



Опыт изучения детей и подростков как важной целевой аудитории для роста бизнеса QIWI

Татьяна Ермашенкова,
Менеджер по исследованию потребителя и рынка
СМК, 2014 г.



Предыстория:



Количественное понимание важности детей и подростков для бизнеса QIWI – Comcon «Новое поколение»



Качественное глубинное изучение отношения к деньгам и способам оплаты подростков для определения релевантных touch points, выявления барьеров и драйверов к различным способам оплат – «Радость понимания»



Разработка стратегии развития бизнеса с данной ЦА

Школьный возраст - это точка входа в мир финансов

Наличие карманных денег, %



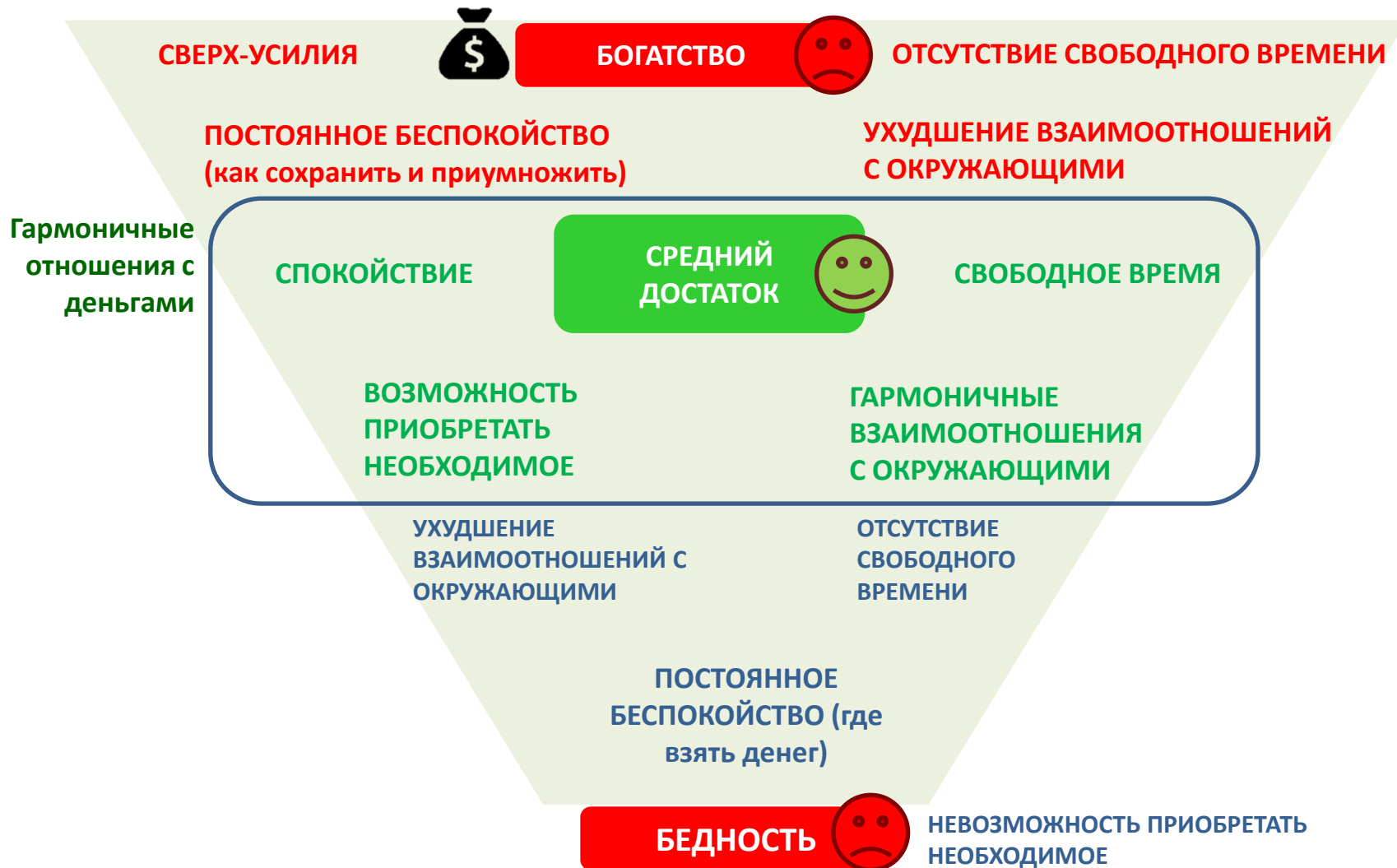
Средняя сумма в неделю, руб.

