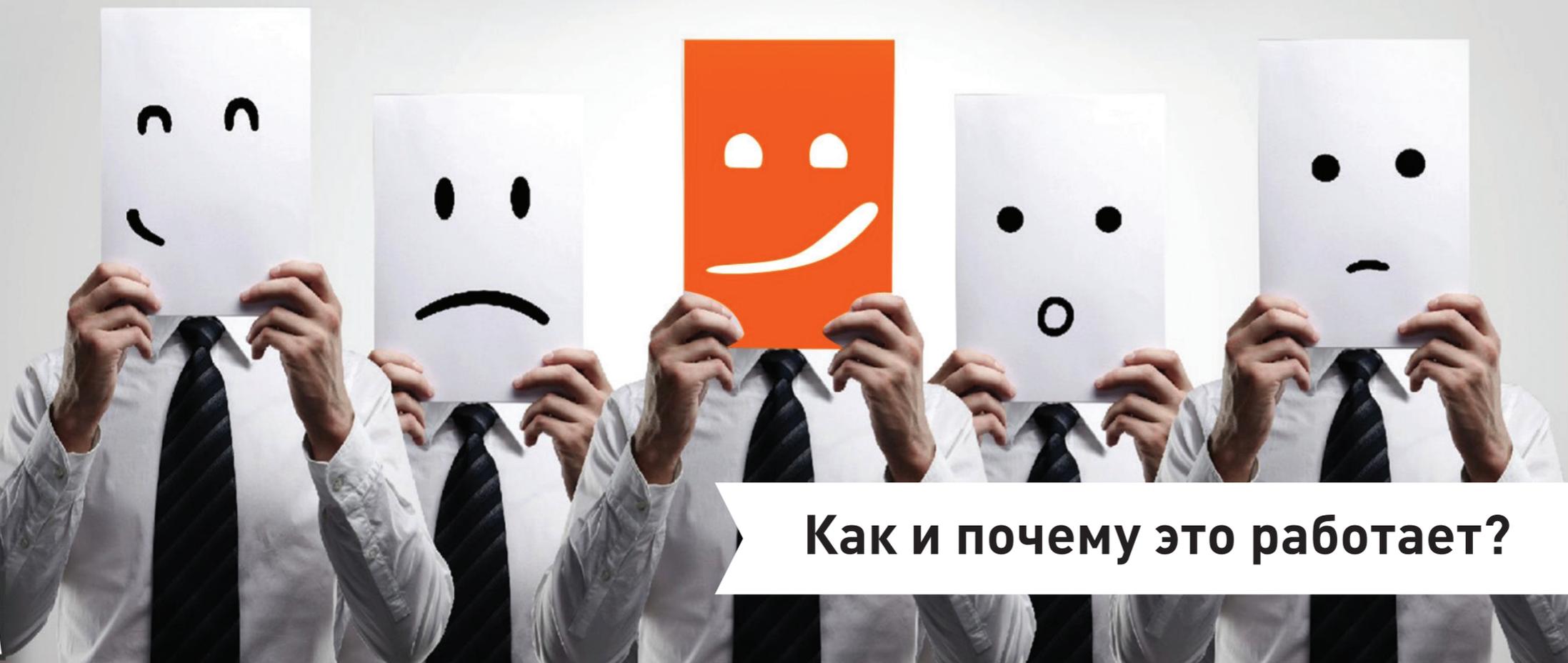


Бизнес

с человеческим
лицом



Как и почему это работает?



MOSIGRA



Дмитрий Кибкало
mosigra.ru

10

лет
на рынке.
Почти.

79

магазинов
в 34 городах
России
и СНГ.

8 млн.

коробок
продано.

500 тыс.

человек в год
проходят
через наши
мероприятия.

400 тыс.

человек на сайте
mosigra.ru
ежемесячно.



МОСИГРА



Бизнес — это

ЛЮДИ



Бизнес с человеческим лицом

Часть 1:

Клиентоориентированность

Часть 2:

Стафф-ориентированность

Часть Клиентоориентированность

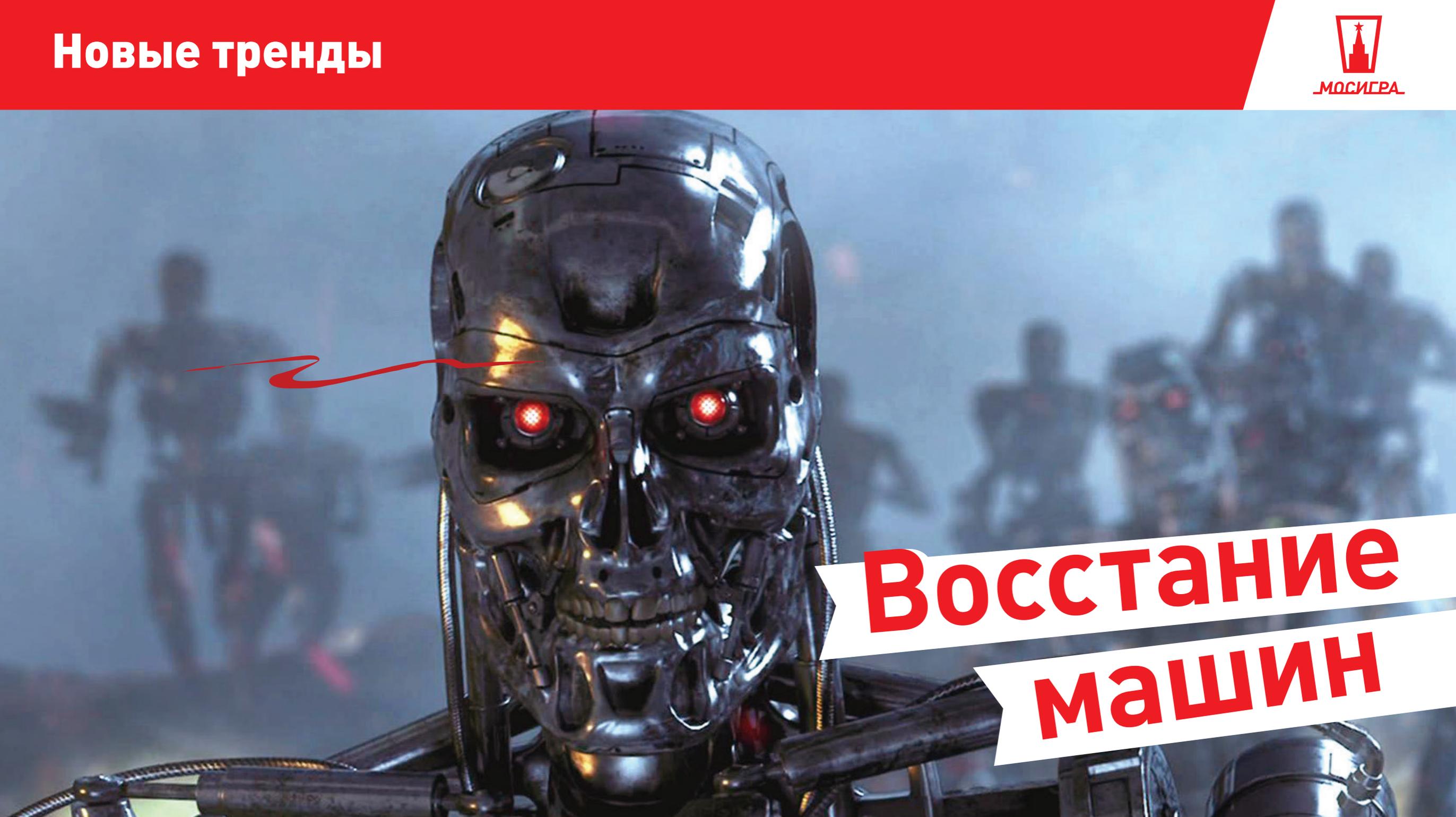
Новый тип покупателя



Рождённые в 90-е



Новые тренды



**Восстание
машин**

Что влияет на выбор покупателя?

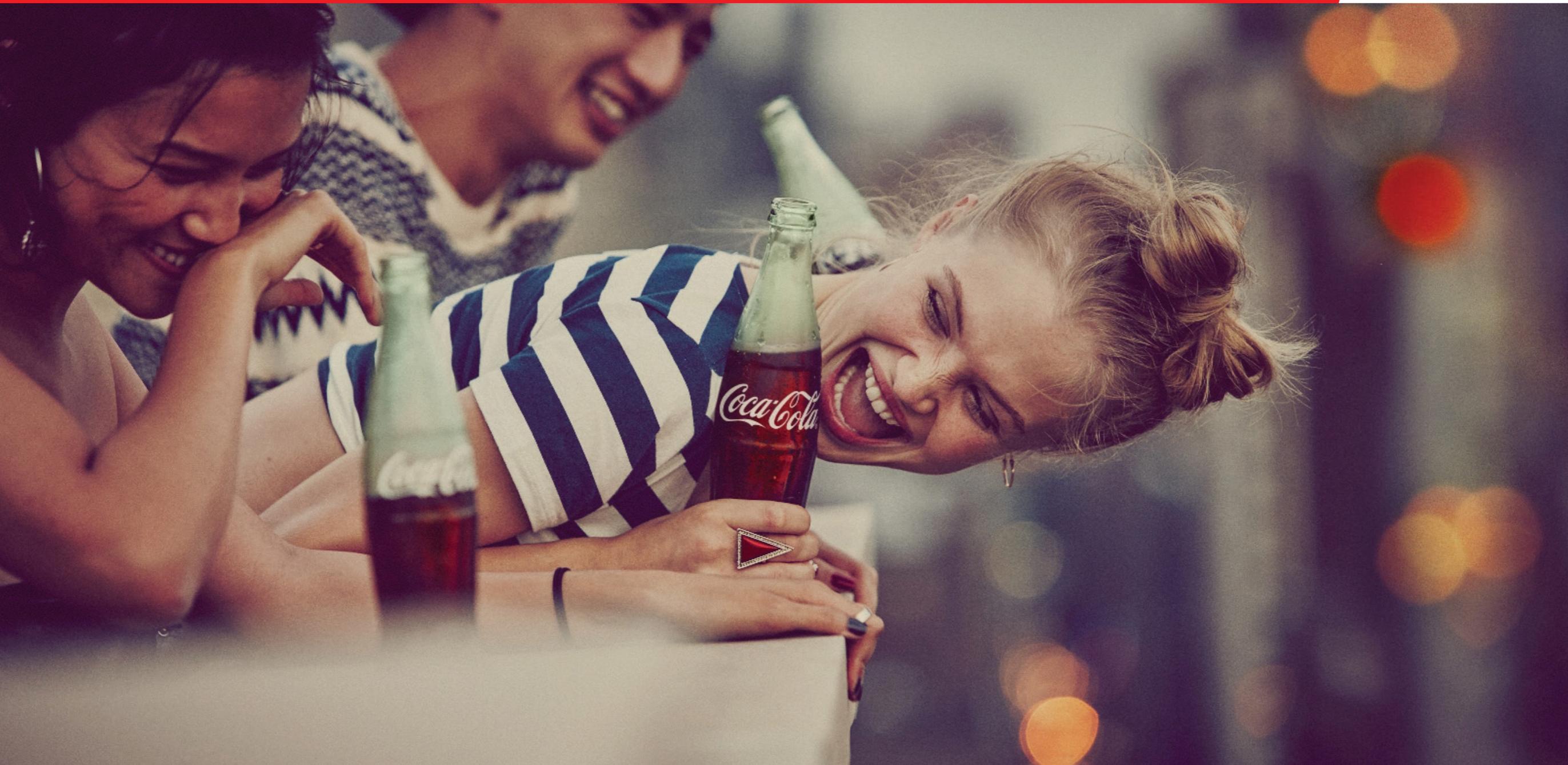
- 1. Узнаваемость бренда,
лояльность к бренду.**
2. Удобство покупки.
3. Цена.

