



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №1302

НОМИНАЦИЯ: РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ (директор по CX)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Пятёрочка, X5 Retail Group
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://5ka.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Чухонцев Александр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Федеральная торговая сеть "Пятёрочка" - крупнейшая российская сеть продовольственных магазинов формата «у дома». Входит в состав компании X5 Retail Group. Цель компании - создать удобные, свежие, заботливые и практичные магазины для своих гостей.

В конце 2019 года в компании был образован Департамент клиентского опыта, основными задачами которого являются трансформаций бизнес-процессов компании, при которых мнение гостя и его обратная связь являются ключевыми факторами для принятия операционных и управленческих решений, а также построение клиентоцентричной культуры внутри компании путем вовлечения сотрудников в процессы улучшения клиентского опыта гостей "Пятёрочки".

В начале 2020 года в рамках первых изменений на пути построения клиентоцентричной системы под руководством Александра был запущен сбор обратной связи от покупателей - NPS до магазина. На основании этих данных можно было оценить уровень лояльности наших гостей и определить зоны роста. Также в начале 2020 года стартовал большой проект "Обратная связь", в котором Департамент CX выступал заказчиком изменений и функциональным руководителем проекта. "Обратная связь" представляет собой систему взаимодействия, в которой гостю просто обратиться и получить реакцию компании, а сотрудникам легко обрабатывать, анализировать и использовать обратную связь.

В мае 2020 года был запущен большой проект "CX трансформация". В рамках первой фазы трансформации была создана основа для системного улучшения опыта гостей "Пятёрочки", а также произошло вовлечение ключевых сотрудников компании в процессы трансформации CX.

2. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Среди ключевых достигнутых результатов можно выделить следующие:

1. масштабирование опроса NPS до магазина. На старте запуска (декабрь 2019) только 30% магазинов регионов участвовали в опросе, через год уже 100% магазинов. За это время были подключены новые, более эффективные и бюджетные каналы для сбора обратной связи
2. сформировано Дерево драйверов NPS, позволяющее оценивать гранулярные факторы клиентского опыта.
3. аналитически определены и приоритизированы основные "Персоны" покупателей и их клиентские пути, сформирован бэклог инициатив, который успешно реализуется на текущий момент
4. разработана система мотивации по клиентскому опыту с утверждением целевых значений для всех функций и регионов на 2021 год
5. определен процесс интеграции CX функции в проекты и продукты других функций. В реализации ключевых проектах компании теперь участвует и функция клиентского опыта.
6. были проведены первые пилотные проекты по мотивации сотрудников розницы на достижение целей по NPS. Пилоты показали эффект как в росте NPS, так и в РТО (розничный товарооборот). Принято решение о масштабировании мотивации розницы в 2021 году
7. сформирована и запущена в разработку система обучающих курсов по NPS и CX. С февраля 2021 сотрудники компании проходят обучение по NPS.
8. утвержден и запущен с 4 квартала 2020г. новый подход к замеру и оценке Рыночного NPS "Пятёрочки".

3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Ключевая задача CX функции - поставить мнение гостя во главу угла принятия всех управленческих и операционных решений. И этот процесс успешно реализуется в рамках всех проектов клиентского опыта.

Например, в рамках проекта "Обратная связь" есть продукт "Рейтинг товаров", при котором каждый гость может в мобильном приложении оценить купленные товары. Далее всем товарам

присваивается рейтинг по оценкам. И на основании данного рейтинга ведется работа с поставщиками, исключение товаров с низкими рейтингами и продвижение товаров с высокими рейтингами.

Если гость обращается с претензией на горячую линию (например, на некачественный товар или жалоба на обслуживание), данное обращение фиксируется, передается для проработки в соответствующее подразделение (если жалобы на обслуживание, то заявка идёт сразу на директора магазина). И затем к гостю возвращаются с обратной связью по итогам решения.

4. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

Вовлеченность сотрудников в Департаменте CX одна из самых высоких. Все члены команды мотивированы на достижение высоких результатов по своим направлениям, каждый лидер направления имеет большой опыт и накопленные знания в своей области.

5. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Инновационность всех подходов, используемых в рамках трансформации CX компании, заключается в его масштабности. Мы строим лучший клиентский опыт для сотен тысяч сотрудников и миллионов гостей. Помимо customer experience, еще запущен процесс изучения и улучшение employee experience и partner experience.

6. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Лучшие практики в индустрии:

- Запуск программы «Обратная связь (4 стрима программы и 10 продуктов)
- Формирование и реализации стратегии CX

7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Нестандартный подход к решению многих задач, нацеленность на результат, инициативность, применение лучших практик CX для улучшения бизнес-процессов компании и повышения вовлеченности своих сотрудников - эти ключевые компетенции делают Александра успешным и сильным лидером клиентского опыта в "Пятёрочке". Благодаря ему, функция CX заслужила доверие как топ менеджмента, так и всей компании, и демонстрирует хорошие результаты!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Чухонцев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александр
ДОЛЖНОСТЬ	Директор департамента CX