Мальчики	383
Девочки	368
4-6 лет	160
7-9 лет	249
10-12 лет	341
13-15 лет	538

800 млн. руб. в неделю – общая сумма карманных денег у детей в городах-миллионниках

Вопрос: Бывают ли у тебя деньги на карманные расходы, то есть деньги которые ты можешь потратить, как тебе хочется?

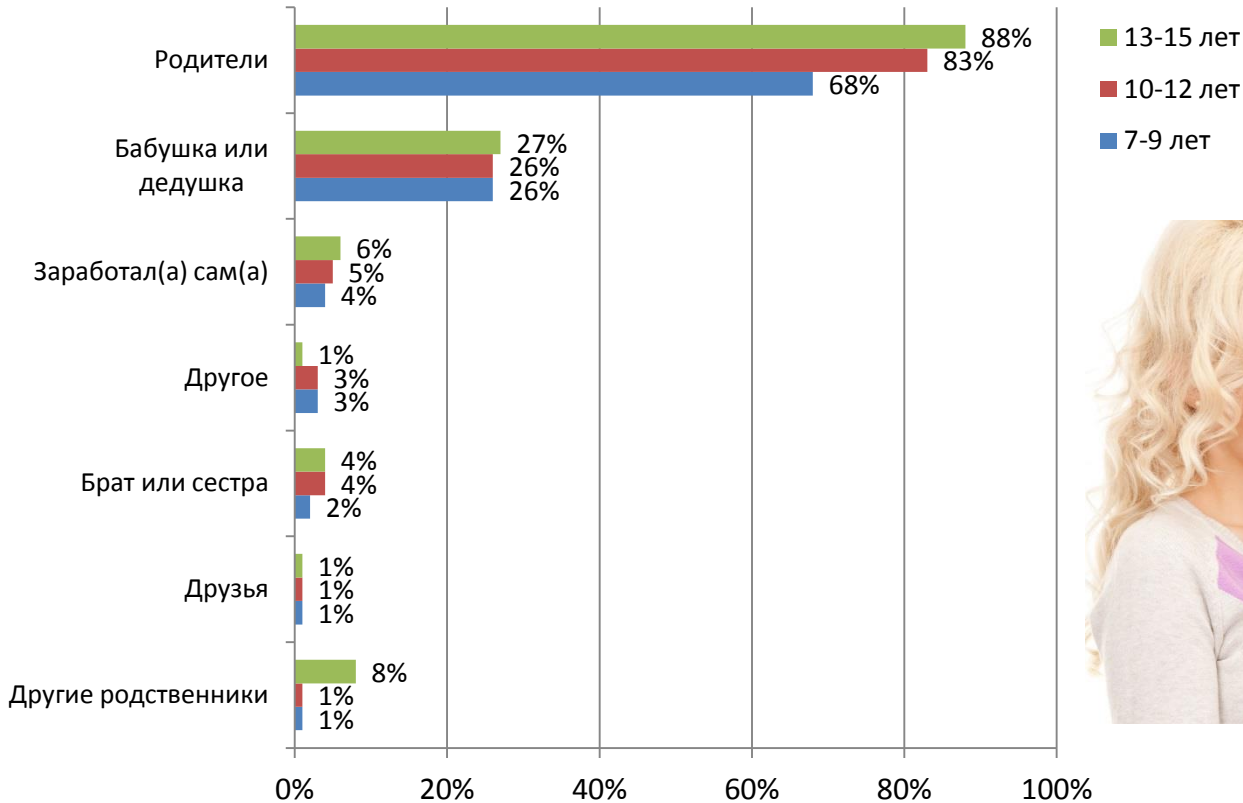
Отношение современных подростков к деньгам очень рациональное и взвешенное



Карманные деньги детям **В ОСНОВНОМ** дают родители.

