



ФОРУМ CUSTOMER EXPERIENCE WORLD



# ОПЫТ БЭБИ-КЛУБА: К КАЖДОМУ С ДУШОЙ

ЮРИЙ БЕЛОНОЩЕНКО  
FOUNDER & OWNER СЕТИ БЭБИ-КЛУБ



[WWW.BABY-CLUB.RU](http://WWW.BABY-CLUB.RU)

# «БЭБИ-КЛУБ» - КРУПНЕЙШАЯ В РОССИИ СЕТЬ РАЗВИВАЮЩИХ ДЕТСКИХ ЦЕНТРОВ.



*Женя и Юра Белонощенко  
основатели сети*

## СЕГОДНЯ «БЭБИ-КЛУБ» - ЭТО:

- 20 лет опыта работы;
- развивающие оффлайн- и онлайн-занятия для детей от 8 месяцев до 7 лет;
- 164 клуба и сада;
- 54 города присутствия на территории России, СНГ и Чехии;
- **собственные методики бережного развития**, в основе которых лежат опыт мировых педагогов и психологов и авторские разработки специалистов сети;
- **лучшие специалисты** дошкольного образования;
- **внутрикорпоративная система отбора и обучения** персонала.

**ИСКРЕННИЙ ИНТЕРЕС К КЛИЕНТУ -  
ОСНОВА ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ  
ОТНОШЕНИЙ.**

**ДАЙТЕ ПОЧУВСТВОВАТЬ КЛИЕНТУ  
ЕГО УНИКАЛЬНОСТЬ.**



## **КАК МЫ НАЛАЖИВАЕМ ДОВЕРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ С РЕБЕНКОМ И ЕГО РОДИТЕЛЯМИ:**

- **Помнить всех по именам** - обязательное правило общения в пространстве Бэби-клуба.
- **Проявлять искренний интерес к жизни ребенка вне клуба:** какие увлечения он имеет, каких героев, книги и мультфильмы любит, какие питомцы живут у него дома и т.д. Чем больше тем для обсуждения, тем лучше отношения.
- **Знать и поздравлять каждого ребенка с Днем рождения** - важная традиция Бэби-клуба.

**ЕСЛИ ВАМ ДОВЕРЯЮТ, К ВАМ  
МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ ЗА СОВЕТОМ.  
БУДЬТЕ ДЛЯ КЛИЕНТА ЭКСПЕРТОМ.**

**Одна из важнейших задач Бэби-клуба -  
помочь родителям понять и принять  
уникальность своего ребёнка.**

**Знания и опыт наших педагогов позволяют  
объяснять родителям, как относиться к  
негативным проявлениям в детском  
поведении с сочувствием и оставаться  
в контакте с ребёнком и мире с собой.**





## **ПОДРОБНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ КАК ВАЖНАЯ ЧАСТЬ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА. ОБЪЯСНИТЕ КЛИЕНТУ, ЧТО ПРОИСХОДИТ.**

На занятиях БЭБИК, где мама присутствует вместе с малышом, педагог комментирует выполняемое упражнение и рассказывает, на что оно направлено. Таким образом у взрослого появляется полное понимание происходящего.

После занятия педагог дает подробную обратную связь: что у ребенка хорошо получается, над чем предстоит поработать, в чем его сильные стороны и точки роста.

В конце месяца мы рассылает фото-отчет. Это файл, где мы рассказываем, что изучил ребенок за прошедший месяц, и прикладываем его фотографии с занятий.



**СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ -  
ОДИН ИЗ КАНАЛОВ НЕФОРМАЛЬНОЙ  
КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ.**

**ПОДПИШИТЕСЬ НА КЛИЕНТА  
В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ.**



Каждый Бэби-клуб  
имеет свой  
инстаграм-аккаунт.



Взаимные лайки и комментарии,  
репосты сториз становятся  
дополнительным способом  
общения с клиентом.



Мы подписываемся  
на наших клиентов,  
они - на нас.

**КОМЬЮНИТИ: КАК ЛЮДИ СБЛИЖАЮТСЯ  
БЛАГОДАРЯ БРЕНДУ.**

**ВАШИ ЦЕННОСТИ ДОЛЖНЫ ОБЪЕДИНЯТЬ.**



Владелец клуба всегда открыт к общению - можно обратиться с любым вопросом, проговорить ситуацию, попросить помощи или совета.

В группах созданы чаты, где родители знакомятся и начинают дружить.

В клубах проводятся мероприятия и праздники, поднимающие настроение и способствующие более близкому и теплему общению.

Во время самоизоляции педагоги организовывали неформальные встречи в зуме. В период неопределенности и страха такие встречи давали поддержку и шанс не унывать!



WWW.BABY-CLUB.RU



BELONOSCHENKO



BABYCLUBRU



KIDFRIENDLY.RU



ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ И УЗНАВАЙТЕ НОВОЕ  
ОБ ОТКРЫТИИ ДЕТСКИХ КЛУБОВ

[WWW.BABY-CLUB.RU](http://WWW.BABY-CLUB.RU)

+7 800 100-20-24