



**КАК УВЕЛИЧИТЬ
ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ И
УЛУЧШИТЬ БИЗНЕС-
ПРОЦЕССЫ КОМПАНИИ НА
ОСНОВЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ**

Корякова Е.А.
Директор по лояльности и CRM, ЛЕНТА





Ведущая сеть гипермаркетов на территории России

48,391 сотрудников по состоянию на 31 декабря 2019.

417,5 млрд. рублей продаж в 2019 г.

248 гипермаркетов и **131** супермаркетов по состоянию на 19 августа 2020 г.

96% покупок в сети происходит с картой постоянного клиента

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ

На этапе выбора

1. Наличие и доступность информации о товаре и цене, производителе, марке, качестве товара, сертификаты
2. Информация о возможности применения товара (рецепты, уместные ситуации)
3. Рейтинги, каталоги, подборки с лучшими товарами
4. Интуитивность поиска товара в магазине и навигация
5. Консультация клиента в месте продаж
6. Широта проходов и удобство проходов
7. Очереди в отделах и на кассу
8. Звуковое сопровождение
9. Рекомендации близких и знакомых
10. Парковка перед магазином.
11. Удобство тележки, корзинки.
12. и т.д.

Покупка

1. Количество возможных видов оплаты: через интернет, банковской картой, налом, через различные кошельки, различные виды бонусов сторонних компаний.
2. Удобство терминала для банковской карты.
3. Время поиска карты в кошельке.
4. Время обслуживания клиента.
5. Время перебора всех покупок клиента (корректная работа всех штрихкодов).
6. Вежливость кассира.
7. Наличие всей необходимой информации в чеке.
8. Возможность возврата товара.
9. Дополнительные привилегии, скидки и бонусы для клиента за покупку.
10. Упаковка товара: пакеты и пр.
11. и т.д.

После визита в магазина – использование товаров

1. Доставка товара до дома./Помочь донести покупки до машины.
2. Качество приобретенного товара.
3. Помощь в использовании товара: сборка, чистка рыбы, подготовка..
4. Рецепты и советы по хранению и применению товаров.
5. Наличие и доступность всей информации о товаре для его применения по нескольким каналам: контакт-центр, online, социальные сети, бумажные каталоги.
6. Утилизация товара при необходимости.
7. Возможность возврата товара, если он не понравился.

ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТА. МОДЕЛЬ КАНО



- Критический** — это стандарт отрасли. То, что есть в каждом магазине. Если данный фактор отсутствует, то клиент разворачивается и уходит.
- Стандартный** — это то, что ожидают увидеть клиенты в данном магазине. Если сервис отсутствует, то лояльность клиентов увеличивается. Если он улучшается, то лояльность клиентов увеличивается.
- Дополнительный** — это то, чего клиенты не ожидают увидеть в магазине. Если этот сервис есть — он вызывает wow-эффект и значительно увеличивает лояльность клиента.

СТРАТЕГИЯ ПО СЕРВИСУ

Критический – поддерживать на рыночном уровне

Стандартный – улучшать в зависимости от его влияния на лояльность (приоритет выставляется в зависимости от силы влияния на удовлетворенность), но ни в коем случае не позволять опускаться до низкой удовлетворённости покупателя.

Дополнительный – создавать, для генерации повторных покупок и лояльности.

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ



Обращение на стойку информации



E-mail



RECOMMEND

Отзовики (flamp и др)



Книга отзывов и предложений



LENTA.COM

WEB LENTA



MAPS

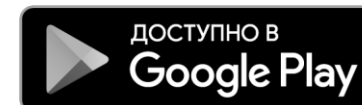
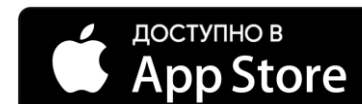
Карты Яндекс, Гугл



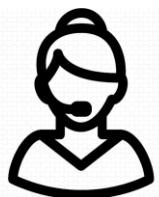
Письменные жалобы

SMM

VK, IG, FB, OK



Отзывы в APP-store (Appstore, play market и т.д.)