В возрасте 13-15 лет 6% детей самостоятельно зарабатывают свои деньги

Источник средств у детей, %



В большинстве случаев карманные деньги **дают** **наличными**

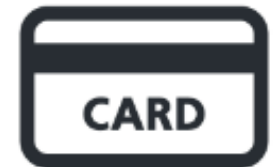
НАЛИЧНЫЕ

- В жизни подростка наличность превалирует:
 - В их реальности большинство мест, где можно расплатиться только «налом» (столовые, маленькие магазины, транспорт и т.д.).
 - Получают деньги от родителей преимущественно в наличной форме.



БЕЗНАЛИЧНЫЕ

- «Виртуальное» пространство – неотъемлемая часть жизни современных подростков, поэтому безналичные деньги им тоже нужны.
- Кроме того, и родители, и дети понимают, что, скорее всего, доля безналичных денег с возрастом будет увеличиваться.

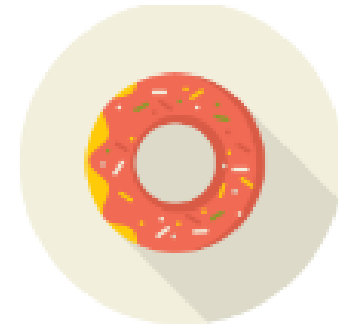


Практически ни у кого нет «строгой» системы выдачи «карманных» денег. Она достаточно гибкая и меняется с возрастом и потребностями ребенка.

Возраст	9-10 лет	11-13 лет	14-15 лет
Суммы за раз			
Москва	50-100 руб. 	300-500 руб. 	1000 – 5000 руб. 
Новосибирск	20-50 руб.	200-300 руб.	1300 – 1500 руб.
Периодичность	Каждый день	Каждую неделю	Могут продолжать выдавать каждую неделю, могут – раз в 2 недели либо раз в месяц (соответственно указанная сумма делится по неделям)
На что родители дают деньги:	«Целевая» сумма: на еду, «на булочку», «на обед», на проезд	«Целевая» + «свободная» сумма на расходы по усмотрению ребенка	«Свободная» сумма на расходы по усмотрению ребенка
Источник: «Изучение отношения к деньгам и способам оплаты подростков и их мам», Радость Понимания, 2014 г.			

