



ЗАМАНИЯ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЕТЬ СЕМЕЙНЫХ ПАРКОВ ПРИКЛЮЧЕНИЙ

ЛИДЕР В СЕГМЕНТЕ РАЗВЛЕЧЕНИЙ ДЛЯ ДЕТЕЙ И СЕМЕЙНЫХ РЕСТОРАНОВ

200 000+

гостей в сети ежемесячно

20

парков открыто в РФ, 2 строится

55 000+

кв.м. под управлением

3 000

праздников проводится
ежемесячно

СВОЯ

Фабрика Кухни

700+

человек
количество сотрудников

**КИД РОСК
SAFE**
управление рестораном



ПРАЗДНИКИ

ЗАМАНИЯ



СОБСТВЕННАЯ АНИМАЦИЯ

уникальные сценарии и
штатные аниматоры



ШОУ, КВЕСТЫ И МАСТЕР-КЛАССЫ

для всей семьи



ФОТО И ВИДЕО

фотосессии
и видеодневники



АКВАГРИМ

любой сложности,
включая групповой



СЕМЕЙНОЕ КАФЕ



100+

БЛЮД В МЕНЮ
И СПЕЦИАЛЬНОЕ
ДЕТСКОЕ МЕНЮ

ДО

450

ПОСАДОК
В КАФЕ

2

ФОРМАТА:
СЕМЕЙНЫЕ РЕСТОРАНЫ И
СЕМЕЙНЫЕ КАФЕ





ЗАМАНИЯ. СЕМЕЙНОЕ КАФЕ

ФАБРИКА КУХНЯ

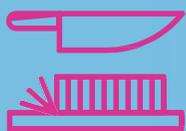
ЗАМАНИЯ



кондитерский цех,
производство уникальных
тортов и десертов

3550

тонн
тортиков
произведено



заготовки для кафе,
ресторанов и
парков развлечений



собственный
кейтеринг



А ЕЩЕ...



ДОСТАВКА ДОМАШНЕЙ ЕДЫ



СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТАРИФЫ

для особых детей и для
многодетных семей



СЧАСТЛИВЫЕ ЧАСЫ

бесплатные анимационные
программы в парках и онлайн



ЗАМАНИЯ

ЛЕТНИЕ ЛАГЕРЯ

для детей

ОНЛАЙН ПРОГРАММЫ

поздравления, онлайн няня,
мастер-классы

ВЫЕЗДНЫЕ ПРАЗДНИКИ

декорации,
собственный кейтеринг,
анимация и шоу

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА



ТРЕНИНГ-ЦЕНТР

профессиональная
подготовка персонала



CALL-ЦЕНТР

работа с гостями, сбор
статистических данных,
обработка отзывов



СОБСТВЕННАЯ IT-СИСТЕМА

автоматизация большинства
процессов работы с гостями
и управления парками



СЛУЖБА ЭКСПЛУАТАЦИИ

постоянный мониторинг
состояния безопасности парков
и игрового оборудования



МАМ-КОНТРОЛЬ

закрытый клуб гостей, проводящих
регулярные проверки парка

**ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ,
ДЕТСКИХ ДОМОВ**

**СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ С
ПРАВИТЕЛЬСТВОМ ГОРОДА
МОСКВЫ
«ЗДОРОВАЯ МОСКВА»**

ПРИЗНАННЫЙ ЛИДЕР РЫНКА



**Главная награда
в индустрии развлечений
«Золотой пони»
2017**



**2 премии
Золотой Медвежонок
«Лучший детский центр»
2017, 2018**



ЧТО ТАКОЕ LTV

И КАК ОН СВЯЗАН С КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



➤ LTV - LONG TIME VALUE

- ✓ Это сумма которую вам принесет клиент за всю «клиентскую жизнь»
- ✓ Больше LTV ➡ больше выручка ➡ меньше расходов на привлечение/рекламу ➡ больше прибыль
- ✓ Увеличить LTV можно через **1** увеличение среднего чека и **2** через количество чеков
- ✓ Количество чеков более интересно в долгосрочной перспективе
- ✓ Повторные покупки и сарафанное радио сделали Amazon лидером

