Мария Черепанова

Директор по маркетингу «Удмуртской хлебной компании»

Эксперт в сфере управления брендом: позиционирование, архитектура бренда, коммуникационная стратегия, оптимизация, внедрение. 22 года опыта работы в области рекламы, маркетинга, брендинга и коммуникаций, семь из них – на управленческом уровне. Опыт разработки стратегии брендов, создания и внедрения стратегий для конкретных категорий продуктов, внедрение и запуск проектов на производствах продуктов питания, создание коммуникативных стратегий для компаний в сфере услуг.

Место работы с сентября 2018 года по настоящее время – «Удмуртская хлебная компания». Создание брендов федерального уровня: разработка бренд-направлений, визуализация, коммуникативные стратегии, ассортиментные матрицы, отстраивание бизнес-процессов для успешного запуска.

Бизнес-результаты: «Село Зеленое» – формирование и наполнение бренда, запуск на федеральный уровень.

Часть 1.

Брендинг. Начало.

Что в этой части
идёт не так

Что важно начать
делать по-другому

Для кого мы делаем бренд?

Для акционера/
совета
директоров

Для нового
директора
по маркетингу

Для
нашего
потребителя

Для чего мы делаем бренд?

Чтобы выполнить план июля

Потому, что у всех уже есть бренды

Для репозиционирования продукта и повышения объемов продаж

Потому, что у нас есть маркетолог, а баннера в центре города нет...

Что такое бренд?

А. Новое оригинальное название и этикетка красивее, чем у конкурентов

Что такое бренд?

A. Новое оригинальное название и этикетка красивее, чем у конкурентов

B. Волшебная пилюля, после появления которой всем резко станет лучше

Что такое бренд?

A. Новое оригинальное название и этикетка красивее, чем у конкурентов

B. Волшебная пилюля, после появления которой всем резко станет лучше

C. Совокупность многочисленных факторов, опытов, ценностей, включающая в себя принципиально новый подход всех служб и бизнес-процессов

Где создается ценность?

Продукт VS. Клиент

Сейчас

Задача понимать клиента есть только у маркетинга.

У остальных – клиент – внутренние клиенты.

Они нет KPI – счастливый клиент.

Сейчас

МИР

непрямые конкуренты

непрямые конкуренты

конкуренты

Сейчас
Бизнес-заказчик
Бизнес-заказчик
От маркетинга
Разработка
Поддержка
Продажи
Тестирование
Приемка
Внедрение
Производство
Агентство
Розница

“

Бессмысленно продолжать делать то же самое и ждать других результатов.

А. Эйнштейн

Инструмент

- Аудит
- Воркшоп: интервью с потребителями, сегментация потребностей, выработка решений
- Разработка новых дизайнов
- **Разработка новых бизнес-процессов в ключевых сферах компании**

Основной результат воркшопа – платформа бренда

= база для дальнейших действий всех служб, включая агентства

+ минимазация ошибок и попыток «свернуть» в удобное, привычное русло устаревших бизнес-процессов

Внедрение
Производство
Бренд
Продажи
Постоянное получение обратной связи
Менеджмент

Getbrand

Секрет успеха брендов

Глубокий фокус на потребителя

Чтобы клиенты/покупатели получали искреннее удовольствие от покупок и рассказывали об этом друзьям.

Система построения доверия

Когда ты заработал доверие покупателей на своем рынке и дал им то, в чем они нуждаются, они тебе за это заплатят.

Getbrand

Бренд — должен решать проблемы покупателя

Getbrand

ВЫПЕКАЮ НА СОВЕСТЬ
Хлебный
МАСТЕР
2кг
МУКА ПШЕНИЧНАЯ
СМОЛОТАЯ НА СОБСТВЕННОМ ЗАВОДЕ
собственное производство
проверенные поставщики
три этапа просеивания
насыщение кислородом
ПРОИЗВЕДЕНО В УДМУРТИИ

Getbrand

ВЫПЕКАЮ НА СОВЕСТЬ
Хлебный
МАСТЕР
ХЛЕБ ПШЕНИЧНЫЙ
ВЫПЕКАЕМ ИЗ СОБСТВЕННОЙ МУКИ
✓ проверенные поставщики
✓ мука из отборного зерна
✓ контроль качества на всех этапах
СДЕЛАНО В УДМУРТИИ

Getbrand

КОНТРОЛЬ

Getbrand

Хлеб
«Домашний»

Хлеб
«Домашний»