« Чем выше **лояльность к бренду**,
тем меньший эффект на покупателя производят
маркетинговые акции (как акции самого бренда,
к которому покупатель лоялен, так и акции
конкурента).

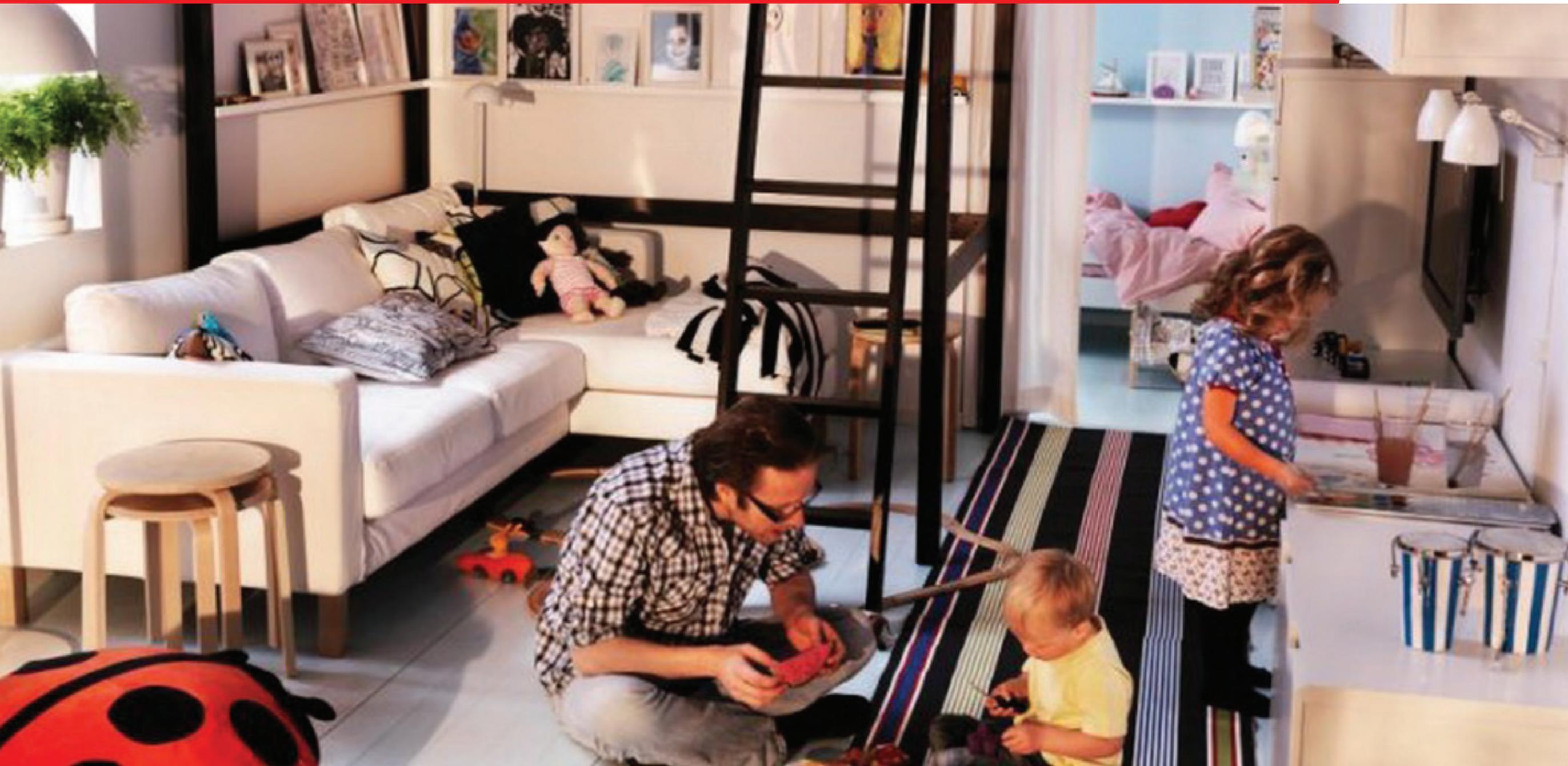
Покупатели как правило
**придерживаются выбранного
бренда**, и только существенная коммерческая
мотивация может заставить их изменить выбор. >>*



Бренд = Эмоция



Бренд = Эмоция



Бренд = Эмоция



Клиентоориентированность
не тренд,
а необходимость!