➤ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

- ✓ Хороший КО - увеличивает возвратность гостя + увеличивает % рекомендаций
- ✓ Клиентский опыт – это не только покупка. Это взаимодействие на всех этапах. (customer journey map)
- ✓ Позиционирование бренда, узнаваемость на рынке;
- ✓ Уровень сервиса, культура общения сотрудников;
- ✓ Удобство взаимодействия, чистота и доступность точек продаж;
- ✓ Ненавязчивость рекламной кампании, работа с ожиданиями клиентов, политика лояльности

КАК ПОВЫСИТЬ LTV ЧЕРЕЗ NPS



И ВООБЩЕ ЧТО ТАКОЕ NPS

➤ ЧТОБЫ ЧТО ТО МЕНЯТЬ, НАДО ЧТО ТО ИЗМЕРЯТЬ

- ✓ NPS – Net promoter score, количество рекомендателей. Промоутеры – критики. Нейтралы – мимо.
- ✓ Зачем считать?
- ✓ Как считать?
- ✓ Где считать? Online vs offline
- ✓ Отзовики, Uscan, соц. Сети
- ✓ Обязательность в работе с обратной связью

➤ ФОРМУЛА СЧАСТЬЯ

- ✓ Высокий NPS - ➡ больше рекомендателей ➡ ниже расходы на привлечение ➡ выше LTV
- ✓ 77% ТОП-менеджеров уверены, что позитивные впечатления потребителей лучше любой рекламы развивают бренд (ORACLE)
- ✓ 65% участников рынка готовы платить больше, если имеют положительный customer experience Данные American Express показывают, что (American Express)
- ✓ > 75% компаний уверены, что у них лучший клиентский опыт, тогда как с этим согласны только 8-10% клиентов (Bain & Company)

➤ CRM КАК ПРОЦЕСС

- ✓ Быть одержимым клиентом – одно из главных правил Амазон
- ✓ Прислушиваться к клиентам – да, но важнее предугадывать их желания
- ✓ Участники – все сотрудники компании

➤ CRM КАК ИТ СИСТЕМА

- ✓ Сначала процесс – потом автоматизация
- ✓ Коробочные решения vs собственной разработки
- ✓ CRM без интеграции не работает
- ✓ А еще Система Лояльности, чат боты, рассылки, кол центр, роботы

Я постоянно напоминаю своим сотрудникам, что они должны пребывать в страхе и каждое утро просыпаться в ужасе. Но не из-за конкурентов, а из-за клиентов. Именно клиенты сделали наш бизнес таким, какой он есть сейчас. С клиентами нас связывают тесные отношения, и мы обязаны им очень многим. Мы знаем, что они будут лояльны нам, пока кто-нибудь другой не предложит им лучший сервис»

Джефф Безос, письмо акционерам, 1998 г.

КАК СДЕЛАТЬ ИЗ ХЕЙТЕРА ЕВАНГЕЛИСТА



➤ ЕСЛИ КТО-ТО ВАС РУГАЕТ, ЗНАЧИТ ХОЧЕТ ВАМ ПОМОЧЬ

- ✓ Критика - это очень ценная обратная связь
- ✓ ОС необходимо бережно собирать, работать с ней

➤ МАМ КОНТРОЛЬ

- ✓ Мама самые лучшие критики



ПАВЕЛ КОВШАРОВ

мы открытая компания - обо всем
можно подробно узнать от CEO

PKOVSHAROV.RU

личный блог

FB - PAVEL.KOVSHAROV.ZAMANIA



ДЕТИ МЕНЯЮТ НАШУ ЖИЗНЬ НАВСЕГДА!

zamania.ru



ЗАМАНИЯ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЕТЬ СЕМЕЙНЫХ ПАРКОВ ПРИКЛЮЧЕНИЙ

СJM И КРОСС-КОМАНДНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Кто наш клиент?

