



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

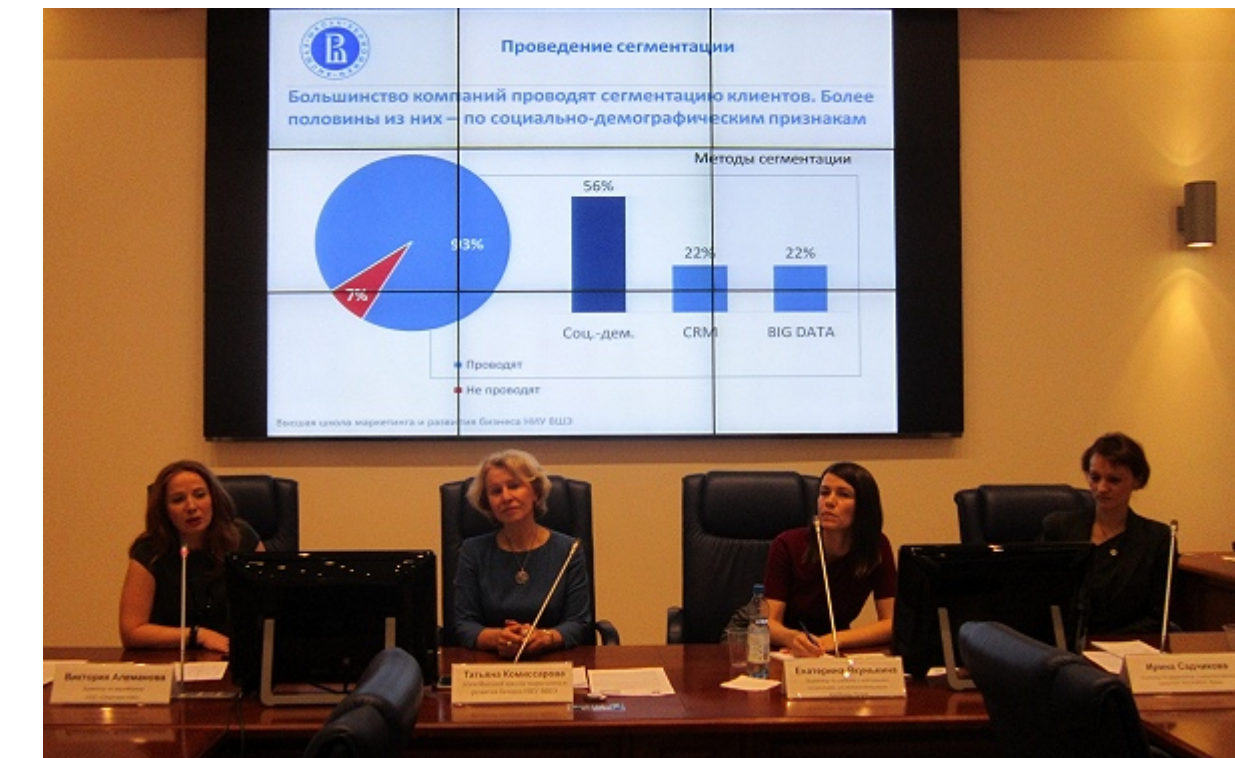
НОВЫЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ 2025 Г.

В российской информационной среде и на крупнейшей онлайн-рекрутинг платформе hh.ru

Москва, 2019 г.

ТРАНСФОРМАЦИЯ ФУНКЦИЙ МАРКЕТИНГА ДО 2025 Г.

- В декабре 2017 года, после двухлетнего обсуждения влияния технологий на функцию маркетинга в компании, ВШМРБ разработала Дорожную карту специализаций в маркетинге 2018 - 2025 гг.
- Спустя полтора года изучаем, какие новые функции появились у CRM-менеджеров и PR и контент-менеджеров.



