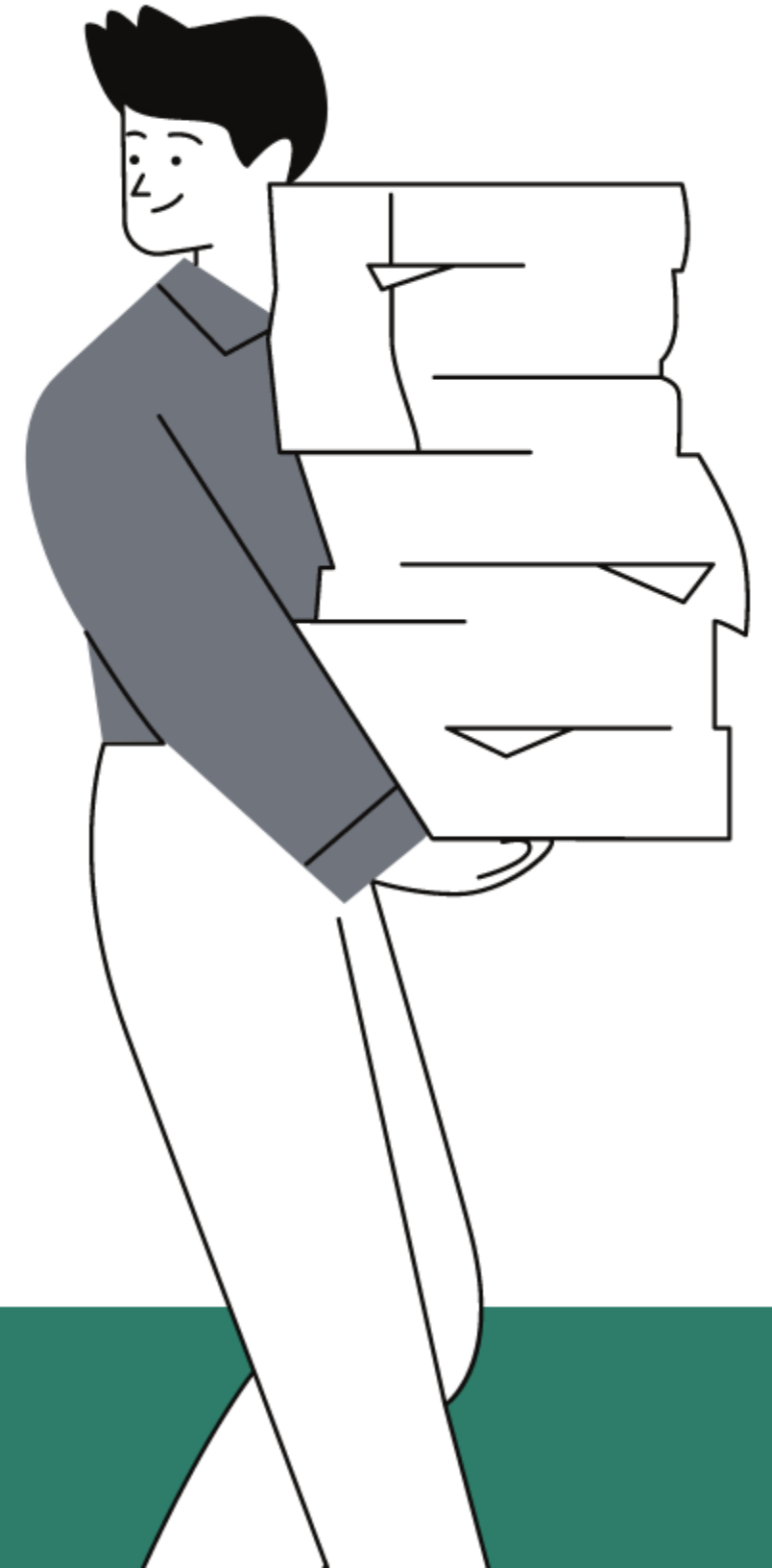


# ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ



# КОФЕМАНИЯ до пандемии



**КОФЕМАНИЯ**  
**COFFEEMANIA**

19 лет на рынке

32 ресторана

3000+ сотрудников

12000+ гостей ежедневно

300+ позиций в меню

повышенная лояльность к  
требованиям гостей

## С НАЧАЛОМ ПАНДЕМИИ:

**КОФЕМАНИЯ**  
**COFFEE MANIA**

50% ресторанов закрыто, 50% работают на доставку и самовывоз

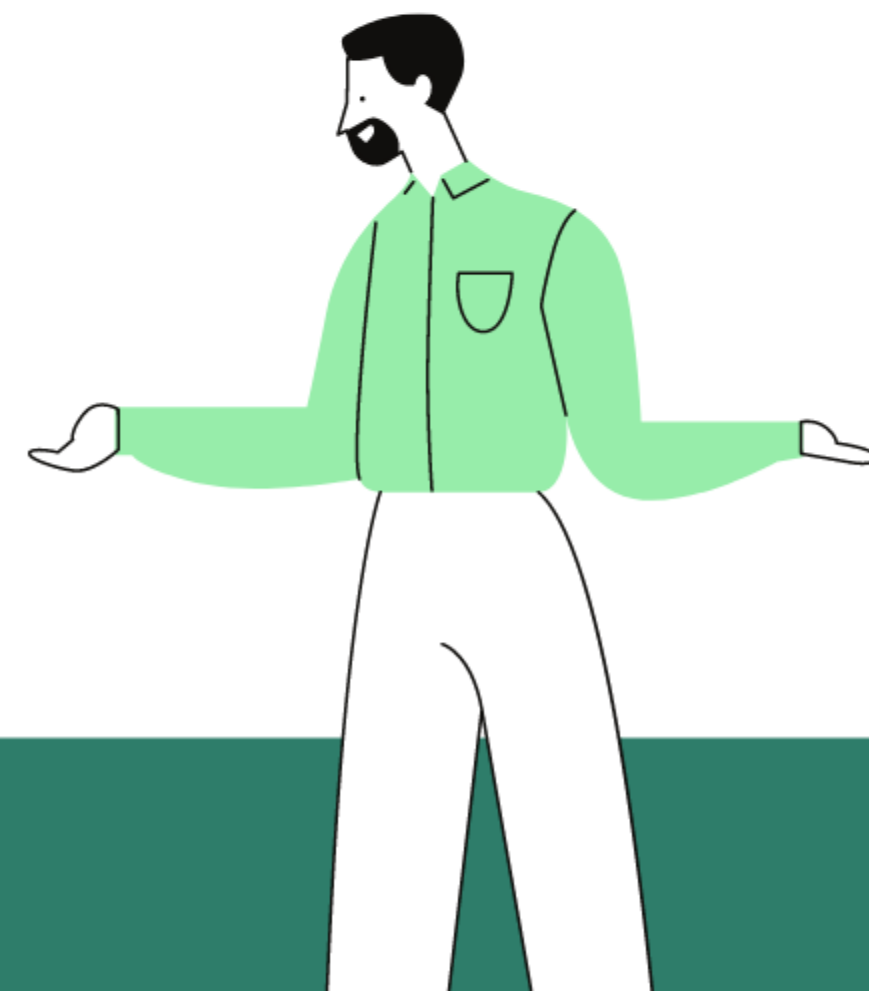
нет интернет-магазина и удобного мобильного приложения для онлайн-заказов

нет курьеров

значительная доля блюд не подходит для доставки

все заказы обрабатываются вручную

время доставки более 70 минут



# БОЛИ ГОСТЕЙ = НАШИ БОЛИ

КОФЕМАНИЯ  
COFFEEMANIA

"Хочу горячий кофе домой!"

"Вы можете привезти мой заказ из ресторана на Белорусской?"

"У меня аллергия на..."

"Где мой заказ???"

"Вы меня не расслышали, я просил другое"

"У меня есть карта "Завсегда", почему я не могу применить свою 15% скидку?"

"Почему "это" блюдо исчезло из меню?"

"Хлеб не нужен!"

# В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ МЫ:

1

Создали на базе текущего сайта интернет-магазин всего за неделю

2

Начали своими силами доставлять заказы: официанты, повара, менеджеры и управляющие выступали курьерами

3

Адаптировали меню под новые реалии и ввели ряд новых блюд, которые понравились гостям

4

Впервые за время работы компании начали доставлять свежесваренный горячий кофе домой

5

Ввели в работу операторов доставки, которыми также выступили наши действующие сотрудники

6

Оптимизировали решение для упаковки блюд и напитков с/с

7

Соблюдали все необходимые меры предосторожности для безопасности наших гостей и сотрудников









