

ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА ДЛЯ РАЗВИТИЯ И РОСТА НКО

Nudge в социальной сфере

ЧЕРЕПАНОВА ЮЛИЯ

05.12.2018

МЕДИАЦЕНТР
АСИ – БЛАГОСФЕРА

 Агентство
Социальной
Информации

 благосфера

 ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

ПРЕДПОСЫЛКИ ПОЯВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНЧЕСКОЙ ЭКОНОМИКИ



Рациональный человек:

1. Знает все альтернативы
2. Может их проранжировать
3. Не меняет своих предпочтений



Реальный человек:

1. Альтернатив слишком много
2. Проранжировать их тяжело
3. Предпочтения меняются
4. Выбор может быть эмоциональным

ЧТО ТАКОЕ ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ЭКОНОМИКА

объект изучения

Объект изучения:

Границы
рациональности
экономических
агентов



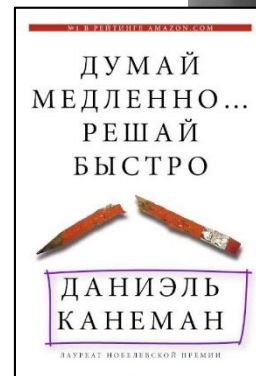
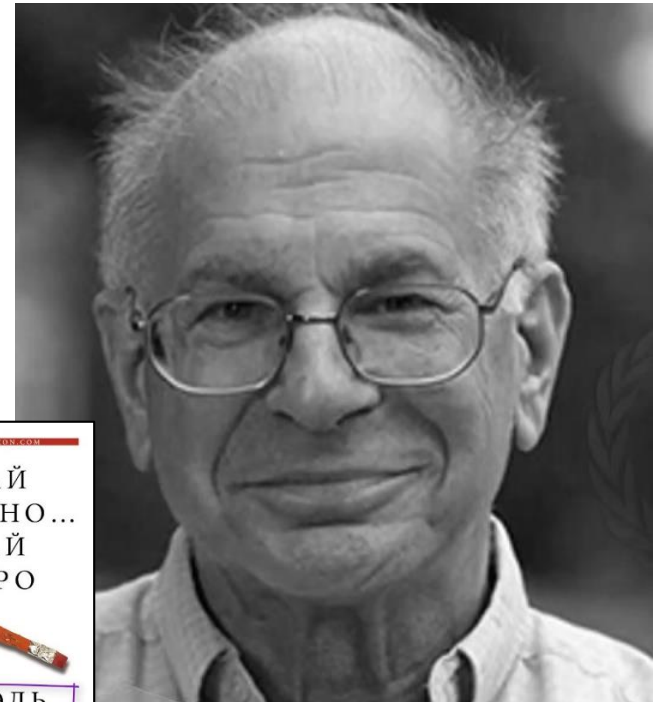
На чем построена:

Психология +
неоклассическая
экономическая
теория

ЛЮДИ – ИРРАЦИОНАЛЬНЫЕ СУЩЕСТВА, предсказуемо иррациональные

Даниэль Канеман

Нобелевский лауреат премии по экономике 2002 г. за «применение психологической методики в экономической науке, в особенности — при исследовании формирования суждений и принятия решений в условиях неопределенности».



ПОСТОЯННЫЕ ОШИБКИ МЫШЛЕНИЯ ЛЮДЕЙ

обусловлены особым механизмом мышления



Система 1 (рептильный мозг, «автопилот»)

- Быстрая
- Эволюционно древняя
- Способна к параллельной обработке информации
- Принимает 90% всех решений



Система 2 (неокортекс)

- Медленная
- Эволюционно новая
- Считает себя главной
- Принимает 10% всех решений

ИЛЛЮЗИЯ ИСТИНЫ

искажение оценки за счет ассоциативного механизма

Частые повторения – надежный способ поверить в *любые* факты



Система 1
(рептильный мозг,
«автопилот»)
дает ощущение, что
утверждение знакомо



Система 2
(неокортекс)
на основе этого утверждения
решает, соответствует ли
утверждение истине.

ЭФФЕКТ НАСТРОЕНИЯ

ослабление контроля над ситуацией



**Хорошее настроение ослабляет контроль
Системы 2 (неокортекс) над
деятельностью:**

люди становятся склонны к логическим
ошибкам

ЭФФЕКТ ОРЕОЛА

Выводы на основе неполной информации



Хорошее первое впечатление о личности, бренде и т.д. увеличивается Системой 1 (рептильный мозг) до такой степени, что остальная информация почти полностью отпадает.