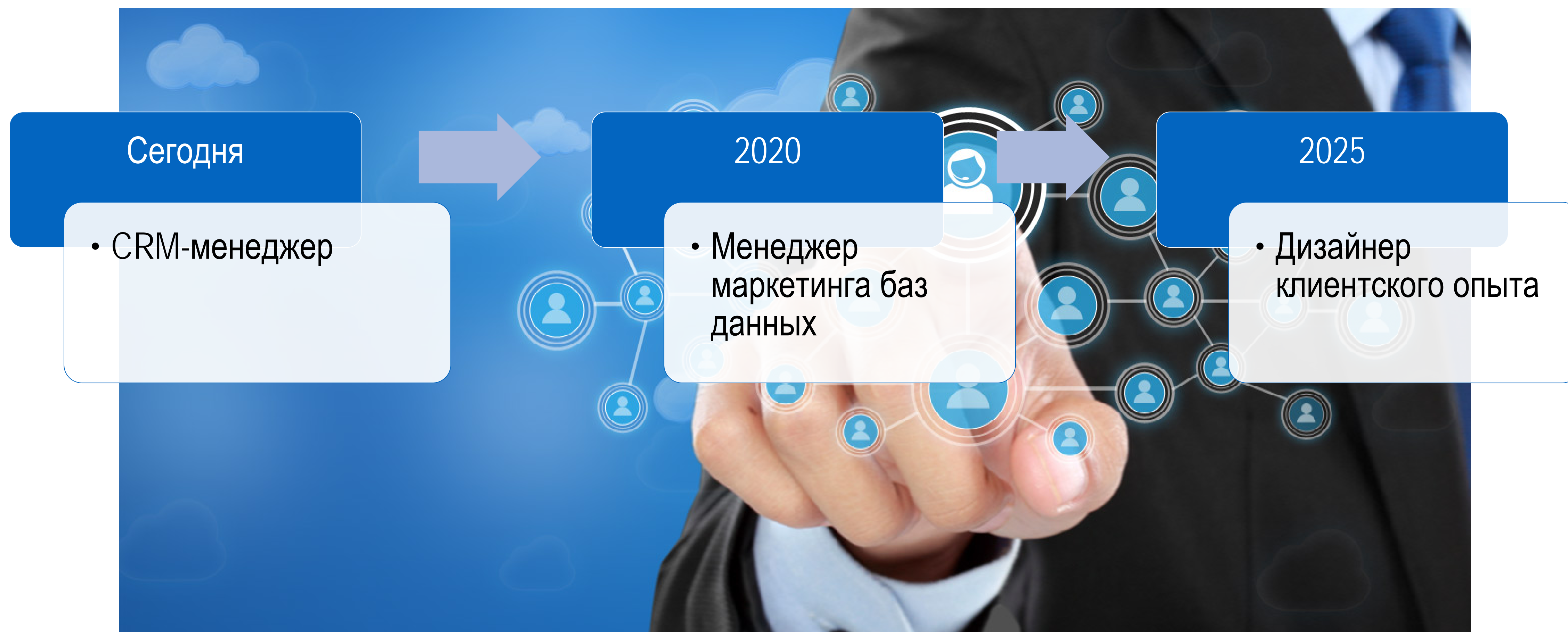
ПРОГНОЗ ТРАНСФОРМАЦИИ ФУНКЦИЙ МАРКЕТИНГА ДО 2025 Г.

2017	2020	2025
Маркетолог	Маркет менеджмент \ развитие бизнеса	Архитектор рынка (трендвотчер)
Бренд менеджер	Product and Consumer development	Моделист в онлайн и офлайн средах, в том числе в виртуальных и искусственных мирах
Продакт менеджер		
Интернет маркетолог	Digital-маркетолог	Дизайнер клиентского опыта
CRM-менеджер	Менеджер маркетинга баз данных	
Исследования в маркетинге	Нейромаркетинговые исследования	Нейромаркетинговые исследования
PR-менеджер	Контент-менеджер	Дизайнер эмоций в онлайн и офлайн средах
Контент-менеджер		
Дизайнер	Дизайнер	Дизайнер

ПРОГНОЗ ТРАНСФОРМАЦИИ ФУНКЦИЙ МАРКЕТИНГА ДО 2025 Г.

	2017	2020	2025
	Маркетолог	Маркет менеджмент \ развитие бизнеса	Архитектор рынка (трендвотчер)
	Бренд менеджер	Product and Consumer development	Моделист в онлайн и офлайн средах, в том числе в виртуальных и искусственных мирах
	Продакт менеджер		
	Интернет маркетолог	Digital-маркетолог	
➔	CRM-менеджер	Менеджер маркетинга баз данных	Дизайнер клиентского опыта
	Исследования в маркетинге	Нейромаркетинговые исследования	Нейромаркетинговые исследования
➔	PR-менеджер	Контент-менеджер	Дизайнер эмоций в онлайн и офлайн средах
	Контент-менеджер		
	Дизайнер	Дизайнер	Дизайнер

1. ЭВОЛЮЦИЯ ФУНКЦИОНАЛА CRM-МЕНЕДЖЕРА



CRM-МЕНЕДЖЕР: НОВЫЙ ФУНКЦИОНАЛ

Мы проанализировали 64 вакансии «CRM-менеджер» на платформе hh.ru в течение одного календарного месяца и увидели, что элементы профессий будущего уже встречаются в требованиях и функционале CRM-менеджера сегодня.

