МОЙ

Амвэй

ЦЕНТР

НОМИНАЦИЯ:

Лучший клиентский опыт в отделениях / точках продаж

ТОРГОВЫЕ ЦЕНТРЫ АМВЭЙ

НОВОГО ФОРМАТА В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ, УФЕ, КРАСНОЯРСКЕ И КРАСНОДАРЕ

1 марта 2016 года компания Амвэй внесла существенные изменения в свою модель ведения бизнеса в России, а именно: в формы взаимодействия с партнерами и клиентами.

Если раньше продукция распространялась только методом прямых продаж через дистрибьюторов, то теперь любой клиент может пройти легкую и быструю онлайн регистрацию и самостоятельно приобретать полюбившуюся продукцию в торговых центрах компании.

Такое нововведение повлекло и дальнейшие изменения, в том числе и переход к новому формату точек продаж Амвэй в России. Перед компанией встала задача создать привлекательные и комфортные условия в торговых центрах как для дистрибьюторов, так и для их клиентов, а также новых покупателей, включая тех, кто ничего не знал ни о продукции Амвэй, ни о ее бизнес-возможностях. Хотелось создать такие условия, чтобы любому пришедшему захотелось остаться, узнать о товарах как можно больше, приобрести их и возможно в будущем стать дистрибьюторами. Как же этого добиться? Ведь красиво оформленными витринами и вежливым персоналом сегодня уже никого не удивишь! Что будет привлекать сюда новых клиентов? – Совершенно особая атмосфера, опыт, который посетители смогут получить только здесь. Да, здесь покупают продукцию компании, но еще обучаются и обучают друг друга, отдыхают и общаются в клубах по интересам. Вся идея заключилась в создании абсолютно уникальной атмосферы взаимодействия с посетителями, основанной на эмоциональном вовлечении людей в знакомство с продуктом.

Опираясь на опыт азиатских рынков, успешно трансформировавших свои торговые центры уже несколько лет назад, компания Amway в России разработала свой уникальный формат, получивший название «Мой центр Амвэй». Его задача не только продавать продукцию компании, но и быть местом притяжения, объединяющим людей. Позвольте рассказать об этом подробнее.

1 ВХОД

2 ЗОНА ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ НА АППАРАТЕ KEITO

3 ЗОНА ТОВАРОВ ДЛЯ ЗДОРОВЬЯ

4 ЗОНА ТОВАРОВ ДЛЯ КРАСОТЫ

5 ЦЕНТРАЛЬНАЯ ЗОНА

6 СТОЙКИ ЭКСПРЕСС-РЕГИСТРАЦИИ

7 КАССОВАЯ ЗОНА

8 ЗОНА ТОВАРОВ ДЛЯ ДОМА

9 СТУДИИ-ТРАНСФОРМЕРЫ

10 КОМПЬЮТЕРЫ

11 ФИТОКАФЕ СО СТОЛИКАМИ И ДЕТСКИМ УГОЛКОМ

12 ЛЕКЦИОННЫЙ ЗАЛ

13 ПЕРЕГОВОРНЫЕ

«МОЙ ЦЕНТР AMWAY»

Дислокация: *центр города, хорошая транспортная доступность, видимость вывески с улицы*

Расположение: *крупный торговый центр или отдельно стоящее здание с парковкой*

Площадь: *400, 600 и 1000 кв. метров*

Оформление: *стильный современный интерьер, информационные стенды, интерактивные digital-инструменты и видеопанели.*

«МОЙ ЦЕНТР АМВЭЙ» ГЛАЗАМИ КЛИЕНТА

Утро в «Моем Центре Амвэй» начинается не с ленивого ожидания первых посетителей. Электронное табло у входа, мигнув, обновляет расписание мероприятий на день.

Первое в списке – «Энергия твоего дня!». Небольшая разминка, несколько ободряющих слов для ранних гостей, и конечно, глоток напитка, наполняющего энергией. Интересно, из чего сделан этот коктейль? – В зоне товаров для здоровья консультант ответит на ваши вопросы.

«Мы хотим, чтобы первое знакомство людей с компанией Amway стало интересным, эмоциональным, ненавязчивым, – рассказывает Наталья Бондарович, менеджер отдела по управлению взаимодействием с клиентами. – Особенности и выгоды бизнеса прямых продаж заключаются в уникальности предлагаемых товаров и индивидуальном подходе в обслуживании клиентов. Поэтому мы делаем ставку на продукт и приятное, легкое общение. Пусть люди узнают, попробуют, полюбят наши качественные и эффективные товары. Мы решили, что для клиентов «Мой центр Amway» станет местом, куда им будет приятно приходить, чтобы узнать что-то новое, поговорить о красоте, здоровом питании, научиться готовить здоровые блюда и, наконец, просто прекрасно провести время всей семьей. Поэтому каждый час в наших центрах проходят какие-то мероприятия: короткие презентации, мастер-классы, демонстрации или дегустации продуктов».

