



декодируя повседневность

что на самом деле покупают
94 млн пользователей

Анна Тимохина,
СМО Яндекс UrbanAds,
Яндекс Еда





homo intolerance:
начнем сначала

ОДНОГО
ЧЕЛОВЕКА

которого избаловал
Яндекс

спидраннер

три
типажа

CEO своей жизни

хедлайнер

мы знаем,
как он себя
ведёт



но поведение не отвечает
на главный вопрос:

почему?

спидраннер



хедлайнер



СЕО своей жизни

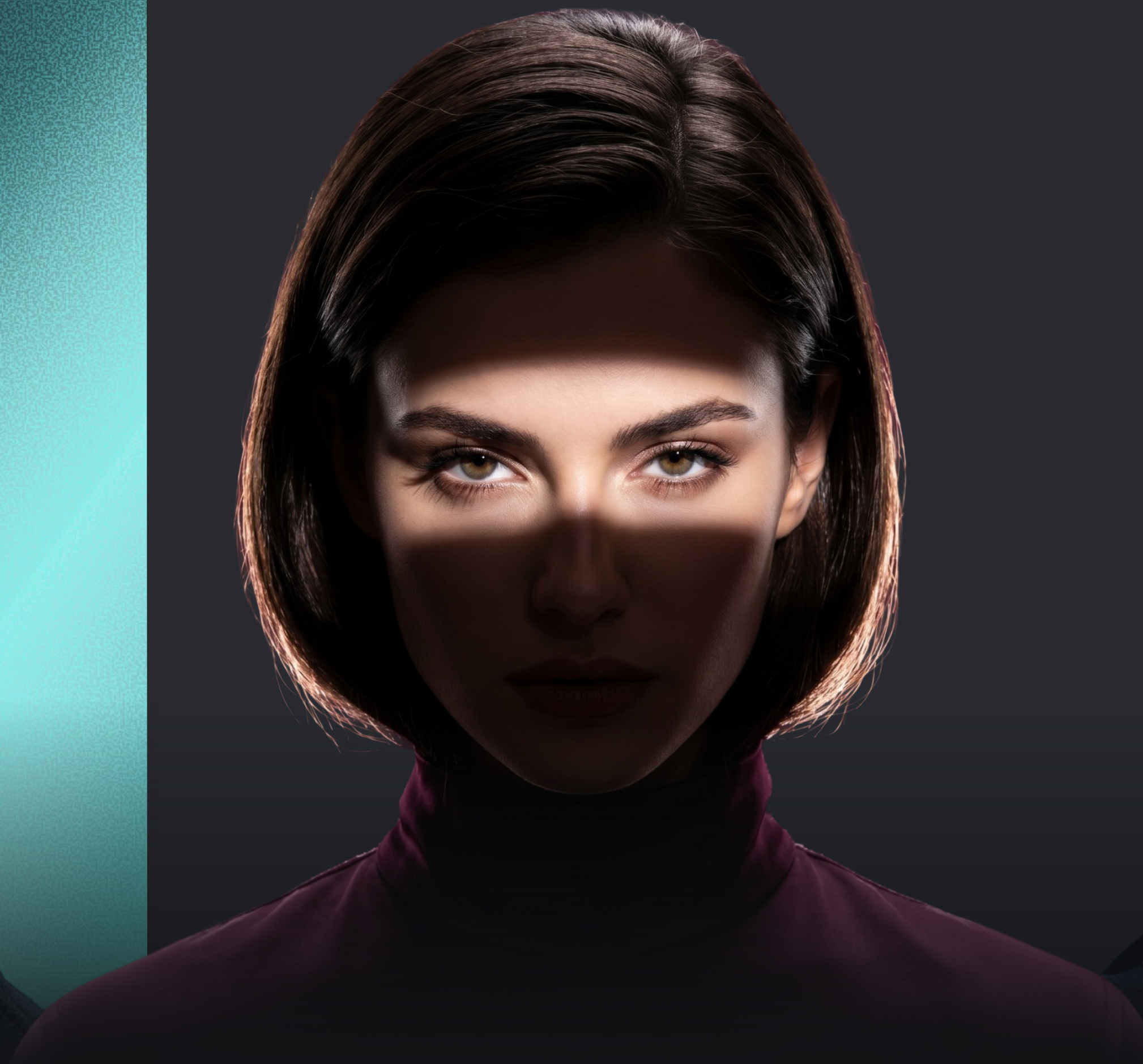


спидраннер

переплачивает
за минуты — но **зачем**
ему эти минуты?



хедлайнер



СЕО своей жизни



спидраннер

переплачивает
за минуты — но **зачем**
ему эти минуты?



хедлайнер

заказывает на одного —
но **что** он на самом
деле покупает?



СЕО своей жизни



спидраннер

переплачивает
за минуты — но **зачем**
ему эти минуты?



хедлайнер

заказывает на одного —
но **что** он на самом
деле покупает?



СЕО своей жизни

выбирает комфорт —
но **для чего** знает
всему цену?



ИХ ПОВСЕДНЕВНОСТЬ — ЭТО НЕ СПИСОК ДЕЛ.

