



НОВЫЕ ВЫЗОВЫ
НОВЫЕ РЕШЕНИЯ

КОД ПРЕМИАЛЬНОСТИ: КАК ДИЗАЙН И АНТРОПОЛОГИЯ ФОРМИРУЮТ БУДУЩЕЕ ПРОМЫШЛЕННОСТИ

Июнь 2026 года

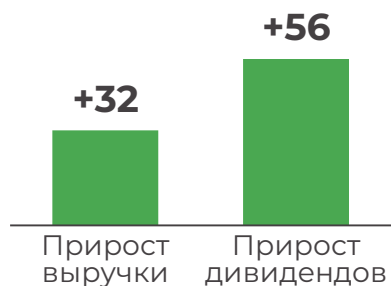
Дизайн – важный драйвер роста бизнеса и создания акционерной стоимости

ВЛИЯНИЕ ПЕРЕДОВЫХ ПРАКТИК ДИЗАЙНА НА ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

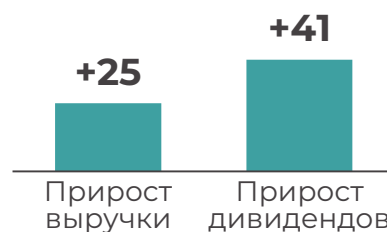
Прирост ключевых показателей компаний – лидеров в сфере дизайна относительно конкурентов за 5 лет



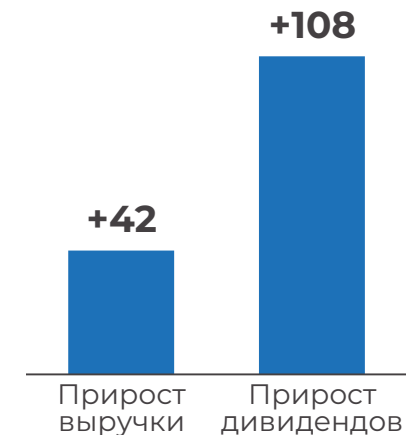
Общий результат по всем отраслям за 5 лет, п. п.



Потребительские товары за 5 лет, п. п.



Медицинские технологии за 5 лет, п. п.



Наилучшие результаты отмечены у компаний, которые рассматривали дизайн как **стратегическую компетенцию организации** и **одновременно развивали:**

- 1) аналитическое управление дизайном;
- 2) ориентацию на клиентский опыт;
- 3) кросс-функциональное взаимодействие;
- 4) непрерывные итерации продуктов и сервисов.



5 лет
анализуемый период



300+
публичных компаний из разных стран охвачено



100 тыс.+
дизайн-решений проанализировано

Дизайн – инструмент улучшения клиентского опыта в премиум-сегменте, где важны индивидуальный подход и эксклюзивность

72% потребителей важна **эксклюзивность продукции – уникальность дизайна, ограниченные серии, редкие материалы**

16% выше базовой цены готовы платить потребители, если **дизайн приносит положительные эмоции**

89% клиентов **приобретают премиальную продукцию ради ее качества**

60% покупателей ценят длительный срок гарантийного обслуживания



70% потребителей важна **причастность к социальному статусу**

46% покупателей важна история создания бренда, его принципы и т. п.

80% клиентов ценят в магазинах выделенное, уютное пространство

75% покупателей важен **персонализированный сервис**

60% клиентов не нравится чрезмерный маркетинг и нецеленаправленная коммуникация

Персонализация дизайна продукта и клиентского опыта – ключ к успешному позиционированию в премиум-сегменте

ВЗГЛЯД БИЗНЕСА

68%

компаний в премиальном сегменте считают создание более персонализированного клиентского опыта **наиболее перспективным направлением развития**

90%

ведущих маркетологов считают, что **персонализация увеличивает прибыльность** бизнеса

ВЗГЛЯД КЛИЕНТА

69%

покупателей **ценят персонализацию**, если она основана на данных, которыми они открыто поделились с компанией

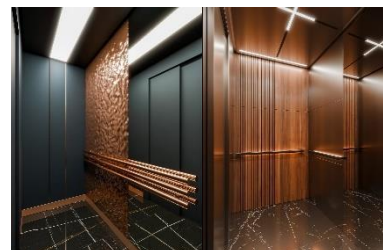
60%

потребителей говорят, что **получают персонализированный опыт**

ПРИМЕРЫ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ В ДИЗАЙНЕ В РФ



Бренд **Mavelty** предлагает услугу вышивки инициалов или рисунка на любом предмете одежды из их коллекции



В дизайне лифтов брендов **MEL** и **VEXT** используются технологии 3D-печати для создания уникальных дизайнов внутри кабины



Студия **Mproject** сотрудничает с арт-галереями и занимается индивидуальным подбором предметов искусства и их интеграцией в интерьер

Помимо дизайна продукта, дизайн сервиса и услуг также становится важным аспектом взаимодействия с клиентом