Будете идти мимо «Моего центра Амвэй», обязательно загляните – там вам всегда расскажут что-нибудь интересное! Хозяйки, заглянувшие на презентацию «Полезный завтрак», узнают, как обогатить пищу белком и приготовить вкуснейшую кашу ребенку. А модницы, попавшие на мероприятие «Готовимся к субботнему вечеру», научатся делать вечерний макияж и смешивать коктейли для вечеринки.

Сегодня разнообразные мастер-классы – модный вид досуга. Вы осваиваете новые навыки, знакомитесь с приятными людьми, расширяете кругозор. Почему бы не делать все это в «Моем центре Амвэй»? Участники занятий познают азы макияжа и ухода за кожей, используя косметику премиального бренда ARTISTRY™ , или вместе с детьми учатся готовить кулинарные шедевры на технологичной посуде бренда iCook. Подсмотреть, что творится в студии, можно на видеоэкранах, вывешенных в торговом зале и в Фито-кафе. Это очень увлекательно! Все это происходит в уникальных студиях, кото-

рые могут трансформироваться из зон красоты в кулинарные.

В отдельном кабинете, вы можете пройти персональную диагностику состояния вашей кожи, после чего консультант подберет для вас индивидуальную программу ухода за кожей. Также, консультанты предложат вам комплекс Биологически активных добавок NUTRILITE исходя из оценки состояния вашего здоровья по основным показателям. Все это возможно благодаря специальному инновационному оборудованию, размещенному в этих кабинетах.

А если вы собираетесь зайти в «Мой центр Амвэй» накануне праздников, обязательно берите с собой всех домашних и друзей! У тех, кто попал на празднование Нового года и Рождества, еще свежи воспоминания о семейных мастер-классах по созданию елочных игрушек и упаковке подарков, выпечке имбирного печенья и приготовлению глинтвейна. Девушки делали праздничный макияж, детвора украшал елку, семьи около нее фотографировались. Под праздничные мелодии гости оформляли свои подарки и участвовали в лотерее.

Однако презентации, мастер-классы и праздники – это лишь часть концепции «Моего центра Амвэй». Компания намерена создать вокруг каждого центра сообщества людей, объединенных общими интересами. Так, с января в наших центрах стартовал курс еженедельных бесплатных лекций по программе «Amway Мама», на которых врачи-педиатры рассказывают, как защитить семью от простудных заболеваний, как готовить вкусную и здоровую пищу для малышей, заботится о чистоте в доме без вреда для всей семьи. В будущем аналогичные программы стартуют для тех, кто заботится о своем здоровье и ведет активный образ жизни.

«МОЙ ЦЕНТР АМВЭЙ» ГЛАЗАМИ ДИСТРИБЬЮТОРА

Надо сказать, что в формате «Моих центров Амвэй» компания впервые решила объединить на одной площадке взаимодействие с конечными клиентами и с дистрибьюторами-партнерами.

МЦА не только обеспечивает дистрибьюторов Amway товарами. Здесь партнеры компании могут, чувствуя себя как в своем офисе:

- пригласить своих клиентов на мероприятия центра
- самостоятельно провести встречу, дегустацию или мини-презентацию в приятной атмосфере Фито-кафе или используя digital-оборудование торгового зала
- воспользоваться переговорными, лекционным залом и студиями для собственных встреч, презентаций, мастер-классов

Но есть еще кое-что. И это, пожалуй, самое важное. На примере работы «Моих центров Амвэй» компания стремится показать своим дистрибьюторам, как легко и эффективно строить взаимодействие с потенциальными покупателями при помощи познавательных мероприятий: презентаций, мастер-классов, вечеринок, праздников.

Для дистрибьюторов «Мой центр Амвэй» – это мастерская, бизнес-инкубатор, площадка и одновременно концептуальная витрина, позволяющая продемонстрировать клиентам и партнерам масштабы компании Amway, ее потенциал, надежность и стабильность и будущее.