**Делай
больше!**

Что такое клиентоориентированность?



$$\text{LTV} = (\text{средний чек}) \times (\text{частота покупок}) \times (\text{время жизни клиента})$$

(Lifetime Value)

Рассылка
Листовки
Реклама
Сайт
Магазины
Приложение
Продавец
Мессенджеры
Пакеты
СТМ
Прекассовая зона
Экран
Звонки
Вывеска
Флаеры
Одежда персонала
Соцсети
Комментарии
Фирменный стиль

**Что бесит
вашего
клиента?**

Что бесит вашего клиента?



Что бесит покупателей:

- Лужа или гололёд на входе, переполненная мусорка, и в целом нас здесь не ждут...
- «Чем вам помочь?» и другие избитые фразы.
- Когда продавец ходит за тобой по пятам, как варан, укусивший свою жертву и ожидающий её смерти.
- Когда консультант нужен, а его вечно нет.
- Из 8-ми касс работает одна. Телефон, на который нужно позвонить, чтобы открыть еще кассу — не отвечает.
- При пробитии ненужного товара старшего кассира нужно чуть-ли не из отпуска звать.
- Магазин открывается позже положенного или закрывается раньше.
- Молчаливые продавцы и охранники как бы говорят «Я смотрю за тобой, только попробуй что-нибудь стырить!».
- «Сдачи нет» и «Это не моя проблема», «Вас много, а я одна».
- Бессмертное «Вы что не видите, у нас обед».
- После опрометчивого получения дисконтной карты — продолжительный СМС-спам по любому поводу.
- Когда сахар весь по килограмму, а «выгодное предложение» — 950



Рассылка
Листовки
Реклама
Сайт
Магазины
Приложение
Продавец
Мессенджеры
Пакеты
СТМ
Прекассовая зона
Экран
Звонки
Вывеска
Флаеры
Одежда персонала
Соцсети
Комментарии
Фирменный стиль

Рассылка

Сайт Магазины

Звонки

Страница товара:

- Подробное описание товара.
- Фото и видео.
- Отзывы пользователей.
- Дополнения и аналоги.
- Полезные ссылки и материалы (инструкции, правила и прочее).
- Информация о доставке, скидках, бонусах.
- Покупка в один клик.
- Как и где попробовать?
- Дополнительно: всё, что создаёт **ЭМОЦИЮ**.

www.ozon.ru/context/detail/id/27825587/



Настольная игра Magellan "Шакал". Обновленная версия

13 отзывов

1 290 руб

Добавить в корзину

Рекомендуем также

- 1 610,90 руб Magellan Настольная игра Шакал Остров
- 560 руб Magellan Настольная игра Шакал
- 1 269 руб Hasbro Games Настольная игра Cluedo
- 1 260 руб Настольная игра "Тюпи-Фредитали"
- 1 800,90 руб Hobby World Настольная игра Каркассон
- 990 руб Hobby World Настольная игра Каркассон (2-4)
- 1 189 руб Настольная игра "Золотые"

Описание

Настольная игра Magellan "Шакал" - обновленная версия стратегической настольной игры...

Клики
Добрый день, уважаемые игроки и опытная команда MOSSIGRA. Хотим поздравить вас с выходом новой версии настольной игры Magellan "Шакал".

Анонсы
Спасибо за ответ. Понравилась идея, пожалуйста, расскажите, какие карты и докладыники в игре или как только в Острове сокровищ?

Анонсы
Спасибо за ответ. Только в версии "Остров сокровищ".

Анонсы
Спасибо за ответ. Мы хотим разработать для себя настольную игру. Можем сделать (8 лет) большинство игр успешными, для и меня тоже. Но в эту игру играть на одном языке с большим количеством игроков не получится. Суть? Остаться один игрок с большим количеством игроков не получится.



Шакал
настольная игра

1 290 руб

Добавить в корзину

1-2 дня, 180 рублей

1-2 дня, 200 рублей

1-2 дня, от 150 рублей (подробнее)

Срочная доставка в течение дня, 450 рублей

Доставка экспресс почтой EMS 2-5 дней по России, от 300 рублей

Наличие

- в Москве
- в Санкт-Петербурге
- в Новосибирске
- в Омске
- в Челябинске
- в Екатеринбурге
- в Самаре
- в Казани
- в Уфе
- в Нижнем Новгороде
- в Волгограде
- в Ростове
- в Краснодаре
- в Севастополе
- в Сочи
- в Анапале
- в Керчи
- в Симферополе
- в Севастополе
- в Сочи
- в Анапале
- в Керчи
- в Симферополе

Бесплатный звонок: 8-800-533-0-192

Часто задаваемые вопросы по игре Шакал

Шакал: Остров Окрова
40 картонных фишек, 40-очковая игра, 550 руб

Шакал: Карточная игра
40 картонных фишек, 40-очковая игра, 550 руб

3й, это моя рыба!
Удивительная игра про рыбалку, 840 руб

- Снимаем упаковку.
- Можно поиграть прямо в магазине.
- Играем с покупателем на скидку.
- Задача продавца — счастливый клиент.
- ~~Книга жалоб~~ Книга отзывов.
- Удобная программа лояльности (по номеру телефона).
- Всякие мелочи в магазине (зарядить телефон, попить воды, переодеть ребёнка).