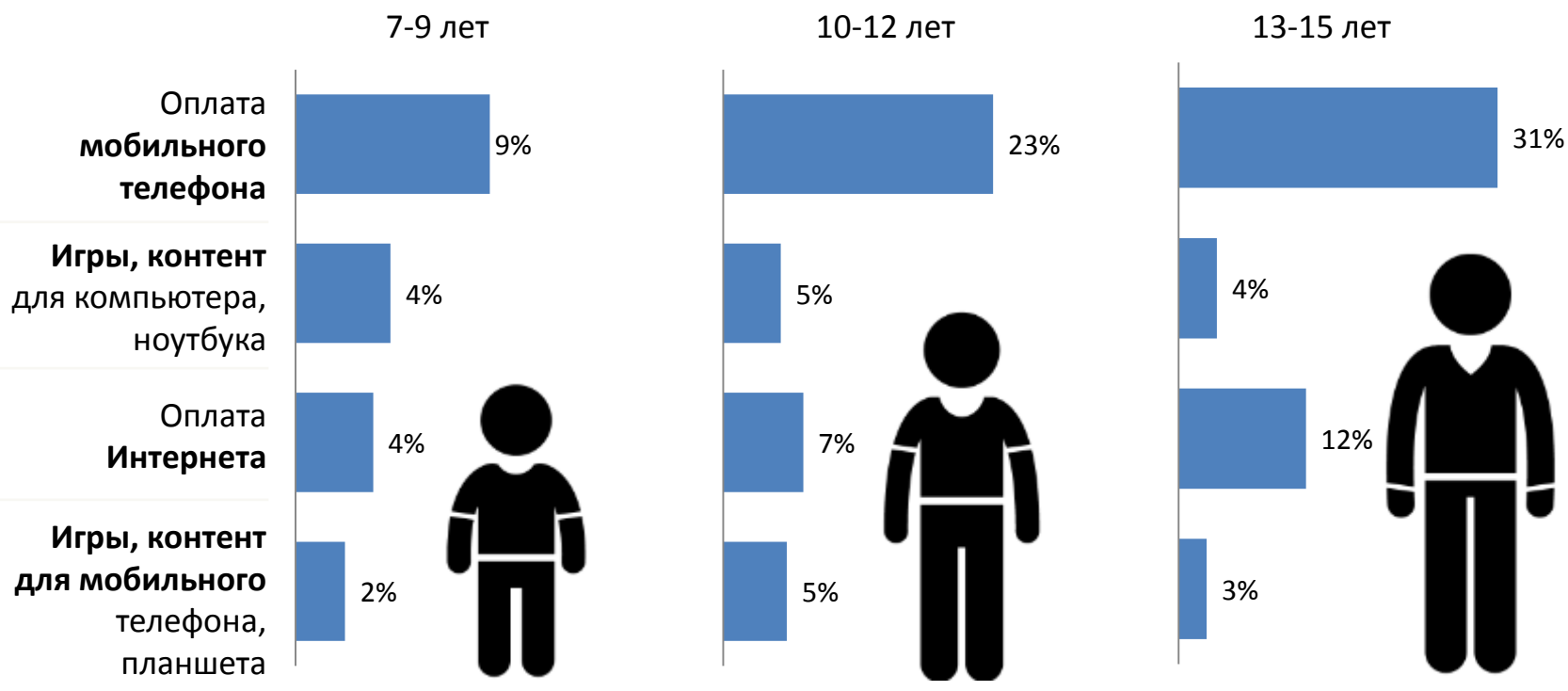
Спектр трат ребенка, кроме еды и игрушек, включает расходы на мобильный телефон и интернет

Распределение трат карманных денег, %



Каждый третий ребенок старше 10 лет регулярно самостоятельно оплачивает мобильный телефон