# ПРИОРИТЕТНЫМИ ЗАДАЧАМИ СТАЛИ:

КОФЕМАНИЯ  
COFFEEMANIA

1

Создание безупречного сервиса доставки: от формирования заказа до его получения

2

Сокращение времени доставки "click-to-eat"

3

Перенос привычного клиентского опыта из офлайн в онлайн

4

Диджитализация системы приема и обработки заказов

5

Поддержание коммуникации с гостем на должном уровне

6

Создание современного и удобного ИМ на новой платформе

7

Возможность "кастомизации" заказов в онлайн

8

Сохранение качества блюд и напитков

**Чтобы дополнительно  
порадовать наших гостей,  
сотрудники вручную  
подписывали открытки к  
заказам**

**#кофеманиядома**





# ЗА ПЕРИОД КАРАНТИНА МЫ ДОСТАВИЛИ:

**КОФЕМАНИЯ**  
**COFFEEMANIA**

**120 000+**

заказов  
СВОИМИ СИЛАМИ

**180 000+**

заказов  
с помощью агрегаторов доставки

**В офлайне мы привыкли к особым предпочтениям гостей и их индивидуальным пожеланиям к заказу. Важно было сохранить персонализированный подход и в онлайн**

"Мне, пожалуйста, домашнюю лапшу без лапши"

"Я буду яичницу из 3 белков и 1 желтка"

"К котлетам вместо лечо добавьте соус от весеннего салата без чеснока, пожалуйста, нам во всех КМ бесплатно меняют из-за аллергии"





## Это касается не только блюд и напитков:

**КОФЕМАНИЯ**  
**COFFEEMANIA**

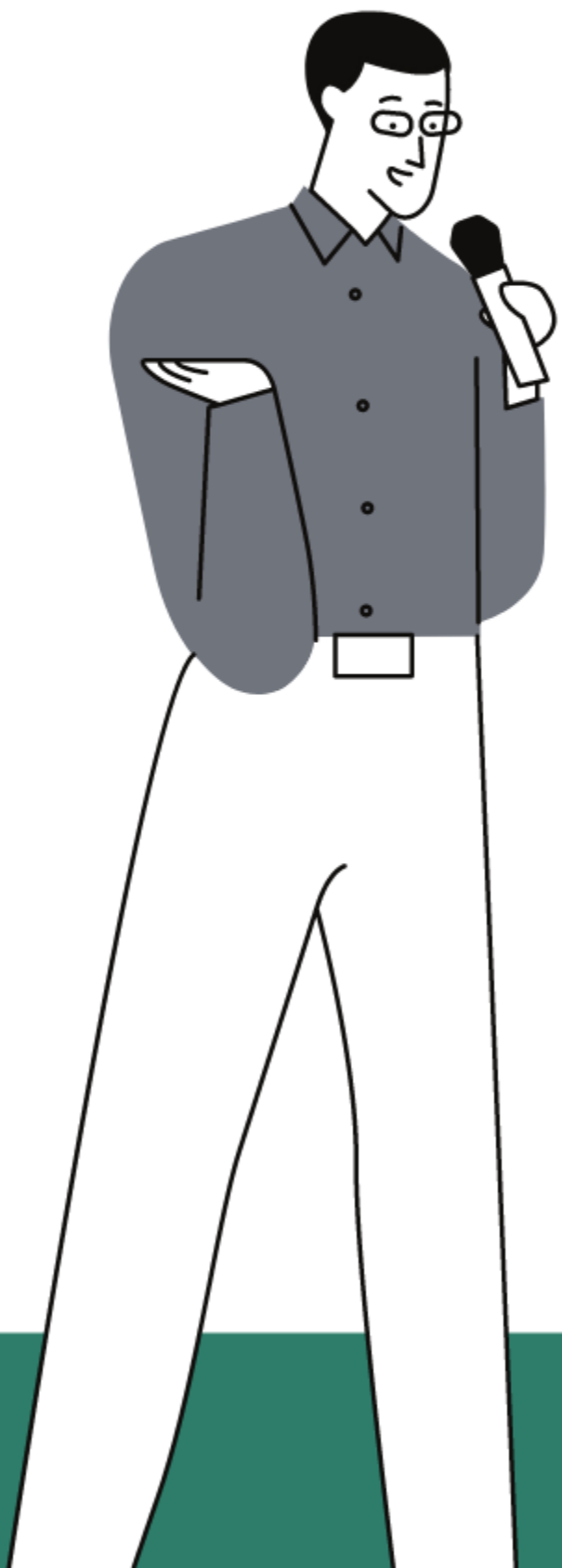
*"Я хотела порадовать своего коллегу и заказать у Вас еду для него. К сожалению, я не знаю его адреса. Мне неловко спрашивать адрес, так как хочется сделать сюрприз. Если Вам не будет сложно, то можете ему позвонить и сказать: "Для Вас готов заказ, подскажите, пожалуйста, по какому адресу Вам его доставить?"*

