askona

СПИТЕ, ЧТОБЫ ЖИТЬ

ОМНИКАНАЛЬНЫЙ РИТЕЙЛЕР: КАК И ЗАЧЕМ?

Апрель 2018

Владимир Корчагов

Вице-президент
Группы Компаний «Аскона»

Исполнительный директор
ТД «Аскона»

Исполнительный директор
«Хилдинг Андерс Рус»

Стаж работы в компании – 17 лет

Образование:

- ИГТА факультет экономики и управления на предприятии
- MBA в РАНХ (Высшая школа международного бизнеса) Стратегический маркетинг и менеджмент

Достижения:

- Построение фирменной сети Аскона, Хилдинг Андерс и King Koil
- Запуск с нуля и развитие askona.ru до уровня TOP-100 e-com площадок в РФ
- 2 года подряд в списке TOP-100 Коммерческих директоров
- Эксперт проекта «120 секунд» от Деловой Среды и Сбербанка

Личная информация:

- 39 лет, женат, 3 дочери

ГРУППА КОМПАНИЙ «АСКОНА»

«Аскона»
Многопрофильный холдинг по производству и продаже мебели и товаров для здорового сна

- Основной рынок - Россия и СНГ
- 8 фабрик в России, 1000 магазинов, основной поставщик IKEA и HOFF
- С 2016 года открыт филиал в Китае, в 2018 – в США и Германии
- Количество сотрудников - 6 700 человек

«Первый Клинический Медицинский Центр»
Многопрофильный полноценный медицинский центр

- 56 врачебных специальностей
- Работает по системе ОМС
- В 2019 году откроется первый филиал в Москве
- Количество сотрудников - 470 человек

«Доброград Девелопмент»
Строительный холдинг (коммерческое, многоэтажное и малоэтажное строительство)

- Основной рынок – Владимирская и Ивановские области
- Крупнейший проект – город Доброград во Владимирской области
- Количество сотрудников - 1200 человек

БРЕНД «АСКОНА»

askona

«АСКОНА» — крупнейший в России вертикально интегрированный ритейлер, специализирующийся на производстве и продаже полного ассортимента товаров для здорового сна: матрасов, кроватей, диванов, подушек, гаджетов для сна и других аксессуаров.

Наша миссия

Мы стремимся сделать человека счастливым и здоровым, давая силы и энергию для реализации его мечты.

«Аскона» —

международно – признанный экспертный бренд в области создания индивидуального пространства и атмосферы для здорового сна.

«АСКОНА» - ЛИДЕР РЫНКА ТОВАРОВ ДЛЯ СНА

askona

28 лет на рынке

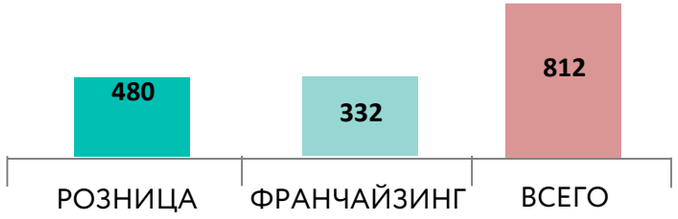
52% доля рынка

«Аскона» — самый узнаваемый бренд матрасов в России.

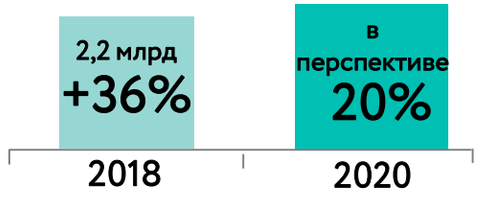
86% знание бренда с подсказкой

71% узнаваемость сети товаров для здорового сна

OFFLINE:
сеть «Асконы» охватывает все каналы продаж



ONLINE:
рост доли продаж



Средний темп роста на мебельном рынке 0-3% в год.
Оффлайн продажи Askona демонстрируют рост +16% like-for-like.