ЭТО ШИФР



который мы смогли

декодировать

крупнейший дневник повседневности — наши сервисы

94 млн

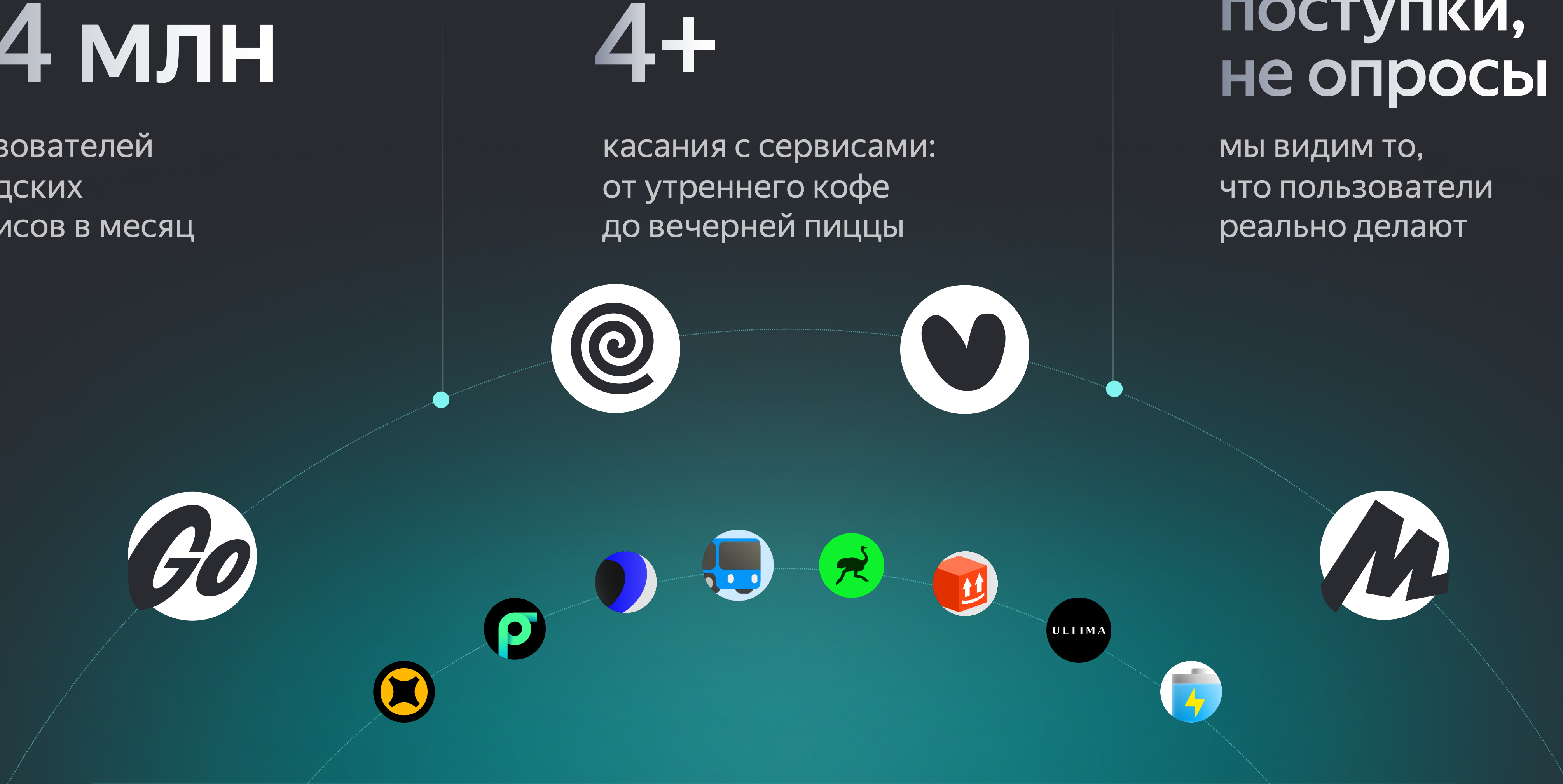
пользователей
городских
сервисов в месяц

4+

касания с сервисами:
от утреннего кофе
до вечерней пиццы

поступки, не опросы

мы видим то,
что пользователи
реально делают



повседневности тех, кто полон

противоречий

40 мин.

сравнивает цены

1 месяц

держит товары в корзине

700 руб.

платит за кофе

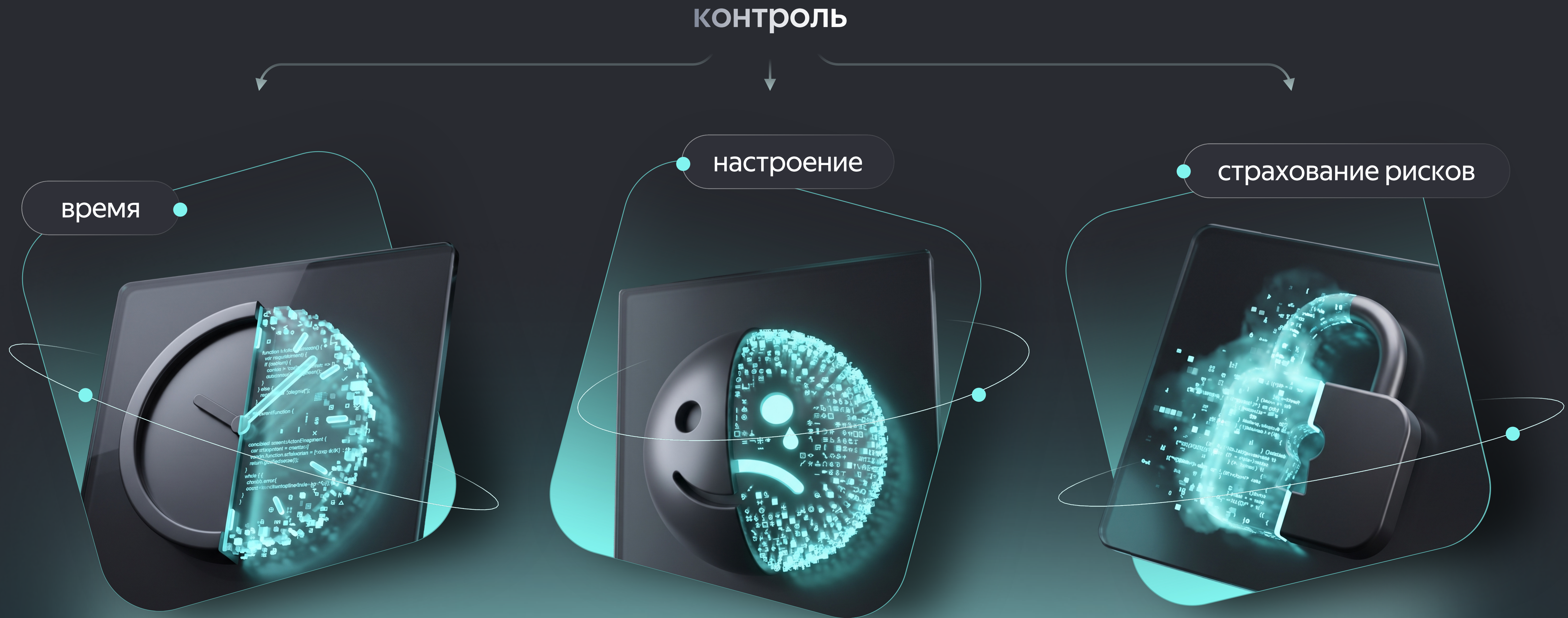
за 1 мин.

