



СХ AWARDS сезона 2016/2017

Номинация:

Best Customer eXperience Awards

- Лучшая клиентоориентированная организация

Категория:

Ритейл услуги (продуктовый)

Автор эссе: сеть супермаркетов «Я Любимый»



Сеть супермаркетов «Я Любимый» была основана в 2010 году, и на данный момент включает в себя 24 магазина, а также интернет-сервис доставки продуктов на дом с оригинальным названием «Еду домой!» (www.edu-domoi.ru). Все торговые объекты сети сосредоточены в Москве и Московской области.

Само название «Я Любимый» выражает всю теплоту и нежность, с которой наши супермаркеты встречают своих покупателей.

«Я» - неотъемлемая часть бренда, которая определяет принадлежность слова «Любимый». Каждый, кто произносит название, таким образом, отождествляет его с собой. И мы, команда сотрудников сети, действительно считаем, что покупатель должен любить и быть любимым. Сердце, используемое в логотипе, символизирует все тепло и любовь, которые мы несем своим делом. Любовь к покупателям, товару и магазинам.

Наши особенности взаимодействия с клиентами и новые, нетривиальные инструменты повышения лояльности к сети основаны на трех «китах» - трех главных блоках, которые мы запустили и ежедневно реализовываем в жизнь:

1. Работа в местах продаж
2. Онлайн-сервисы с покупателем
3. Специальные маркетинговые решения и социальные акции



Работа в местах продаж

Отличительная черта супермаркетов нашей сети - режим работы – все магазины круглосуточные, независимо от праздничных или выходных дней. Даже в новогоднюю ночь мы открыты все 24 часа. Стоит отметить, что такой режим работы – исключительно имиджевое решение компании, направленное на удобство и комфорт наших покупателей. Даже, если в три часа ночи, в новогодние праздники, у вас закончились мандарины – будьте уверены, «Я Любимый» открыт и готов порадовать вас полным ассортиментом всех товаров!

Ночные смены приводят к необходимости содержания расширенного штата персонала. На текущий момент штат сотрудников магазинов составляет чуть более 2 000 специалистов. Для поддержания и развития качественного сервиса обслуживания в компании разработана собственная система обучения со стандартами поведения и коммуникаций с покупателями. Такие регламенты свойственны большинству торговых игроков, тем не менее, «Я Любимый» отличается самим подходом к покупателю с акцентом на «персонализацию».

Наши ключевые принципы:

1) «Общаемся лично»: 90% своего рабочего дня директор магазина проводит в торговом зале, причем не только для координации и контроля работы персонала, но и для общения с покупателями. Во время отсутствия директора, его роль исполняют заместители. Таким образом, в зале всегда присутствует «главный представитель магазина», к которому покупатель может обратиться по любому вопросу. У всех наших директоров есть свои визитные карточки с контактными данными, которые они обязательно выдают покупателям при обращении, чтобы в дальнейшем клиент всегда мог связаться с директором лично, и задать любой вопрос о работе магазина или ассортименте. Таким образом, мы демонстрируем покупателям своё доверие и желание «идти на контакт», сделать процесс покупок наиболее комфортным. Мы все хотим сделать процесс покупок наиболее комфортным. Получив визитку лично от директора магазина, клиент понимает, что его ценят, его мнение имеет «вес», магазин хочет удержать его как покупателя. Согласитесь, куда приятнее, когда у Вас есть возможность не только обратиться в единый контакт-центр сети, а задать свой вопрос лично директору интересующей вас торговой точки?

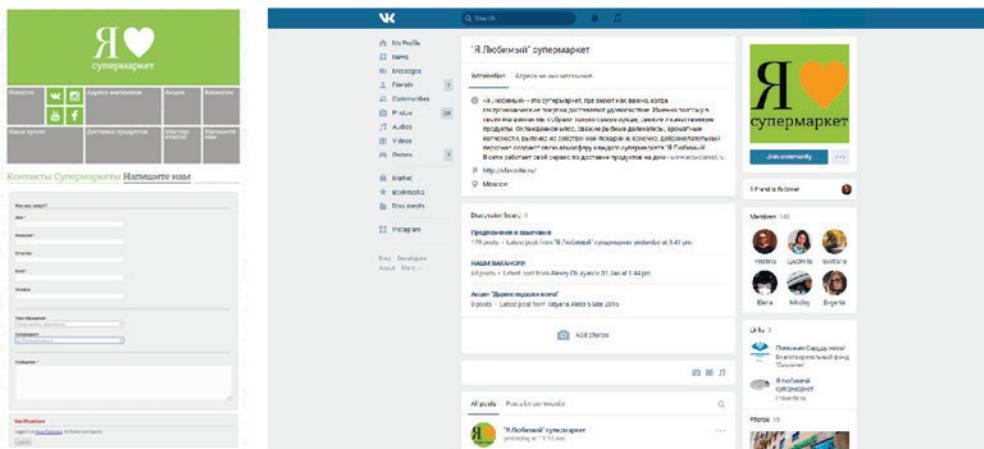
2) «За качество отвечаем, но с клиентом не спорим»: в нашей компании существует свой отдел контроля качества, который отвечает за соответствие нормам качества всей продукции, выставленной на полки магазина. Тем не менее, при возникновении любой ситуации недовольства товаром со стороны покупателя, магазин, без малейшего спора, возвращает покупателю деньги или меняет товар на аналог.