ТЕОРИЯ ПЕРСПЕКТИВ

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ



1. Точка отсчета:

Аргумент – не финальное состояние богатства, а изменение состояния относительно точки отсчета (восприятие з/п на новом месте работы исходя из того, какая з/п была на старом).



2. Неравнозначная оценка событий: избегание потерь

Люди тяжелее воспринимают потери, чем радуются от выигрышей.



3. Искаженное восприятие вероятности:

Люди преувеличивают маленькие вероятности и преуменьшают большие.

АРХИТЕКТУРА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ, Nudge-технологии

Ричард Талер

2017г. Лауреат Нобелевской премии за вклад в развитие поведенческой экономики.

Nudge-технологии
«Подталкивание»

или



ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

как мы оцениваем свои поступки



**Оцениваемые вознаграждения
(я молодец)
–
оцениваемые потери
=
решение да/нет**

МОДЕЛЬ «ПЛАНИРОВЩИК/ДЕЯТЕЛЬ»

искажение оценки за счет ассоциативного механизма



1. Внутренняя борьба между планирующим «я» и действующим «я» (модель «планировщик/деятель»).
2. Планировщик мыслит и принимает решения с целью долгосрочного счастья, в то время как деятель руководствуется более краткосрочными целями.
3. Людям сложно совмещать долгосрочную подготовку с повседневными потребностями и соблазнами

ЭФФЕКТ ВЛАДЕНИЯ

эффект Икеа



Психологический феномен, заключающийся в том, что человек больше ценит те вещи, которыми уже владеет, а не те, которыми может овладеть.

ЭФФЕКТ СИМПЛИФИКАЦИИ

LIM – less is more



Чем больше ассортимент, тем больше он привлекает внимание.

Но!

В конечном счете в покупку конвертируется чаще меньший ассортимент.

ЭФФЕКТ МЕНТАЛЬНОГО УЧЕТА

разделение счетов в сознании людей



1. Деньги, которые к нам приходят легко – уходят тоже легко. И наоборот.
2. Разные счета: «Легкие деньги», «Тяжелые», «Счет для еды», «Счет для развлечений», «Счет для детей».
3. Временные ранки: бюджет на неделю, месяц.

ЭФФЕКТ СМЕЩЕНИЯ К НАСТОЯЩЕМУ **и эффект инерции**

Лучше 1 000 руб. сегодня, чем 2 000 руб. через год

«Да, это можно, но как-нибудь потом...»

СТРЕМЛЕНИЕ К СОЦИАЛЬНОЙ СПРАВЕДЛИВОСТИ

УЛЬТИМАТУМ



Люди готовы понести издержки за наказание тех, кто действует несправедливо.

Согласны ли вы на экономически выгодную несправедливую сделку?

Какие зоны мозга задействуются:

зоны, связанные с рациональным поведением (префронтальная кора),

зоны мозга, связанные с эмоциями, чувством справедливости.

КЕЙСЫ NUDGE

где используется

1. Государственное управление и оказание услуг населению
2. Рост правового послушания
3. Развитие гражданского общества
4. Повышение благосостояния (качества образования, здравоохранения, рост занятости)
5. Улучшение финансовой грамотности
6. Решение проблем, связанных с экологией

ГОС. УПРАВЛЕНИЕ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

США, 2015-2016

Администрированием малого бизнеса (SBA)

Проблема:

Помощь малому бизнесу

Решение:

1. Онлайн центр обучения с 58 курсами по различным темам, в том числе «контрактные возможности для ветеранов», «варианты финансирования малого бизнеса» и «как написать бизнес—план»
2. Оптимизировали процедуру онлайн-регистрации к гос. закупкам путем изменения порядка и сокращения объема запрашиваемой информации

Результат:

6.3% процента увеличения обращений было 57.7%, стало 64%

Источник:

Social and Behavioral Sciences Team (SBST) 2016

Annual Report

Executive Office of the President of the USA, Sep 2016

ГОС. УПРАВЛЕНИЕ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

Австралия, 2017

BETA (Behavioral Economics Team of the Australian Government)
совместно с Департаментом социального обеспечения



Проблема:

Эффективность работы департамента социального обеспечения

Решение:

Отправляли смс-напоминание, отправить отчет о состоянии
своего дохода

Результат:

Средняя стоимость смс – всего 9 центов. Увеличение своевременной подачи отчета от 13,0 до 14,2 % в зависимости от формы сообщения. Сокращение работы департамента, которое было бы затрачено на восстановление пособия, на 20 часов каждые 2 недели

Источник:

<https://pmc.gov.au/resource-centre/domestic-policy/reporteffective-use-sms-timely-reminders-report-time>

ГОС. УПРАВЛЕНИЕ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

Дания, 2013
Агентство Дании по делам предпринимательства



Проблема:

Низкий отклик на письма от государственных учреждений

Решение:

Изменение дизайна и содержания письма, например, персональное обращение, изменение цвета бумаги и т.д.

Результат:

Ответ на письма возрос на 12% (с 57 до 69%). Более того, возросла и подписка на Nutrition Base (письмо содержало предложение о подписке) на 13% (с 29% до 42%)

Источник <http://w2l.dk/file/375481/nudging-business-policy.pdf>

ГОС. УПРАВЛЕНИЕ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

США, 2015-2016
Social and Behavioral Sciences Team (SBST)

Проблема:

Повышение эффективности управления руководителей на федеральном уровне с помощью нового инструмента профессионального развития

Решение:

Разработали инструмент профессионального развития для федеральных менеджеров. Инструмент состоит из 8 модулей курса, чтобы помочь менеджерам развить 8 конкретных черт, которые исследования показывают, присутствуют у успешных менеджеров

Результат:

Исследования показывают, что менеджеры с мышлением роста более вовлечены и поддерживают культуру, которая приводит к повышению производительности труда

Источник:

Social and Behavioral Sciences Team (SBST) 2016
Annual Report



РОСТ ПРАВОВОГО ПОСЛУШАНИЯ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

Великобритания, 2016-2017



Проблема:

Радикализм, бытовое /домашнее насилие, а также изменения эмоционального климата в полицейских участках в целях устранения прогулов/абсентизма

Решение:

Ношение полицейскими нательных видеокамер (BWVCs)

Результат:

Увеличение результатов по «останавливать и досматривать» на 4,3% и уменьшение прогулов на 20% в 6-месячный испытательный срок

Источник:

The Behavioural Insights Team

Update Report 2016-17, полицейские участки Avon and Somerset

Update Report 2016-17, полицейские участки Avon and Somerset

РОСТ ПРАВОВОГО ПОСЛУШАНИЯ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

Великобритания, 2016-2017

Проблема:

Небезопасное вождение

Решение:

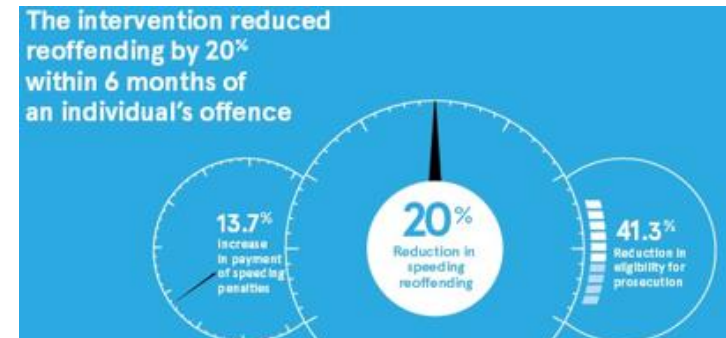
Редизайн рассылки писем, информирующих о штрафах в течение 19 недель по 15,346 водителям с объяснением, почему необходимо соблюдать скоростной режим

Результат:

- 13,7% увеличение оплаты штрафов
- 20% сокращение рецидивов превышения скорости

Источник:

The Behavioural Insights Team
Update Report 2016-17, West Midlands Police



РОСТ ПРАВОВОГО ПОСЛУШАНИЯ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

Стокгольм, 2016

Проблема:

Несоблюдение правил ПДД



Решение:

Для повышения их эффективности запущена лотерея по правилам которой приз могут выиграть только те водители, которые не имеют штрафов, а призовой фонд складывается из отчислений штрафников

Результат:

Уменьшение скорости на опасных участках дороги до 22%

Источник:

<https://www.youtube.com/watch?v=iynzHWwJXaA>

РОСТ ПРАВОВОГО ПОСЛУШАНИЯ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

Кения, 2014

Проблема:

Городские автобусы часто попадали в аварии по причине лихого вождения



Решение:

Внутри салона повесили таблички: «Если водитель лихачит - сделайте замечание!»

Результат:

ДТП с участием муниципального транспорта снизились на 17%

РОСТ ПРАВОВОГО ПОСЛУШАНИЯ

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

Ливан, Nudge-Lebanon

Проблема:

Высокий уровень получения травм в авариях

Решение:

Словесные подсказки на парковке «Будьте осторожны, пожалуйста, не забудьте надеть ремень безопасности»

Результат:

Количество водителей, пристегивающих ремни, увеличилось на 40,4 % (с 42,4 до 82,8%), тогда как количество пассажиров, пристегивающих ремни, возросло более чем в 2 раза

Источник: <https://nudgelebanon.org/experiments/increasing-seatbelt-use/>

РАЗВИТИЕ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ

США, 2015-2016, Бюро тюрем, BOP и SBST

Проблема:

Реинтеграция в свои малые общины 40 000 заключенных, ежегодно освобождаемых из федеральных тюрем и предотвращения неудач

Решение:

Разработали контрольные списки действий, которые заключенные и бывшие заключенные могут предпринять до и после их освобождения, а также сопутствующие ресурсы для поддержки этих действий.

Результат:

Раздали брошюры 20 тыс заключенным, которые должны были быть освобождены

Источник:

Social and Behavioral Sciences Team 2016 Annual Report
Executive Office of the President of the USA, Sep 2016



Figure 12: Bureau of Prisons Re-Entry Handbook

Notes: Example of checklist from re-entry handbook.

РАЗВИТИЕ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА

ЛУЧШИЕ КЕЙСЫ (ГУМАНИТАРНАЯ ПОДДЕРЖКА)

США, 2015-2016

Национальной программы школьного обеда (NSLP)

Проблема:

Учащиеся с низким уровнем дохода были малоинформированы о бесплатном или льготном школьном питании, предлагаемое в рамках национальной программы

Решение:

Создали онлайн сервис Medicaid для автоматической регистрации имеющим право учащимся сохранить доступ к школьному питанию путем персонализации коммуникаций и поощрения домашних хозяйств фотографировать свои документы с помощью мобильных телефонов для электронного представления.

Результат:

70 школьных округов были вовлечены в эту программу 11 штатов напрямую используют программу Medicaid 20 штатов присоединятся в течение последующих 3 лет

Источник:

Social and Behavioral Sciences Team 2016 Annual
Report

Executive Office of the President of the USA, Sep 2016

РОСТ БЛАГОСОСТОЯНИЯ

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ОБРАЗОВАНИЯ

Великобритания, 2016-2017

Проблема:

Сдача 16-19 летними британцами ЕГЭ в реформированной системе образования по математике и английскому языку до необходимого уровня А*–С (9-4 классы в реформированной системе)

Решение:

Разработано онлайн приложение «study supporters» стоимостью £10 для студента. Через приложение можно было воспользоваться услугами двух репетиторов



Результат:

6,1% выросло число сдавших английский (28.1% per vs 22,.2 %) и на 27% по математике

Источник:

The Behavioural Insights Team Update Report
2016-17

РОСТ БЛАГОСОСТОЯНИЯ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Стокгольм, 2009
Концерн Volkswagen

Проблема:

Низкая физическая активность, хотя изначально этот эксперимент был забавы ради

Решение:

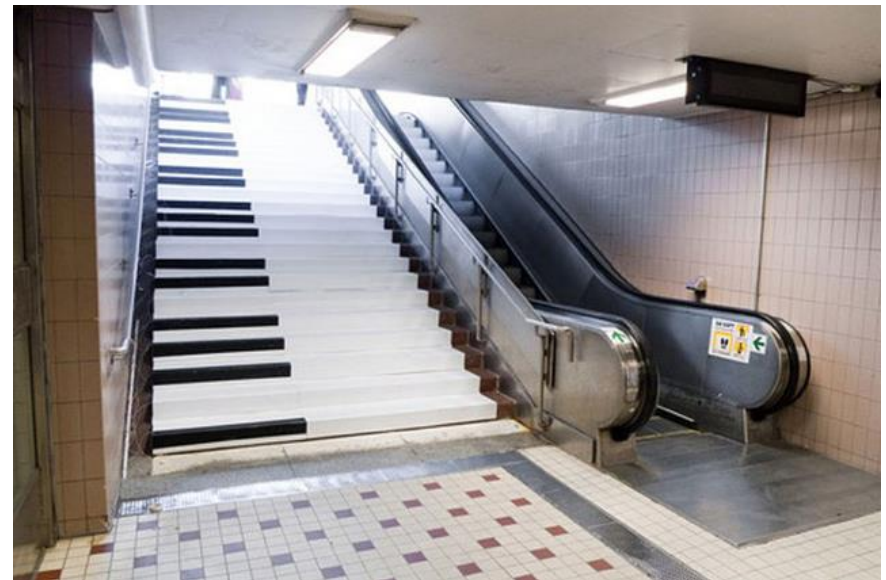
Рядом с эскалатором на одной из станций метро Стокгольма сделали музыкальную лестницу

Результат:

66% людей предпочли идти пешком по лестнице, а не ехать на эскалаторе

Источник:

http://www.thensmc.com/sites/default/files/403936_BehaviouralInsight_acc.pdf



РОСТ БЛАГОСОСТОЯНИЯ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Лондон, 2009-2010

Transport for London (TfL) and Intelligent Health in London

Проблема:

Низкая физическая активность детей

Решение:

Разработка приложения Step2Get, которое позволяло контролировать пройденное расстояние, собирать баллы, конкурировать с другими детьми и обменивать баллы на призы.

Результат:

Среднее время ожидания между 07 ч. 50 м. и 08 ч. 20 м. уменьшилось на 62%;
Количество детей, предпочитающих автобус, упало на 50%.
Количество сборов за тот же утренний период сократилось на 57% с 398 до 149 ;
Из 287 детей, которые зарегистрировались в приложении, 130 (45%) сказали, что они заменят проезд на других транспортных средствах на пешую прогулку.

Источник:

http://www.ictct.org/migrated_2014/ictct_document_nr_688_204C%20William%20Bird%20Step2Get%20Influence%20behaviour%20among%20London%20.pdf

РОСТ БЛАГОСОСТОЯНИЯ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

США

Проблема:

Низкий уровень согласия на донорство

Решение:

При подаче заявления на водительские права необходимо одновременно решить, будет ли будущий водитель участником донорской программы

Результат:

Количество согласившихся возросло 38 % до 60%

Движимые подсудным чувством вины будущие водители существенно чаще, чем в обычной жизни соглашаются на потенциальное донорство

Источник:

Johnson and Goldstein, 2003 <https://www.stir.ac.uk/media/schools/management/documents/economics/Nudge%20Database%201.2.pdf> Nudge Database v1.2

and

SWEDISH ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY REPORT 2014 6643 <http://www.naturvardsverket.se/Documents/publikationer6400/978-91-620-6643-7.pdf?pid=14232>

РОСТ БЛАГОСОСТОЯНИЯ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Дания, 2015

Проблема:

Борьба с ожирением и нездоровым питанием населения

Решение:

В магазинных тележках появился специальный отсек «для овощей»

Результат:

Рост потребления овощей на 108%

Примечание: параллельно в отдельных городах была запущена пиар- программа здорового питания с плакатами и призывами покупать больше овощей – ее результативность всего 4%

РОСТ БЛАГОСОСТОЯНИЯ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Швеция, 2014, агентство по защите окружающей среды

Проблема:

«Светофорная система» для маркировки полезных для здоровья продуктов

Решение:

Добавления красных чипсов через регулярные промежутки времени в упаковку чипсов "Принглз"

Результат:

Снижение на 50% употребление хрустящих снеков

Источник:

SWEDISH ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY REPORT

2014 6643 Oullier, et al. (2010)

<http://www.naturvardsverket.se/Documents/publikationer6400/978-91-620-6643-7.pdf?pid=14232>

РОСТ БЛАГОСОСТОЯНИЯ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Италия, 2016, TEN – Европейская Подталкивающая сеть

Проблема:

Здоровое питание
Большое количество сахара в стакане кофе

Решение:

Пакетики с одноразовым сахаром с 7,5 г экспериментально были заменены на пакеты 4г

Результат:

Использование снизилось с 5,83 г до экспериментального-3,05 г. Если экстраполировать на 2 чашки в день то результатом является примерно падение потребления 8100 калорий каждый год

Источник:
<http://tenudge.eu/>



ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ И ФИНАНСОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ

ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ ФОРМ ФИНАНСОВОГО УПРАВЛЕНИЯ

Кения, 2012 г

Проблема:

Граждане не откладывали средства на образование или лечение

Решение:

Семьям раздали сейфы

Результат:

Через полгода сбережения выросли на 26%

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ И ФИНАНСОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ

СОБЛЮЖДЕНИЕ НАЛОГОВОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Великобритания, 2017

Проблема:

Собираемость налогов

Решение:

Рассылка писем налогоплательщикам с указанием социальной нормы: «9 из 10 человек в Англии заплатили налоги точно в срок»

Результат:

Привело к 15% увеличению выплат в течение трех последующих месяцев, что принесло казне 30 миллионов фунтов дополнительного годового дохода
И по расчетам приведет к дополнительным сборам в размере 160 миллионов фунтов ежегодно.

ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ РАВНОВЕСИЕ

ЭКОНОМИЯ ЭНЕРГИИ И ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ

Швеция, 2014, агентство по защите окружающей среды

Проблема:

Истечение срока годности продуктов

Результат:

Цвет и надпись для правильного информирования о здоровых продуктах с приближающимся истечением срока годности, но все еще свежих.

Вместо красного стикера, используемого при снижении цен/низком качестве, ставить зеленый цвет и надпись — более низкая цена – ешьте скорее «Купите его, и вы сохраните окружающую среду и деньги».

Решение:

Ритейлер оценил результат как положительный и инициатива распространилась на другие магазины в рамках ICA

Источник:

SWEDISH ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY REPORT 2014 6643, Swedish food retailer ICA Maxi Södertälje tested (Chkanikova and Lehner 2014)

<http://www.naturvardsverket.se/Documents/publikationer6400/978-91-620-6643-7.pdf?pid=14232>

ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ РАВНОВЕСИЕ

ЭКОНОМИЯ ЭНЕРГИИ И ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ

Швеция, 2014, агентство по защите окружающей среды

Проблема:

Снижение общего потребления энергии и пищевых отходов

Решение:

Уменьшение тарелки от 24 см до 21 см

Результат:

Пищевые отходы были сокращены на 15%

Источник

SWEDISH ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY REPORT 2014

6643, Swedish food retailer ICA Maxi Södertälje tested

(Chkanikova and Lehner 2014)

[http://www.naturvardsverket.se/Documents/](http://www.naturvardsverket.se/Documents/publikationer6400/978-91-620-6643-7.pdf?pid=14232)

[publikationer6400/978-91-620-6643-7.pdf?pid=14232](http://www.naturvardsverket.se/Documents/publikationer6400/978-91-620-6643-7.pdf?pid=14232)



Figure 3 Reduced plate size led to less food waste. Photo: A-Lundström

ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ РАВНОВЕСИЕ

ПОВЫШЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ СОЗНАТЕЛЬНОСТИ

Дания, 2012 муниципалитет Копенгагена

Проблема:

Большое количество мусора на улицах города

Решение:

Раскрасили мусорки в яркие цвета и нарисовал следы, к ним ведущие

Результат:

46% сокращение мусора;
Звание – самый чистый город Европы в 2014 г.

Источник

<https://www.cleaneuropenetwork.eu/es/blog/nudging-fromdenmark-with-love/agf/>



ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ РАВНОВЕСИЕ

ПОВЫШЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ СОЗНАТЕЛЬНОСТИ

Италия, 2016 г.

Проблема:

Сокращение использования продуктов в перерабатываемой упаковке

Решение:

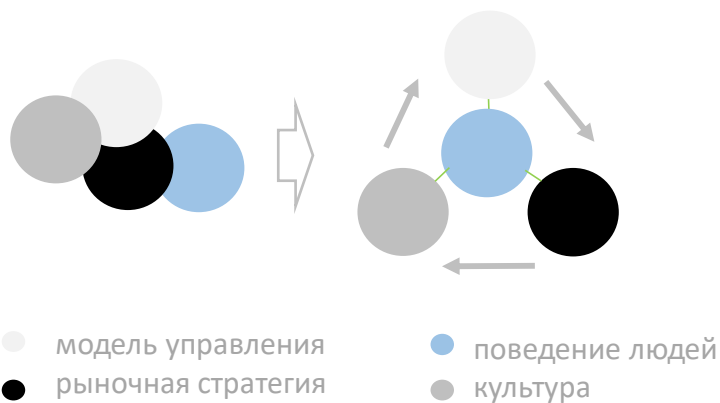
Изменили размеры мусорных контейнеров- уменьшили тот, в который надо выкидывать пластик и тд.

Результат:

У жителей начало формироваться чувство «недостаточности пространства» и потребление продуктов в перерабатываемой таре в соседних магазинах сократилось на 13%

NUDGE-ТЕХНОЛОГИИ

дизайн взаимодействия государства и человека



CX Value Stream (с)

Опыт внутренних и внешних клиентов, проектируется централизованно, как главный Customer Value.

С использованием принципов поведенческой экономики.

**HUMANIZE
DIGITALIZATION!**

УНИКАЛЬНАЯ МЕТОДОЛОГИЯ RBU: BECX © - анализ и дизайн поведения человека

BECX* (бикс) - методология повышения эффективности бизнес-результатов на протяжении всего CJM

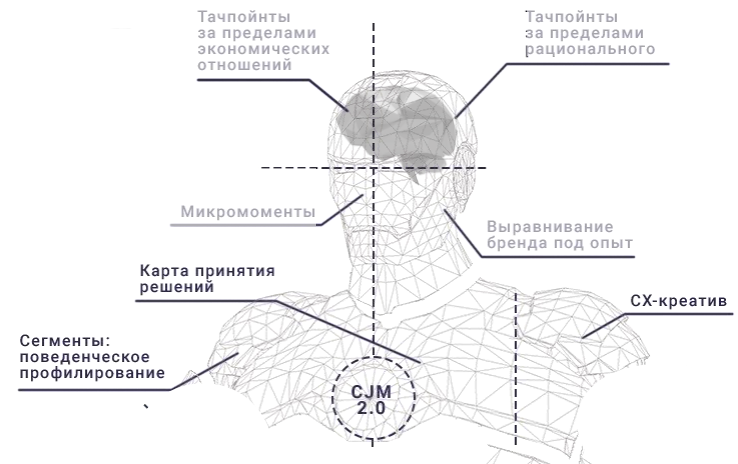
BECX основан на:
behavioral economics, JTBD,
Design Thinking, Decision
making, CJM, Service Design



BE

Ключевая экспертиза.
анализ и моделирование
процесса принятия
решений с помощью
Behavioral Economics
(BE)

Научный подход к
построению
микровзаимодействий
с гражданином

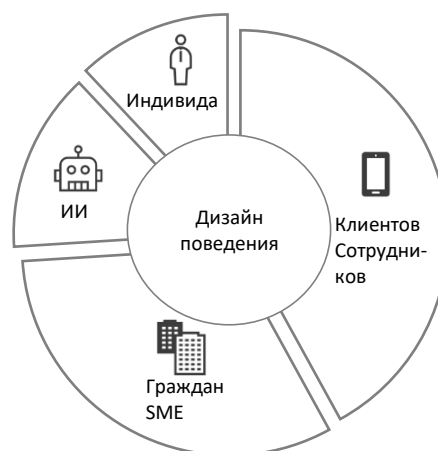


*BECX = Behavioral Economics + Customer Experience

ОСНОВАТЕЛЬ

консалтинговая компания по CX и Digital трансформации

Russian Behavioral Unit
работает в интересах:



- ✓ 12 летний опыт в финансовом секторе
- ✓ >200 CX-проектов 7 странах мира
- ✓ научное признание в бихевиористике во всем Мире

ОСТАВАЙТЕСЬ #1!

HUMANIZE DIGITALIZATION!

* CX, customer experience – совокупность всех микро-взаимодействий между клиентом и компанией с момента когда клиент впервые услышал о компании.

Юлия Черепанова

Партнер по образовательным программам
ylia@behavioralunit.ru
fb:Jeaglett
+7 926 048 05 50

Арсен Даллакян

arsdallan@behavioralunit.ru
fb:arsen.dallan
+7 985 361 85 31

** Behavioral economics, BE - междисциплинарное учение о принятии решений в условиях неопределенности, объединяет нейробиологию, экономику, психологию, социологию, философию.