ВЫПУСК В ДЕНЬ

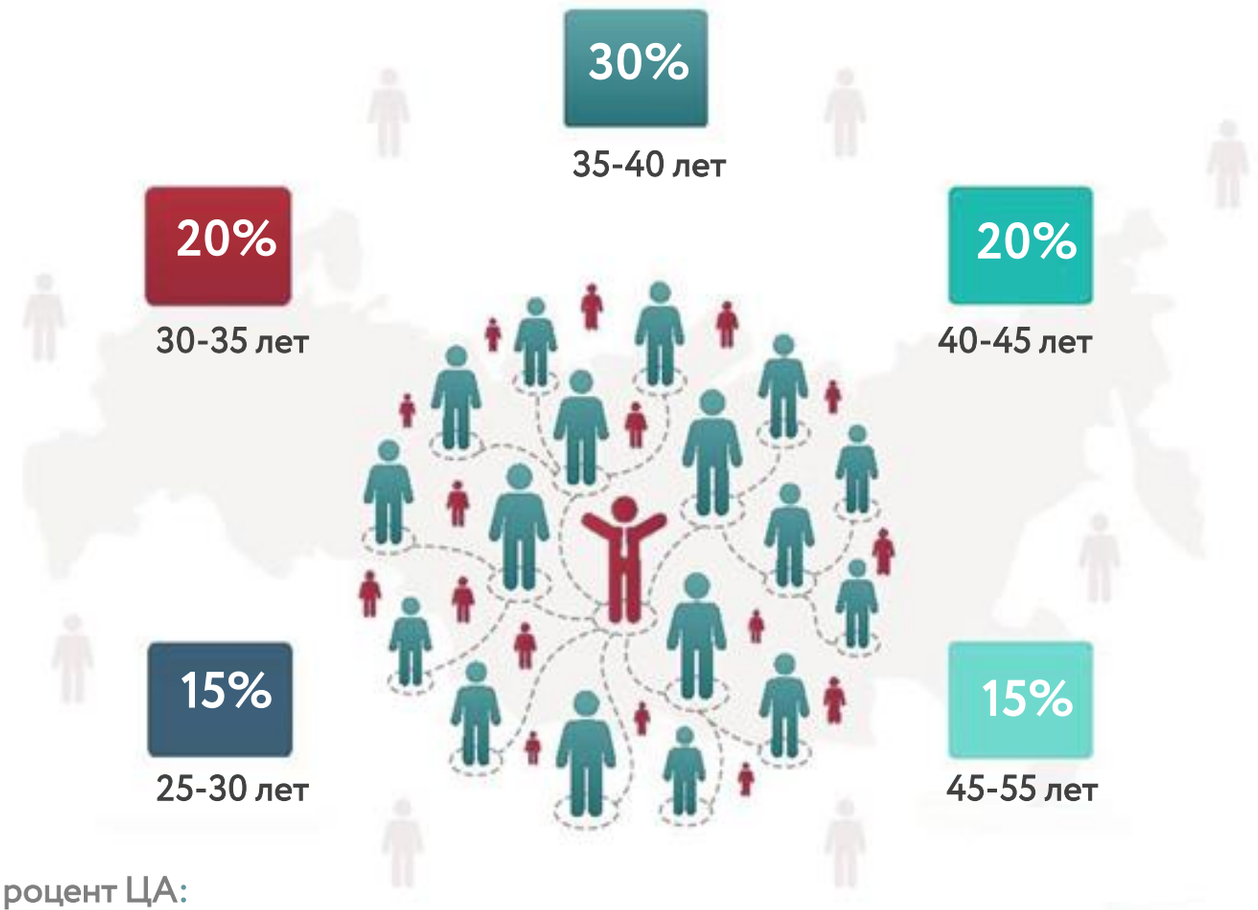
9 000 матрасов

1200 подушек

800 кроватей

600 диванов для сна

КТО НАШИ КЛИЕНТЫ И КАК ЧАСТО ОНИ К НАМ ВОЗВРАЩАЮТСЯ?



Процент ЦА:
Женщины 63%
Мужчины 37%

5 лет назад → купили и забыли

Сейчас → 1,81 раз в год

Завтра → 4 раза в год

CUSTOMER JOURNEY MAP ASKONA

askona

CJM отражает путь клиента к продукту, выявляет проблемные области и подсказывает, как увеличить продажи и повысить лояльность клиентов.

С ее помощью проявляются основные страхи и ожидания клиентов. Это главное отличие CJM от воронки продаж, в которой отражено линейное движение потребителя к продукту без обходных путей

ПРИЧИНА ПОКУПКИ

- СМЕНА ЖИЛЬЯ
- ЗАМЕНА СТАРОГО
- РЕМОНТ
- ПЕРЕЕЗД

МОТИВ ПОКУПКИ

- ЗАБОТА О ЗДОРОВЬЕ
- ПЛОХОЙ СОН/ НЕДОСЫП

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

- ПОИСКОВИКИ /САЙТЫ ФИРМ
- ОТЗОВИКИ
- СОТРУДНИКИ В САЛОНАХ
- БЛИЗКИЕ/ ЗНАКОМЫЕ

CUSTOMER JOURNEY MAP ASKONA

askona

	Этап 1	Этап 2	Этап 3	Этап 4	Этап 5	Этап 6	Этап 7	Этап 8
	Возникновение потребности в покупке нового спального места	Предварительный сбор информации	Посещение ТЦ/ салонов	Консультация с продавцами	Обдумывание / проверка фактов/ поиск выгодной цены	Повторное посещение ТЦ/ салонов	Покупка/ Оформление договора и доставки	Получение кровати/ пользование
Вариант 1 *Более распространенный*							Покупка в салоне	
Вариант 2							Покупка в салоне	
Вариант 3 *Менее распространенный*							Покупка онлайн	