Горячая линия 8-800



МП Лента
МП Ленточка

ЦИКЛ ОБРАБОТКИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



КЛИЕНТЫ, КОТОРЫЕ ДАЮТ НАМ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

12%

**КЛИЕНТОВ ДАЮТ
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ**

1. Обратную связь дают самые лояльные клиенты

в **2,5 раза** больше траты в Ленте, чем у остальных клиентов

2. Если Лента не смогла зафиксировать обращение клиента, то сумма покупки клиента снижается на **17,6%**

3. Если клиент ожидал на линии более 30 секунд, то сумма покупки клиента снижается на **5%**

4. Если клиент не был удовлетворен ответом, то вероятность повторной покупки клиента снижается на **6%**

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПО МАСКАМ ДЛЯ КЛИЕНТОВ В COVID-19

In may 2020, during the COVID-19 period, Rospotrebnadzor issued an order on mandatory wearing of masks. Compliance with these requirements varies by region.

This requirement **is negatively perceived for the most part of Russian** people and people in another countries.

But **the less part of people** has another opinion about safety.

Customer journey in LENTA's store:

Entrance



Customer

1. can enter to store without mask
2. doesn't know about ban service without a mask

Inside of store



Customer feedback:
Why customers inside store are without a mask?

Customer:

1. Chooses necessary products,
2. sees another customers without mask

Cash desk



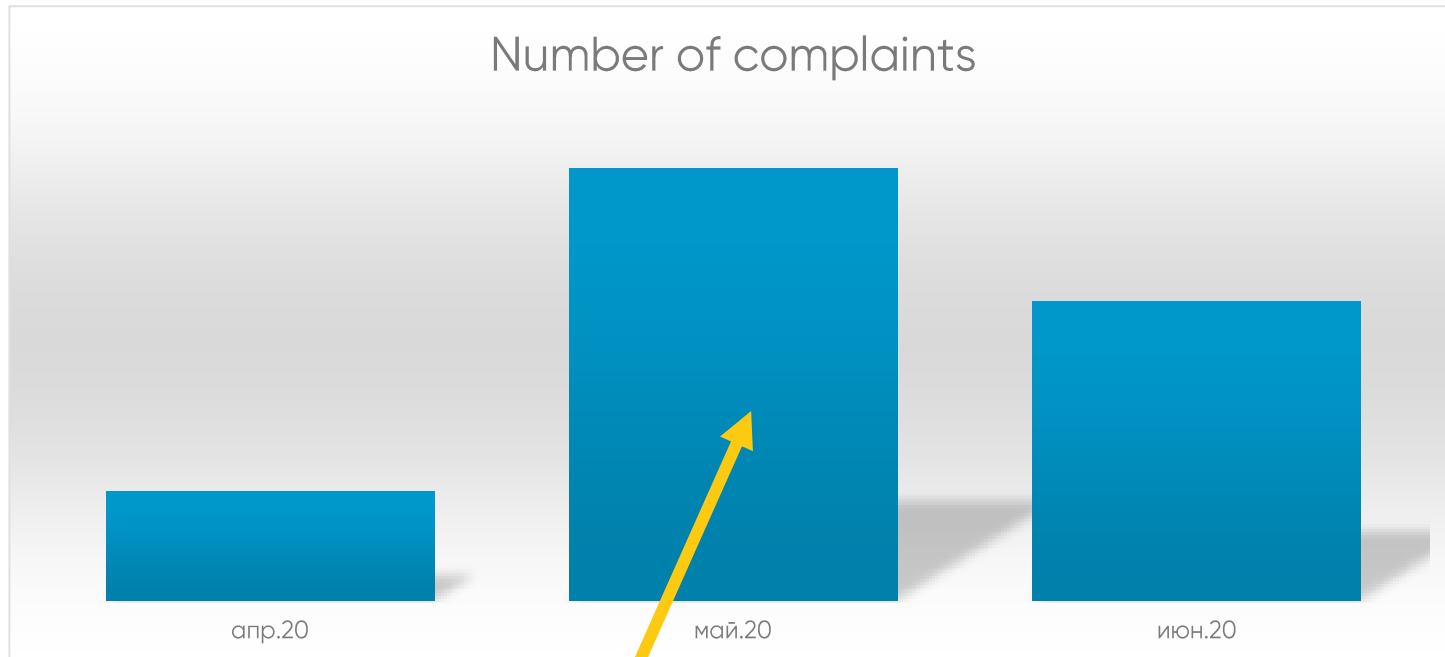
Customer feedback:

I pick basket and you refuse to buy them. Why are you asking mask now?

