

**Негосударственное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
Московская Школа Управления «СКОЛКОВО»**

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Как управлять поведением потребителя»**

Цель реализации программы

Совершенствование имеющихся компетенций и получение новых компетенций в области экономических, социальных и психологических факторов, влияющих на поведение потребителя.

Планируемые результаты обучения

Знать:

- какие сценарии поведения потребителей характерны для разных периодов

Уметь:

- выявлять паттерны в поведении людей и скрытые механизмы принятия решений

- создавать продукты и сервисы на основе поведенческих инсайтов

- Различать рациональное и иррациональное поведение потребителей

- Использовать поведенческие триггеры, влияющие на модель потребления людей и их выбор

- Сформулировать задачу редизайна продуктов в парадигме современного поведения потребителей

- Анализировать собственные паттерны поведения на основе входящего рекламного таргетинга

- Выявлять экономические аспекты, влияющие на принятие решений потребителями

- Протестировать разные потребительские роли и применять их различия в бизнесе

- Адаптировать свою бизнес-модель под новые условия и особенности поведения потребителей

- Замечать трансформации и изменения в поведении потребителей

- Выбирать необходимые подходы и инструменты управления поведением потребителей в своем бизнесе

Владеть:

- использованием поведенческих сценариев для достижения своих бизнес-целей

- анализом изменения паттернов поведения потребителей, их влияние на бизнес

- анализом собственных паттернов поведения на основе входящего рекламного таргетинга

- построением карты клиентского пути (СJM) на основе реальных данных

Язык освоения образовательной программы

Образовательная программа осваивается на русском языке. Программа

обеспечивает синхронный перевод иностранных преподавателей и экспертов на русский язык.

Требования к кандидату и вступительные испытания

- Наличие среднего профессионального и (или) высшего образования.

Выдаваемый документ об обучении

Удостоверение о повышении квалификации, подтверждающее прохождение обучения в Московской школе управления «СКОЛКОВО» по программе «Как управлять поведением потребителя».

Содержание программы

Введение в использование платформы

Вводный модуль. Приветствие от профессоров. Установочная live-сессия.

Модуль 1. Поведенческая революция в цифровом мире

- Как и почему необратимо изменилось поведение потребителя в цифровом мире. Реакция компаний на изменения. Поведенческие подходы в новом маркетинге
- Четыре группы триггеров переключения поведения
- Разбор кейсов. Получение практического опыта в распознавании паттернов поведения потребителя
- Индивидуальная работа над проектом, групповое обсуждение

Итоговое Задание к модулю 1:

Шаг 1. Постановка задачи. Опишите Ваш проект: какую проблему/задачу в области поведения потребителя вы хотите решить.

Шаг 2. Работа над частью фреймворка «Изучаем». В каждой из колонок необходимо вписать по несколько тезисов по каждому из элементов фреймворка: «клиент сейчас», «профиль клиента», «будущий клиент», следуя принципу 1 тезис = 1 ячейка шаблона.

За выполнение этого задания можно получить 40 баллов.

Чтобы успешно завершить обучение в этом модуле, необходимо выполнять практические упражнения и набрать не менее 70 баллов.

Модуль 2. Выбор потребителя и данные

- Паттерны поведения потребителя. Данные и инсайты для поиска новых возможностей и прогноза поведения потребителя
- Экономические аспекты выбора потребителя
- Новые роли потребителя. Choosers users and prosumers
- Индивидуальная работа над проектом, разбор кейсов в группах

Итоговое Задание к Модулю 2:

В этом задании вы продолжается работа над индивидуальным кейсом, заполняется следующая часть фреймворка — «Изменяем».

Чтобы успешно завершить обучение в этом модуле, необходимо выполнять практические упражнения, заполнить фреймворк в Miro и набрать не менее 70.

Модуль 3. Обзор практических инструментов

- Что такое опыт клиента и какой он бывает? CX, UX, Customer Journey Map
- Владение или использование. Понимание разных моделей потребления
- Кейсы и примеры от партнеров.

- Индивидуальная работа над проектом, работа над кейсом по СJM в группах

Итоговое задание к Модулю 3:

Заполняется третья часть фреймворка («Закрепляем»), используя созданный шаблон на платформе Miro. За выполнение этого задания вы можете получить 55 баллов.

Чтобы успешно завершить обучение в этом модуле, вам необходимо выполнять практические упражнения и набрать не менее 70 баллов.

Модуль 4. Подведение итогов обучения на программе

Подведение итогов. Глоссарий. Сформулируйте Action Plan по формуле 3-3-3. Квиз по материалам из книги Дэна Ариели. Заключительная live-сессия по итогам курса.

За выполнение заданий в этом модуле дополнительные баллы, которые будут засчитаны для успешного завершения предыдущих модулей, если результат в них оказался ниже необходимых 70 баллов из 100.