В среднем процесс покупки занимает 1,5 – 2 месяца

askona

1 ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ В АСКОНЕ

2 ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ НА ЭТАПАХ ПОКУПКИ

3 ИНДЕКС NPS И ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ

askona

1 ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ В АСКОНЕ

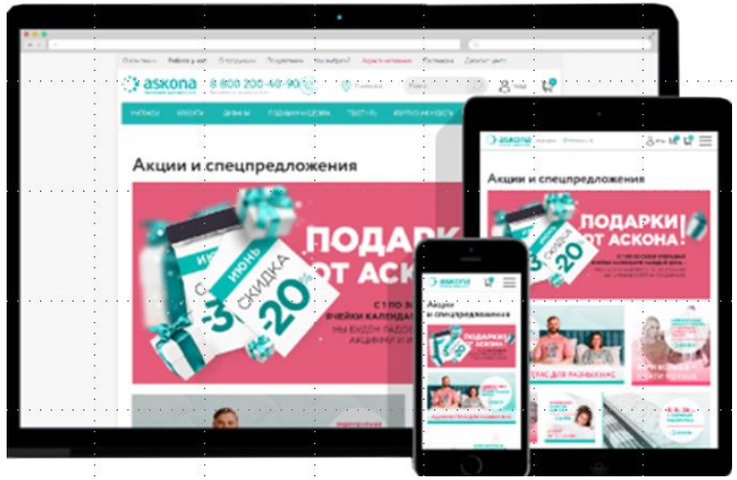
2 ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ НА ЭТАПАХ ПОКУПКИ

3 ИНДЕКС NPS И ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ В «АСКОНЕ»

askona

Изменение потребностей клиента диктует трансформацию процесса покупки



«Аскона» успешно реализует принцип омниканальности, поэтому клиенту одинаково удобно оформлять заказ как за домашним компьютером, со смартфона или в нашем фирменном магазине.

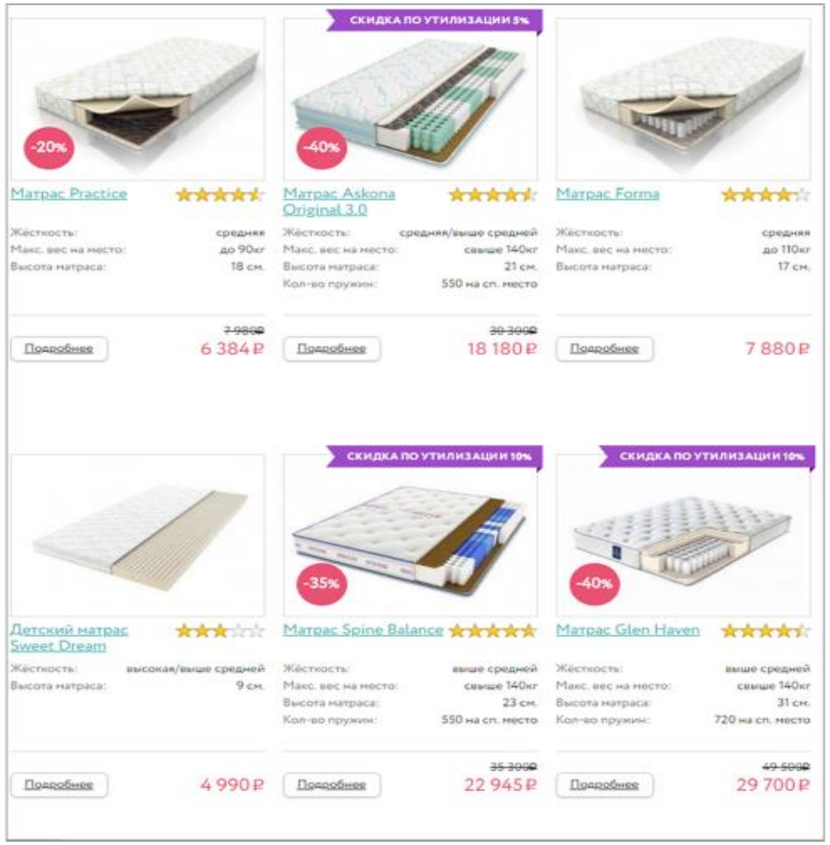
Специальные тач-панели в салонах и планшеты для менеджеров помогают сократить время, затрачиваемое на оформление заказа, с 40 до 10 минут.

