Best Customer Experience Awards 2017
Наминация «Лучший менеджер Customer Experience»

Компания: Сеть электроники и бытовой техники Media Markt (ООО «Медиа Маркт - Сатурн»)

Отрасль: Розничная торговля, бытовая техника и электроника

Ориентация бизнеса: B2C

Номинант: Ястребова Анастасия, Head of Customer Care

Знакомство с Media Markt

Немецкие корни

Возможность приобрести любые бытовые приборы под одной крышей, предварительно сравнить множество моделей первыми в Европе оценили жители Мюнхена. Именно здесь перед Рождеством 1979 года начал свою работу первый магазин Media Markt. К моменту прихода в Россию сеть уже насчитывала сотни магазинов. И дело не только в новом удобном формате (до появления в этой сети в Старом свете техникой торговали только маленькие магазинчики). Media Markt сумел привлечь внимание еще броской рекламой и необычными веселыми акциями вроде соревнований по метанию магнитофоно в.

Как и на родине, в Германии, первые российские гипермаркеты начали работу во время предпраздничного шопинг-бума. В декабре 2006 года Media Markt открыл два магазина в Москве и один в Санкт – Петербурге. За прошедшие 10 лет приятные цены, огромный выбор техники и немецкие стандарты качества пришли в 28 российский городов – от Краснодара до Петрозаводска «по вертикали» карты России и от Санкт – Петербурга до Красноярска «по горизонтали». Всего – более 60 гипермаркетов электроники.

В сентябре 2015 года в Москве Екатеринбурге в продуктовых гипермаркетах METRO открылись магазины Media Markt формата shop - in – shop. Действительно, зачем ездить в несколько магазинов, если все нужное можно купить в одном – от носков и колбасы до смартфона и телевизора.

Customer experience and Customer Care

Стандарты обслуживания в Media Markt всегда были высокими, с самого первого года присутствия в России.

Провокационные и броские рекламные кампании поддерживались хорошим знанием материала сотрудниками магазинов, их высокой вовлеченностью в процесс подбора нужного товара клиенту и стремлением быть в курсе всех новинок.

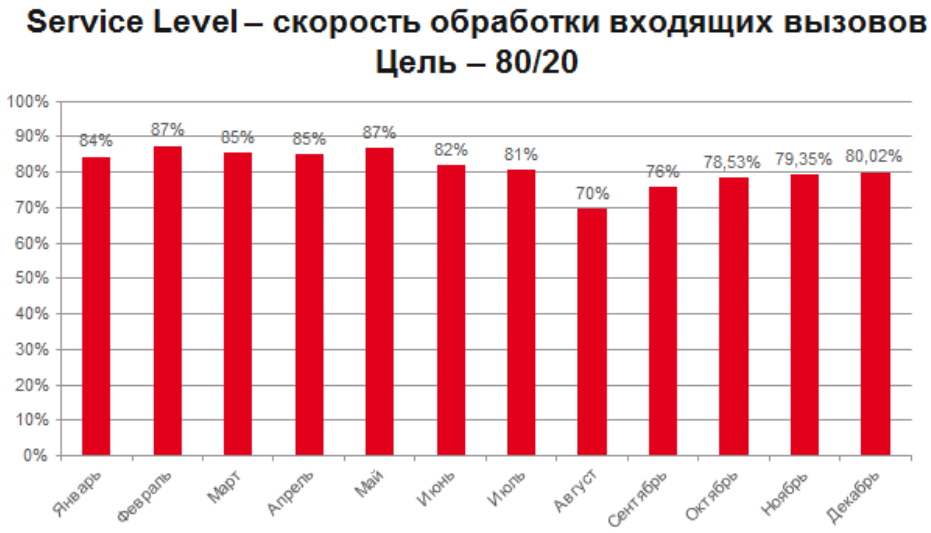
В 2012 году компания принимает решение создать федеральный колл центр и службу customer care.