Cashier:

1. Please, put on your mask, I have pine if you don't have mask.
2. I refuse to sell if you aren't wearing a mask

СТАТИСТИКА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



New requirements
of Rospotrebnadzor

-29% ТО лояльного клиента после
жалобы

Q&A ФОРМАТ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В COVID-19

Клиенты, которые прочитали письмо, пришло в ЛЕНТУ на **40%** больше, чем клиентов, которые не получили письмо

2. На кассе мне выдали набор «Лига свежих супергероев» (стикерпак), что это? И для чего нужны наклейки и спиннер из стикерпака? 🍎🍌🍷

- Стикерпак это набор, который содержит в себе наклейки и 1 спиннер с героями «Лиги свежих супергероев».

Наклейки нужно клеивать в альбом, который можно приобрести в любом магазине «ЛЕНТА» за 199 рублей. В комплекте могут попасться веселые наклейки с глазами или улыбкой. Их можно наклеить на героев в альбоме.

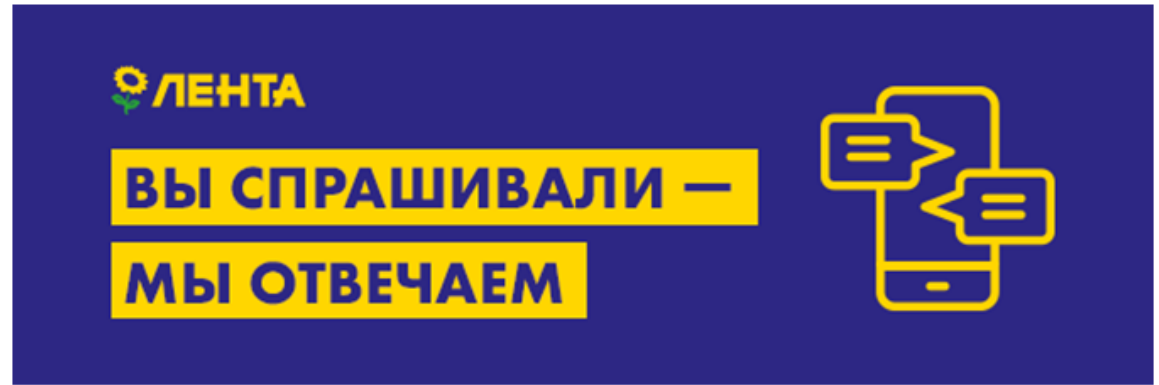
Самые популярные способы, как использовать спиннеры, мы собрали [здесь](#).

Узнайте больше про «Лигу свежих супергероев» по [ссылке](#).

3. Скачал мобильное приложение «Лига свежих супергероев», но не понимаю, как им пользоваться? 🤔

- Мы собрали для вас всю информацию:

1. **Как играть в приложении?** Основные правила, как прыгать, скользить, чтобы избежать столкновения с врагами и вредителями, как с помощью суперсилы можно бежать дольше, чем другие игроки. Все подробности разместили «Настройки –



Продолжаем держать вас в курсе актуальных новостей
и отвечать на ваши вопросы

1. Нужны ли еще маски для посещения магазина?

- От города к городу ситуация сильно отличается, и, чтобы обеспечить покупателям условия безопасности в магазинах, мы соблюдаем все региональные постановления,



Hi, my name is Natalia
I am from Ivanovo city
I'm 48 y.o.

10 133 rur in July 2020



Interesting case:

Natalia from Ivanovo
mob: [REDACTED]

called us **62 times** in July
promo/discounts/availability
questions

Lenta costs:
660 RUR for traffic 8-800
1300 rur operators costs

2 000 rur



THANK YOU FOR ATTENTION