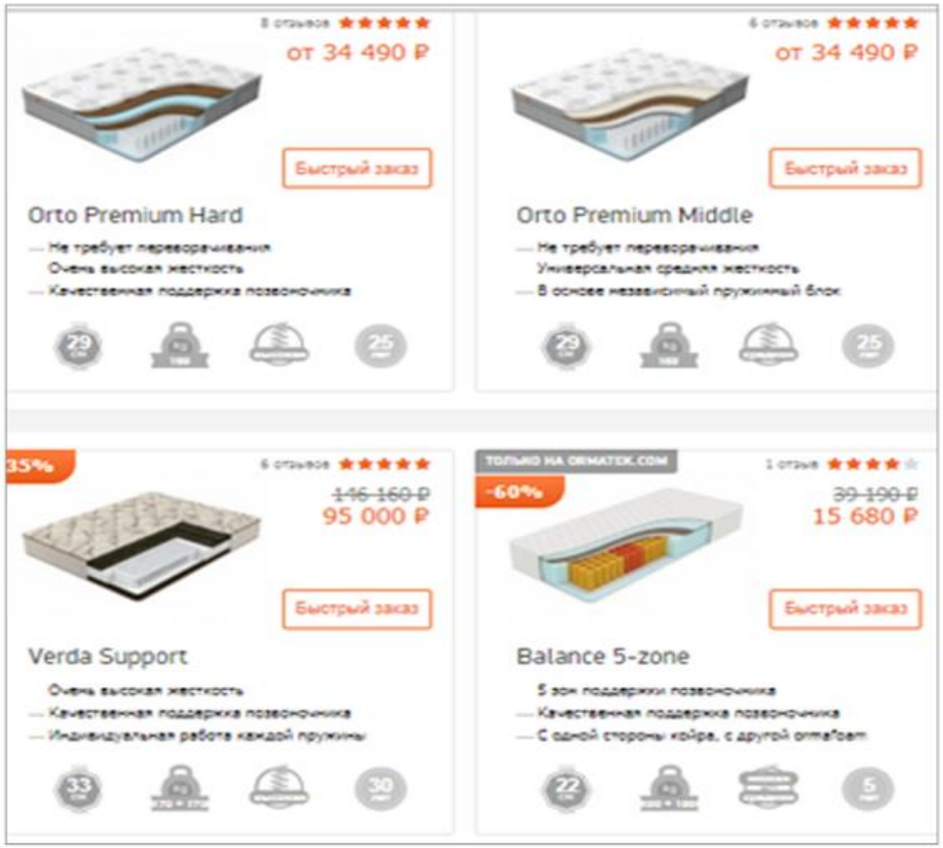
ДЛЯ КЛИЕНТА ВЫБИРАТЬ МАТРАСЫ – ЭТО СКУЧНО

askona

Для клиента все матрасы выглядят одинаково.

Клиент не понимает, почему один матрас стоит 10 000 рублей, а другой – 50 000 руб.



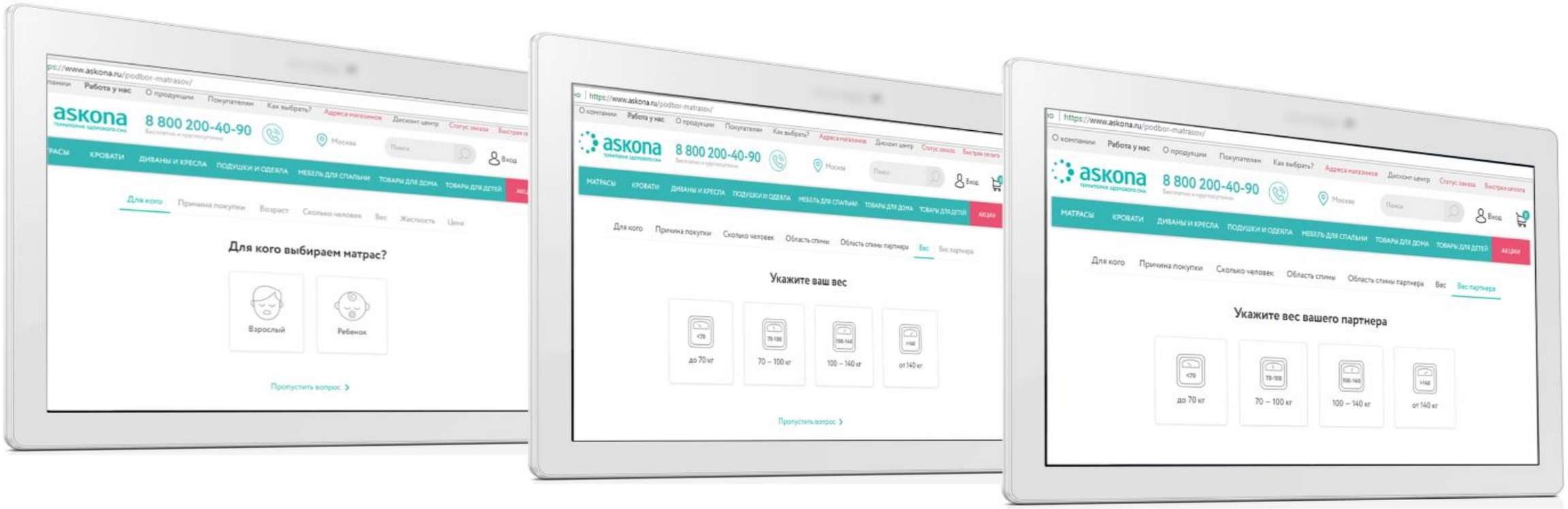


ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ПОДБОРА МАТРАСОВ НА САЙТЕ

askona
СПИТЕ, ЧТОБЫ ЖИТЬ

«Аскона» создала **уникальную систему подбора матраса**, аналогов которой нет.