Для реализации проекта в сжатые сроки компания приглашает Анастасию Ястребову, опытного специалиста из северной столицы.

Настя к этому моменту обладала опытом управления службами поддержки клиентов в таких компаниях как TNT Express и IKEA. Это позволило ей поддержать высокие немецкие требования к предоставляемому сервису и транслировать верное отношение к клиенту своим сотрудникам.

Буквально через несколько месяцев операторы начали отвечать на вопросы клиентов и решать их проблемы.

С самого начала был задан высокий SLA - 80\20, который успешно поддерживается вот уже на протяжении 5 лет.



2016 г.

2016 г.

За это время направление выросло до 250 человек.

Сейчас команда Анастасии поддерживает более 20 проектов, сохраняя высокие стандарты обслуживания. Среди них такие как:

- *Федеральная служба поддержки Media Markt*
- *Выделенная линия для покупателей дополнительного сервиса*
- *Прием заказов Интернет магазина Media Markt и подбор товара клиентам*
- *Выделенная линия поддержки держателей карт Media Markt Club*
- *NPS*
- *Поддержка общения в социальных медиа и в рамках специальных проектов*
- *Опросы клиентов*
- *И многие другие*

Выделенная линия поддержки держателей карт Media Markt Club

В рамках эссе хотелось бы детальней презентовать один из проектов.

Программа лояльности Media Markt Club была запущена в октябре 2014 года, сначала в Екатеринбурге и Воронеже, а через несколько месяцев по всей стране.

С самого начала было принято решение, что в программе не должно быть бумаги, все процессы максимально диджитализированы, а сервис будет одним из главных конкурентных преимуществ.

Впервые на рынке техники и электроники не было предусмотрено выделенного сотрудника в магазине, кто отвечал бы на вопросы клиентов по программе или восстанавливал утерянные карты.

Все процессы были переведены на операторов службы поддержки. Выделенная линия для держателей карт обеспечивает быстрый приоритетный дозвон до специалиста. Операторы владеют не только информацией о действующих акциях, правилах программы и состоянием счета клиента, но и техническими особенностями работы процессинга и касс, способны исправлять ошибочные

транзакции онлайн, выдавать новые карты клиенту, проводить регистрацию клиентов в программе.

Команда настолько хорошо себя проявила, что первая линия специалистов получила право решать финансовые вопросы клиентов онлайн и начислять бонусы.

Сервис вышел за пределы работы только с клиентами, сейчас им пользуются и сотрудники магазинов, если у них возникает вопрос или техническая сложность.

Вот как отзывается о проекте Кирсанова Александра, Head of CRM Media Markt:

«Сейчас операторы поддержки – это полноценная операционная CRM команда. Они уже знают больше о процессах начисления и списания баллов, чем я сама. Мы доверяем ребятам Насти решение также технических и финансовых вопросов.

За три года совместной работы не могу вспомнить ни одного конфликта или нерешенной проблемы. Работать с Асей невероятное удовольствие. Это прекрасный пример, когда сочетаются высокий профессионализм, отсутствие бюрократии и чудесные человеческие качества.

Как истинный борец за лучший сервис для клиента, Анастасия быстро вникает в идею или проблему и с командой готова в кратчайшие сроки запустить новый сервис, чтобы клиенту не пришлось ждать».