3) «Предоставляем дополнительный бесплатный сервис»: Кроме широкого ассортимента охлажденного мяса, рыбы, а также готовой продукции, в каждом магазине «Я Любимый» любой покупатель может абсолютно бесплатно воспользоваться такими услугами как «чистка и разделка рыбы», «разделка мяса», «производство фарша из мяса, приобретенного в магазине», а в некоторых магазинах установлено специальное оборудование гриля и коптильни. В семи наших супермаркетах есть свои зоны «кафе», где можно «перевести дух» во время покупок или просто приятно перекусить свежайшей выпечкой из пекарни магазина и выпить чашечку ароматного кофе или чая.



Онлайн-сервис с покупателями

Для удобства покупателей информирование о всех текущих и предстоящих акциях, открытиях новых торговых точек или других новостей сети «Я Любимый» происходит не только путем оповещения внутри магазинов, но и на официальных страницах компании в интернете: сайте www.i-favorite.ru и группах в социальных сетях (Вконтакте, Facebook и Instagram). Более того, интернет-пространство является важной площадкой, позволяющей осуществлять оперативные онлайн-коммуникации с покупателями на предмет их пожеланий, вопросов, а иногда, и замечаний в работе сети. На сайте имеется специальная форма «обратной связи», через которую пользователь может отправить администрации компании свое сообщение. Сообщение обрабатывается в течение 1-4 рабочих дней, после чего адресату направляется развернутый ответ. К работе с каждым сообщением задействована целая группа ответственных лиц. К примеру, если поступила жалоба на качество продукта, то сообщение проходит путь от PR-менеджера (который принимает все сообщения и ведет онлайн-коммуникацию с покупателем «от» и «до») к директору магазина; руководителю отдела торговли; руководителю отдела закупок товаров по категории, на которую пришла жалоба; директору по качеству и, в дальнейшем, к поставщику, на чей товар пришла жалоба. После внутренней проверки покупатель получает развернутый ответ о статусе своего вопроса и том, какие меры были предприняты по его решению. В среднем, ежемесячно на электронный адрес приходит порядка 50 сообщений с сайта и около 30 сообщений из групп компаний в социальных сетях.

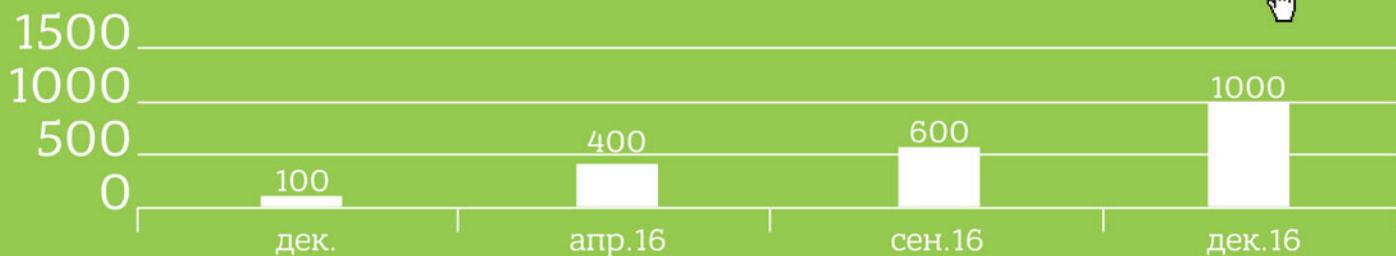


В 2015 году «Я Любимый» открыл для своих покупателей новую опцию – интернет магазин с доставкой продуктов на дом с оригинальным названием «Еду Домой!», который дал возможность совершать покупки, не выходя из дома. Таким образом, теперь покупатели «Я Любимый», в зависимости от ситуации, могут выбирать для себя более удобный способ продуктового офлайн или онлайн-шоппинга в магазинах любимой сети.

Представив в онлайн практически полный ассортимент товаров, доступных для заказа, без ограничений на минимальную стоимость «корзины» (что является весомым преимуществом среди конкурентов), охватит зону доставки по всей Москве и большей части области, ежемесячное количество заказов в интернет-магазине сети «Я Любимый» за один год выросло практически в 10 раз. Основной поток новых клиентов сервиса сформировался благодаря информации об услуге внутри оффлан-объектов (30%) и ссылке с переходом в интернет-магазин на основном сайте компании – www.i-favorite.ru (60%). Оставшиеся 10% генерирует реклама в поисковиках, партнерских сайтах и социальных сетях.