- Удобная доставка.
- Бесплатные пакеты.
- Легкие условия возврата.
- Полезные дополнения к товару бесплатно (батарейки, карандаш, зип-пакеты, правила и др.).
- Экспертная поддержка в любой момент времени.
- Попробовать товар бесплатно: игротеки.

Колл-центр:

- Операторы-эксперты.
- Вежливые операторы.
- Покупатель = Друг (оператор может отсоветовать игру, отправить на сайт конкурента).
- Незаезженные скрипты.

Рассылка:

- Рассылка, которую интересно читать.
- Пишет живой человек.
- Уважаем личное пространство (не навязываемся, никакого спама, рекламы).
- Редко, но метко.

Добрый день!

Мы немного запутались. Сначала хочу извиниться: у нас есть ваша почта, но мы не знаем точно, хотите вы получать наши письма со всякими полезностями и скидками для своих или нет. Если нет – то вот здоровенная кнопка, чтобы мы больше вас не беспокоили:

Отписаться

Если вы ещё тут, то в качестве извинения хочу предложить вам небольшую игру Кошмарики в подарок. Просто так, серьёзно. Заходите в один из наших магазинов в Москве, показываете это письмо с телефона или распечатки (ещё нам нужно будет увидеть ваш адрес почты) — и говорите, что вы хотите получить Кошмариков. Продавец выдаёт.

Два важных ограничения:

1. Нужно сделать это за две недели (потом, начиная с 19 февраля 2018, подарков не будет)
2. И есть список магазинов, где всё это работает, вот он: Павелецкая, Таганская, Тверская, Авиапарк, Аэропорт, Белорусская, Золотой Вавилон, Курская, Мега Белая Дача, Мега Химки, Молодёжная, Москворечье, Новослободская, Теплый Стан, Университет. В других магазинах подарки не выдаются, увы. Адреса магазинов тут.

Если вы не в Москве, можно получить Кошмариков бесплатно в любой заказ с доставкой по России. Для этого нужно переслать вот прямо это письмо на operator@mosigra.ru, указать телефон (или сразу номер заказа) и сказать, что вы хотите туда игру.

Ну и напоследок – даже если вам не хочется никуда ходить, вот здесь можно скачать небольшую PDF с дорожными играми – это полезная штука для телефона, чтобы занять друзей в дороге, на даче или ещё где-то. Там немного данеток, немного правил коротких игр (для которых почти ничего не нужно). Можно просто сохранить на телефон — и пусть лежит.

Всё. Удачного дня!

С уважением,
Сергей Абдульманов, Мосигра

енький магазинчик на Белорус-
ннали, как круто можно творить
вали и как тяжело бывает в
. Сделали кучу ошибок, нашли
рку. Такую, что прямо вообще
т, и нужно всё причесать.

Самый дальний магазин - в
ры нашей разработки играют
попадали в европейские топы
водство с одного маленького
тр с телеканалами и ещё
- прямо для шоу, в котором
в слушателей, на секундочку.

ю книгу года в России" от
ервис - в Европе много где
орожная компания на
вился на 20 секунд раньше

вас бы этого ничего не

тажите, пожалуйста, с
м надо улучшить, а мы
о, если есть пара

(делать правила игр),
рутой человек на

такие знакомые - пожалуйста, скажи-

Привет, как вам
наш магазинчик? 

Доброе утро, Сергей!
Только добралась до ваших писем, ноябрьских) накопила их уйму) удалять рука не поднимается, вы — не спам, нет нет!) Вот и коплю. читаю с кофе и улыбкой). всегда что-то интересное, и так по-простому. И да, с Днем рождения компанию, с прошедшим!)

Самая о@#енная
рассылка на моей
памяти!

Прекрасно, что молодые энергичные люди заставляют будничнй мир прогнуться под них, принося людям удовольствие и позитив. о событиях вашей КОМПАНИИ, продукции и проходящих акциях — это просто нечто! Читаешь как будто письмо от старого друга получил!! Это реально здорово!

Дай вам всем Бог
всего самого лучшего,
как говорится!

Спасибо! просто человеческое вам спасибо за то что кажется незаметно, но вы делаете нашу жизнь веселее и ярче:)

Мы крутые?
у нас круто?
Очень круто!
как дйча!

МОСИГРА

Очень радует, что у вас всё хорошо, на фоне понурого нытья: «не могу устроиться на работу» или «денег вечно нет».