Четкий последовательный алгоритм, исходя из индивидуальных параметров.

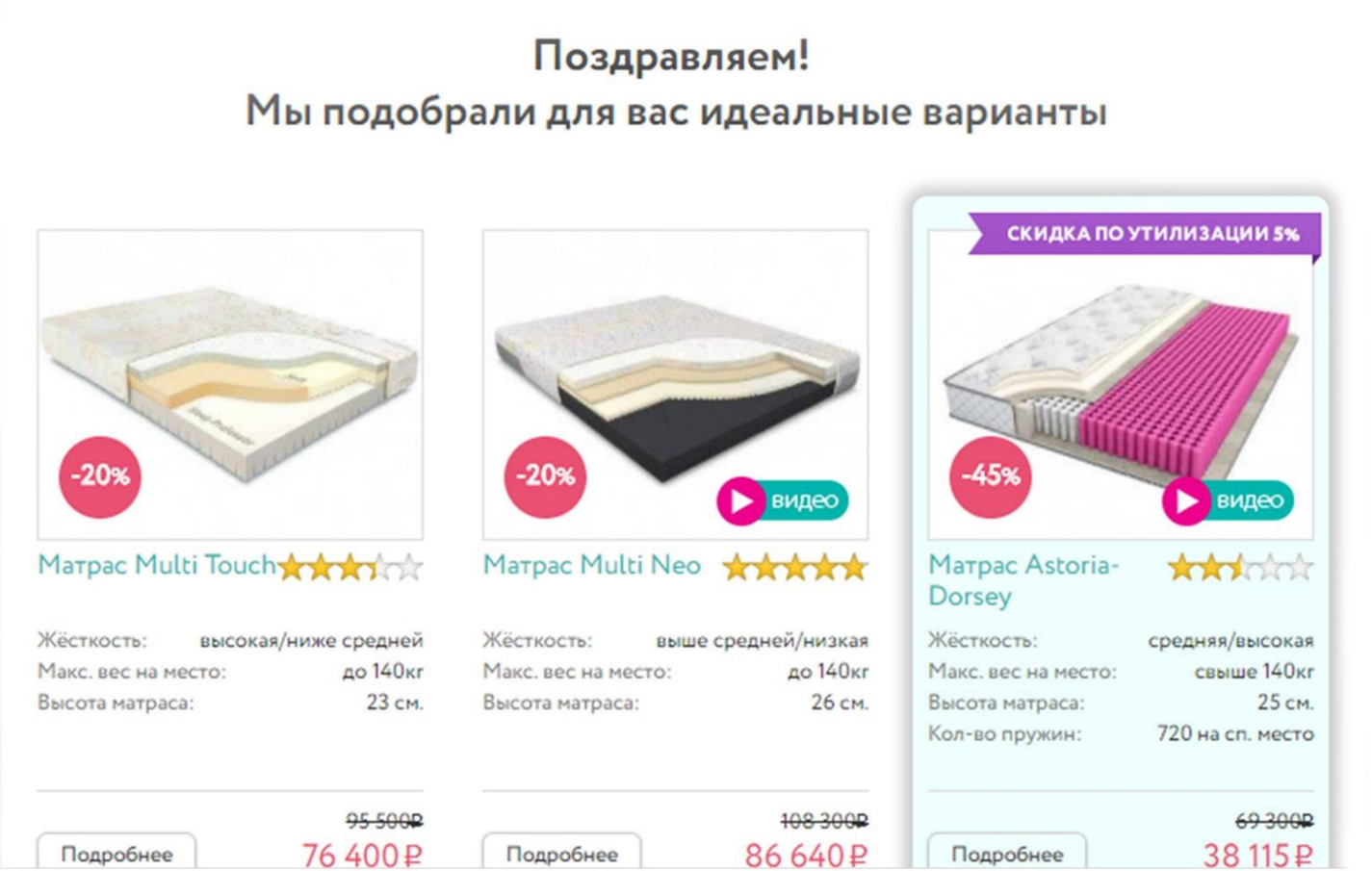


ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ПОДБОРА МАТРАСОВ НА САЙТЕ

askona

Результаты тестирования системы подбора матрасов

- Конверсия покупателей выросла в **2 раза** и составила **3%**
- Средний чек составил **21 200 руб.**, что на **30%** выше, чем средний чек покупки людей, которые не использовали систему подбора матрасов