*"Эти сырники заказывает моя подруга для своего молодого человека, она сейчас находится в Китае и сама не может заказать доставку. Я тоже не нахожусь по указанному адресу, оставляю контактные данные адресата сырников. Завтра утром уже лучше связаться непосредственно с ним. И еще моя подруга очень просит добавить записочку с текстом: "Доброе утро, дорогой! Надеюсь, в следующий раз завтрак тебе буду готовить я =)"*

*"Могли бы вы донести до руководства, что не плохо бы сделать личный кабинет на сайте и не вводить каждый раз адрес доставки и платежные данные заново. Мы готовы заказывать напрямую через КМ, но Customer experience и скорость заказа на Агрегаторе, например, существенно лучше. Спасибо"*

## В РЕЗУЛЬТАТЕ:

КОФЕМАНИЯ  
COFFEEMANIA



Новый ИМ и мобильное приложение для iOS и Android

Собственный центр администрирования заказов Delivery Hub

Собственная курьерская служба

Оmnikanальная коммуникация, развитие обратной связи

Обновленное меню, в т.ч. блюда кулинарии

Среднее время доставки – сократилось на 22%

Концепция "Безопасный ресторан"

Взаимодействие с новыми сервисами для удобства гостей



# ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ ОНЛАЙН:

КОФЕМАНИЯ  
COFFEEMANIA

1

Полное и актуальное меню в real-time, с описанием и БЖУ

2

Возможность "кастомизировать" заказ, которой нет у конкурентов

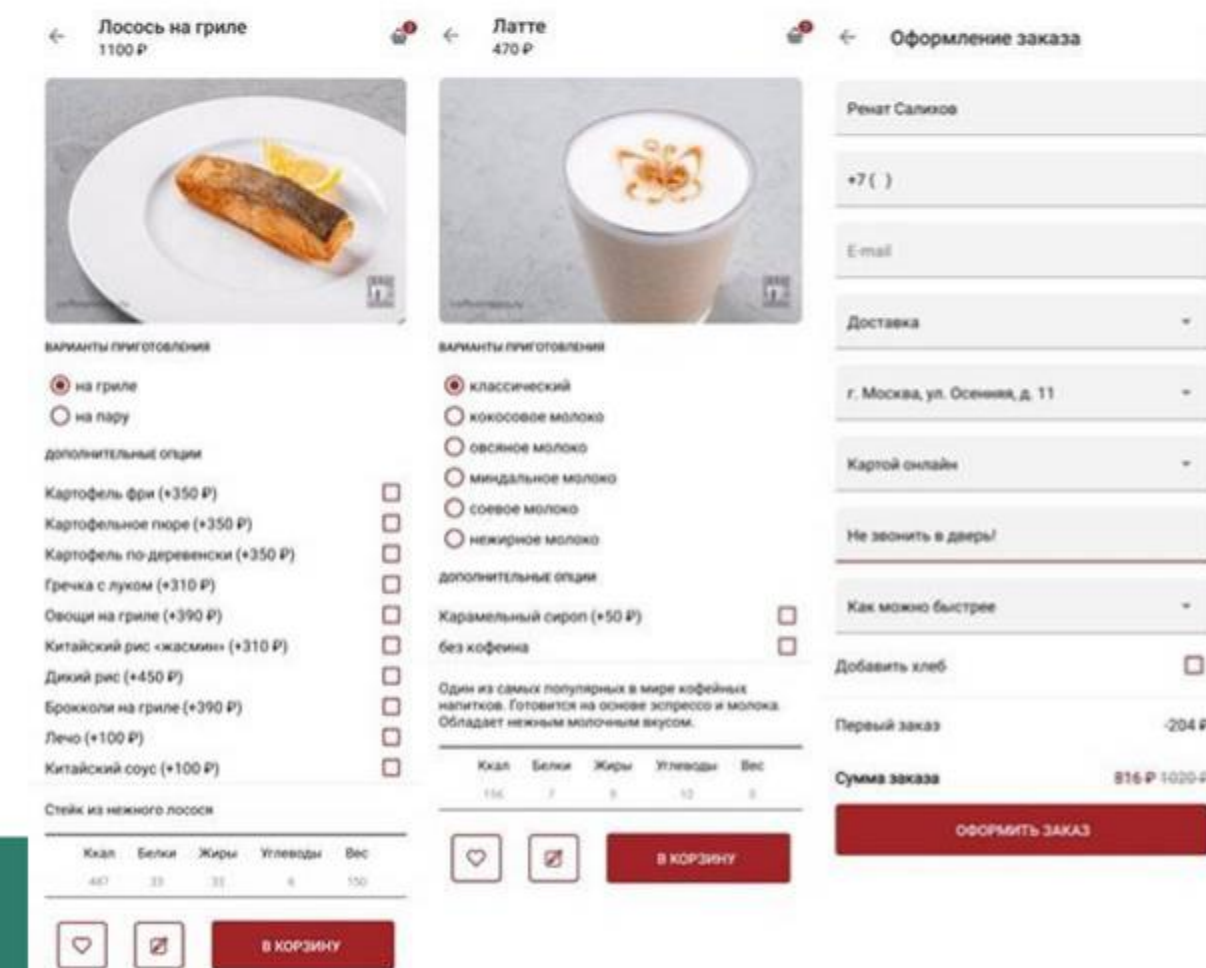


3

Демонстрация меню с учетом адреса доставки, времени и ресторана, выполняющего заказ

4

Возможность повтора заказа в 1 клик, сохранение предпочтений и данных гостя



# В РАМКАХ КОНЦЕПЦИИ "БЕЗОПАСНЫЙ РЕСТОРАН"

**КОФЕМАНИЯ**  
**COFFEEMANIA**

- ✓ В ресторане по возможности открываем гостю двери, чтобы минимизировать его контакт с поверхностями
- ✓ По запросу предоставляем маски и перчатки
