

**ИССЛЕДОВАНИЕ  
ПОТОКА  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ И  
ОПИСАНИЕ  
ПОРТРЕТА  
КЛИЕНТА  
ПАО «ВБР»**



# Этапы проведения маркетингового исследования

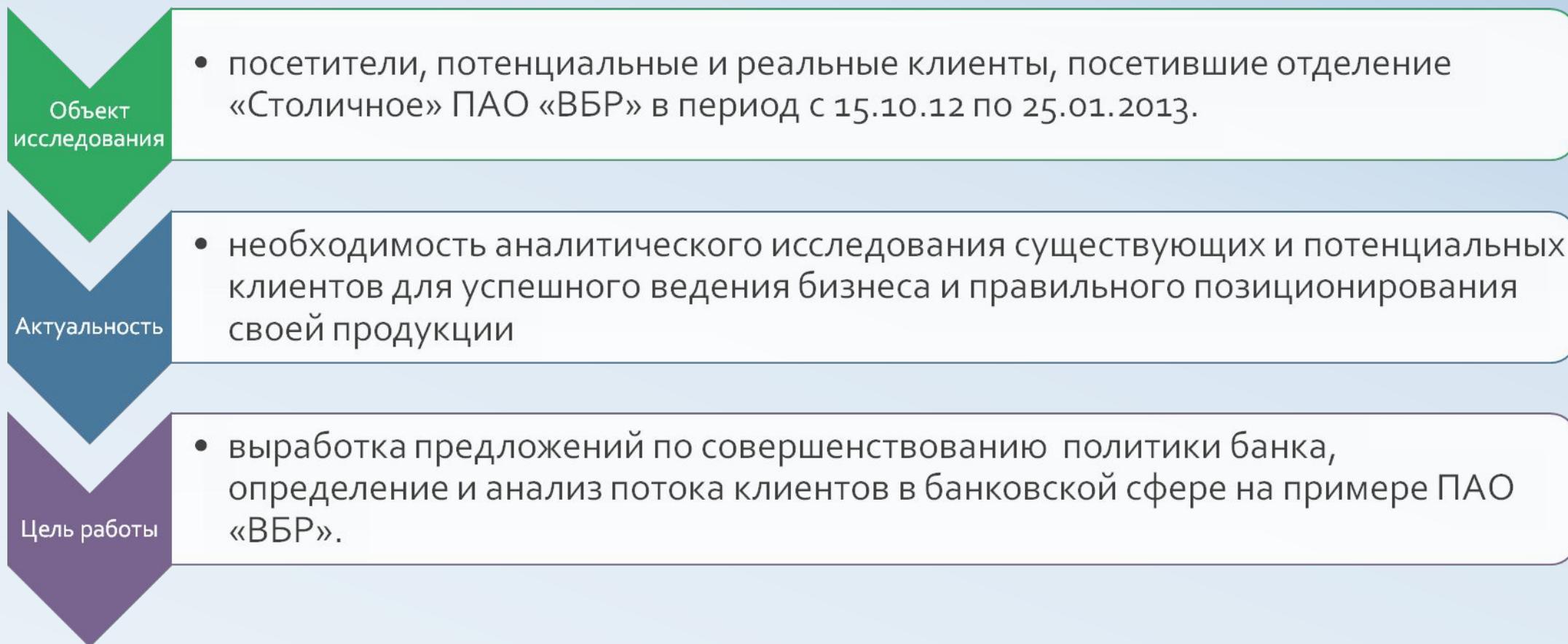
Определение проблемы и цели исследования