ВЫПЕКАЮ НА СОВЕСТЬ
Хлебный
МАСТЕР
ХЛЕБ УКРАИНСКИЙ
ВЫПЕКАЕМ ИЗ СОБСТВЕННОЙ МУКИ
✓ проверенные поставщики
✓ мука из отборного зерна
✓ контроль качества на всех этапах
СДЕЛАНО В УДМУРТИИ
ОТ ПЕЧИ ДО ПРИЛАВКА 4 ЧАСА

Хлеб украинский новый подовый
Состав: мука ржаная хлебопекарная обдирная, мука пшеничная хлебопекарная второго сорта, вода питьевая, соль пищевая, дрожжи хлебопекарные прессованные.
Изготовлено по ГОСТ 2077 – 84
Срок годности : 3 суток
Условия хранения: при равномерной температуре не ниже +6 °С , изолированно от источников сильного нагрева или охлаждения
Масса нетто : 0,6 кг
Пищевая ценность в 100 г продукта (среднее значение):
белки | жиры | углеводы
7,0 г | 1,0 г | 42 г;
Энергетическая ценность/ калорийность — 880 кДж/210 ккал
ООО «Ижевский хлебозавод № 3»
Россия, Удмуртия, 426053, г. Ижевск, ул. Салютовская, д.43
Тел./факс: (3412) 46-57-42
Дата изготовления: см. на клипсе
ВЫПЕКАЮ НА СОВЕСТЬ
Хлебный МАСТЕР
4 607016 856926
Так мы готовим хлеб
контролируя качество на всех этапах
1 подготовка
Подготавливаем ингредиенты 60 мин.
Готовим закваску 150 мин.
2 приготовление
Замешиваем тесто 80 мин.
Формируем хлеб 60 мин.
Выпекаем хлеб 40 мин.
3 доставка
Доставляем в магазины 60 мин.
от печи до прилавка 4 часа

Getbrand

ВЫПЕКАЮ НА СОВЕСТЬ
Хлебный
МАСТЕР
БАРАНКИ ВАНИЛЬНЫЕ
ВЫПЕКАЕМ ИЗ СОБСТВЕННОЙ МУКИ
✓ проверенные поставщики
✓ мука из отборного зерна
✓ контроль качества на всех этапах
СДЕЛАНО В УДМУРТИИ

Изделия хлебобулочные бараночные
Состав: мука пшеничная хлебопекарная высшего сорта, вода питьевая, сахар, маргарин (рафинированные дезодорированные масла, эмульгаторы Е471, Е475, ароматизатор «Сливки», регулятор кислотности лимонная кислота, краситель куркумин), дрожжи хлебопекарные, соль, ароматизатор «Ванилин».
Изготовлено по ГОСТ 7128-91
Срок годности: 25 суток
Условия хранения: при равномерной температуре не выше + 25 °С и относительной влажности воздух 65-75%.
Масса нетто : 0,5 кг
Пищевая ценность в 100 г продукта (среднее значение):
белки | жиры | углеводы
9,0 г | 2,3 г | 69,2 г;
Энергетическая ценность/ калорийность — 1411 кДж/337 ккал
ООО «Сарапульский хлебокомбинат»
427962, Россия, Удмуртская Республика, г. Сарапул, ул. Железнодорожная, 20
Тел: (34147) 4-41-72, 4-38-47
Тел/факс: (34147) 4-38-40
E-mail: cxkom@yandex.ru
Дата изготовления: см. на клипсе
Хлебный
МАСТЕР
4 607024 136270

Getbrand

Хлебный мастер
ХЛЕБ ПШЕНИЧНЫЙ
Пшеничный нарезка хлеб 250г
Родной хлеб Хлебозавод №3
Ижевск Россия
23 89 руб.
Аромат хлеб 300г Хлебозавод
№3 Ижевск Россия
34 78 руб.
ХЛЕБ УКРАИНСКИЙ

Getbrand

Лёгкое меню
Тибетский
ХЛЕБ | из муки ржаной и пшеничной
С сухофруктами на закваске

Лёгкое меню
Тибетский
ХЛЕБ | из муки ржаной и пшеничной
С отрубями на закваске

Лёгкое меню
Тибетский
ХЛЕБ | из муки ржаной и пшеничной
Бездрожжевой на закваске

Getbrand

Нарезной молочный батон нарезка 190г Хлебозавод №3 Ижевск Россия
23 89
Батон Полезный 300г Ижевский хлебозавод №3 Россия
22 90
СКИДКА
24%
К чаю батончик 300г Хлебозавод №3 Ижевск Россия
40 87
Юбилейный мп Батончик 300г Хлебозавод №3 Ижевск Россия
31 90
СКИДКА
11%
39 79
Бородинский хлеб 0.360г Хлебозавод №3 Ижевск Россия
40 89
Тибетский хлеб
Getbrand

