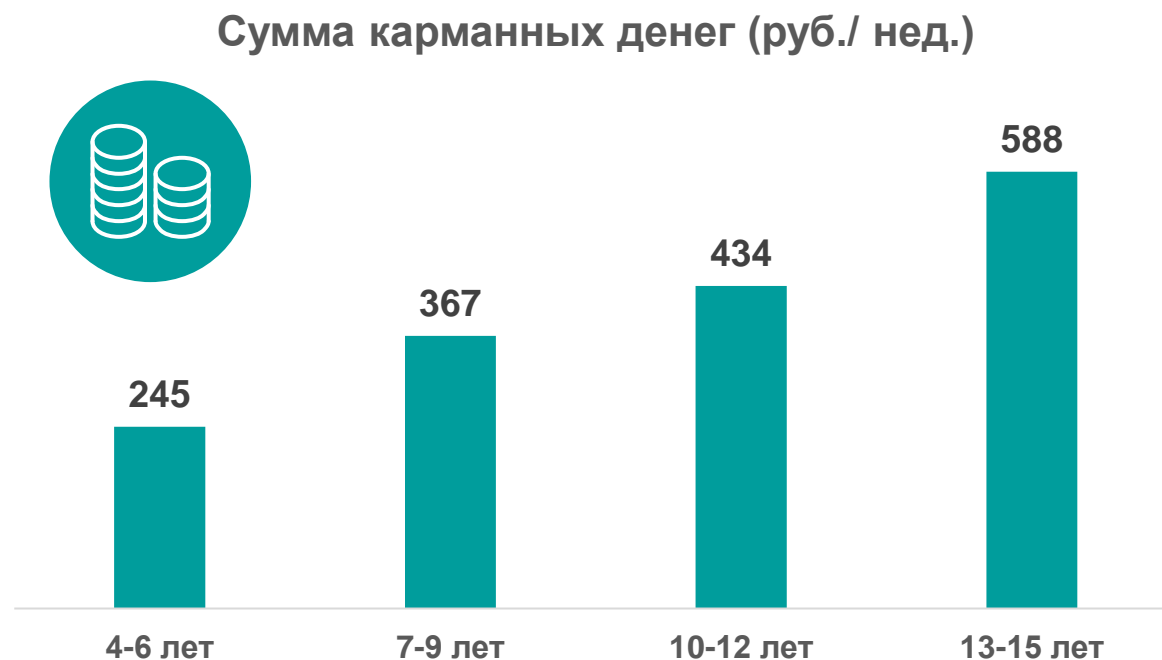
Макароны на ужин	Наорала	Мульттики вместо няньки	Ходишь в трениках с невытой головой	Ребенок заснул после 12 ночи
Не сумела насладиться каждым мгновением дня	Фото с дня рождения стыдно показать в FB	Купила овощи с ГМО	Устроилась на работу	Подкупила ребенка Киндер-сюрпризом
Выпила и закурила после зачатия, и съела суши	До сих пор не приучила к горшку!	Втыкала в мобильник на детской площадке	Ребенок лежит на земле, в луже, без шапки	Не сшила костюм зайчика для утренника
Не купила собачку	Твой ребенок матерится	Выкинула детские поделки	Пообедали в Маке	Согласилась на кесарево
Так и не похудела после родов	Бросила кормить грудью после года	Не читала сказку на ночь	Спряталась в ванной и рыдала	Все еще кормишь грудью

КАРМАННЫЕ ДЕНЬГИ

1. Количество карманных денег
2. Источники карманных денег
3. Отношение детей к покупкам

