

ВЗАИМОСВЯЗЬ ИССЛЕДОВАНИЙ И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ КЛИЕНТОВ



Ирина Никонорова,
руководитель отдела исследований
и клиентского сервиса «Глобус»





Более 185 лет назад Франц Брух основал торговую компанию, пообещав клиентам «самое надежное и качественное обслуживание»

Франц Брух



ГЛОБУС В РОССИИ

19 гипермаркетов в 8 регионах
Москва, МО, Ярославль, Владимир, Рязань,
Тверь, Тула, Калуга

ОФЛАЙН и **ОНЛАЙН** каналы продаж

Более **5 МЛН.** участников бонусной
программы

Более **3 ТЫС.** поставщиков и партнёров

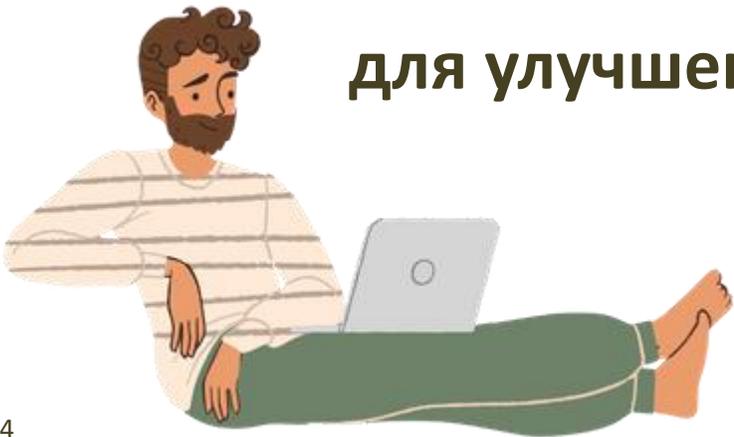
11 ТЫС. сотрудников



Какие каналы обратной связи дают наибольший отклик?

**Какие исследования позволяют
экстраполировать обращения клиентов на всю
базу?**

**Как применять полученную информацию
для улучшения бизнеса?**



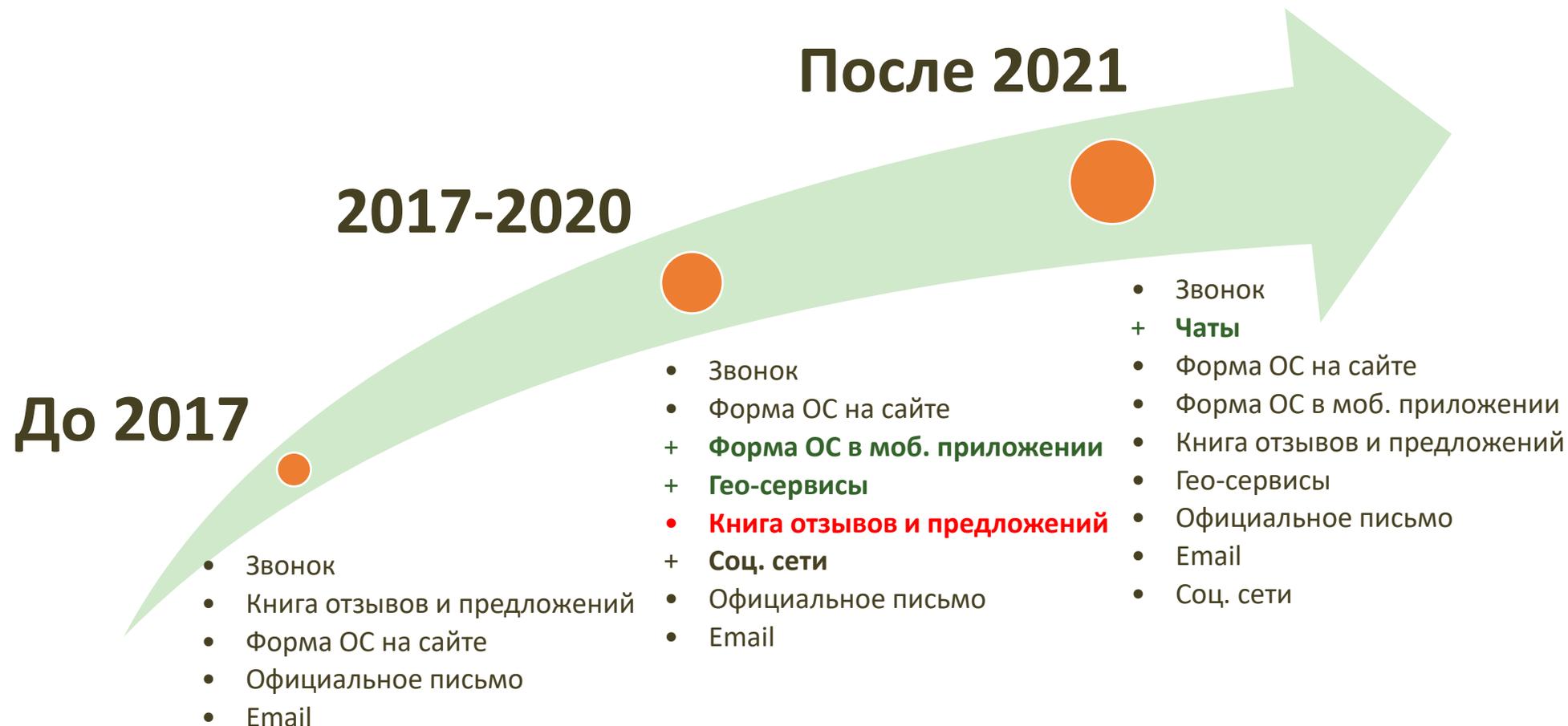
Эволюция работы с обратной связью от клиентов