- ✓ Обеспечили гостей электронным меню, разработав индивидуальные лендинги для каждого ресторана. По запросу подаем бумажное меню
- ✓ Сделали разлиновку и расставили столы на расстоянии 1,5 метра друг от друга
- ✓ При отказе гостя есть из посуды ресторана, подаем блюда и напитки в упаковке с собой
- ✓ Разграничили потоки гость/курьер на вход и выход. Главный вход для гостей, для курьеров – служебный
- ✓ Оборудовали залы и WC дезинфекторами



# СЕРВИСЫ, С КОТОРЫМИ МЫ ВЗАИМОДЕЙСТВОВАЛИ, РАЗВИВАЯ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

КОФЕМАНИЯ  
COFFEEMANIA

Яндекс.Еда

Delivery Club

KidsWay

MyPlu

попути.кофе



**Клиенты – это не только гости, но и сотрудники. Поэтому оптимизация рабочего процесса – также одна из приоритетных задач**

**#coffeemaniateam**





# ДЛЯ КОМАНДЫ:

1

Созданы дополнительные рабочие места, введены новые штатные единицы: операторы доставки и курьеры. Это позволило снизить общую нагрузку внутри команд

2

Разработана программа Delivery Hub, которая помогает собирать весь поток заказов с/с и на доставку в единой системе, сокращает скорость обработки заказов и позволяет операторам сосредоточиться на качестве их сборки

3

Предусмотрена специальная техника и форма/экипировка

*yes!*

## ПОСЛЕ ПАНДЕМИИ:

КОФЕМАНИЯ  
COFFEEMANIA

1 20 лет на рынке

2 35 ресторанов

3 3000+ сотрудников

4 14000+ гостей ежедневно

5 350+ позиций в меню

6 Совершенно новая программа лояльности

7 + 10% к среднему чеку в ИМ

8 + 7% рост доли положительных отзывов

9 500+ новых заказов через ИМ и приложение ежедневно

10 в 2 раза сократилось количество ошибок в заказах

11 Сервис доставки значительно улучшился за счет систематизированной работы всех подразделений команды





[WWW.COFFEEMANIA.RU](http://WWW.COFFEEMANIA.RU)  
[E.KOCHETOVA@COFFEEMANIA.RU](mailto:E.KOCHETOVA@COFFEEMANIA.RU)

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**