Клиенты сгруппированы по признакам

- потребность (визит, праздник)
- пол и состав (мама + ребёнок, папа + ребёнок, родители + дети и тп)
- возраст детей
- география

Наш клиент

сложная конструкция из Родителей и их детей, интересы которых должны быть учтены и проанализированы при определении ЦЕЛЕЙ и ОЖИДАНИЙ



СТАДИИ, КОТОРЫЕ ПРОХОДИТ КЛИЕНТ



**ГОСТЬ С БИЛЕТОМ
«ДЕНЬ СЧАСТЬЯ»**



поиск информации и компании или спонтанное решение при нахождении в охватном радиусе



визит в парк



попадание в систему лояльности и стимулирование повторных визитов и/или переход в статус гостя в проводящего у нас свои Праздники

СТАДИИ, КОТОРЫЕ ПРОХОДИТ КЛИЕНТ



БАНКЕТ



поиск информации и компании



изучение продукта в сетях



звонок в колл-центр и/или визит в парк



оформление заказа и процесс формирования его составляющих до праздника



проведение праздника



попадание в систему лояльности и стимулирование повторных праздников или визитов в парк в качестве гостя Дня Счастья

ТОЧКИ КОНТАКТА

ОНЛАЙН

- контекст seo таргет
- сайт и социальные сети
- карты
- агрегаторы
- отзывы
- рассылки смс чаты e-mail

ОФФЛАЙН

- реклама в тч наружная, внутри ТЦ
- колл-центр
- сотрудники
- инфраструктура парка
- бизнес-процессы технологии

БАРЬЕРЫ

Работа digital маркетолога

ООО «Замания» Общество с ограниченной ответственностью «Замания»
ОГРН 5167746409364, ИНН 9715285760
г. Москва, Новодмитровская Б., 23, стр. 2, 6 этаж, помещение 1



СОГЛАСИЕ С ПРАВИЛАМИ
посещения и поведения в семейных парках приключений и кафе «Замания» (ООО «Замания», далее – «Парк»)

город _____ «___» _____ 20__ г.

Настоящим я, _____
(Ф.И.О. законного представителя и/или сопровождающего – далее Сопровождающий)

документ, удостоверяющий личность: _____, выдан «___» _____ г.
(наименование документа) (номер документа)

_____, проживающий(ая) по адресу:
(кем выдан документ удостоверяющий личность)

_____, Контактный телефон: _____

e-mail: _____, являющийся законным представителем (далее «Сопровождающий») несовершеннолетнего(их) ребенка/детей
(Ф.И.О., дата рождения ребенка/детей) (указать родство)

(далее – «Ребенок»/ «Дети»)
подписывая настоящее Согласие подтверждаю, что я ознакомлен и согласен с условиями публичного договора, изложенными в Правилах Парка, доступных для ознакомления на информационном стенде Парка и являющихся неотъемлемой частью настоящего Согласия, включая, но не ограничиваясь:

- Обязуюсь соблюдать данные Правила, разъяснить Ребенку/Детям порядок соблюдения данных Правил и нести гражданско-правовую ответственность за несоблюдение и/или ненадлежащее соблюдение Правил, в том числе, но не ограничиваясь:
 - на Игровой территории Сопровождающий и Ребенок/Дети должны находиться в носках. Запрещено находиться на Игровой территории в обуви;
 - на территории Парка и семейного кафе Замания, запрещается: в целях соблюдения норм санитарно-эпидемиологических норм и правил проносить на территорию Парка (в частности на территорию семейного кафе Замания) продукты питания и напитки, приобретенные вне Парка, за исключением диетического и детского питания;
 - приобретение входного билета (браслета) гарантирует право входа и нахождения в Парке на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, того количества времени, на которое приобретен входной билет. В случае, если Гости/Сопровождающий находился в Парке меньшее количество времени, чем то, на которое им был приобретен в Парк, то стоимость посещения Парка изменению в меньшую сторону не подлежит, указано выше, в ООО «Замания» считается исполненным все свои обязательства перед Гостем/Сопровождающим в полном объеме. Компенсация неиспользованного Гостем/Сопровождающим количества времени не производится;
- при заполнении настоящего Согласия Сопровождающий обязуется указывать о себе и Ребенку/Детях достоверную информацию.
- При нахождении Ребенка/Детей в возрасте до 5 (пяти) лет в зоне игровой площадки Парка, предназначенной для детей старше 5 лет, принимаю личную ответственность за все риски, которые могут возникнуть при нахождении Ребенка/Детей в такой зоне игровой площадки Парка;
- Гарантирую отсутствие у Ребенка/Детей психических и инфекционных заболеваний. В случае наличия у Ребенка/Детей особых заболеваний, аллергии, а также наличия иных противопоказаний для участия в какой-либо игровой деятельности и/или использования игровых элементов Парка, Сопровождающий Ребенка/Детей обязан сообщить об этом сотрудникам Парка, а также сотрудникам Парка, оказывающим услуги на конкретных игровых элементах при посещении их Ребенком/Детями;
- Подтверждаю отказ от претензий к Парку, в случае причинения ущерба здоровью и/или имуществу Сопровождающего и/или Ребенка/Детей, если такой ущерб возник в период нахождения в Парке в результате несоблюдения Правил Парка в общем и правил использования игровых элементов в частности, в том числе, но не ограничиваясь, в результате действий и/или бездействий Сопровождающего;
- При приобретении билета на часовое посещение Сопровождающие обязаны отслеживать время пребывания сопровождаемого Ребенка/Детей в Парке и своевременно вносить оплату за продление времени пребывания Ребенка/Детей в Парке;
- Настоящим Сопровождающий подтверждает и соглашается с тем, что Парк не оказывает услуг присмотра за детьми и Ребенком/Детями и не несет ответственности за детей, находящихся на территории Парка и не осуществляет надзора над ними. Вся ответственность за нахождение детей в общем и Ребенка/Детей в частности на территории Парка лежит на Сопровождающем;
- Если Сопровождающий не является законным представителем Ребенка/Детей, то настоящим Согласием он подтверждает, что получил согласие от законных представителей Ребенка/Детей на его нахождение в Парке, а также подтверждает, что несет ответственность за соблюдение пункта 1 настоящего Согласия.
- В случае приобретения Сопровождающим билетов по льготным тарифам «Большая семья» и «Особые дети», Сопровождающий выражает свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», а именно: выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии, в том числе с помощью технических средств с документов, подтверждающих их право приобретать билеты по указанным тарифам.
- В целях идентификации Сопровождающего, оформившего настоящее Согласие, и Ребенка/Детей, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», подписывая настоящее Согласие я выражаю свое согласие на обработку моих персональных данных, а именно сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) персональных данных Парком.

Хочу Не хочу получать информацию о мероприятиях, проводимых Парком, а также о специальных предложениях на услуги Парка по электронной почте.

В целях получения указанной информации, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», подписывая настоящее Согласие я также выражаю свое согласие на передачу Парком моих персональных данных и персональных данных Ребенка/Детей для обработки ООО «Замания» (ОГРН 5167746409364, ИНН 9715285760, адрес: 127015, г. Москва, Новодмитровская Б., 23 стр. 2, 6 этаж, помещение 1), которому Парк поручил запись, систематизацию, накопление, хранение, обезличивание, использование персональных данных указанных в настоящем Согласии персональных данных в указанным в настоящем абзаце целях.

Срок действия согласий на обработку персональных данных и срок обработки персональных данных действует с даты подписания настоящего Согласия и бесспорно. Настоящим я подтверждаю, что мне известно и понятно, что в случае икания прекратить обработку моих персональных данных я вправе направить в адрес Парка письменное уведомление с требованием прекратить обработку моих персональных данных, а Парк обязуется выполнить указанное требование в течение 10 (десяти) рабочих дней.

Сопровождающий _____ / _____
(подпись) (Фамилия Имя Отчество)

Согласие бумажное стало электронным, электронное станет быстрее

Сделки ☆ | Фильтр + поиск

Нет сделок, требующих оперативной реакции

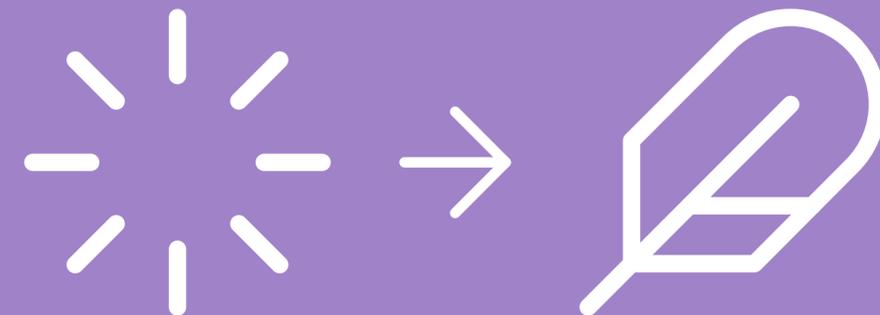
Сделка	Стадия сделки	Дела	Клиент	Сумма/Валюта	Ответственный	Дата создания	Путь клиента	Парк	Hash	Время начала	Время окончания
Вход в парк	Верификация			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ Вива		18.04.2022 11:09:52	
Вход в парк	Верификация			0.00 руб.	Менеджер парка Альтаир	сегодня		ТРЦ Альтаир Ярославль		18.04.2022 11:09:23	
Вход в парк	Верификация			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ Новомосковский		18.04.2022 11:08:42	
Вход в парк	Верификация			0.00 руб.	Менеджер парка Киров	сегодня		ТЦ Глобус Киров		18.04.2022 11:06:52	
Вход в парк Повторная сделка	Верификация			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ Авиаларк		18.04.2022 11:05:24	
Вход в парк Повторная сделка	Верификация			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТРЦ Максимум Воронеж		18.04.2022 11:05:16	
Вход в парк	Верификация			0.00 руб.	Менеджер парка Киров	сегодня		ТЦ Глобус Киров		18.04.2022 11:04:43	
Вход в парк	Верификация			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТРК Европолис (бывш. «Золотой Вавилон»)		18.04.2022 11:02:33	
Вход в парк	Верификация			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ Косино Парк		18.04.2022 11:00:42	
Вход в парк Повторная сделка	Верификация			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ РИО		18.04.2022 10:59:26	
Вход в парк Повторная сделка	Верификация			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ Косино Парк		18.04.2022 10:55:06	
Вход в парк	Вошёл в парк			0.00 руб.	Менеджер Парка ТЦ Фамилион	сегодня		ТЦ Фамилион (Камчатка)		18.04.2022 10:51:24	
Вход в парк Повторная сделка	Вошёл в парк			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ Зеленопарк		18.04.2022 10:50:38	
Вход в парк Повторная сделка	Вошёл в парк			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ Зеленопарк		18.04.2022 10:50:33	
Вход в парк Повторная сделка	Вошёл в парк			0.00 руб.	Z Bot	сегодня		ТЦ Косино Парк		18.04.2022 10:47:54	
Вход в парк	Вошёл в парк			0.00 руб.	Менеджер парка Киров	сегодня		ТЦ Глобус Киров		18.04.2022 10:47:21	

БАРЬЕРЫ

Работа с вовлечением всех отделов команды

В стремлении
удовлетворить клиента
Праздником он стал
громоздким и продажа
с точки зрения клиента
стала усложнённой

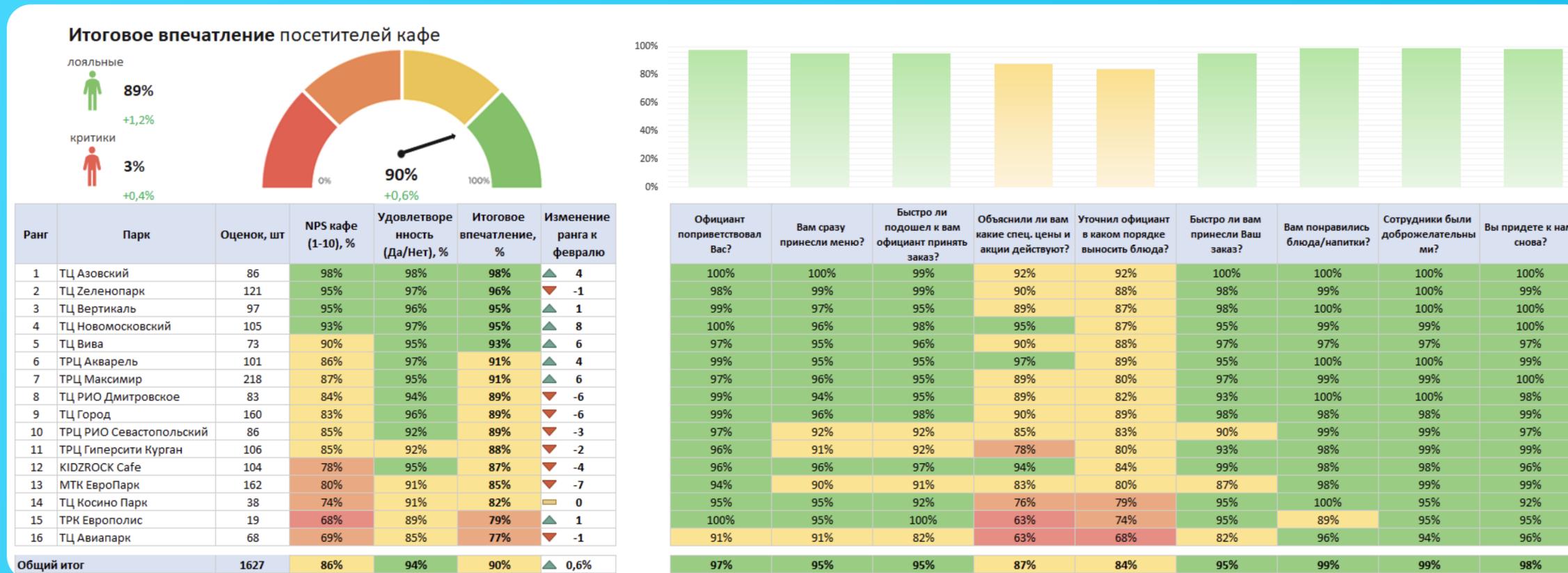
Долго грузились
презентации —
стали высылать
лёгкие файлы



ИНТЕРВЬЮ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

NPS кафе — гости делятся своим мнением от посещения кафе в парках Замании

QR-код на плейсмейте в кафе



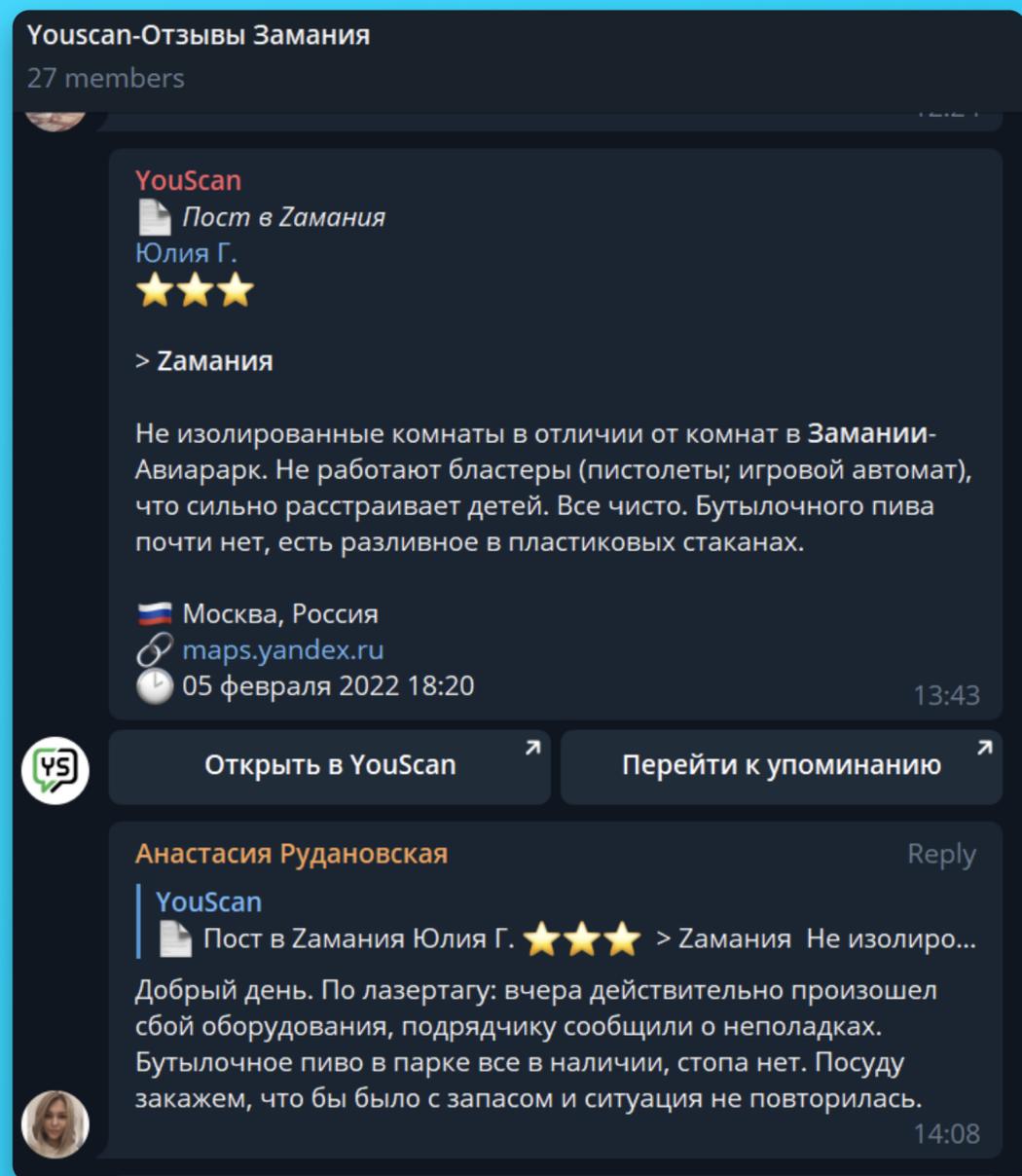
Дорогой гость, приглашаем пройти опрос о качестве нашего обслуживания!

