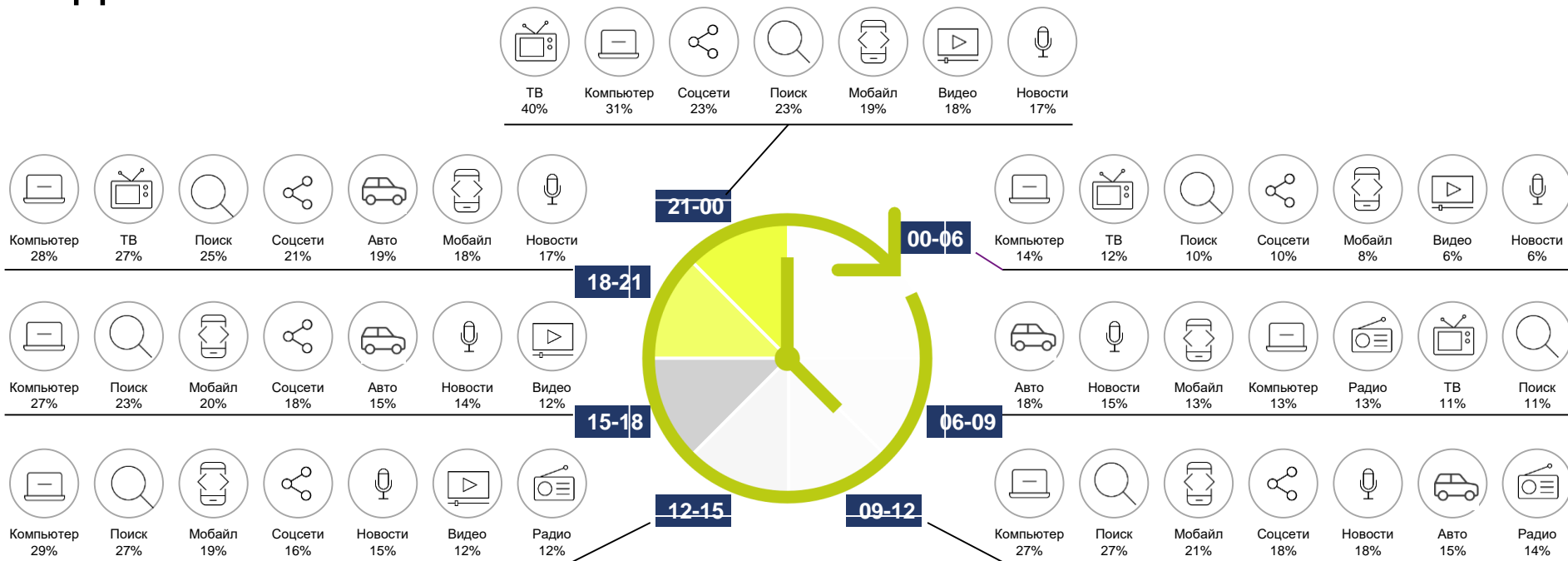


# Интровертный мир: как коммуницировать с клиентами, которые этого не хотят?

*Качалкин Михаил*

# Обычный будничной день: информационное давление



# Рост одиночества и ментальных расстройств

538 млрд \$

рынок психического  
здоровья (+40% к 2020)\*

на 77%

выше риск развития  
психоза у горожан

6 трлн \$

ежегодные потери  
мировой экономики\*

38-52%

одиноких в Дании, Норвегии, Швеции,  
Финляндии, Германии, Франции и США

## Кризис отношений

Изоляция в виртуальном мире мешает  
развитию отношений в мире реальном

## Рост цифровой тревожности

Нарастание скорости изменений в мире, рост  
интенсивности жизни, существование в режиме  
многозадачности и параллельного контента

## Новая модель потребления одинок

Одинокие люди больше зарабатывают,  
больше накапливают, меньше тратят и  
создают новую модель потребления



Kandinsky 2

«перенаселенный утопичный город  
будущего, небоскребы летающие машины»

# Интровертный мир 2024 ... перезагрузка



**80 %**

предпочитали  
писать, а не звонить.

**55 %**

жителей Земли  
имеют доступ в  
интернет

**83 %**

сказали, что услуги  
должны быть  
доступны 24/7.

**75 %**

времени на онлайн  
платформах :  
YouTube, VK.Видео  
и других.

**65 %**

взаимодействия  
брендов с  
клиентами  
к 2025 году без  
участия человека.