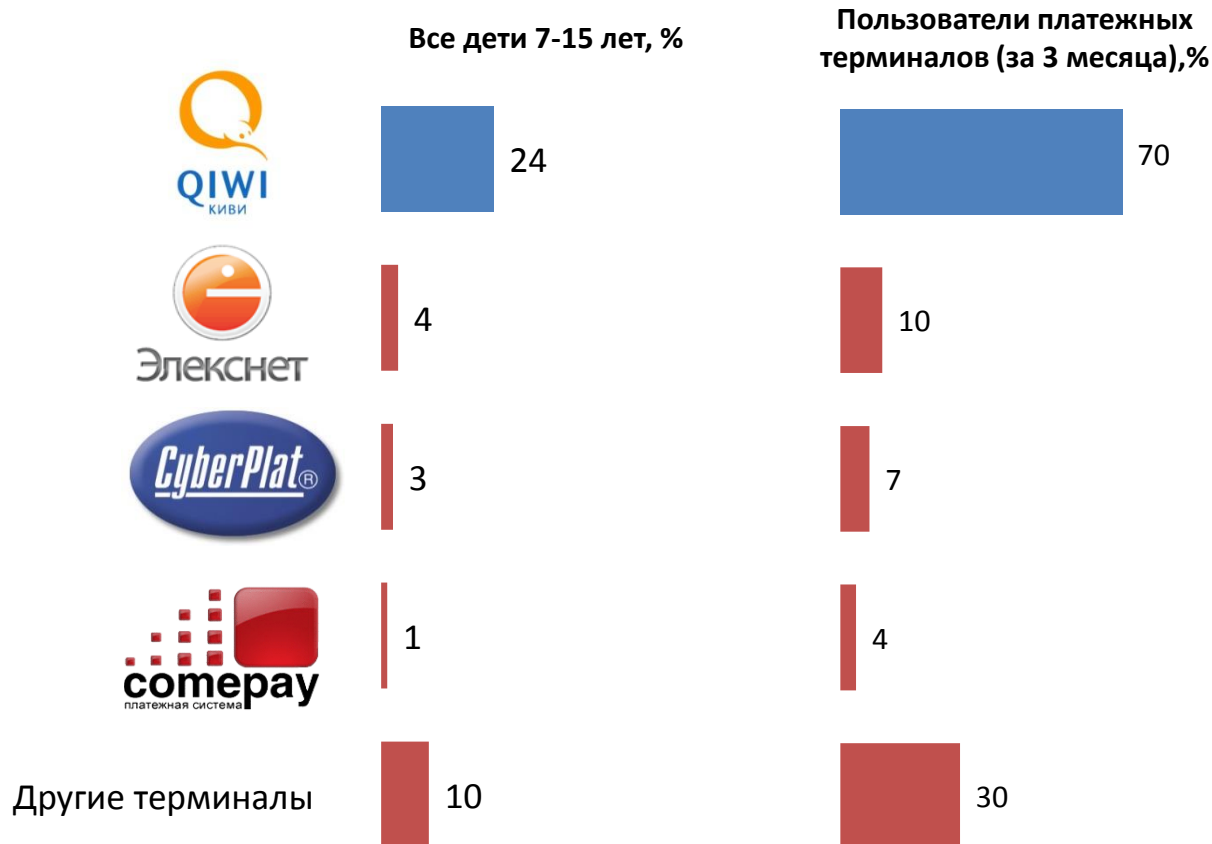
Оплата услуг мобильной связи и интернета из карманных денег наиболее характерна для детей 13-15 лет