askona

1 ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ В АСКОНЕ

2 ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ НА ЭТАПАХ ПОКУПКИ

3 ИНДЕКС NPS И ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ

ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ НА ВСЕХ ЭТАПАХ ПОКУПКИ

askona

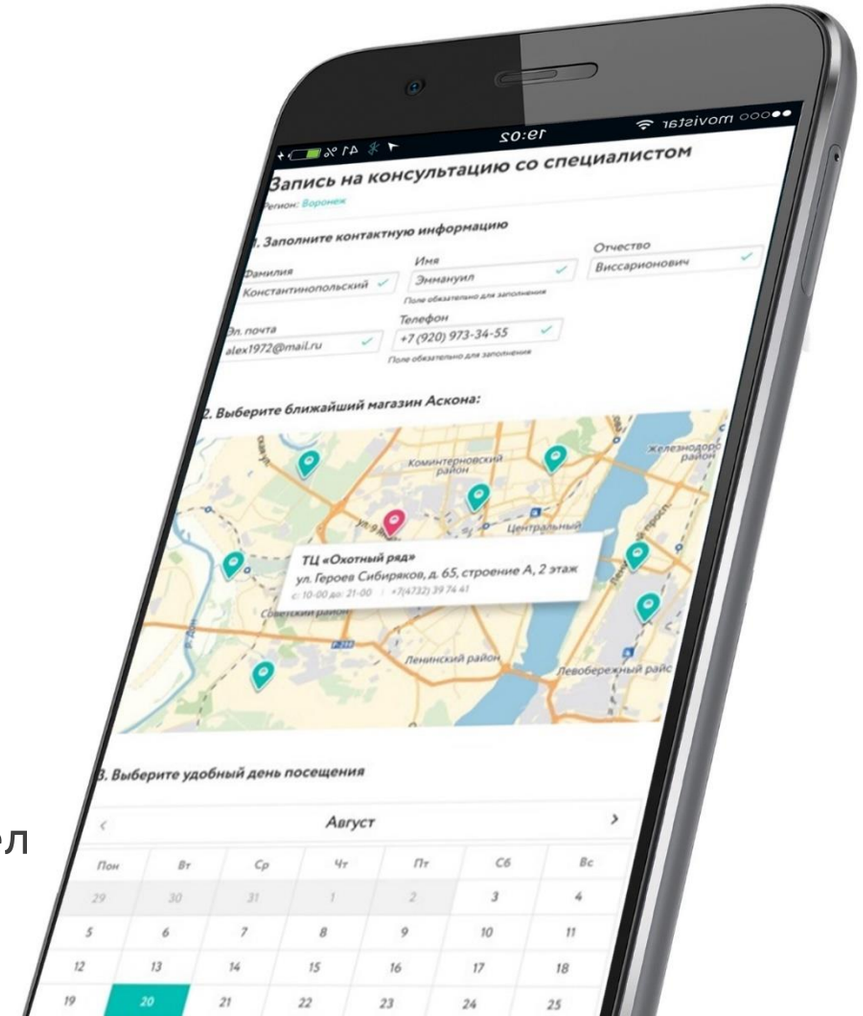
Мы заботимся о клиентах на всех этапах – от оформления заказа и на протяжении всего периода эксплуатации.

Информирование

- **sms-информирование о статусе заказа** и дате доставке.
- **sms-напоминание о том, что пора переворачивать матрас** каждые 3-месяца менять местами «голова-ноги» и каждые полгода – переворачивать матрас.

Онлайн-запись в салон.

- **Клиент выбирает товары,** которые он хотел бы посмотреть, выбирает удобное для него время, дату и магазин Askona.
- **Главное преимущество:** менеджер знает, что смотрел и хотел приобрести клиент.



СМАРТ-РЕШЕНИЯ ДЛЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

askona

Инновационные смарт-продукты – один из нестандартных способов работы с клиентом через приложение Sleepace.

Приложение Sleepace:

- контролирует сердечный ритм;
- анализирует частоту и фиксирует временную остановку дыхания (апноэ);
- пробуждает в фазу легкого сна;
- дает советы по улучшению качества сна;

СЕРВИС УТИЛИЗАЦИИ – ИЗБАВИМ ОТ СТАРОЙ МЕБЕЛИ

askona

Не так сложно купить новый матрас, кровать или диван, как избавиться от старого.

Мы решили эту проблему за наших клиентов и ввели **сервис утилизации**.

Теперь мы бесплатно вывозим старый матрас, диван или кровать и дарим скидку на приобретение нового!

