

# ОТ РАЗОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ К ПРОГРАММАМ ЭМПАТИИ



Анна Башкирова  
Руководитель сервисной  
линии  
Ipsos UU



ALTER

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ

**У ВАС БЫВАЕТ ОЩУЩЕНИЕ, ЧТО ВЧЕРАШНИЙ ДЕНЬ  
УЖЕ ПОВТОРЯЛСЯ СОТНИ РАЗ?**

**АВТОПИЛОТ VS ОСОЗНАННОСТЬ**

«...Налил чай или кофе, а потом находил остывшие кружки по всему дому или офису...»

«...Нажала на кнопку лифта один раз, а потом еще, и еще (и верила, что лифт от этого правда придет быстрее)!...»

«...Зашел в интернет что-то нужное уточнить, а через 20 минут – бац, оказывается, что уже залип за просмотром котиков...»

«Я то и дело беру в руки телефон, без какой-либо причины...»



**АЛТЕР**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ

**ОСОЗНАННОСТЬ В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ –  
САМЫЙ БОЛЬШОЙ ТРЕНД НАШИХ ДНЕЙ.**

**А КАК ДЕЛА С ОСОЗНАННОСТЬЮ НА  
РАБОТЕ?**



**ALTER**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ

**КТО ЗАПУСКАЛ ИССЛЕДОВАНИЕ С  
ОДНОЙ ЦЕЛЬЮ, А В ПРОЦЕССЕ ПОНЯЛ,  
ЧТО НУЖНО ЧТО-ТО ДРУГОЕ?**

**КТО ЗАДАВАЛ ВОПРОСЫ, НА КОТОРЫЕ  
УЖЕ ЗНАЛ ОТВЕТ?**

**КТО ПРОВОДИЛ ЦЕЛЫЙ РЕСЕЧ РАДИ  
ОДНОГО ВОПРОСА?**



**ALTER**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ



**«...Исследования проводятся регулярно, а этом запросы на одни и те же темы внутри компании все равно повторяются...»**

**«...Из одного проекта разные члены команды запомнили разное, и у каждого своё, разное представление о своём потребителе,**

**«...Нет единой системы хранения и управления знаниями, доступ к которой был бы у каждого в компании...»**

**МЫ ВЫХВАТЫВАЕМ ИНФОРМАЦИЮ ПО  
КУСОЧКАМ, БЕРЁМ ТОЛЬКО ТО, ЧТО НУЖНО  
ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС**



**АЛТЕР**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ



**ALTER**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ

HOW?

HOW?

HOW?

HOW?

**КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ПРОЦЕСС? ЧТО ВЫБРАТЬ  
ЗА ОСНОВУ?**

HOW?

HOW?

HOW?

HOW?

**ЧТО ВЫ  
ВИДИТЕ?**



**ALTER**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ

**А ТЕПЕРЬ?**



**ALTER**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВОМНОСТЬЮ



Я чувствую твою боль, понимаю тебя лучше и могу сделать что-то для тебя

Я чувствую твою боль и понимаю тебя лучше

Я чувствую твою боль



**К КОГНИТИВНОЙ  
ЭМПАТИИ**

**ШАГ ОТ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ  
ЭМПАТИИ**



**АЛТЕР**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ



Empathy is, among other things, a key source of business innovation. He said that although many regard it as a “soft skill”, not especially relevant to the “hard work of business,” it is a wellspring for innovation, since innovation comes from one’s ability to grasp customers’ unmet, unarticulated needs.

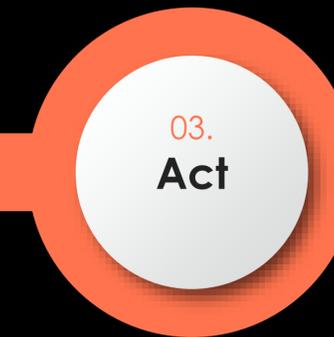
*Microsoft CEO  
Satya Nadella*



**ALTER**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ

# КУЛЬТУРА КОГНИТИВНОЙ ЭМПАТИИ



ALTER

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ

Вовлеченность

**Always  
On**

Мотивация

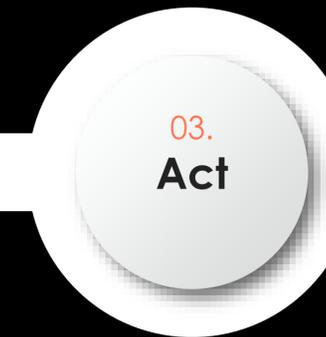
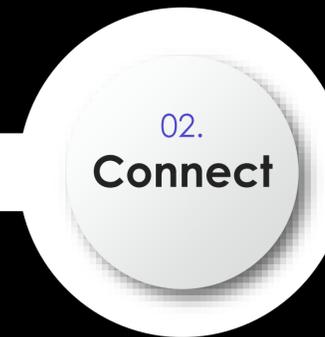
Отдача



**АЛТЕР**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ

# КУЛЬТУРА КОГНИТИВНОЙ ЭМПАТИИ





# КАЧЕСТВЕННЫЙ СТАРТ ДЛЯ ПРОДУКТИВНОЙ РАБОТЫ

Интервью с лидерами

Календарь ресеч и бизнес активностей

Онлайн-пространство для общения



# ТРЕНИНГ ПО АКТИВАЦИИ КОГНИТИВНОЙ ЭМПАТИИ



# КУЛЬТУРА КОГНИТИВНОЙ ЭМПАТИИ



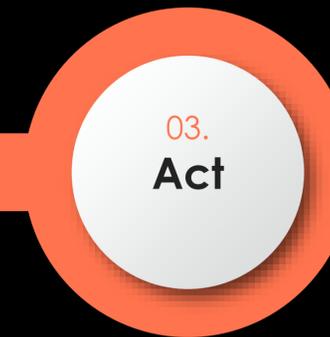
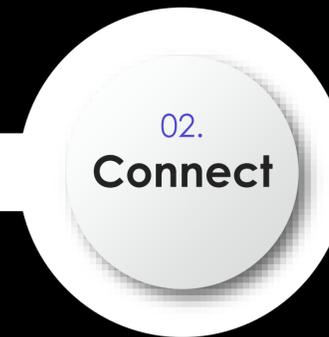
02.

**Connect**

## **МНОЖЕСТВО ВОЗМОЖНОСТЕЙ АКТИВИРОВАТЬ ЭМПАТИЮ!**

- Контекстное наблюдение
- Buddy Program
- Он-лайн трансляции с полей
- WhatsApp чаты
- Applife
- Подкасты и многое другое

# КУЛЬТУРА КОГНИТИВНОЙ ЭМПАТИИ



ALTER

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ



## ВРЕМЯ ДЕЙСТВОВАТЬ!

Важно перейти от знаний к действиям,  
создать единое понятийное поле.

Цель программы — максимум возможностей  
для бизнеса.

# КАК УЗНАТЬ, ЧТО ПРОГРАММА ЭМПАТИИ РАБОТАЕТ?

# 1

КОМПАНИЯ  
ПРОАКТИВНА

# 2

РЕЙТИНГИ  
РАСТУТ

# 3

БРЕНД  
РЕКОМЕНДУЮТ

# 4

КОНЦЕПЦИИ  
ОЦЕНИВАЮТСЯ  
ВЫШЕ

# 5

ПРОДУКТЫ  
БЫСТРЕЕ ВЫХОДЯТ  
НА РЫНОК

**НАЧНИТЕ  
СЕГОДНЯ!**

**1**

**ДЕЛАЙТЕ  
МАЛЕНЬКИЕ  
ШАГИ**

**2**

**ИЩИТЕ  
СМЫСЛ**

**3**

**МЕНЯЙТЕ ВСЕ  
К ЛУЧШЕМУ**



**ALTER**

СТРАХ БЫТЬ  
ПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