Пользуются платежными терминалами, %

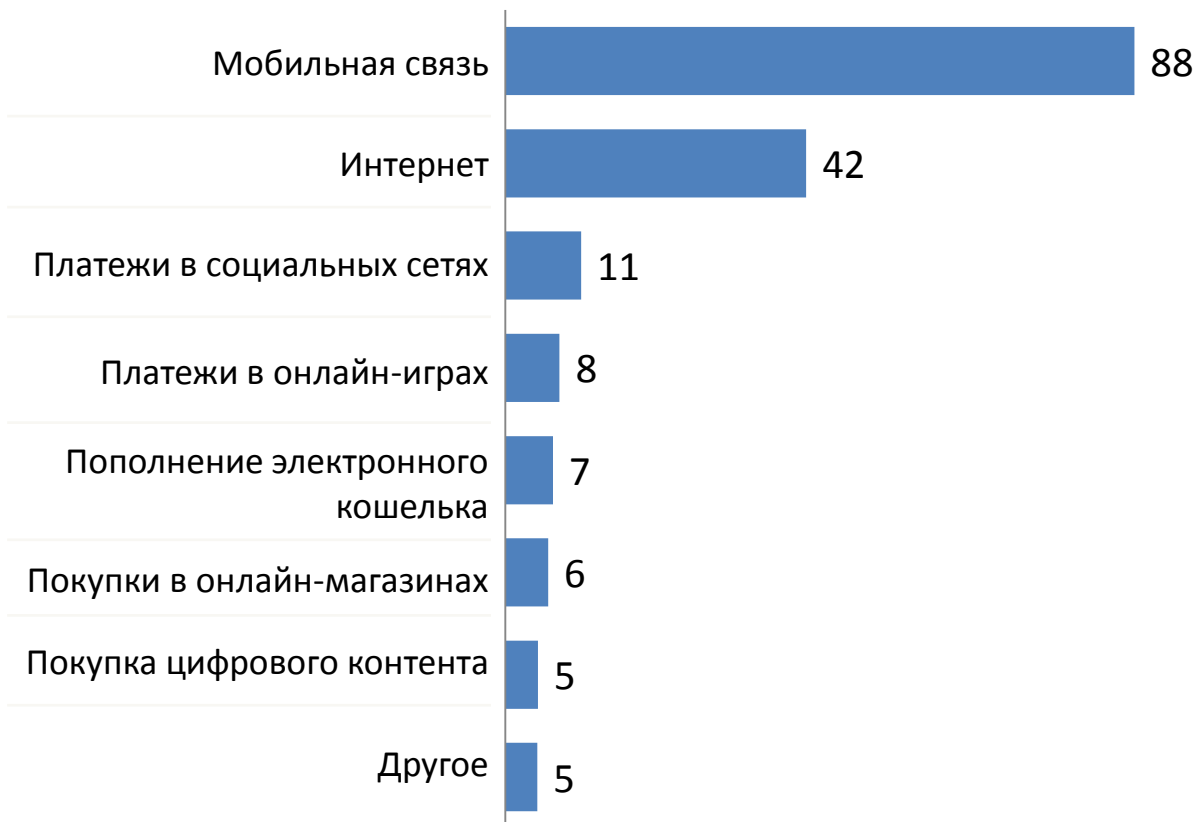


Терминалы для детей и подростков – это QIWI



Через терминалы дети оплачивают прежде всего сотовую связь и интернет

Распределение оплат через терминалы, %



Терминалы для подростков – это удобный и самый доступный способ совершения большинства необходимых оплат



Достоинства

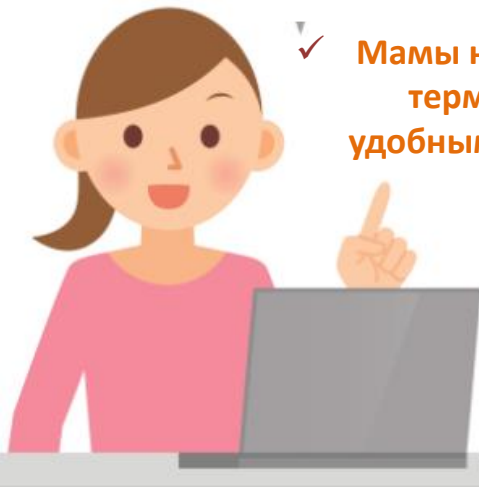
- Доступный, распространённый способ (терминалы везде есть)
- Через терминал подросток может оплатить большую часть своих расходов
- Оплата «напрямую», во многих случаях мгновенная: положил деньги – получил то, что нужно