■ Исследования

■ Работа с обращениями



Каналы взаимодействия



Исследования



Онлайн-сообщество

900 участников

ОЧНЫЕ и **ОНЛАЙН** активности

Оперативные и качественные данные

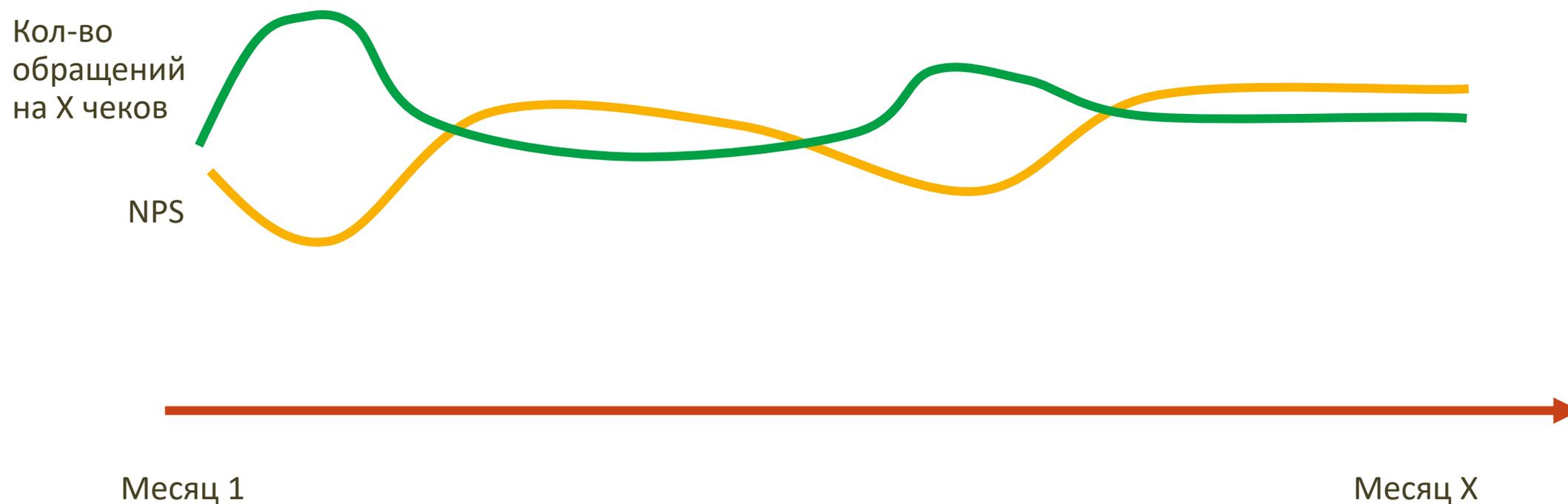
Вовлечение клиентов в жизнь компании



**СООБЩЕСТВО
ЭКСПЕРТОВ**



Экстраполяция обращений клиентов на всю базу



Эффект для бизнеса:

Сокращение кол-ва претензий на X чеков по сети на 25%

Сокращение повторных обращений

Возможность масштабировать результаты на всю базу

КЛИЕНТОВ



ВОПРОСЫ?



Ирина Никонорова,
руководитель отдела исследований
и клиентского сервиса «Глобус»