Маркетинг баз данных	Управление клиентским опытом
Подготовка данных для Data-driven-процессов	Customer Experience
Глубокое понимание клиентов (insight) и выстраивание отношений с ними	Управление клиентским поведением
Поиск потребительских инсайтов на основе анализа	Работа с Customer Journey Map

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ: НОВЫЕ ПРОФЕССИИ В МАРКЕТИНГЕ

Мы промониторили вакансии в области управления клиентским опытом. Вот некоторые примеры, которые нам удалось найти в российских компаниях. Лидером по внедрению новых функций является финансовый сектор и телекоммуникации.

Существующие позиции:

- Директор по маркетингу и улучшению клиентского опыта, АО «Северсталь-Менеджмент»
- Директор по стратегическому маркетингу и CX-трансформации, ТРЦ "Мозаика"
- CX-исследователь, OZON
- Директор по управлению пациентским опытом, Медси
- Руководитель отдела клиентского опыта, концерн Калашников
- Эксперт по клиентскому опыту и маркетинговым исследованиям

Вакансии:

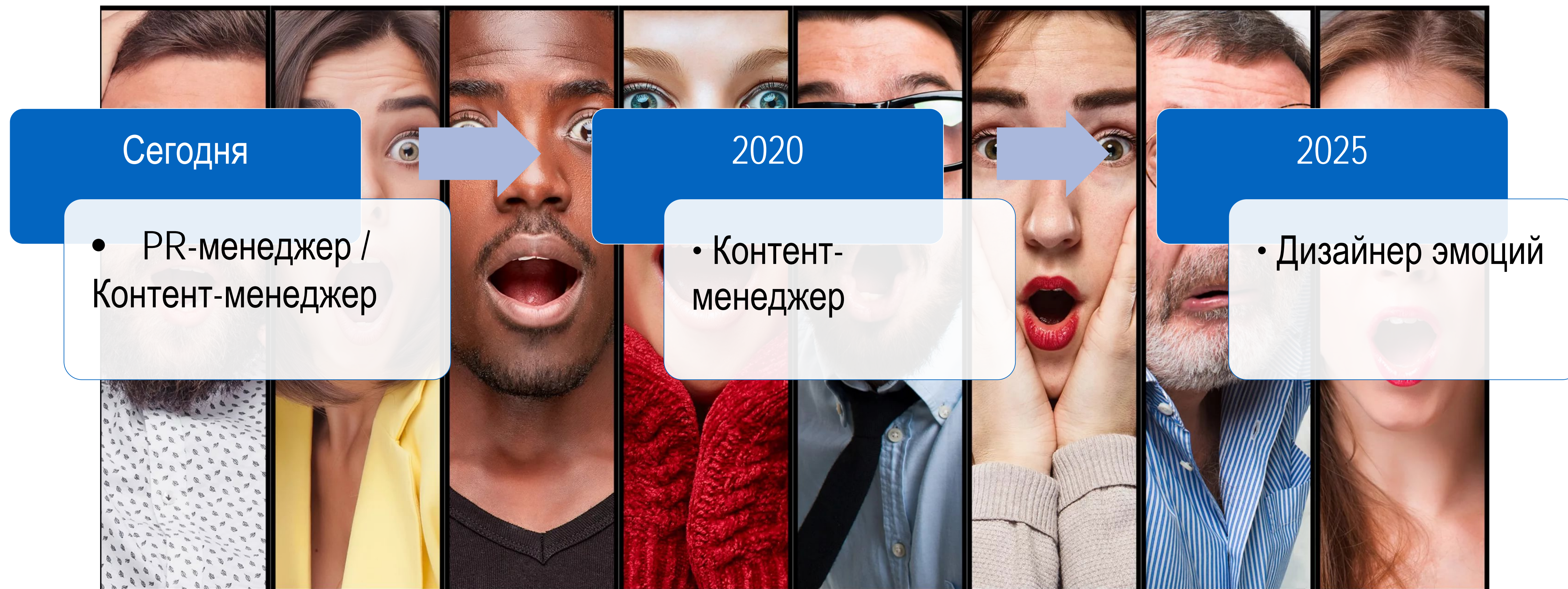
- Эксперт департамента клиентского опыта (Data Analyst), ВСК
- Customer Journey Expert (бизнес-аналитик), Сбербанк
- Специалист Центра компетенций по клиентскому опыту, ПАО «Ростелеком»
- Руководитель направления клиентского опыта (Customer Experience), Лига Ставок
- Главный эксперт в Управление клиентского опыта, Альфа-банк
- Менеджер по работе с клиентским опытом, Теле2

УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ: ФУНКЦИОНАЛ

Мы собрали примеры функционала в возникающих вакансиях по клиентскому опыту. Изучая их, мы увидели, что многие из них возникают вне маркетинговых департаментов. Формируются управления и центры развития клиентского опыта, которые ведут кросс-функциональные проекты (отделы маркетинга, IT, продаж, развития, e-commerce), направленные на повышение удовлетворенности клиентов и партнеров.

- **Систематизация обратной связи от клиентов** в единую витрину отчетности по клиентскому опыту. Подсчет метрик клиентских впечатлений.
- **Анализ качества клиентского опыта:** улучшение методов оценки качества клиентского опыта, участие в проектах по изменению бизнес-процессов для улучшения клиентского опыта.
- **Исследование клиентского опыта:** способность принимать решения на основе данных, применение data-driven подхода
- **Организация системы управления клиентским опытом:** развитие системы оценки удовлетворенности и лояльности клиентов, сервис-дизайн, развитие клиентоцентричной культуры.
- **Работа с Customer Journey Map:** проработка всех этапов пользовательского сценария для создания омниканального и интуитивно понятного пути клиента.
- **Программы улучшений клиентского опыта** на всех этапах воронки продаж, во всех онлайн- и оффлайн точках контакта, описания целевых клиентских сценариев.

2. ЭВОЛЮЦИЯ ФУНКЦИОНАЛА PR И КОНТЕНТ-МЕНЕДЖЕРА



PR / КОНТЕНТ-МЕНЕДЖЕР: НОВЫЙ ФУНКЦИОНАЛ

Мы проанализировали 600 вакансий «PR / контент-менеджер» на платформе hh.ru в течение одного календарного месяца и увидели, что элементы профессий будущего уже встречаются в их требованиях и функционале сегодня.

Контент-менеджмент	Формирование эмоций
Владение техниками сторителлинга	Упаковка эмоций в контент
Дизайн-мышление	Понимание эмоций аудитории
Генерация уникального креативного и вирусного фото и видео контента	«Хайп»: «Реагирование на хайповый инфоповод»
Разработка креативных коммуникационных механик для influencer marketing	«Мем»: «Следить за современной поп-культурой и понимать, почему мем "Think about it" не зайдет миллениалам».

ФОРМИРОВАНИЕ ЭМОЦИЙ: ПОЗИЦИИ И ВАКАНСИИ

Мы также промониторили инфо-поле на предмет существующих позиций и вакансий на стыке коммуникаций и формирования эмоций у потребителей.

Вот некоторые примеры, которые нам удалось найти в российских компаниях – они все еще в традиционном секторе.

СУЩЕСТВУЮЩИЕ ПОЗИЦИИ И ВАКАНСИИ:

- Интернет-маркетолог, SMM
- Контент-менеджер / Комьюнити менеджер
- Influencer Marketing Manager
- Customer Success Manager / Account Manager

НО ПОХОЖЕЙ ВАКАНСИИ МЫ НЕ НАШЛИ:

Работа мечты: Компания ищет переводчика "языка" ЭМОДЗИ

ИНТЕРЕСНЫЕ НОВОСТИ

Объявление об об уникальной вакансии переводчика "языка" эмодзи (графических смайлов) разместила на своей сайте британская переводческая компания.



Принятый на эту должность сотрудник, возможно, станет первым и пока единственным в мире переводчиком с этого быстроразвивающегося языка, сообщает британская компания.

ВЫВОДЫ

- В целом реальные изменения соответствуют тому направлению эволюции, которое мы показали в 2017 году в Дорожной карте, хотя следует отметить, что структура изменений отличается от той, как мы себе это представляли.
- В работе CRM-менеджеров, PR-менеджеров и контент-менеджеров появляются новые функции и задачи. В большей степени изменения заметны в высококонкурентных и технологических отраслях экономики: финансовый сектор, IT, медиабизнес.
- Небольшое исследование вакансий, размещенных на самом популярном в России портале по поиску работы hh.ru показало, что под влиянием технологий не только эволюционируют функции маркетинга, но и формируются новые кросс-функциональные направления, роль маркетологов в которых формируется в сотрудничестве со специалистами из департаментов IT, e-commerce, развития, продаж и др. **В этих условиях маркетологам особенно важно регулярно актуализировать свои компетенции и брать на себя лидерскую роль.**



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

www. <https://marketing.hse.ru>

Телефон.: +7 (495) 959 4552

Адрес: ул. Шаболовка, д.28/11, стр. 2