

Customer Experience Day

Merjünk kimozdulni a
sablonokból
Kriska Erika

Milyen eszközeink
vannak?



CUSTOMER EXPERIENCE

VEVŐSZOLGÁLAT
HIRDETÉS
MÁRKA
REPUTÁCIÓ
ÉRTÉKESÍTÉS
ÁRAZÁS
TERMÉK ELÉRHETŐSÉGE
UX

.....



A FELEJTHETETLEN ÉLMÉNYRŐL

“I’ve learned that people will forget what you said, people will forget what you did, but people will never forget how you made them feel.” – Maya Angelou



HOGYAN TEGYÜK FELEJTHETETLENNÉ A FOGYASZTÓI ÉLMÉNYT?

- ◆ Értsük meg a fogyasztó igényeit, és a márkához kapcsolódó érzéseit.
- ◆ Keltsük fel a figyelmét és váltsunk ki belőle érzelmeket.
- ◆ Szánjunk marketing költséget arra, hogy meglepetést és örömet szerezzünk számára.



ÉLMÉNY



FOGYASZTÓ

- ◆ a fogyasztók hajlandóak többet fizetni
- ◆ nő a szerepe a vásárlói döntésekben

ÉLMÉNY

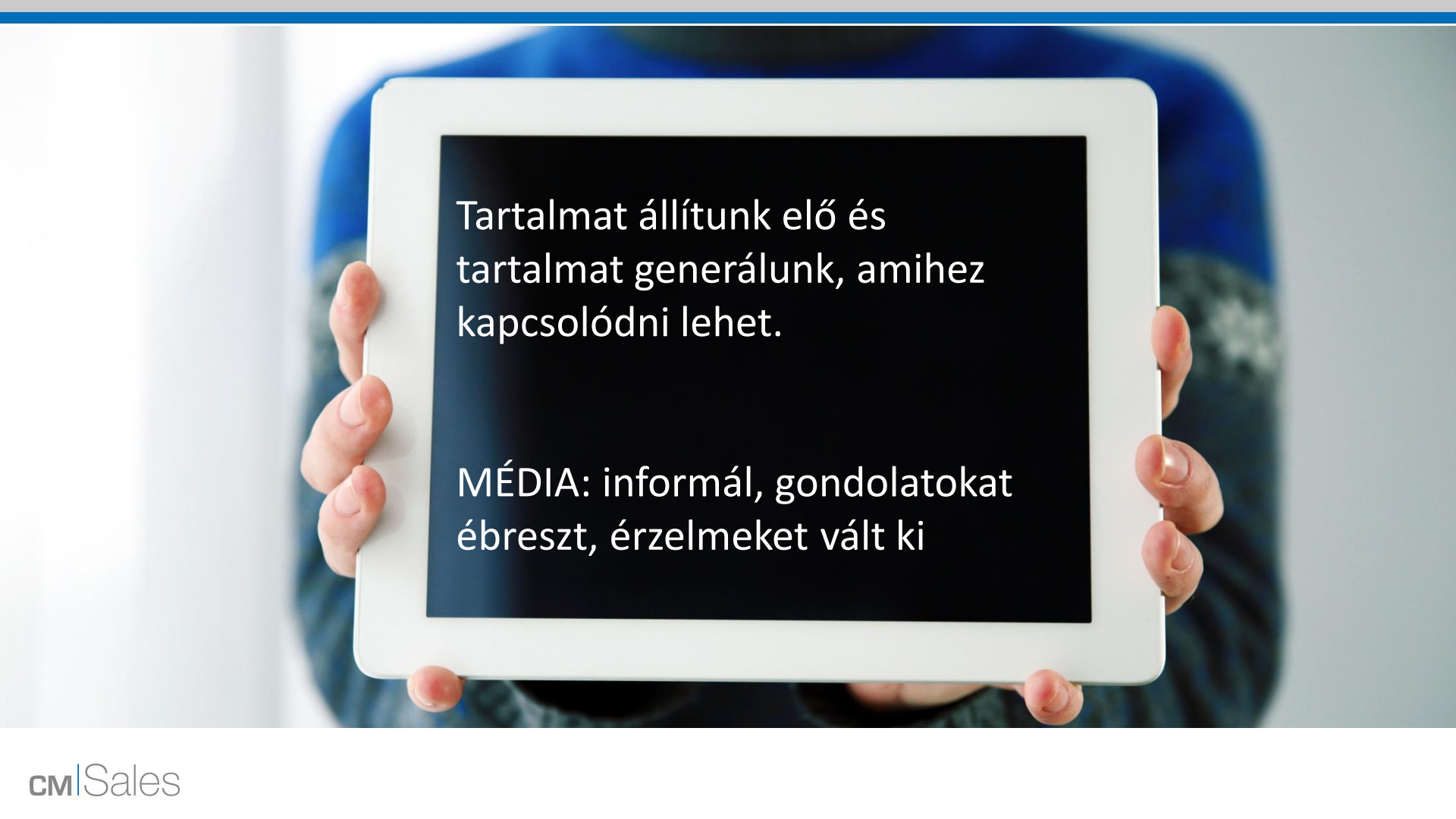


HIRDETŐ

- ◆ megkülönbözteti a termékeket
- ◆ gazdasági előnyt jelent

A Columbia Business School 2016-os kutatása szerint a vásárlók 81%-a hajlandó többet fizetni a kiemelkedő fogyasztói élményért.*

81%

A person wearing a blue sweater is holding a white tablet. The tablet screen is black with white text. The text is in Hungarian and discusses content creation and media's role in information and emotion.