Ижевский хлебозавод
Родной хлеб
ХЛЕБ ПШЕНИЧНЫЙ
Лёгкое меню
Ржано-пшеничный ХЛЕБ
На закваске с отрубями
Бездрожжевой
Лёгкое меню
Десертный ХЛЕБ
На закваске с сухофруктами
Бездрожжевой
Лёгкое меню
ХЛЕБ
с семенами льна, подсолнечника, кунжута
Бездрожжевой

Getbrand

ТАМ, ГДЕ СЧАСТЬЕ
БОЛЬШИЕ ЛАКОМКИ
ПРЯНИКИ ЗАВАРНЫЕ
С АБРИКОСОМ

Getbrand

ПОЛЕЗНО КАЧЕСТВО ЖИЗНИ АЛЛЕГРО ОТКРЫВАЙ НОВОЕ ВМЕСТЕ С SPAR
Разливное пиво
Bonjour
Fruitella

Bonjour KONTI
Line
Зефир глазированный 200г Сарапульская КФ Россия
199 99
Зефир Конкор пайа 233г КОНТИ-РУС АО Россия
74 99
БОЛЬШИЕ ЛАКОМКИ
ЗЕФИР
С ЧЕРНОЙ СМОРОДИНОЙ
Зефир
Глазированный зефир 400г 400г Сарапульская КФ Россия
СКИДКА 14%
146 99
Зефир с черной смородиной 380г Сарапульская КФ Россия
СКИДКА 12%
131 99
Зефир с черной смородиной 380г Сарапульская КФ Россия
169 99
Зефир с малиной 380г Сарапульская КФ Россия
169 99
РЕКОМЕНДОВАНО ДЛЯ БОЛЬШОЙ КОМПАНИИ!
HARIBO
Chamallows
Зефир воздушный в шоколаде 125г ЗОРИКА Мак Иванова ООО Россия
СКИДКА 27%
72 99
Шпаз зефирные конфеты пакет 100г ХАРИБО Бельгия
89 99
ХАЛВА
Halva
ШЕРБЕТ
e 220

Getbrand

ЭНЕРГИЯ И СВОБОДА

ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ

КОНТРОЛЬ

Лёгкое меню
Тибетский хлеб
С сухофруктами на закваске
Лёгкое меню
Тибетский хлеб
С отрубями на закваске
Лёгкое меню
Тибетский хлеб
Бездрожжевой на закваске