решается побаловать себя



они пытаются вернуть себе ощущение, ЧТО ЖИЗНЬ ПРИНАДЛЕЖИТ ИМ

контроль



вернуть себе

время

не стоял в очереди

→ завис в игре

не ездил по магазинам

→ суббота осталась субботой

не ждал такси на морозе

→ спокойно допил кофе

как ощущает время и на что его тратит

80 ч.

в год возвращает себе
средний пользователь
доставки

20%

заказов такси отменяются
из-за «слишком долго
ждать»

каждая
5-я

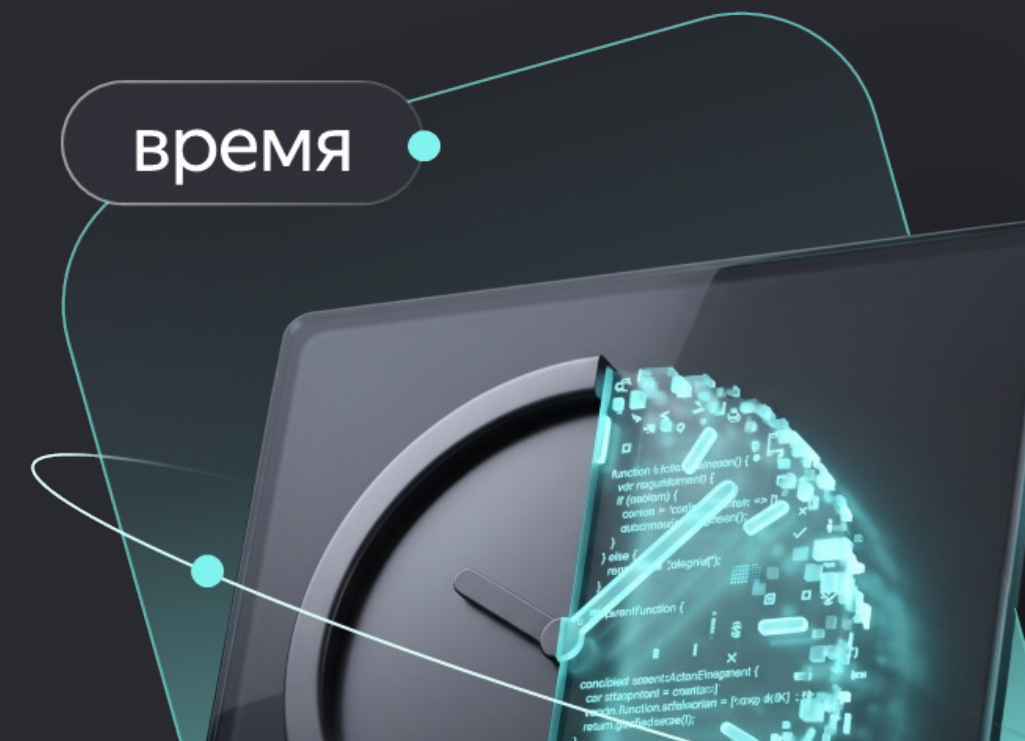
покупок совершаются
из-за скуки, а не ради
товара