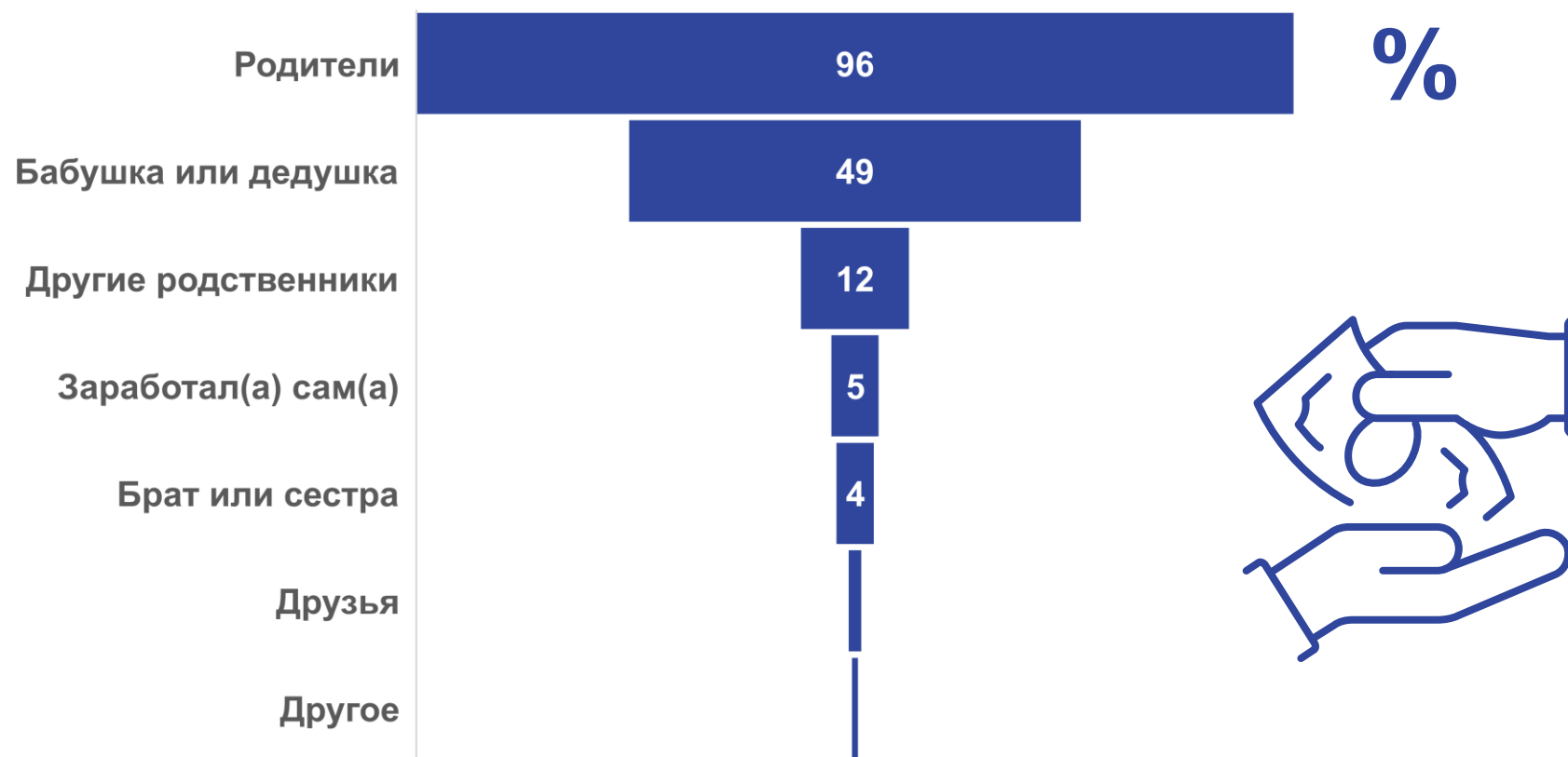
КОЛИЧЕСТВО КАРМАННЫХ ДЕНЕГ

Сумма карманных денег увеличивается с возрастом: дети 4-6 лет, проживающие в российских городах-миллионниках, получают от родителей в среднем 245 рублей в неделю, а дети 13-15 лет – около 600 рублей в неделю.



ИСТОЧНИКИ КАРМАННЫХ ДЕНЕГ

Основным источником карманных денег у 96% детей являются родители, а 49% детей получают деньги на карманные расходы от дедушек и бабушек. Тем не менее, 5% детей в возрасте 7-15 лет уже зарабатывают самостоятельно.



ОТНОШЕНИЕ ДЕТЕЙ К ПОКУПКАМ

67% детей готовы откладывать деньги на покупку понравившейся вещи и 64% огорчаются, что не могут купить все, что им хочется. 61% детей получает большое удовольствие от покупок.





СПАСИБО!