**70 %**

всего трафика  
является  
мобильным

\*данные KPMG

## Кто такой интровертный клиент

1. Энергия в **тишине и уединении**, меньше социальных взаимодействий.
2. Разговоры с **небольшим числом знакомых людей** и доверенных брендов.
3. Склонны к тщательному и продуманному **анализу информации в одиночестве**.



\*Интроверсия и экстраверсия – это два разных типа личности, которые влияют на предпочтения в общении и коммуникации.

# Особенности коммуникации с интровертами

## 1. Предоставление пространства для размышлений.

Предложите им достаточно времени для размышления и избегайте давления на быстрое решение.

## 2. Уменьшение количества взаимодействий.

Постарайтесь минимизировать количество лишних встреч или звонков, предлагая вместо этого более содержательные взаимодействия.



# Особенности коммуникации с интровертами

## 3. Фокус на индивидуальный подход.

Избегайте шаблонных подходов и стандартных решений.  
Обращайтесь по имени.

## 4. Уважение личных границ.

Не требуя более тесного общения, чем это необходимо.

## 5. Письменные форм общения.

Это дает им возможность обдумать ответы и формулировать мысли без давления.





## Что еще важно

КАЧАЛКИН  
**PRO**

### Стратегия первого контакта

Установите доверие

Задавайте открытые вопросы

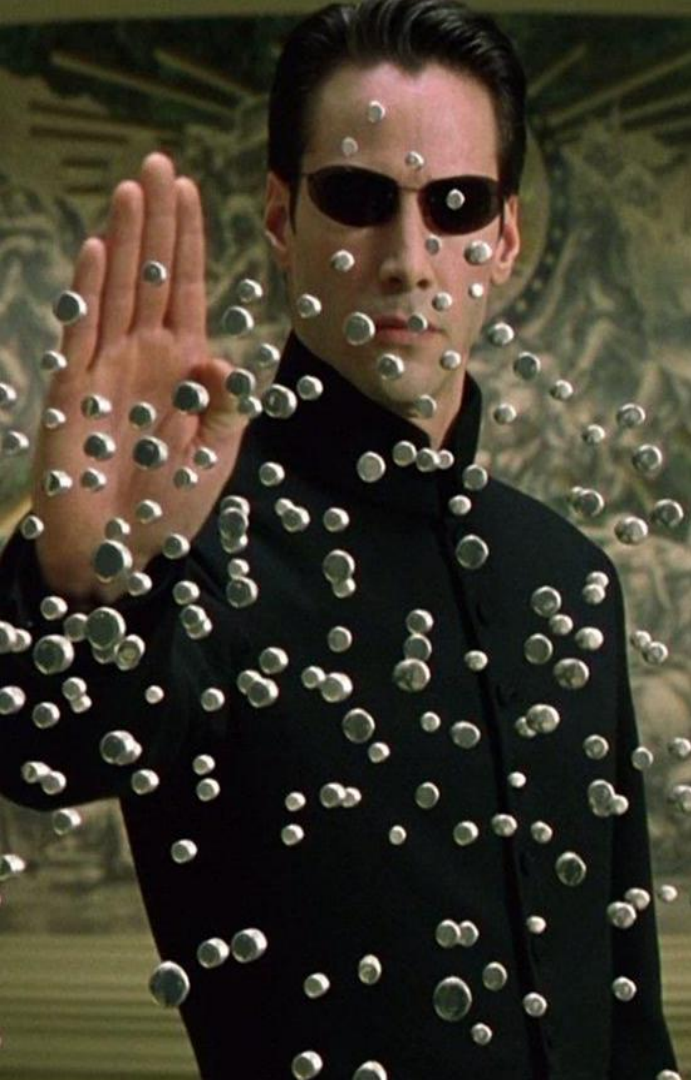
Избегайте давления

### Встречи с интровертным клиентом

Спокойная и малолюдная обстановка

Информация в визуальной форме

По итогам – **выводы** и следующие шаги



# Инструментарий для коммуникации

КАЧАЛКИН  
**PRO**

- ✓ Асинхронное видеообращение.
- ✓ Форумы или сообщества.
- ✓ FAQ или базы знаний.
- ✓ Интерактивные опросы и анкеты.
- ✓ Планировщик встреч.
- ✓ Мессенджеры для общения.

# Summary

1. Мир изменился, изменилось поведение клиентов.
2. Распознавайте различия между интровертами и экстравертами
3. Предлагайте разнообразные каналы коммуникации
4. Уважайте личные границы и давления
5. Используйте цифровые инструменты для общения
6. Изменяйте подходы к первому контакту и встречам