Итоги акции за месяц:

Доля заказов по сервису утилизации – **33%.**

askona

1 ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ В АСКОНЕ

2 ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ НА ЭТАПАХ ПОКУПКИ

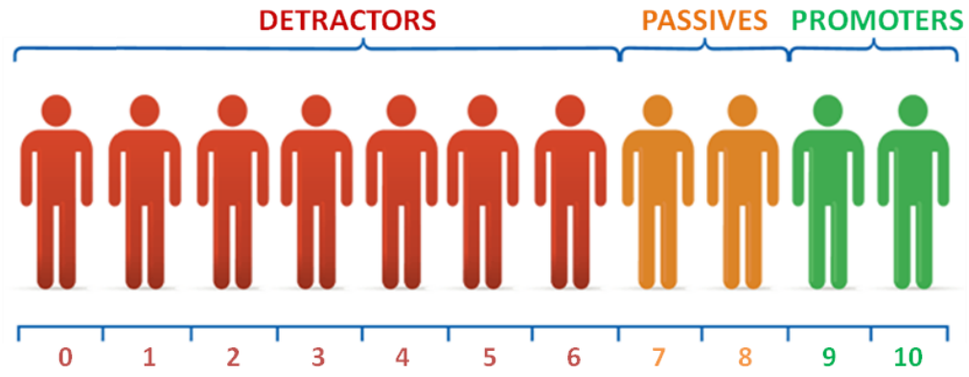
3 ИНДЕКС NPS И ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ

ИНДЕКС NPS И ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ

askona

Как измеряют NPS в Асконе?

- e-mail рассылки
- обзвон
- SMS



Что сделано для роста NPS?

- Пересмотр претензионной политики – июль 2017 г.;
- Улучшение качества текущих сервисов и внедрение новых;

Не важно, где покупает клиент, важно, чтобы он остался доволен покупкой.
NPS – важный показатель успешности компании, включен в KPI многих отделов (логистики, сервиса, продаж, маркетинга).

октябрь 2017 г: NPS = 52%, октябрь 2018 г.: NPS = 72,95%, февраль 2019 г.: NPS = 77,78%

ВНЕДРЕНИЕ СЕРВИСНОЙ КУЛЬТУРЫ

askona

МАРТ 2018

«Саммит лидеров Аскона»

300 руководителей и ТОП-менеджеров вдохновились NPS

МАЙ 2018

Измерение eNPS

По итогам было разработано более 20 кейсов для повышения внутренних сервисов, влияющихих на конечного клиента

АВГУСТ 2018

VUCA МИР

Обучение менеджмента навыкам принятия нестандартных решений для повышения эффективности команды и удовлетворенности клиента

НОЯБРЬ 2018

Пересмотр мотивации back-office

Влияние на показатели NPS включено в KPI отделов логистики, сервиса, маркетинга

ЯНВАРЬ 2019

Пересмотр мотивации front-office

Влияние на показатели NPS включено в KPIe-comm и оффлайн-ритейла

СЕРВИСЫ КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ ИНДЕКСА NPS (1/3)

askona

1 90 ДНЕЙ НА ТЕСТ-ДРАЙВ СПАЛЬНОГО МЕСТА

Если клиенту не подошла продукция по степени комфорта, то он может **обменять или вернуть ее в течение 90 дней**.

Данный сервис снимает возражения клиентов, которые опасаются выбрать матрас и не угадать с жесткостью.

СЕРВИСЫ КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ ИНДЕКСА NPS (2/3)

askona

2 ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА ЗА 1 ЧАС

Доставка аксессуаров, гаджетов и функционального текстиля для сна – **за 1 час!**

Доставка матрасов – **за 1 день.**

На данный момент этот сервис действует в Москве и области.

В перспективе – внедрить данный сервис в регионах.

СЕРВИСЫ КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ ИНДЕКСА NPS (3/3)

askona

3 «КРЕДИТНЫЙ БРОКЕР» – УНИКАЛЬНЫЙ СОФТ, КОТОРЫЙ ОБЪЕДИНЯЕТ ПУЛ ОСНОВНЫХ БАНКОВ-ПАРТНЕРОВ.

Преимущества:

1. Экономия времени: заявка оформляется здесь и сейчас, в момент совершения покупки товара в магазине.
2. Прозрачность, отсутствие скрытых комиссий.
3. Доля одобрений – более 94%
4. Максимальная выгода для компании и клиента

Итоги: за последний год более 250 000 клиентов воспользовались этой возможностью.

Доля заказов, оформленных в рассрочку, увеличилась на 32,3%*

*по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

СИСТЕМА VeeROUTE – УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ДОСТАВКИ

askona

Внедрение системы приема платежей и маршрутизатора доставок.
Система VeeROUTE позволяет проводить оплату на адресе, пользоваться электронной подписью, исключая лишний документооборот.

1. Клиент может изменить сумму оплаты и поменять форму оплаты.
2. Возможность дополнительной продажи на адресе.
3. Внедрение единого номера для связи с водителем или службой сервиса.
4. SMS-уведомления на всех этапах доставки.
5. Гибкое изменение временных интервалов в соответствии с требованиями и ожиданиями клиентов.
6. Точечная корректировка диспетчером задания на доставку.

