

## КАРТА МОТИВАЦИИ КЛИЕНТА:



Позволяет избегать ошибок в ходе маркетинга услуг и продуктов путем:

- разработки релевантных брендов и креативных решений;
- проработке идеологии рекламных компаний в эмоциональной соответствии с мотивацией основного потока клиентов;
- формирования критериев результативности акций и мероприятий (ТЗ и брифы);
- подготовке персонала к «имиджевым продажам» на всех уровнях и стадиях оказания услуг (сверхсрочное обучение стандартам компании в отношении клиентов).

## Пример: Матрица мотиваций (рекреационная сфера)

### РЕШЕНИЕ

Выбор и ведение определенного стиля жизни

Желание поддерживать традиции, принадлежность к определенному кругу, хобби, физическое благополучие

### ЖЕЛАНИЕ

Стремление к удовольствию и релаксации

Желание повторения приятных ощущений, переживаний, состояний

**Основные мотивы  
КЛИЕНТА  
Вэлнесс**

### НАМЕРЕНИЕ

Необходимость восстановления

Желание устранить косметические дефекты, физический дискомфорт, нервное напряжение

### НАБЛЮДЕНИЕ

Поиск возможных впечатлений, развлечений, удовольствий

Желание получить новый опыт, попробовать изменить себя

Технологии

Маркетинг и реклама

Решение

Желание

Намерение

Наблюдение

Компетентность

Рынок

**Простые инструкции  
для клиента,  
технологичность  
заявки**

**Рассказ о своем товаре и  
Уникальное торговое  
предложение**

**Рассказ о  
компетенциях и  
команде, история  
успеха**

**Рассказ о рынке и своем  
месте на нем с позиции  
ЭКСПЕРТА**