игры и розыгрыши
В ТОП-2

дополнительной
привилегии при заказе

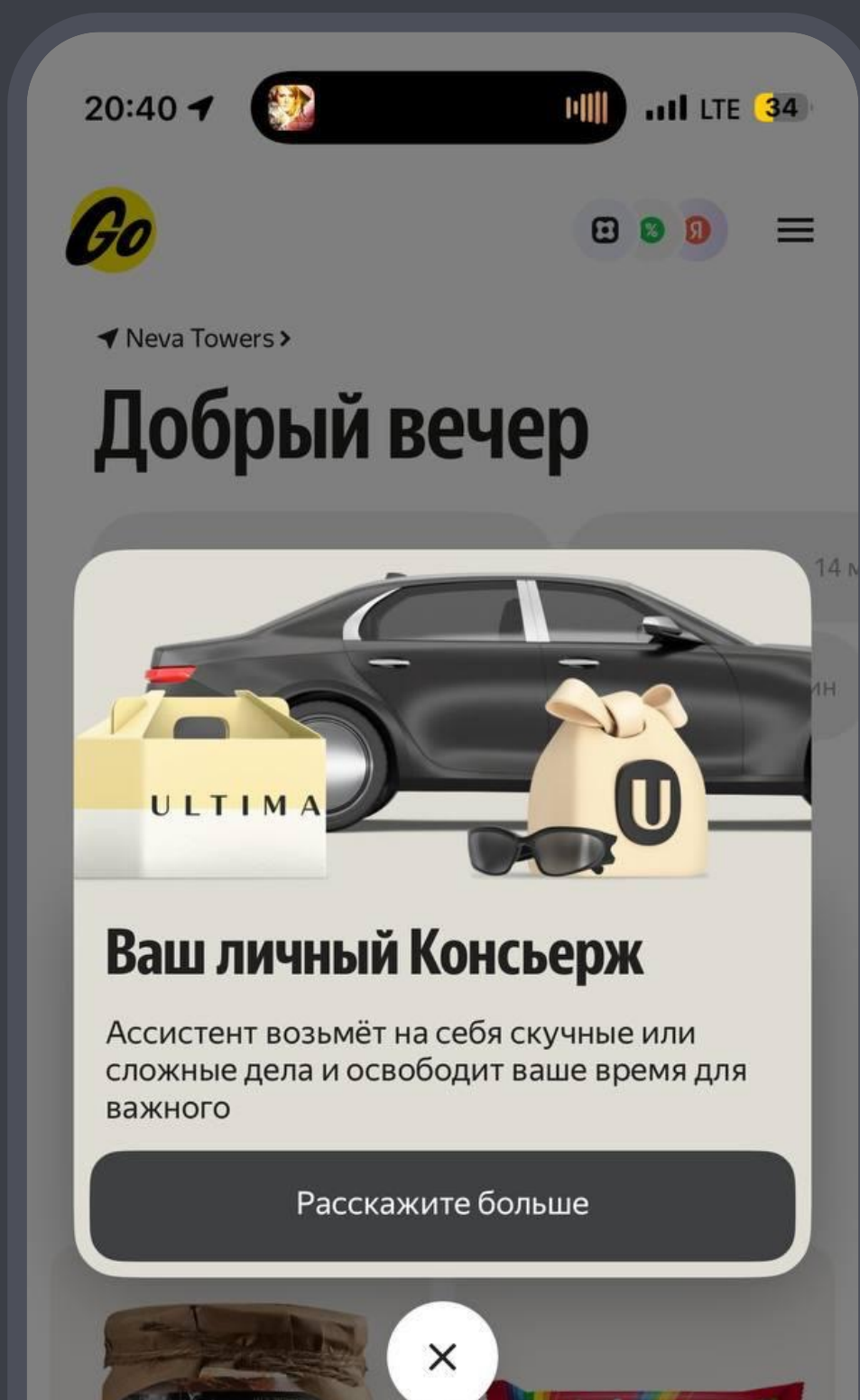


ускоряет рутину, чтобы не ускорять жизнь

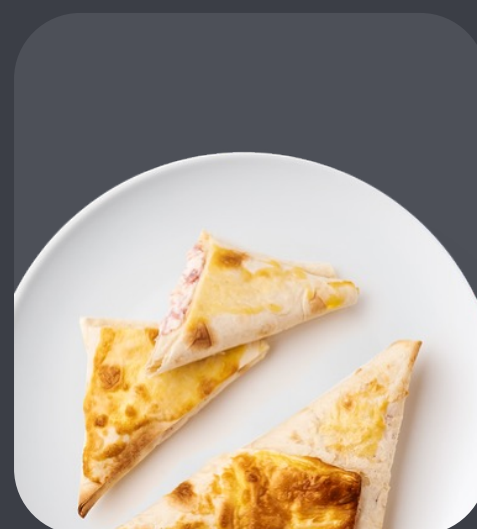


консьерж

для времени
на любимое



топ утренних товаров с 7 до 11



конвертик
с ветчиной



сырники
с сыром рикотта



пара
Капучино S

топ ночных товаров с 22 до 5 утра



раствор для
контактных линз



комплект от
комаров Раптор



чипсы
Lay's Краб



8 сек.

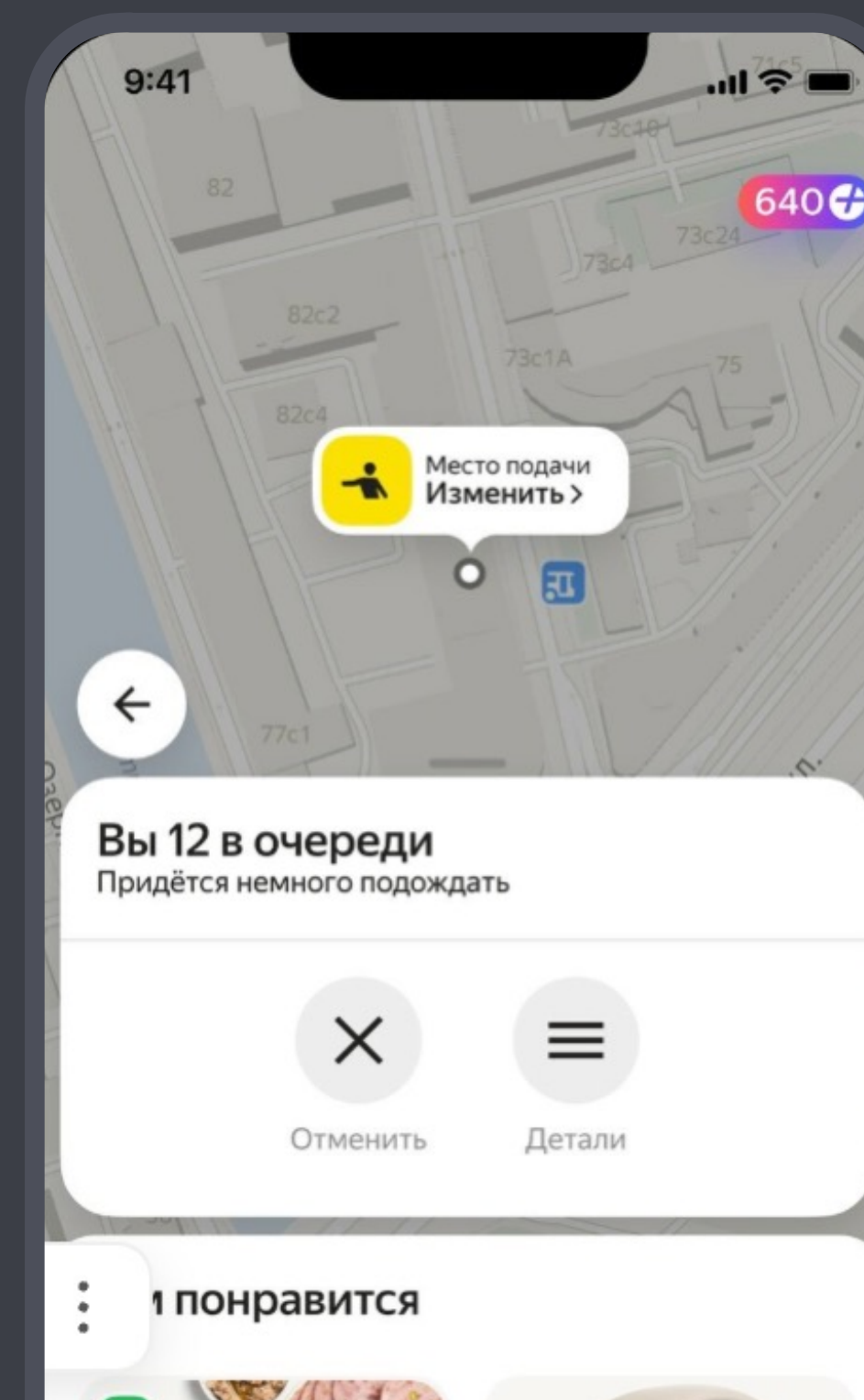


светофор

рассчитанный
в секундах
на экране

очередь

даже в ливень и час пик видно,
какой вы в очереди на такси



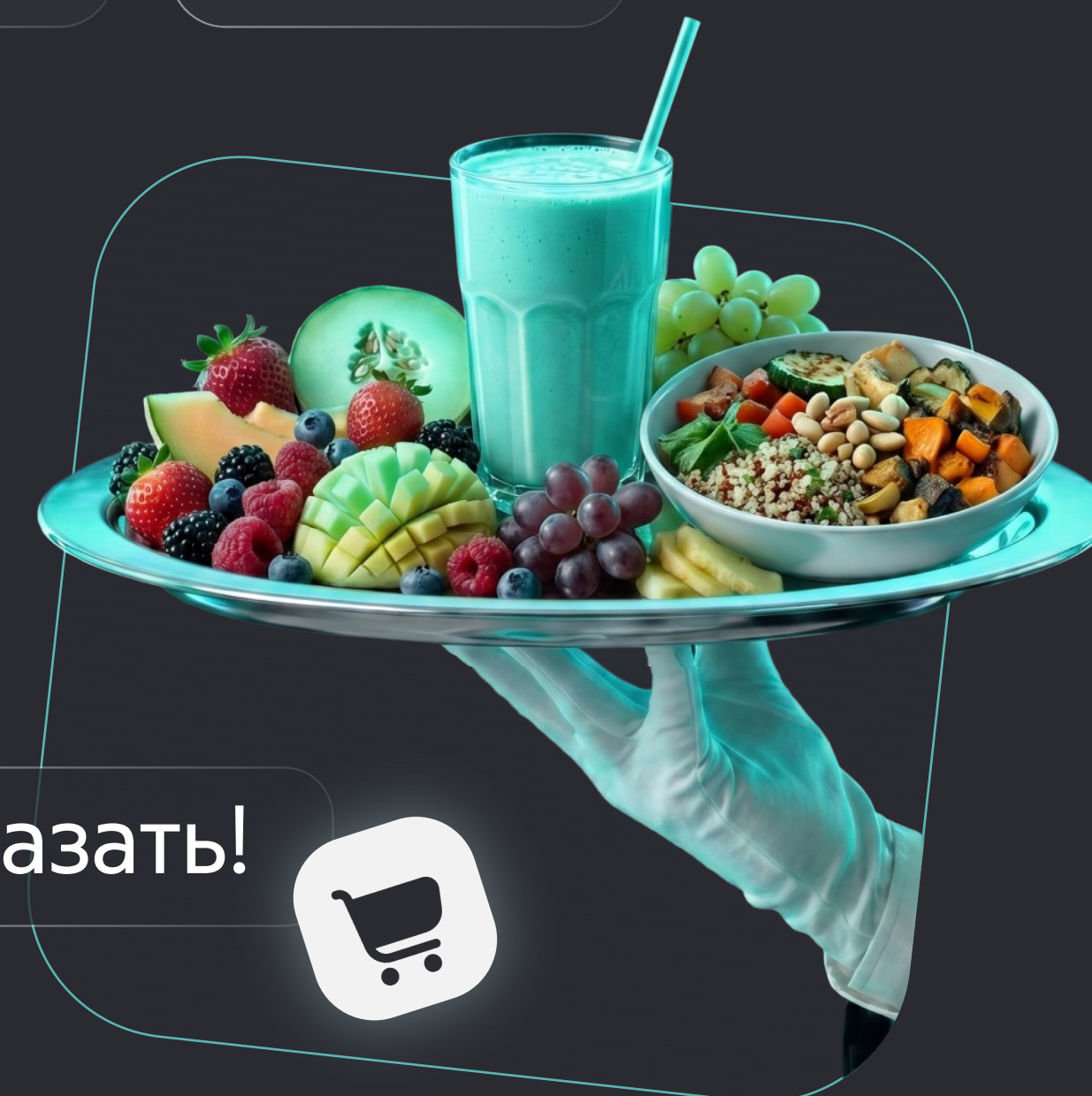
вернуть себе

● настроение

скучно?

устал?

пятница?



● заказать!



достаёт праздник из рутины, чтобы не ждать его от календаря

СВОИ ПОВОДЫ

в Москве и СПб
традиция №1

первый кофе / чай

в городах-
миллионниках

день зарплаты

у аудитории
с низким доходом

пятница — праздник

~ 10%

покупают, чтобы
изменить себя: покупка
как маленькая новая
версия меня

самые
частые слова
пользователей
Лавки о себе

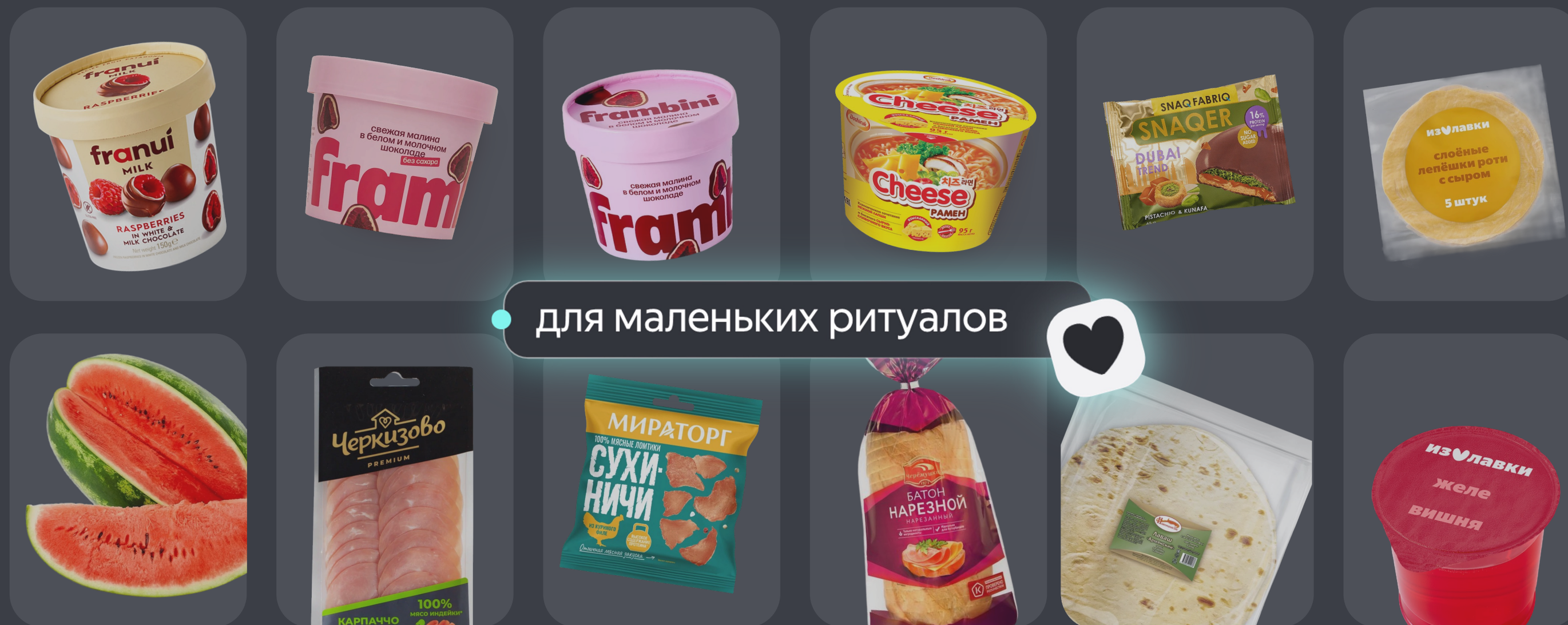
«люблю полениться»

«часто устаю»



себе любимому по поводу и без

раздел «любимое» в Лавке



фестиваль «Ленивая Роскошь» от Ultima Яндекс Еды



коммуникация Ultima Яндекс Go

Для Ultima не нужен повод
Узнайте больше о классе Business



доверять своему
выбору

страхование рисков

платит за товары —
и сравнивает

у него
есть



2
кошелька

платит за спокойствие,
никогда не торгуется

одинаково требователен и к цене, и к качеству

75%

сравнивают цены
даже на недорогие
товары

1/3

готовы доверить выбор товаров ИИ:
рутинные решения делегируются,
важные — никогда

скидка
при оплате
определенным
банком

ТОП-1
мотиватор
при заказе

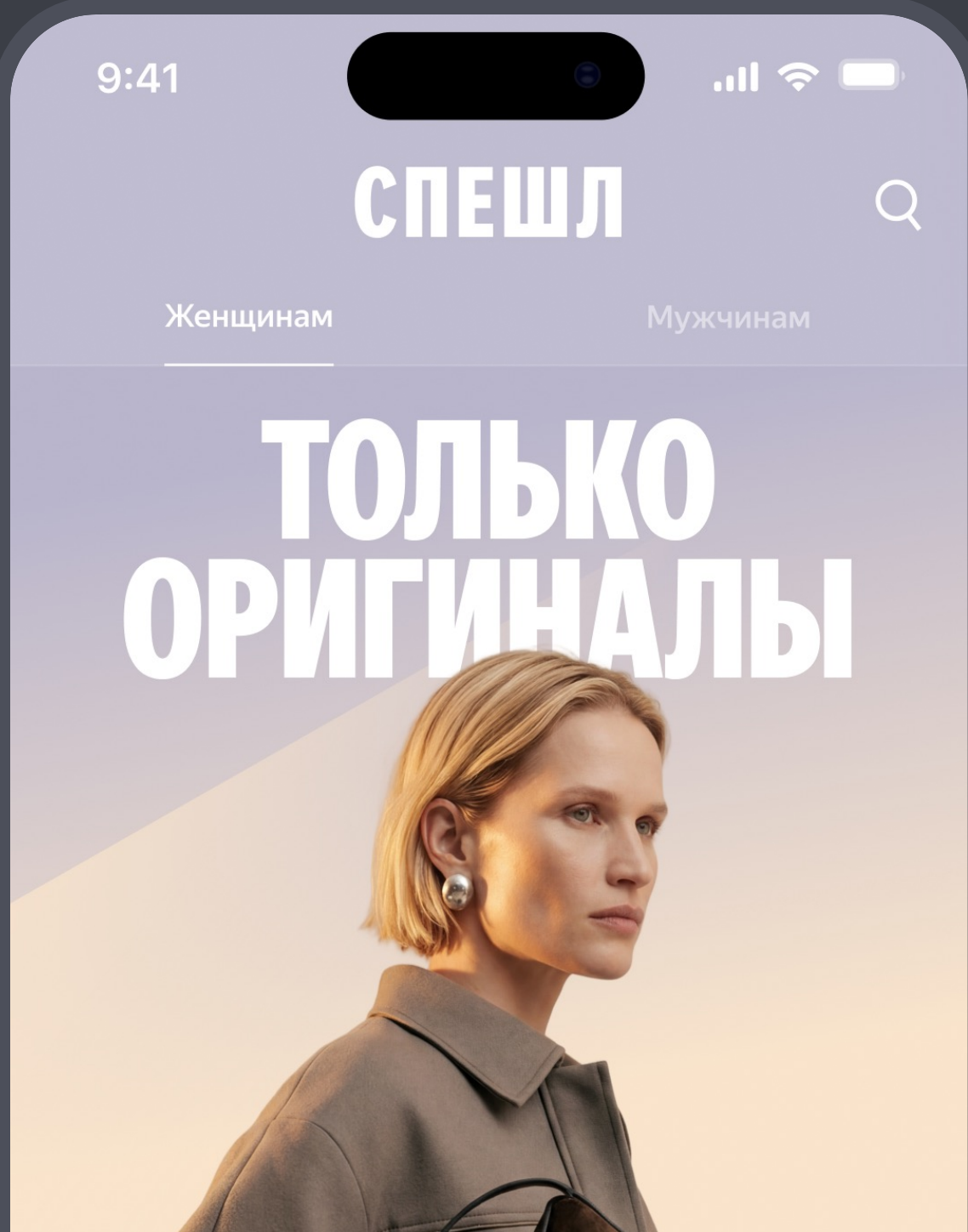
37%
покупок



знает цену себе и вещам

50%

аудитории Маркета ищут
не «дешевле», а «надёжнее»



Страховка квартиры

Защита с умным домом
по подписке

Первый месяц за 1 ₽



Что такое Яндекс Забота

Рассказываем

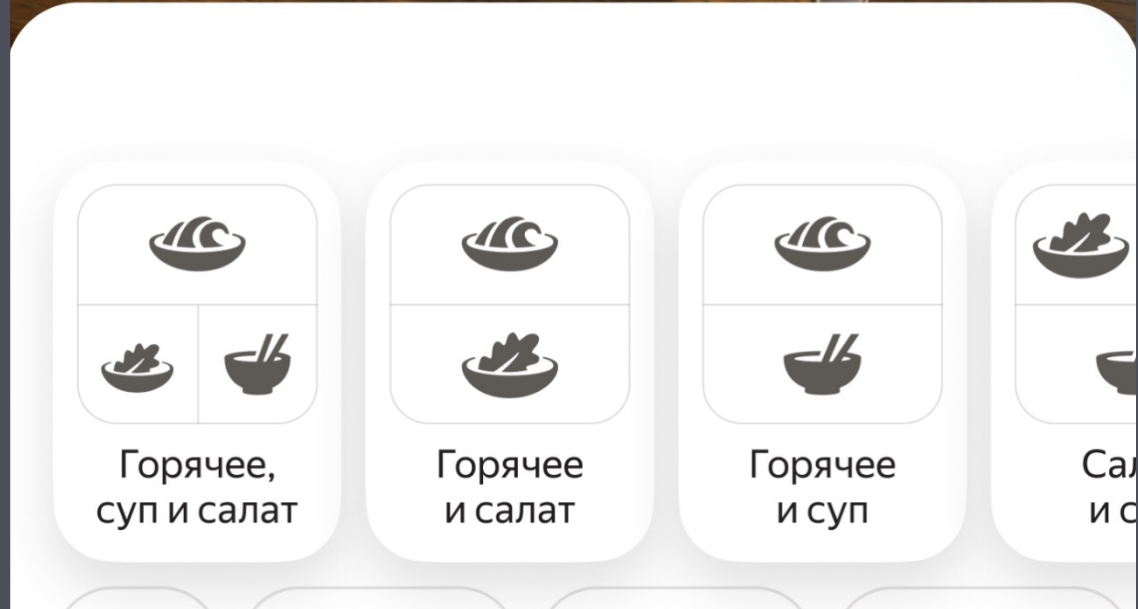
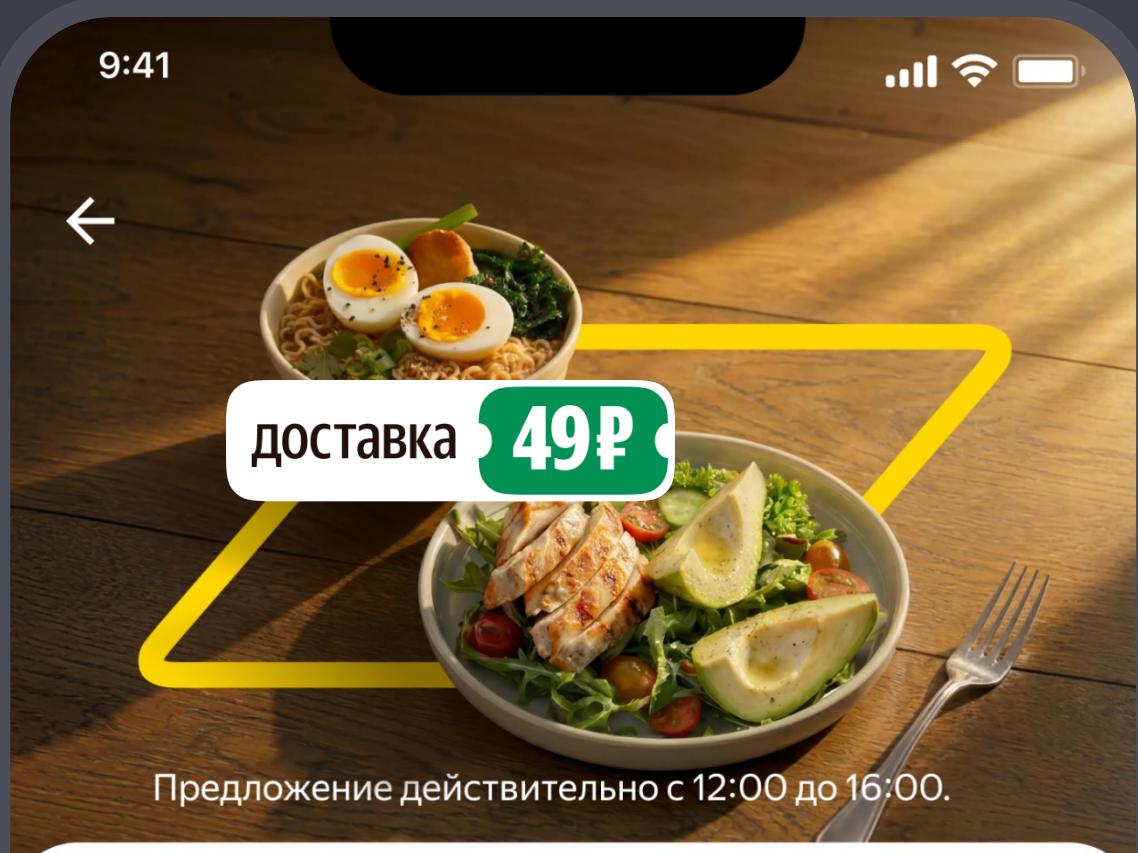
Подробнее

Яндекс Забота

защита телефонов, машин,
квартир и не только

обедомания

полноценный обед
со скидкой для вас



страхование рисков

Тариф «Комфорт+»

Подача	269₽
Минимальная стоимость	269₽
3 мин ожидания входит в минимальную стоимость	0₽

Поездка	373₽
18 мин, 6,7 км	
3 мин и 1 км входят в минимальную стоимость	0₽
15 мин × 18₽	270₽
5,7 км × 18₽	103₽

Итого 642₽

Пожаловаться на цену

Понятно

обжалование цены

расскажите, если не нравится
СТОИМОСТЬ

три роли одного человека



один центр управления

КОНТРОЛЬ



один центр управления КОНТРОЛЬ



один центр управления КОНТРОЛЬ

• страхование рисков



один центр управления КОНТРОЛЬ



настроение

как превратить декодинг в коммуникацию с Homo intolerance

1

**говорите с мотивом,
а не только
с потребностью**

покажите не продукт, а что
он даёт: время, настроение
или спокойствие

2

**ищите моменты
переключения**

адаптируйтесь к тому,
в каком человек сейчас
режиме, будьте там, где
другие не были

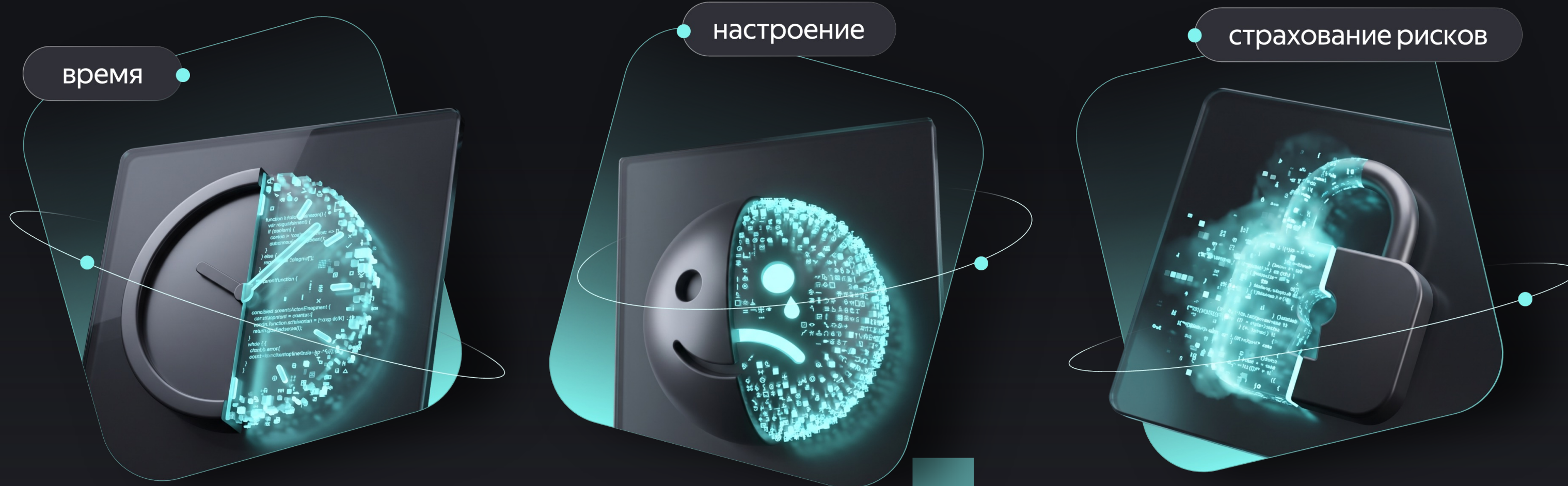
3

**определяйте меру
ценности**

цена решает выбор между
похожими. ценность решает,
готов ли человек платить
больше

изучайте
потребителя,

КАК



ШИФР

с глубинными
скрытыми смыслами