Результаты:

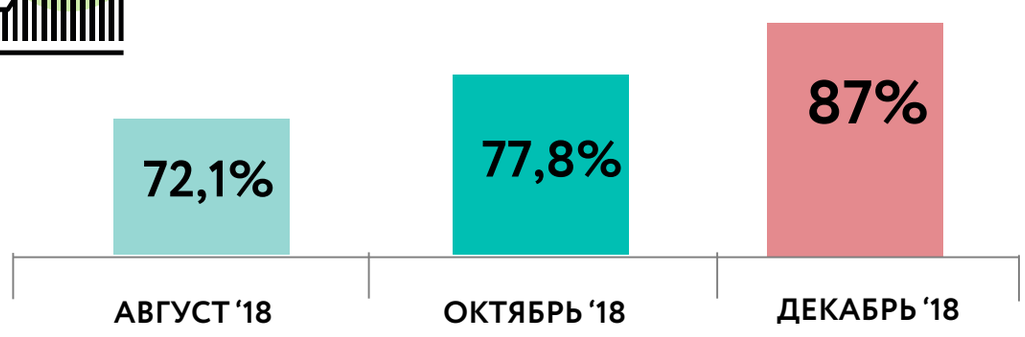
- Сокращение времени ожидания заказа
- 100% доставка ко времени
- Уменьшение претензий по срокам доставки на **90%**

ИНДЕКС OTD – РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ VeeROUTE

askona

Индекс OTD (on-time delivery) – это доставка заказа клиенту в обещанное время. Показатель напрямую влияет на уровень сервиса, а также характеризует качество работы всей цепочки: начиная с момента оформления заказа и до получения товара клиентом.

ИНДЕКС OTD



ЯНВАРЬ 2019

ДАЖЕ В НОВОГОДНИЕ ПРАЗДНИКИ 87%

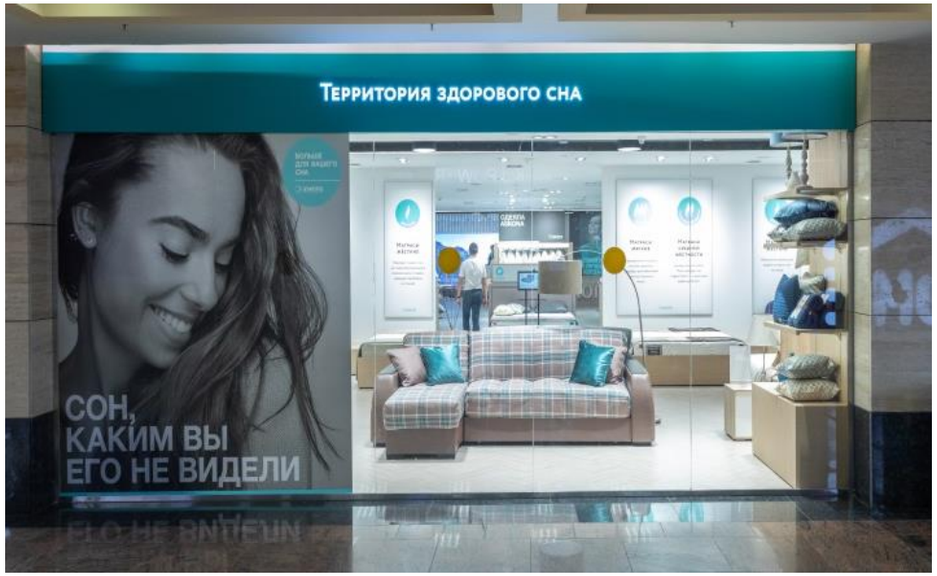
ИТОГ СЕРВИСА - ТРАНСФОРМАЦИЯ РОЗНИЧНОГО ФОРМАТА

askona

Расширяем пространство для новых категорий

Классический
Матрасный магазин
100 -150м^2

Центр здорового сна
Askona 600+ м^2



Лучшие мировые инновации,
уникальный опыт и вдохновение
для здорового сна 1000+ м^2

ИННОВАЦИОННЫЙ ФОРМАТ МАГАЗИНА

askona

ПЕРВЫЕ ИТОГИ РАБОТЫ

РОСТ В КАТЕГОРИИ КРОВАТИ: **+272%**
РОСТ В КАТЕГОРИИ МАТРАСЫ: **+117%**
РОСТ В КАТЕГОРИИ КПБ: **+560%**
РОСТ В КАТЕГОРИИ ПРОЧЕЕ: **+593%**

КОНТАКТЫ ДЛЯ СВЯЗИ

askona

Korchagov_vv@askona.ru

vladimirkorchagov

Владимир Корчагов

askona

СПИТЕ, ЧТОБЫ ЖИТЬ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!