Показатель среднего количества заказов в интернет-магазине
www.edu-domoi.ru за один месяц

www.edu-domoi.ru



На сегодняшний день по направлению доставки продуктов на дом в Москве и области уже возникло несколько новых игроков, тем не менее, «Еду домой!» отличает своя особенная клиентоориентированность:

- возможна доставка день в день или на следующий день, в наиболее удобное для клиента время (компания обладает своим автопарком, поэтому служба доставки максимально мобильна и оперативна)
- в ассортименте интернет-магазина представлен практически весь перечень товаров оффлайн-розницы «Я Любимый», плюс сохранена возможность дополнительных опций, так как каждый заказ собирается непосредственно в ближайшем к адресу-получателя супермаркете «Я Любимый» (если покупатель заказывает рыбу, то он может, также как при посещении магазина, попросить ее почистить)
- в случае, если покупатель заказал товар, которого нет в наличии, его обязательно оповестят об этом заранее и предложат возможный аналог
- все товары покупатель оплачивает только по факту получения и после согласования каждого продукта, при этом, он может воспользоваться как наличным расчетом, так и оплатой картой
- покупатель всегда может отказаться от части заказанного товара при доставке, если он просто передумал или его не устроило качество товара

Специальные маркетинговые решения и социальные акции

В 2016 году компания пришла к реализации новой концепции маркетинга, которая, в первую очередь, отразилась в промо-политике и формате специальных акций на повышение лояльности. За один год было реализовано более 10 партнерских акций с компаниями уровня «средний плюс» из ресторанных, гостиничного сегмента, ювелирными магазинами, фитнес-центрами, салонами красоты. Совершая покупки в супермаркетах «Я Любимый», наши клиенты получают привилегированные опции и скидки на услуги и товары компаний-партнеров по акциям.

Ключевые партнеры акций:



Помимо традиционных маркетинговых решений, в октябре 2016 года компания запустила новую нетривиальную социальную акцию, направленную на повышение лояльности у, казалось бы, не ключевой аудитории сети сегмента «средний плюс» - пенсионеров – акция «Пенсионерам хлеб в подарок». Каждый понедельник и четверг с 14:00 до 17:00 в супермаркетах «Я Любимый» пенсионерам дарят маленький презент в виде бесплатного хлеба. Чтобы получить хлеб требуется просто предъявить своё пенсионное удостоверение и заранее полученный в супермаркете «Я Любимый» купон-флаер. За три месяца проведения акции более 35 000 пенсионеров уже получили бесплатный хлеб. Акция проходит до конца марта текущего года. Наиболее активными участниками акции стали покупатели супермаркетов, расположенных на ул. Тихвинская, ул. Лескова и Новоясеневском проспекте в Москве, а также жители Домодедово и Щербинки.

На постоянной основе всем держателям карт “Социальная карта москвича” и “Социальная карта Московской области” в будние дни с 9:00 до 12:00 ч. предоставляется скидка 7% на покупки.

БИБИРЕВО

наш дом районная Интернет-газета

ГЛАВНАЯ ВСЕ НОВОСТИ ОПРОСЫ ЗАДАТЬ ВОПРОС РЕКЛАМА В СВОЙСТВАХ
одной строкой В Бибиреве выбрали лучших лингвистов среди школьников

Главная > Лента новостей > Социальная акция для пенсионеров пройдет на Лескова

Люди

0 18 октября 2016 года Фото: долгожева

Социальная акция для пенсионеров пройдет на Лескова

В супермаркете «Я любимый» на протяжении октября каждый понедельник и четверг пенсионерам будут бесплатно раздавать хлеб

TOMILINO.TV
Официальный интернет-ресурс томилинского телевидения

АНОНСЫ НОВОСТИ ПРОГРАММЫ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВЫПУСКИ ВОПРОСЫ К ПРЯМЫМ ЭФИРАМ



★ **TOP 3 NEWS** ★

Наиболее популярные публикации, отмеченные посетителями

27.01.2017

Главная > Новости

Хлеб может быть бесплатным

Рубрика: Новости

Опубликовано 18.10.2016 г.

В Томилино пенсионерам выдают бесплатный хлеб. Акция проводится каждый понедельник и четверг в магазине «Я Любимый». Таким образом, два раза в неделю вместо оплаты на кассе за пшеничный батон достаточно предъявлять пенсионное удостоверение.

В 2016 году в супермаркетах сети «Я Любимый» было проведено более 17 621 186 транзакций. За последний год, в столь непростых экономических условиях, сказавшихся на всех представителях нашего рынка, компании удалось не только удержать, но и увеличить трафик почти на 1 000 000 чеков. Положительная динамика прослеживается и этом году. Секрет успеха заложен в отношении. Отношении команды к своей работе, к своим покупателям. Придя в наши магазины, каждый человек совершает свой выбор. Мы делаем всё, чтобы этот выбор максимально отвечал потребностям, возможностям и ожиданиям. Чтобы выбор был удобным и комфортным. Мы уважаем любые желания и беспокоимся только о том, что не все из них мы в состоянии осуществить.