Сергей, здравствуйте! Не знаю, пишет ли вам кто-то ответные сообщения, но я не могу удержаться. Ваши письма единственные, которые я читаю в рассылке))). Потому что пишете хорошо и с юмором. Спасибо! Сегодня посмеялась и взяла на вооружение чудо-докторов)

Ребята, самое крутое, что вы делаете — это клиентский подход, уничтожение «воды» и «подводных камней» сервиса и желание помочь каждому клиенту, даже когда материальной выгоды это вам не принесет (к примеру, рекомендации, какие игры можно найти у конкурентов, когда у вас в наличии их нет). Как же устаешь от различного рода «втюхиваний», «завтраков» да и просто грубого общения с продавцом. У вас же все «по делу», «без лишних слов» и «во благо». За что большое покупательское СПА-СИ-БО!

спасибо
мое клеймо
и мое

+ Эмоция!



Как вызвать эмоцию у покупателя

ИЛИ

несколько кейсов
lifestyle-маркетинга
от Мосигры

1. Развлекай

2. Вовлекай

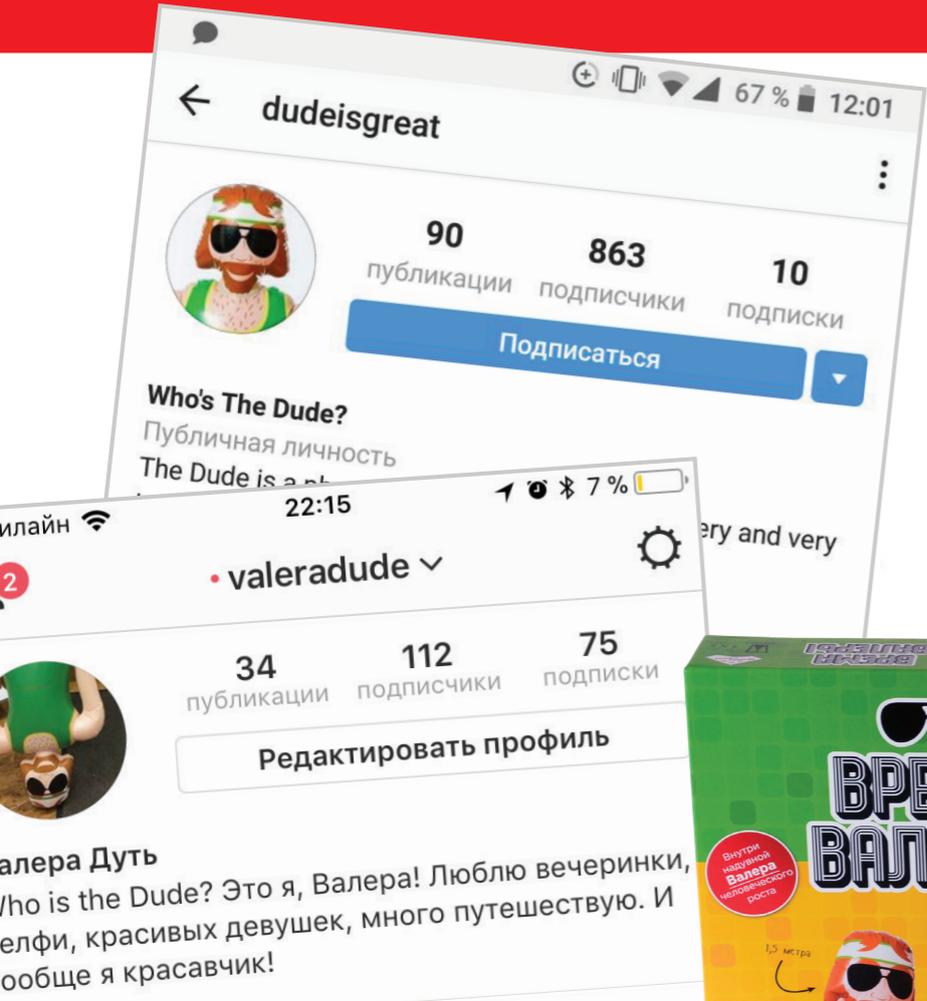
3. Реагируй

4. Рассказывай

Развлекай!



Развлекай!