Tartalmat állítunk elő és
tartalmat generálunk, amihez
kapcsolódni lehet.

MÉDIA: informál, gondolatokat
ébreszt, érzelmeket vált ki

MENNYI IDŐNK VAN?

5 másodperc



2 másodperc



MEGOLDÁSOK



PÉLDÁK





Living Healthier

With Psoriasis

Living with plaque psoriasis can be challenging. The physical discomfort. The itching and red patches. It's always on your mind.

You've taken an important step by working with your dermatologist to choose STELARA® as the right treatment option for you. Another important step in your journey is practicing healthier living. Eating right, getting exercise, and

managing your stress can have many benefits for you.

In this interactive e-book, you'll find a variety of healthy living tips including nutrition facts, recipes, exercise advice, and stress management ideas. We hope you find them helpful in your journey. Be sure to talk to your doctor for more advice on healthy living.

STELARA® is a prescription medicine approved to treat adults 18 years and older with moderate to severe plaque psoriasis that involves large areas or many areas of their body who may benefit from taking injections or pills (systemic therapy) or phototherapy (treatment using ultraviolet light alone or with pills).

Selected Safety Information

STELARA® is not for everyone; only your doctor can decide if it's right for you. STELARA® is a prescription medicine that affects your immune system. It can increase your chances of having serious side effects including infections, cancer, serious allergic reactions, and a rare condition called irreversible posterior leukoencephalopathy syndrome. **Please read the Important Safety Information at the end of this e-book to learn more about these and other risks for STELARA®.** Discuss any questions you have with your doctor.

- Termék: Shikun & Binui Solaria
- Téma: zöld energiaforrás
- Megoldás: a fény felé tartva a fekete-fehér hirdetés színes lesz

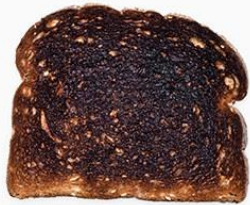




- Termék: Nivea
- Téma: fényvédő krém
- Megoldás: mobil karkötő befűzése a magazinba, ami megmutatja, hogy a strandon hol tartózkodik a gyerek

NATIVE

INTERNET

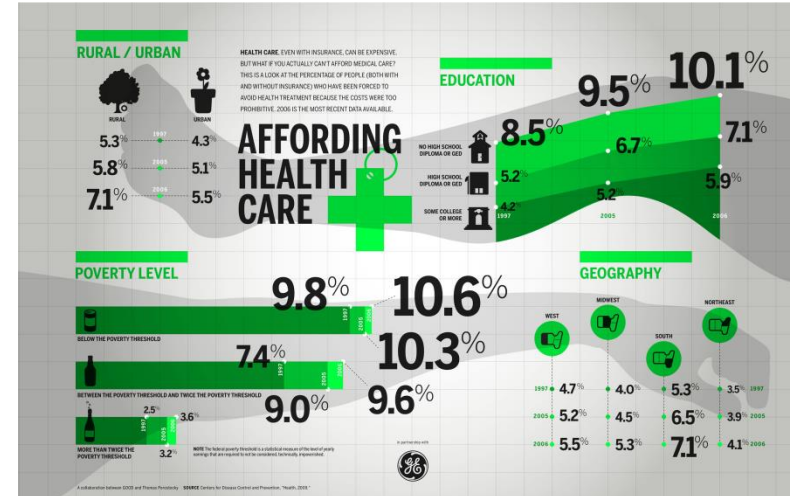
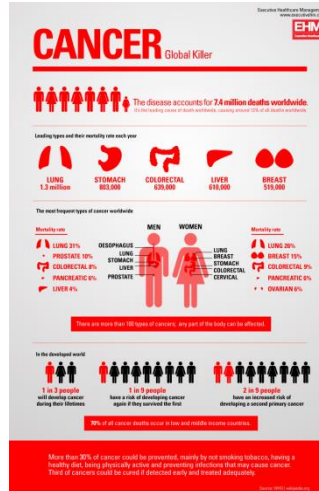


- Márka: Cancer Research UK
- Téma: bőrrák
- Megoldás: vicces példák arról, hogy lehet lesülni napozás közben



Az egészségügyben a kommunikáció során sok adatot és információt kell átadni a fogyasztónak.

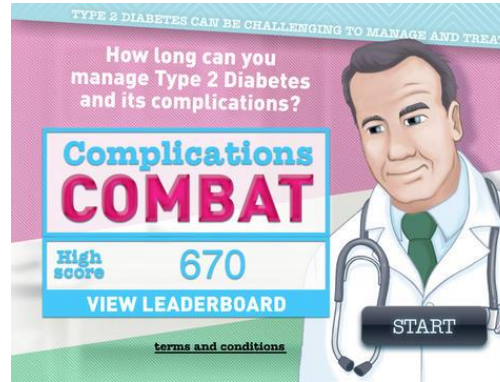
Az infografikák fontos szerepet játszanak az egyszerűsítésben és a tömör üzenetközvetítésben.



APP

MOBILE

- Interaktív játék, ami a 2-es típusú cukorbetegséggel való együttéléshez ad hathatós segítséget.
- Gyártó: Boehringer Ingelheim





MIRE FIGYELJÜNK

jó pozícionálás
olyan vizuális és tartalmi
elemek használata
amivel az **érzelmekre** hat a
reklám

AZ ÉRZELMEK HATÁSA A VÁSÁRLÁSI DÖNTÉSI FOLYAMATRA

Neurológiai kutatások eredményei:
ÉRZELMEK NÉLKÜL NINCS ÉRTELEM
(az érzelmekért felelős terület sérülése esetén a páciensek a legegyszerűbb döntések meghozatalára sem képesek)

**RACIONALIZÁLJUK EMOCIONÁLIS
DÖNTÉSEINKET**

Márka = a fogyasztó tudatában élő
mentális vetület

ÉRZELMEKRE HATÓ HIRDETÉSEK

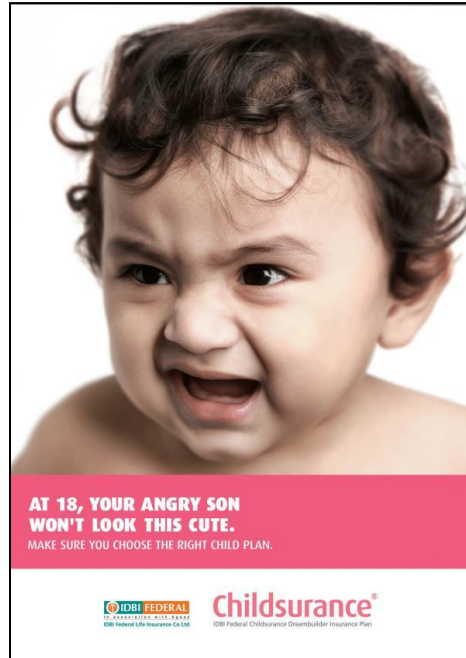
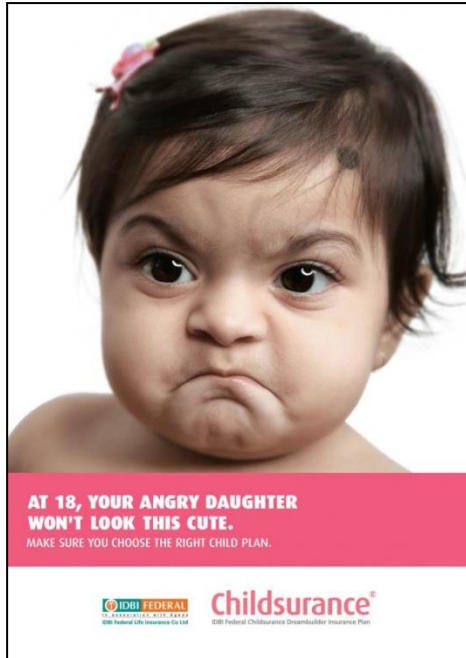


PÉLDÁK



NORMÁL HIRDETÉS

MAGAZIN



- Advertiser: IDBI Bank Limited
- Brand name: IDBI
- Product: IDBI Federal Childsurance
- Agency: Ogilvy & Mather Mumbai
- Country: India
- Category: Banking & Financial Services
- Released: January 2012
- Advertising campaign: "IDBI Federal Childsurance: Angry baby"

NORMÁL HIRDETÉS

MAGAZIN



“100% waterproof.”

Art Direction: Rodrigo Adam

NORMÁL HIRDETÉS

MAGAZIN



Nivea's "Because Life Makes Wrinkles"
advertisement agency Jung von
Matt/Alster, Germany, February 2010.

AZ ÉRZELEM VEZÉRELTE FOGYASZTÓRÓL

- ... érdemes úragondolnunk a márkák szerepét a fogyasztók életében – és azon is el kell gondolkodnunk, hogy ezek a szerepek hogy kelthetők életre a különböző platformokon és érintkezési pontokon
- A hatékonyság **érdekében jobban meg kell értenünk, hogy a márkánk milyen érzelmeket generál a fogyasztókban** és azonnal releváns választ kell adnunk



Customer Experience Day

Kriska Erika
erika.kriska@cmsales.hu

Kérdések?