ПРИОРИТЕТЫ РАЗВИТИЯ ПО МНЕНИЮ РУКОВОДИТЕЛЕЙ КРУПНЫХ КОМПАНИЙ



ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ КАЧЕСТВЕННОГО КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА НА БИЗНЕС:

72% представителей поколения Z склонны **повторить покупку после положительного клиентского опыта**

85% потребителей **готовы перейти от известных брендов к более новым**, если они получают превосходный клиентский опыт



В то же время недостаточное внимание к сервису напрямую влияет на восприятие бренда потребителем

Основные причины недовольства:

- ▶ Безличное, шаблонное обслуживание
- ▶ Недостаточное внимание к деталям, упаковке
- ▶ Непоследовательное отношение к клиентам
- ▶ Консультирование и знание продукции на уровне, недостаточном для эксперта
- ▶ Неудовлетворительный опыт послепродажного обслуживания

36% покупателей считают, что в магазинах класса люкс **качество обслуживания ухудшилось** за последние несколько лет

67% клиентов **предпочитают самообслуживание** общению с представителем службы поддержки клиентов

Успешные зонтичные бренды – мультипликаторы выручки, при этом дизайн товаров вдохновлен основной продукцией

ОДЕЖДА

BMW



Принт, аналогичный решетке радиатора

Ferrari



Коллекция в стиле гоночного наследия

АКСЕССУАРЫ

BMW



Коллекция в стиле спортивного а/м BMW i8

Hyundai



Фонарик IONIQ Pixel, похожий на фары электромобиля серии IONIQ

ЧАСЫ

Rolls-Royce



Часы, продающиеся в комплекте с автомобилем, в котором есть крепления для часов на панели

Aston Martin



Фирменный ромбовый узор и гоночный зеленый цвет

Bugatti



Циферблат – копия двигателя с детализацией механических узлов

Ferrari



Дизайн, основой которого является капот суперкара LaFerrari

МЕБЕЛЬ

Bentley



Деталь, имитирующая автомобильные полосы, передающие эстетику салона

Mercedes



Кресла, вешалки и стулья из настоящих подголовников и прочих элементов автомобилей

Bugatti



Фирменный цвет и вставки в стиле автомобиля

Собственные **зонтичные бренды** могут выступать как **мультипликаторы клиентского опыта и выручки**

Дизайн их товаров неразрывно связан с элементами дизайна основной продукции и сохраняет знакомые клиентам стилистические характеристики

Пример брендов **автомобильной индустрии демонстрирует эффективность такого подхода**, в особенности в премиальном сегменте

Контактная информация



АНДРЕЙ ТОМЫШЕВ

Партнер, руководитель группы стратегического консалтинга, руководитель направления по оказанию консультационных услуг предприятиям промышленного производства, автомобилестроения и транспорта

andrey.tomyshev@b1.ru



ИРИНА ГАВРИЛЕНКО

Директор, группа стратегического консалтинга

irina.gavrilenko@b1.ru



АЛЕКСАНДР ЛЕБЕДЕВ

Менеджер, группа стратегического консалтинга

aleksandr.lebedev@b1.ru

Единый номер для звонков из России: **8 800 500 9700**

Офис в Москве: **+7 495 755 9700**

О ГРУППЕ КОМПАНИЙ Б1

Группа компаний Б1 предлагает многопрофильные услуги в сфере аудита, стратегического, технологического и бизнес-консалтинга, сделок, оценки, налогообложения, права и сопровождения бизнеса.

Мы работаем свыше 35 лет в России и более 25 лет в Беларуси. За это время в компаниях группы создана сильная команда специалистов с обширными знаниями и опытом реализации сложнейших проектов. Наша практика представлена в 12 городах: Москве, Минске, Владивостоке, Екатеринбурге, Казани, Краснодаре, Новосибирске, Ростове-на-Дону, Самаре, Санкт-Петербурге, Тольятти и Челябинске.

Группа компаний Б1 помогает клиентам находить новые решения, расширять, трансформировать и успешно вести свою деятельность, а также повышать свою финансовую устойчивость и кадровый потенциал.

© ООО «Б1 – Консалт», 2026

Все права защищены.

Информация, содержащаяся в настоящей публикации, представлена в сокращенной форме и предназначена лишь для общего ознакомления, в связи с чем она не может рассматриваться в качестве полноценной замены подробного отчета о проведенном исследовании и других упомянутых материалов и служить основанием для вынесения профессионального суждения. Группа компаний Б1 не несет ответственности за ущерб, причиненный каким-либо лицам в результате действия или отказа от действия на основании сведений, содержащихся в данной публикации. По всем конкретным вопросам следует обращаться к специалисту по соответствующему направлению.



**НОВЫЕ ВЫЗОВЫ
НОВЫЕ РЕШЕНИЯ**