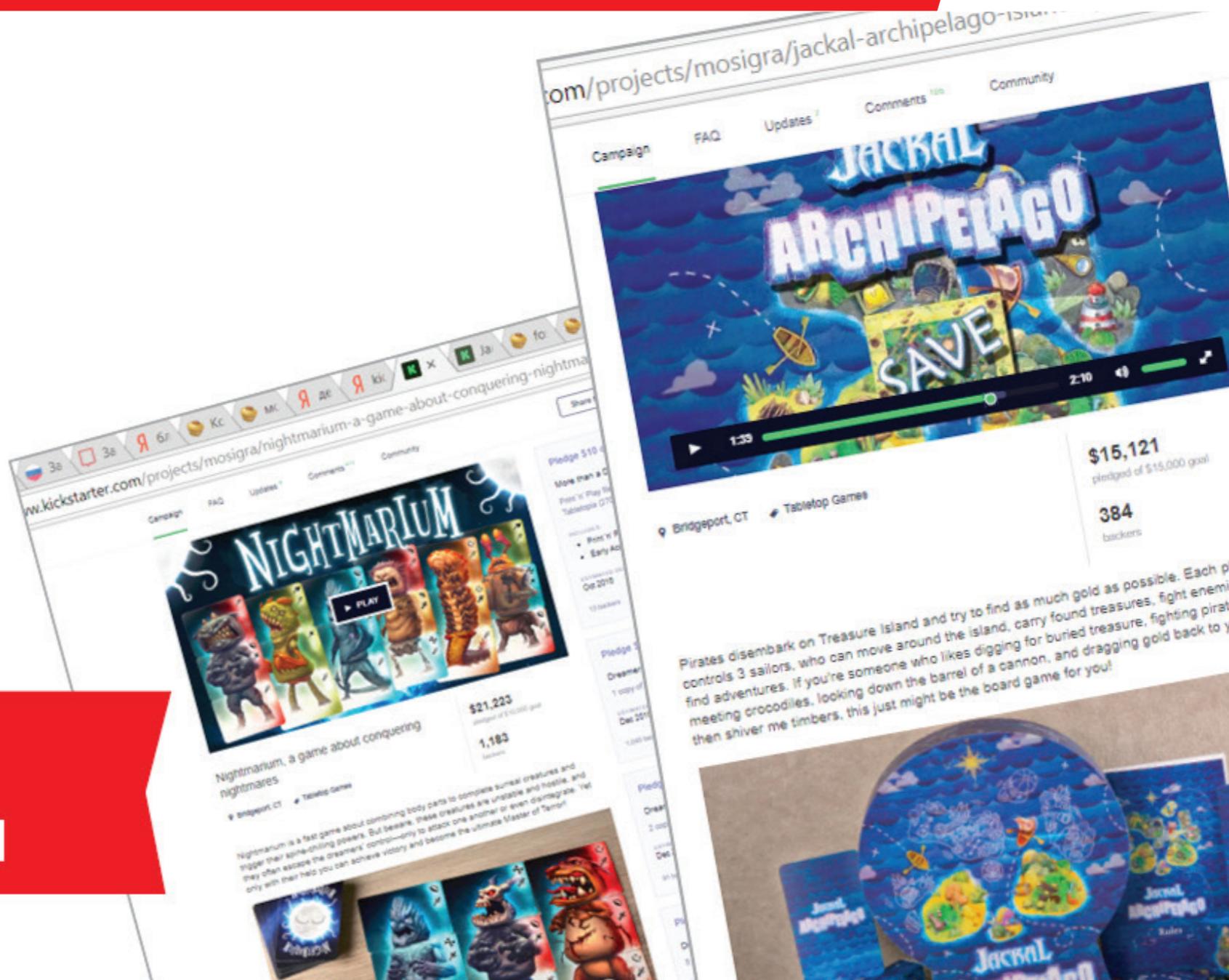


Вовлекай!



- Покупатель влияет на качество сервиса, на выбор товаров: **опросы, отзывы, почта руководителя.**
- Покупатель участвует в создании товара на всех стадиях: придумывает, советует + **краудфандинг.**

Пишите мне
на boss@mosigra.ru



Реагируй!



Игра как инфоповод

Реагируй!



ВЫ ПОПИЛИ КОФЕ
ОТ МОДНОГО БАРИСТА
ЗАПЛАТИТЕ М100

ТВОЙ ШАНС

ОКАЗЫВАЕТСЯ,
У ВАС РАБОТАЮТ НЕЛЕГАЛЫ!
ЧТОБЫ ЗАМЯТЬ ХАЙП, ЗАПЛАТИТЕ
КАЖДОМУ ИГРОКУ ПО М50.

ГОРОД

УРА
ПОЕЗЖАЙТЕ ПЛАН
НА ПОЛЕ «ВПЕРЕД».
ПОЛУЧИТЕ М200.

31

ТВОЙ ШАНС

ОТПРАВЛЯЙТЕСЬ НА ПЛОЩАДЬ МАЯКОВСКОГО
МИТИНГОВАТЬ ЗА ВСЁ ХОРОШЕЕ.
ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПОЛЯ «ВПЕРЕД»
ПОЛУЧИТЕ М200
ОТ ИЗВЕСТНОГО ДОБРОЖЕЛАТЕЛЯ.

ГОРОДСКАЯ КАЗНА

ВЫ СЛУЧАЙНО ЗАРЕГИСТРИРОВАЛИ
В ЦИК ПАРТИЮ ВЕЙПЕРОВ.
С НАДЕЖДОЙ
НА ЛУЧШЕЕ БУДУЩЕЕ,
ОНИ ДАРЯТ ВАМ М100

ТВОЙ ШАНС

ШТОРМОВОЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ!
ОТПРАВЛЯЙТЕСЬ НА БЛИЖАЙШУЮ СТАНЦИЮ.
ОНА НИКОМУ НЕ ПРИНАДЛЕЖИТ,
ЕСЛИ СТАНЦИЯ ЯВЛЯЕТСЯ
СО ИГРОКА,

Реагируй!



803,63

Мосигра
Настольные игры и здравый смысл

Сегодня день толстой полярной лисички розницы — ошибка касс Штрих-М по всей стране

Техноструктура, Блог компании Мосигра



А я было думал, что больше никаких не увижу ком-9 нуль-модем

В час ночи по Москве во Владивостоке отказали кассы. Не только у нас, а по всему городу. Покине, все модели Штрих-М, которые стоят много у кого в сетевой рознице. В два часа ночи по Москве бага... в соседний часовой пояс. В три часа ночи — в следующий. К утру накрыло и Москву. ... в Магнитках, на заправках

ИНФОРМАЦИЯ

Дата основания	2008 год
Локация	Москва, Россия
Сайт	mosigra.ru
Численность	201-500 человек
Дата регистрации	22 ноября 2010

ВИДЖЕТ



Предлагаем классные настольные игры. Проводим игровеки. Доставляем радость. Сотрудничаем с авторами. Да, вы можете открыть нашу франшизу.