Планирование маркетинговых исследований

Сбор и анализ данных

Выводы и разработка рекомендаций

# Этап 1. Определение проблемы и цели исследования



## Этап 2. Выбор метода маркетингового исследования



# Этап 3. Сбор информации

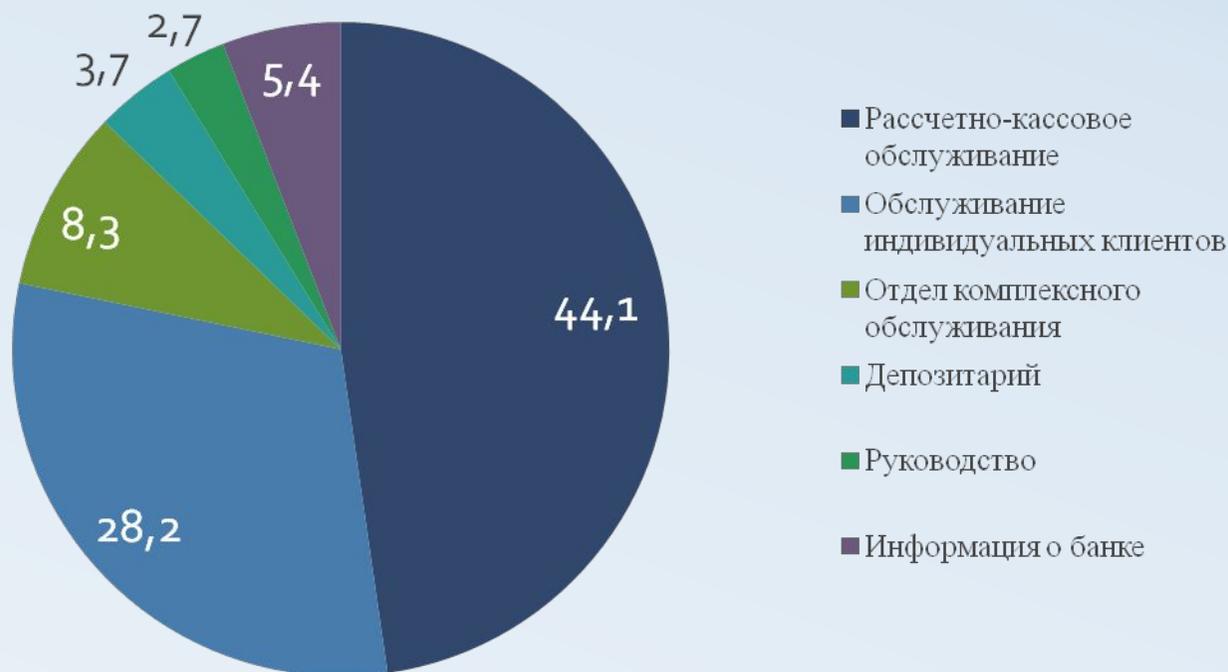
- Данные о 5134 посетителях за период 15.10.12 — 25.01.13 занесены в таблицу

	М ~ 37 лет	Круководству	Спрашивал руководство
	М ~ 58 лет	Касса	
	М ~ 39 лет	Касса	
	М ~ 24 года	Департамент по работе с персоналом	Спрашивал сотрудника
	Ж ~ 57 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	
	М ~ 45 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов / Касса	
	М ~ 35 лет	Касса	
	М ~ 37 лет	Касса	Спрашивал, где находится касса
	Ж ~ 26 лет	Касса	
	М ~ 35 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов / Касса	
	М ~ 47 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	Спрашивал сотрудника
	Ж ~ 52 года	Касса	Спрашивала, где оплатить за кредит
	М ~ 34 года	Касса	
	М ~ 41 год	Касса	
	М ~ 43 года	Обслуживание индивидуальных клиентов	Спрашивал сотрудника
	М ~ 27 лет	Касса	Спрашивал, где пополнить счет
	Ж ~ 39 лет	Делопроизводство	Спрашивала сотрудника, передавала документы
	Ж ~ 52 года	Департамент стратегического менеджмента	Спрашивала сотрудника, передавала документы
	М ~ 60 лет	ДБ и ЗИ	Спрашивал сотрудника
	М ~ 32 года	Касса	
	М ~ 30 лет	Касса	Спрашивал, где находится касса
	М ~ 46 лет	Департамент ИТ	Спрашивал сотрудника, передавал документы
	М ~ 26 лет	Касса	
	М ~ 38 лет	Касса	
	М ~ 41 год	Обслуживание индивидуальных клиентов	
	Ж ~ 40 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	Интересовалась депозитарными ячейками
	Ж ~ 27 лет	Департамент организационного и процессного менеджмента	Спрашивала сотрудника
	М ~ 31 год	Обслуживание индивидуальных клиентов	
	Ж ~ 45 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов / Депозитарий	
	М ~ 26 лет	Касса	
	Ж ~ 28 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	Спрашивала сотрудника
	Ж ~ 23 года	Обслуживание индивидуальных клиентов	
<b>16.10.12</b>	М ~ 47 лет	Касса	
	М ~ 42 года	Касса	
	Ж ~ 46 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	Спрашивала сотрудника
	Ж ~ 28 лет	Отдел комплексного обслуживания	
	М ~ 55 лет	Индивидуальный бизнес	Спрашивал сотрудника
	Ж ~ 26 лет	Касса	
	Ж ~ 42 года	Отдел комплексного обслуживания	Спрашивала сотрудника
	М ~ 35 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	
	М ~ 52 года	Обслуживание индивидуальных клиентов	
	Ж ~ 41 год	Касса	
	Ж ~ 37 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	Спрашивала сотрудника
	М ~ 43 года	Касса	
	М ~ 36 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	Спрашивал сотрудника
	М ~ 65 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	Интересовался кредитованием
	Ж ~ 61 год	Обслуживание индивидуальных клиентов	Спрашивала сотрудника
	М ~ 34 года	Обслуживание индивидуальных клиентов	Интересовался кредитованием
	Ж ~ 29 лет	Обслуживание индивидуальных клиентов	Спрашивала сотрудника
	М ~ 40 лет	Касса	
	Ж ~ 31 год	Касса	
	Ж ~ 23 года	Касса	Спрашивала, где находится касса
	Ж ~ 25 лет	Касса	Спрашивала где погасить кредит
	М ~ 32 года	Касса	
	Ж ~ 39 лет	Отдел комплексного обслуживания	Спрашивала сотрудника



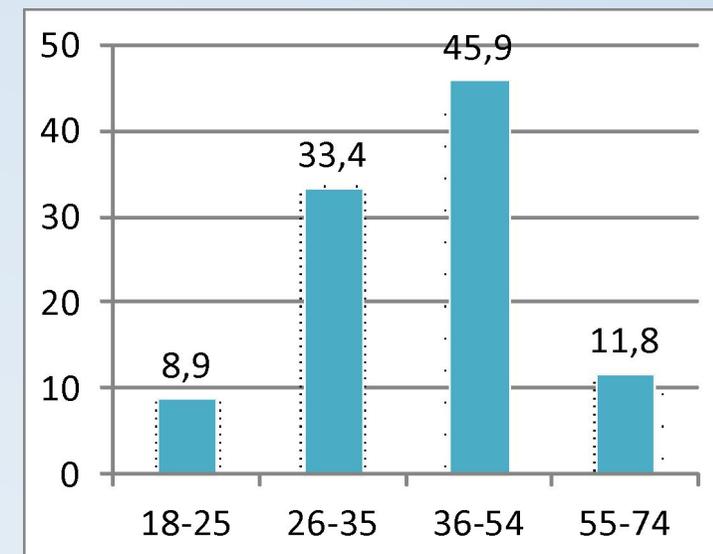
# Этап 3. Анализ информации

## Объем потребляемых услуг ПАО "ВБР", %



**38% - женщины**  
**62% мужчины**

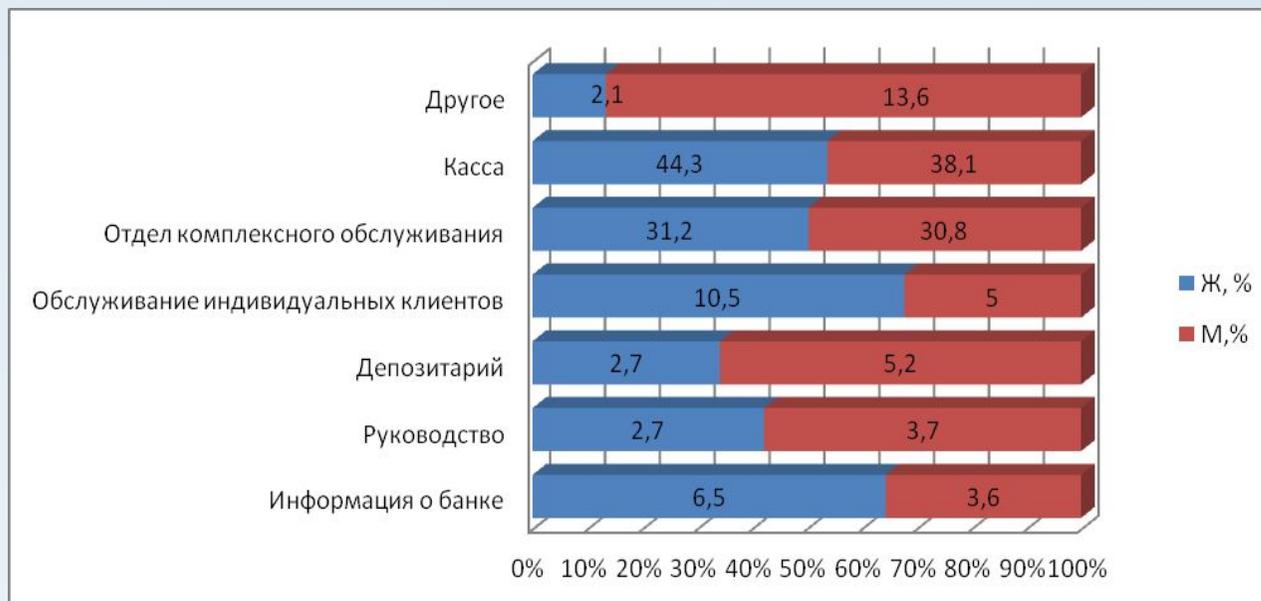
## Соотношение клиентов ПАО «ВБР» по возрастным группам, %



# Этап 3. Анализ информации

## Распределение услуг в зависимости от пола

Соотношение групп клиентов отделения «Столичное» ПАО «ВБР» по возрасту и полу



## Этап 4. Выводы и разработка рекомендаций



Международная  
депозитная  
платежная карта

Приват - банкинг

Партнерские  
карты

Интернет-магазин  
банковских  
продуктов

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

Презентацию подготовила: Полякова М.В.