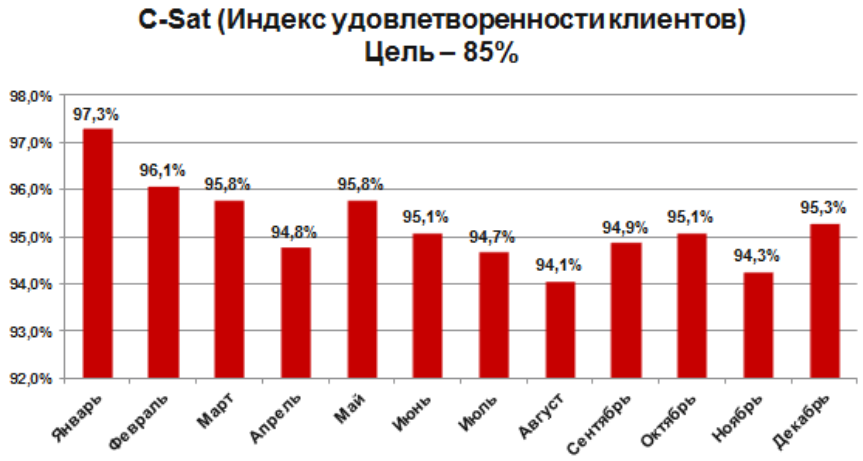
Работа с командой

Анастасия относится к каждому члену команды индивидуально и учит лидов групп транслировать такое отношение к каждому оператору.

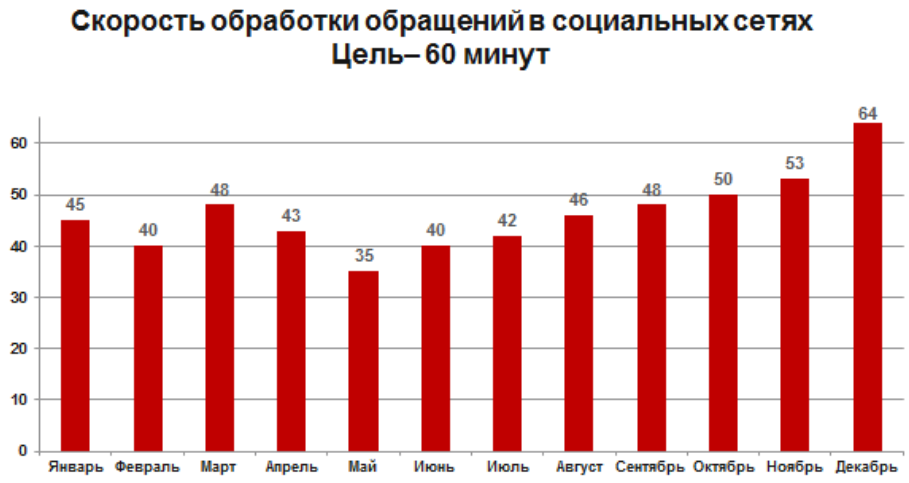
Сотрудники первой линии по работе с клиентами регулярно выступают с инициативами по улучшению работы на линиях проектов. Эти инициативы не остаются незамеченными – они поступают на обсуждение руководителям проектов, и большинство из них внедряется.

Для Анастасии всегда было важно, чтобы операторы могли работать не только по скриптам, а были заинтересованы вникнуть в проблему клиента, понять его реальную потребность и решить ее.

Поэтому подбору, обучению и мотивации персонала уделяется особое внимание. Что не могло не отразиться положительно на уровне удовлетворенности клиентов и скорости работы специалистов.

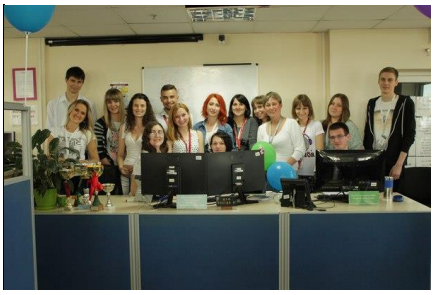


2016 г.



2016 г. Минуты

В коллективе регулярно проводятся праздники и конкурсы для сплачивания коллектива. Каждый Новый год Анастасия совместно с руководством компании записывает праздничное поздравление для операторов и супервайзеров, которые чувствуют себя сотрудниками Media Markt и гордятся компанией.



P.S.

Уважаемые члены жюри, мы благодарим вас за внимание к нашему эссе. Постскриптум хотели бы упомянуть, что Анастасия не знает о ее выдвижение на данную номинацию. Это было решение коллектива, который очень хочет отметить заслуги этого выдающего профессионала и гордится совместной работой с ней!

А выглядит наша героиня вот так: