

# КАКОВ СТАТУС ВАШЕЙ ЛОЯЛЬНОСТИ К БРЕНДУ?



В отношениях



Все кончено, но партнер еще об этом не знает



Женат/Замужем



Расходимся, сходимся, расходимся, сходимся ...



Разведены



Все сложно

## Изменение динамики лояльности потребителя



**68%**

российских потребителей откажутся от лояльности в пользу более выгодной цены

заявили, что их представления о лояльности кардинально изменились

**27%**



**\$\$\$\$**

миллионы бонусных баллов лежат «мертвым грузом»

тратят больше с брендами, которые им нравятся

**59%**



## Новый «язык» общения с потребителем

### 1. «Знаки внимания»



**63%**

российских потребителей лояльны к брендам, проявляющим к ним небольшие «знаки внимания» – персональные скидки, подарочные карты, спецпредложения и т.д.

### 2. «Узнайте меня лучше»

лояльны к брендам, предлагающим возможность персонализации товаров и услуг

**48%**



**78%**

лояльны к брендам, проявляющим себя только по инициативе потребителя и уважающим его время

### 3. «Искатель острых ощущений»



**42%**

лояльны к брендам, активно привлекающим потребителя к разработке и созданию товаров и услуг

лояльны к брендам, создающим разнообразный опыт, используя новые технологии, например, виртуальную или дополненную реальность

**42%**



### 4. «Если вам это нравится, то и мне тоже»



**32%**

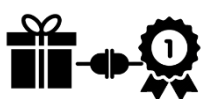
лояльны к брендам, сотрудничающим со знаменитостями

лояльны к брендам, поддерживающим близкие им идеи, например, благотворительные /социальные проекты

**37%**



### 5. «Завербуйте меня»



**49%**

лояльны к брендам, позволяющим пользоваться бонусными программами других поставщиков товаров и услуг