Ограничения/ недостатки

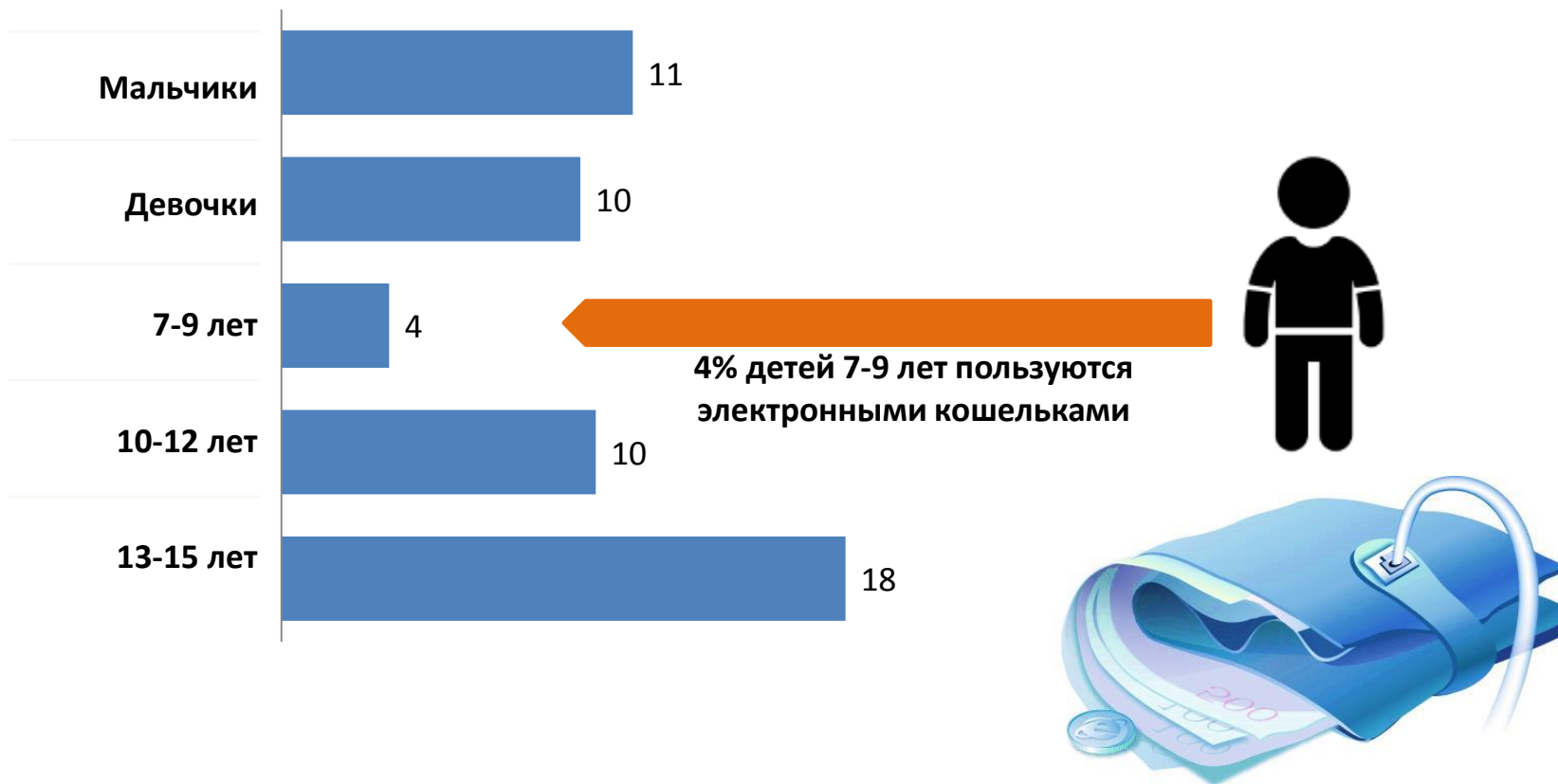
- Можно «попасть» на терминал с большими комиссиями
- Оплата через терминал некоторых услуг достаточно сложная
- Не всегда нужный аппарат работает; очереди; неудобно долго у него стоять – изучать, разбираться
- Не самый продвинутый способ оплаты
- Нельзя оплатить что-то нужное в момент игры/ когда ты за компьютером дома

✓ **Мама не имеет ничего против терминалов, считает его удобным средством оплаты для подростков**



18% подростков старше 13 лет пользуются электронными кошельками.

Пользуются электронными кошельками,%



Спектр использования электронных кошельков детьми очень широкий

Услуги которые оплачивают,%



Электронные кошельки – практически идеальный инструмент безналичной оплаты в восприятии подростков



Достоинства

- Наиболее доступная и простая для подростка форма безналичной оплаты
- Единственная форма безналичной оплаты, которую ребенок может установить самостоятельно
- Можно установить мобильное приложение – оплачивать в любой момент все, что угодно