- ПЕРЕЙДИ ПО QR-КОДУ
- ОТВЕТЬ НА НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ
- ПОЛУЧИ СЛАДКИЙ КОМПЛИМЕНТ

*Автоматизированный онлайн дашборд по результатам опросов гостей

ИНТЕРВЬЮ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

Автоматический мониторинг отзывов Youscan — агрегатор обратной связи гостей, с нешаблонными ответами



Youscan-Отзывы Замания
27 members

YouScan
Пост в Замания
Юлия Г.
★★★★

> Замания

Не изолированные комнаты в отличии от комнат в Замании-Авиарарк. Не работают бластеры (пистолеты; игровой автомат), что сильно расстраивает детей. Все чисто. Бутылочного пива почти нет, есть разливное в пластиковых стаканах.

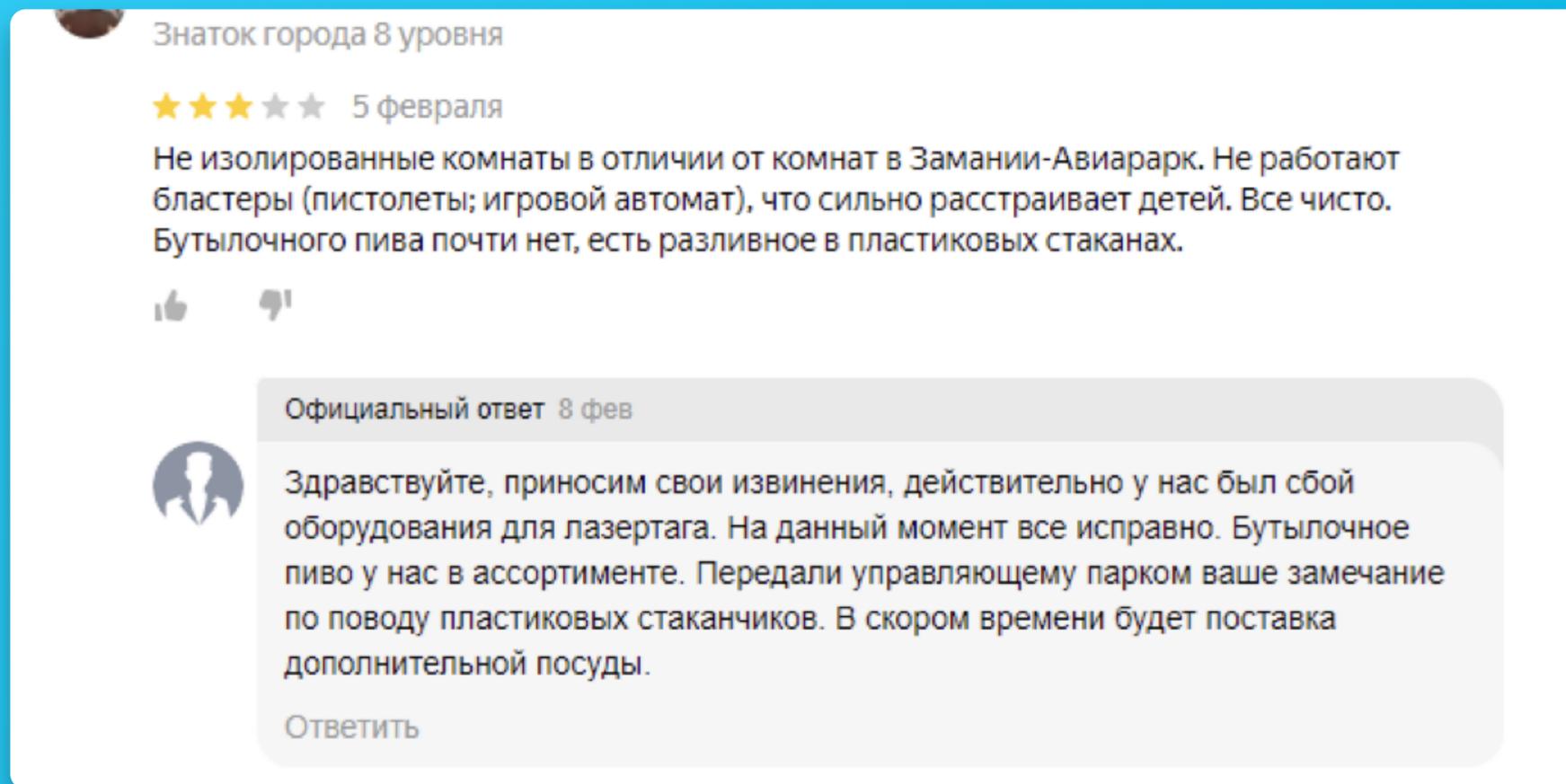
Москва, Россия
maps.yandex.ru
05 февраля 2022 18:20 13:43

Открыть в YouScan | Перейти к упоминанию

Анастасия Рудановская Reply

YouScan
Пост в Замания Юлия Г. ★★★★★ > Замания Не изолиро...

Добрый день. По лазертагу: вчера действительно произошел сбой оборудования, подрядчику сообщили о неполадках. Бутылочное пиво в парке все в наличии, стопа нет. Посуду закажем, что бы было с запасом и ситуация не повторилась. 14:08



Знаток города 8 уровня

★★★★★ 5 февраля

Не изолированные комнаты в отличии от комнат в Замании-Авиарарк. Не работают бластеры (пистолеты; игровой автомат), что сильно расстраивает детей. Все чисто. Бутылочного пива почти нет, есть разливное в пластиковых стаканах.

Официальный ответ 8 фев

Здравствуйте, приносим свои извинения, действительно у нас был сбой оборудования для лазертага. На данный момент все исправно. Бутылочное пиво у нас в ассортименте. Передали управляющему парком ваше замечание по поводу пластиковых стаканчиков. В скором времени будет поставка дополнительной посуды.

Ответить

Пример работы бота в телеграмм, с оперативной реакции ответственных лиц

ИНТЕРВЬЮ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

Агрегация всех обращений гостя с типом жалоба и обработка согласно стандарту:

через ответственных лиц в течение 3 дней



генерация автопромокода в случае жалобы на скидку в наших парках

ОБУВАЕМСЯ В ТУФЛИ КЛИЕНТА

Новые парки –
исследуются командой
с позиции и РОДИТЕЛЕЙ и РЕБЁНКА

Тестирование продуктов
командой и партнерами, коллегами,
друзьями – явное и тайное

КЕЙСЫ

ВЫПУСКНЫЕ
фин. директор

ЛАГЕРЬ
HR директор

ДНИ РОЖДЕНИЯ
большинство
сотрудников

ДЕНЬ СЧАСТЬЯ
все сотрудники
и их дети