ВИДЖЕТ



Мосигра



Нравится Подписаться Поделиться

20 декабря 2017 г. · €

Сегодня по всей стране накрылись кассы Штрих-М. Началось с Владивостока в час ночи, потом кассы отрубались по часовым поясам. К утру это случилось и в Москве. Штрих-М стоит, например, по данным РБК, в Петеро-ках, в Магнитках, в Магнитках, на заправках Газпрома и Роснефти. И у нас.

Это полная задница. Работать без кассы нельзя. Это нарушение закона. Та же Магнитка около нашего офиса вообще закрылась. Некоторые небольшие сети по всей стране тоже не открывали магазины. А случилось вот что: Штрих-М поймали ошибку, про которую производитель, похоже, знал заранее, либо выпустил очень-очень оперативный хотфикс. По крайней мере, в 9 утра по Москве, прошивка была доступна с инструкцией на их форуме.

Подробнее

Игры/игрушки
4.5 ★★★★★

Очень активно отвечает на сообщения

Сообщество

- Пригласите своих друзей поставить «Нравится» этой Странице
- Нравится 1 934 людям
- Подписаны 1 809 человек

Информация

Обычно отвечает в течение нескольких минут

- Честно пишем о нашем бизнесе.

Habrhabr.ru

Picabu.ru

Facebook.com

- Написали «Лучшую деловую книгу года».



Что делать !

**1. Устрани недостатки
(Что бесит клиента?)**

2. WOW-сервис:

- Удивляй!**
- Развлекай!**
- Вовлекай!**
- Реагируй!**
- Рассказывай!**

Часть

Стафф-ориентированность

или как создать Команду Мечты

Бизнес — это

ЛЮДИ



МОСИГРА



Эволюция организаций



Импульсивная

Метафора:
Волчья стая



Конформистская

Армия, церковь



Конкурентная

Машина



Плюралистическая

Семья



Эволюционная

Живой организм



Разделение труда



Управление
сверху вниз



Воспроизводимые
процессы



Стабильные
и регулируемые
иерархии



Новаторство



Меритократия



Ответственность



Расширение прав
и возможностей



Культура ценностей



Заинтересованность



Самоорганизация



Эволюционная цель



Целостность

Иллюстрация из книги
«Открывая
организации будущего»
иллюстрированное
издание, издательство
«Манн, Иванов и Фербер»

Принципы «Бирюзовых» организаций:



Самоорганизация

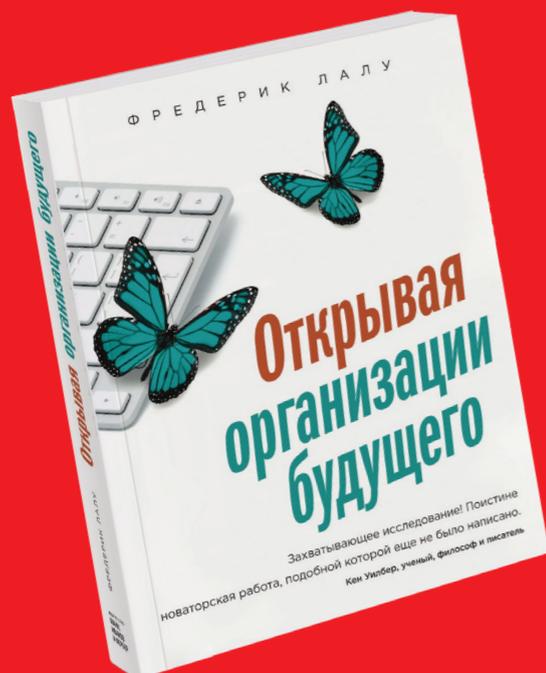
Отсутствие иерархии

Каждый человек уникален

Система сама себя регулирует

Сотрудники сами формулируют миссию компании

Поддержка любой инициативы



Как начиналась Мосигра



Петербург



Ташкент

Типы руководителей

по Адизесу



Научиться решать проблемы



Проблемы в бизнесе:

- Симптомы.
- Операционные.
- Структурные.
- Ценностные.



Научиться решать проблемы



Шаг 1

Диагностика

- Симптомы.
- Операционные.
- Структурные.
- Ценностные.



Шаг 2

Принятие решения

- Взгляд с разных сторон.
- Кто хозяин проблемы?
- Какие ресурсы необходимы?
- Шаги, сроки, критерии.



Шаг 3

Внедрение

- Мониторинг прогресса.
- Фиксировать результат.

An astronaut in a white spacesuit is floating in space, holding a tool. The Earth's blue and white clouds are visible below, and the moon is in the distance. A large red triangle is in the bottom right corner.

**Миссия.
Цели.
Ценности**

Зачем?

Спасибо за внимание!



Дмитрий Кибкало

✉ boss@mosigra.ru

📷 [kibkalo](#)

📘 [kibkalo](#)



MOLTER.RU