«ТАМ, ГДЕ СЧАСТЬЕ»
БОЛЬШИЕ ЛАКОМКИ
ПРЯНИКИ ЗАВАРНЫЕ
С АБРИКОСОМ

изменения, удовольствие
радость, единение
принадлежность
безопасность, комфорт
контроль, порядок, стабильность
признание
индивидуализм
полнота жизни
УДОВОЛЬСТВИЕ
ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ
КОМФОРТ
КОНТРОЛЬ
ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ
ЭНЕРГИЯ И СВОБОДА
ИСКАТЬ ПРИКЛЮЧЕНИЯ
НЕ ДУМАТЬ О ПОСЛЕДСТВИЯХ
ОЩУЩАТЬ БЕЗНАКАЗАННОСТЬ
СЛЕДОВАТЬ ЖЕЛАНИЯМ
ИМПУЛЬСИВНОСТЬ
ПРАЗДНИК, КАЙФ
РАСКРЕПОЩЕННОСТЬ
БЕЗЗАБОТНОСТЬ
НАСЛАЖДЕНИЕ ЖИЗНЬЮ
УДОВЛЕТВОРЕНИЕ
ЧУВСТВЕННЫЕ НАСЛАЖДЕНИЯ
ОТКРЫТОСТЬ МИРУ
НОВЫЕ ВСТРЕЧИ
ПОНИМАНИЕ
ПАРТНЕРСТВО
ЛЕГКО СХОДИТЬСЯ С ЛЮДЬМИ
ЛОЯЛЬНОСТЬ И ПРЕДАННОСТЬ
БЫТЬ В КРУГУ РОДНЫХ
СЕМЬЯ И ДРУЗЬЯ
СЛЕДОВАТЬ ТРАДИЦИЯМ
ОЩУЩАТЬ ТЕПЛО
ДОВЕРИЕ
ОЩУЩЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ
КАК В ДЕТСТВЕ
ЗАБОТИТЬСЯ О СЕБЕ
ВНУТРЕННЕЕ СПОКОЙСТВИЕ
РЕЛАКСАЦИЯ
ЗДОРОВЬЕ
ЗАБОТА, УХОД
ПРОСТОТА
ЭКОЛОГИЯ
СТАБИЛЬНОСТЬ
НЕ БОЯТЬСЯ ОТ ОСЛОЖНЕНИЙ
ПРЕОДОЛЕВАТЬ СЛАБОСТИ
УВЕРЕННОСТЬ В БУДУЩЕМ
ПЛАНИРОВАНИЕ
РАЦИОНАЛЬНОСТЬ
УВЕРЕННОСТЬ В КАЧЕСТВЕ
ДОВОДИТЬ ДО КОНЦА
СДЕРЖАННОСТЬ
ВЫГОДА
ИСССЛЕДОВАНИЕ
ОЖИВЛЕНИЕ
БОДРОСТЬ, СИЛА, ЭНЕРГИЯ
ПРЕОДОЛЕНИЕ
ПРОБОВАТЬ НОВОЕ
ПУТЕШЕСТВОВАТЬ
БОЛЬШЕ ДЕЙСТВИЙ
БОЛЬШЕ АДРЕНАЛИНА
УЗНАВАНИЕ
РАЗВИТИЕ
ИСССЛЕДОВАНИЕ
ОЖИВЛЕНИЕ
БОДРОСТЬ, СИЛА, ЭНЕРГИЯ
ПРЕОДОЛЕНИЕ
ПРОБОВАТЬ НОВОЕ
ПУТЕШЕСТВОВАТЬ
БОЛЬШЕ ДЕЙСТВИЙ
БОЛЬШЕ АДРЕНАЛИНА
УЗНАВАНИЕ
РАЗВИТИЕ
ОТЧУЖДЕНИЕ
БЫТЬ ОСМЕЯННЫМ
ЗАУРЯДНОСТЬ
БЫТЬ КАК ВСЕ
ГЛУПОСТЬ
МОНОТОННОСТЬ
СКОВАННОСТЬ
ПОТЕРЯННОСТЬ
СЛАБОСТЬ
БЕССИЛИЕ
ОГРАНИЧЕНИЯ
РУТИНА
ОСУЖДЕНИЕ
МОРАЛЬНЫЕ РАМКИ
НЕВНИМАНИЕ
ОТТОРЖЕНИЕ
НЕБЛАГОДАРНОСТЬ
ОДИНОЧЕСТВО
НАВРЕДИТЬ ДРУГИМ
СТРЕСС
ВОЗБУЖДЕННОСТЬ
СКОРОСТЬ ЖИЗНИ
ОПАСНОСТИ
БОЛЕЗНИ
ОПАСНОСТЬ
БЕЗЗАЩИТНОСТЬ
БЕСПОМОЩНОСТЬ
НЕГАТИВНЫЙ ОПЫТ

Хлебный мастер
МУКА ПШЕНИЧНАЯ
Хлебный мастер
ХЛЕБ МАРИИНСКИЙ
Хлебный мастер
БАРАНКИ ВАНИЛЬНЫЕ
Так мы готовим хлеб
1 подготовка
2 приготовление
3 доставка
Хлебный мастер

Getbrand

Хлеб Мариинский ХМ

Классическая категория. ЦА - консерваторы, традиционалисты.

Сложности, с которыми столкнулись:

1. Консерватизм потребителя, несмотря на «тренды рынка»:

«- ой, не знай, возьми как всегда, не выдумывай», «красивый, наверное дорогой»

2. Отсутствие «истории продаж» для федеральных сетей:

«- а зачем вам это надо? Продается же неупакованный нормально?.. Сомневаемся..»

3. «Привычка» отдела продаж:

«- съездил на переговоры, пока не стал бренд предлагать, потом свожу, завел им в старой упаковке, у него история больше..»

Инновационная категория. ЦА новаторы.
Что удивило:

1. Реакция ЦА: Поиск нового + низкая лояльность к чему либо = ух-ты , что то новенькое, попробую.

Директор СМ «Магнит» : новый хлеб появился, яркий, красивый, сам стал брать, очень вкусный, штрих-код не пробивается, решил позвонить напрямую, не тревожить Краснодар..

2. Реакция категорийных менеджеров ТС: очень красиво, давайте попробуем.

Выводы / Действия

1. KPI для всех – счастливый клиент (внутренний и внешний). Замеряйте и внедряйте.
2. Передайте ответственность заботы о клиенте другим службам. Точка принятия решений о том, что нужно клиенту должно быть у всех, а не у маркетинга.
3. Не только пытаться повторить прошлый или чужой опыт, а пробовать по новому.
4. Трушность / Честность / Внимательность.

Бренд – это совокупность факторов, опытов.