Важно отметить, что предшествуя решению о реформатировании торговых центров в интерактивные experience центры, активно проводились исследования ожиданий клиентов на рынке, обязательно изучалось мнение и потребности партнеров компании. В Москве на несколько месяцев был даже открыт пилотный центр, где в реальном режиме тестировались сценарии мероприятий и прочие нововведения. Пилот был признан успешным, и только тогда концепция начала внедряться на объединенных рынках России и Казахстана. Было разработано целое портфолио программ и активностей, которые наполняют центры жизнью каждую минуту и не оставляют равнодушными ни одного посетителя.

«НАША ЦЕЛЬ – ПОКАЗАТЬ ПАРТНЕРАМ, КАК ИНТЕРЕСНО НАЧИНАТЬ ЗНАКОМИТЬ КЛИЕНТОВ С AMWAY ЧЕРЕЗ ПРОДУКТ. МЫ СТРЕМИМСЯ К ТОМУ, ЧТОБЫ ЧЕРЕЗ ПАРУ ЛЕТ 80 % МЕРОПРИЯТИЙ В НАШИХ ЦЕНТРАХ ПРОВОДИЛИ НАШИ ДИСТРИБЬЮТОРЫ, ЧТОБЫ ОНИ СЧИТАЛИ ЭТО МЕСТО СВОИМ РАБОЧИМ ПРОСТРАНСТВОМ, ВАЖНЫМ И НУЖНЫМ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ИХ БИЗНЕСА»

Наталья Бондарович,
менеджер отдела по управлению взаимодействием с клиентами

МНЕНИЕ ЛИДЕРОВ

Очень современный продвинутый центр. Нравятся студии для мастер-классов, нравится зона для общения с клиентами и партнерами. Отличная стартовая площадка для знакомства с компанией и развития бизнеса!

«МОЙ ЦЕНТР АМВЭЙ» ГЛАЗАМИ СОТРУДНИКА

Когда обычная точка продаж превращается в центр «творческого взаимодействия», сразу же хочется узнать, что при этом происходит с персоналом? Там, где «Мои центры Амвэй» открываются вместо магазинов прежнего формата, компания решила пойти сложным путем и переобучить всех сотрудников, при этом по возможности сохранив персонал.

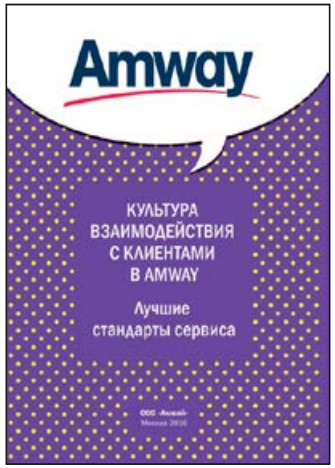
Для переподготовки были разработаны новые программы обучения и свод стандартов сервиса. Книгу «Культура взаимодействия с клиентами Amway» наполнили игровыми фото, примерами разговорных ситуаций, рекомендациями по искусству общения. На ее страницах в глаза бросается фраза: «Вы не просто продавец, вы – творец». Те, кто прежде изо дня в день выполнял одну функцию (кассира, сотрудника информационной стойки и т.д.), теперь стали универсальными продавцами-консультантами, которые могут и о продукте рассказать, и покупку оформить, и объяснить тонкости бизнеса прямых продаж. Они же будут помогать дистрибьюторам в проведении мастер-классов и придумывать новые сценарии коротких и масштабных мероприятий. Первый опыт переобучения персонала в компании считают трудным, но успешным. То, насколько хорошо усвоены новые стандарты сервиса, проверяют «Тайный покупатель», «Тайный звонящий» и «Кнопка качества».

В октябре 2016 года в центрах нового формата было проведено исследование по индексу NPS, охватившее 2678 респондентов. Ключевой вопрос звучал так: «Какова вероятность, что вы порекомендуете мероприятия Amway вашим друзьям?». Итог: 88 %.

Похоже, клиентам понравилось знакомство с Amway в новом формате, и этот опыт они желают разделить со своими друзьями. Значит, им понравилось и мы встретимся снова.

Компания на данный момент уже открыла несколько новых центров и в течение следующих четырех-пяти лет планирует расширить свою сеть центров до 28-и в крупнейших городах России и Казахстана. Эффективное распределение площадей в центрах позволяет осуществлять все необходимые бизнес-процессы. Нам удалось сконструировать площади наших центров таким образом, что без дополнительных затрат в ближайшие несколько лет мы реформатируем все наши 16 торговых центров, а также откроем еще много новых.

Приходите! Вам понравится у нас!



«КАКОВА ВЕРОЯТНОСТЬ, ЧТО ВЫ ПОРЕКОМЕНДУЕТЕ МЕРОПРИЯТИЯ AMWAY ВАШИМ ДРУЗЬЯМ?».

ИТОГ: 88 %.