Ограничения/ недостатки

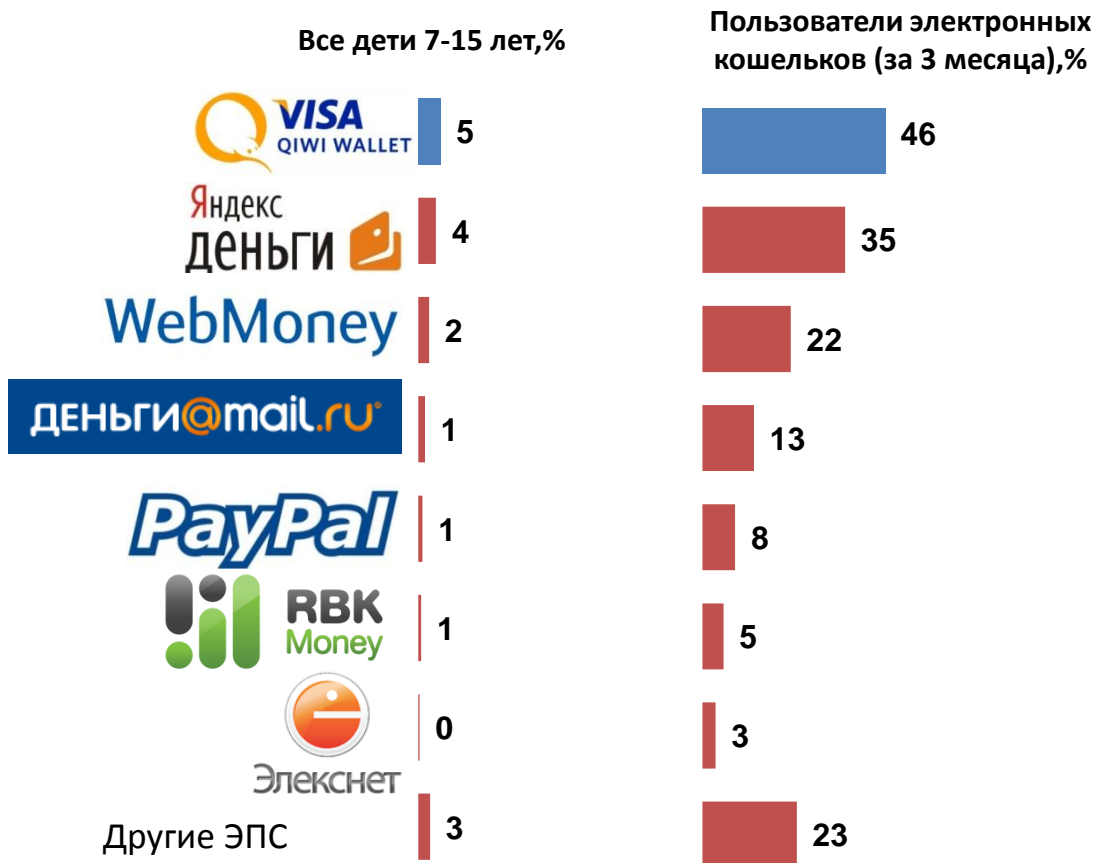
- Не все знают о кошельках, и не все понимают, как ими пользоваться
- Нельзя оплатить такие основные статьи расходов, как еда в школе, транспорт

- ✓ **Мама** считают, что навыки оперирования с безналичными формами оплаты – это тоже важная часть подготовки подростка к «взрослой» жизни.
- ✓ **У мам кошельки** часто ассоциируются с теми тратами, которые они не одобряют (но считают неизбежностью) – играми, соцсетями.
- ✓ **Многие мамы** считают кошелек «личным пространством» подростка, и не вмешиваются в эту сферу.





Visa QIWI Wallet – абсолютный лидер среди подростков



База: дети 7-15 лет, города-миллионники России, Выборка 1076

Источник: Новое Поколение 1 полугодие 2014

Вопрос: Какими электронными кошельками ты пользовался(ась) за последние 3 месяца?



«Сила» QIWI кошелька

- Имеет задатки для формирования лояльности у детей: обладает эмоциональной привлекательностью.
- **Удобство:**
 - В регистрации: нужен только номер телефона;
 - Простота и удобство в использовании.
- **Понятный интерфейс**
- **Широкая сеть терминалов**
- Широкая сеть «точек» входа – с помощью кошелька можно оплатить большинство интересующих детей услуг в интернете



«Слабости» QIWI кошелька

- Низкий уровень знания марки
- **Бренд не совсем сформирован:** восприятие бренда формируется в первую очередь под влиянием названия и визуальных идентификаторов (логотип, цветовое решение логотипа).

Спасибо за внимание!



Контакты:

Ермашенкова Татьяна

Менеджер по исследованию потребителя и рынка

Моб.: +7 (916) 882-21-50
