

METRO

METRO TOTAL CX STRATEGY



WHOLESALE
PRICES **N°1**



Денис Марфутин

Executive MBA Antwerpen Management School, Бельгия
лидерская программа MIT, Бостон США

2022 – METRO Russia

- Директор по электронной коммерции



2019 - 2022 X5 Retail Group, E-Commerce

- Директор по маркетингу



2006 - 2019 Ford Motor Company

- Управляющий директор бизнеса «Сервис и Запчасти»
- Директор по Маркетингу
- Старший финансовый контролер



- Лауреат премий **Лучший директор по маркетингу**, **Золото Effie**, Silver Mercury, Tagline Awards, E-Com Awards.
- Преподаватель РАНХиГС, ВШЭ, Skillbox

Telegram: @DYNME



METRO –

№1 ПОСТАВЩИК
ПО ОПТОВЫМ ЦЕНАМ

№1 ПОСТАВЩИК
ДЛЯ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

TOP 3 E-GROCERY



91

ТЦ в 51 регионе



11 000

сотрудников
В России



20

лет в России



2,4 млрд
евро

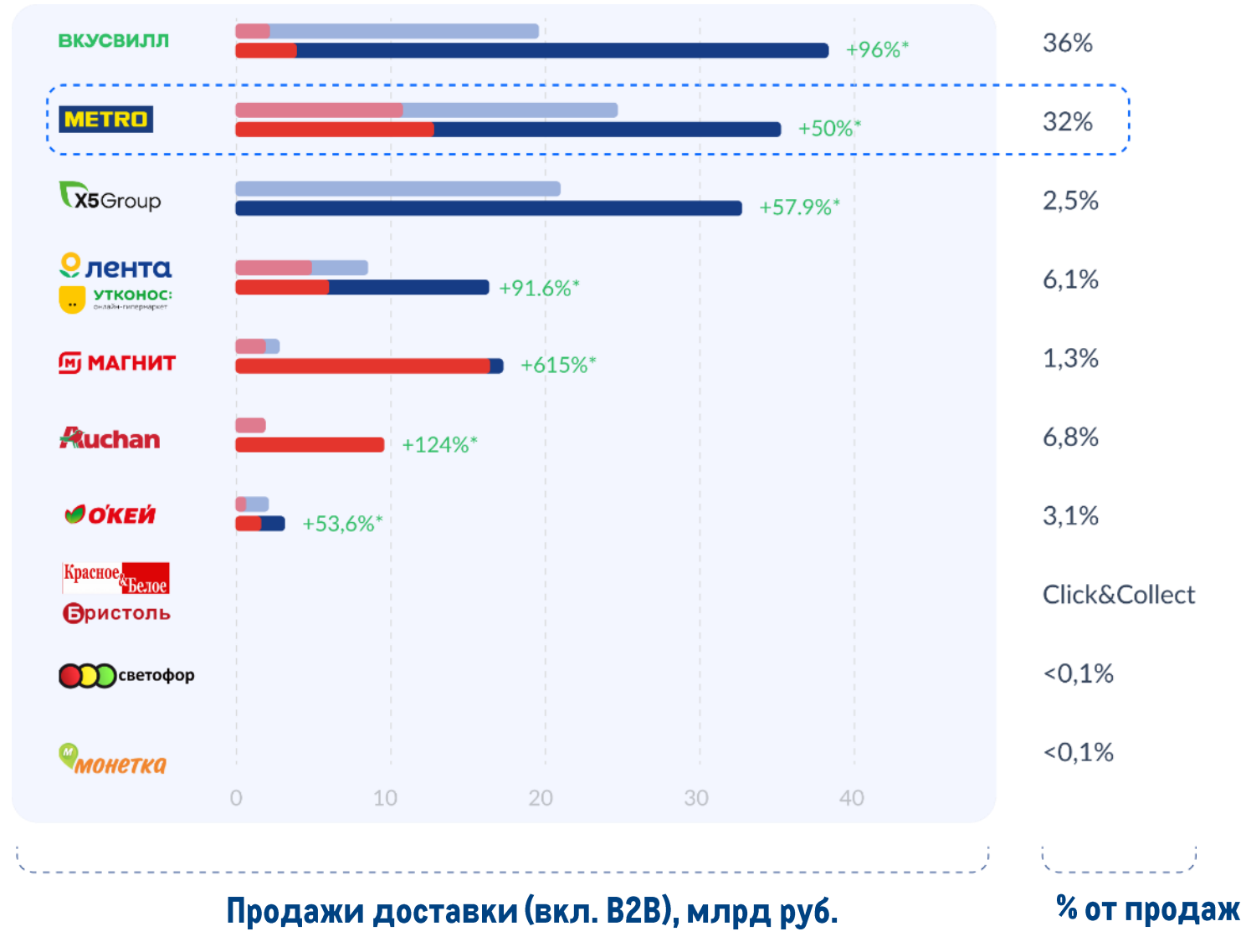
Продажи компании в
2020/2021 FY



11

Место в рейтинге 50
крупнейших
иностраннных
компаний в России по
версии FORBES

МЕТРО – В ТОП 3 ОНЛАЙН РИТЕЙЛЕРАХ ПО ИТОГАМ 2022 ГОДА



КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРЫ E-COMM

**>40K**

товаров

**6M**уникальных посетителей
в месяц**60/40**

приложение vs сайт

**>25K**

заказов в день

**17M**сессий на сайте и в
приложении**51**

регион России



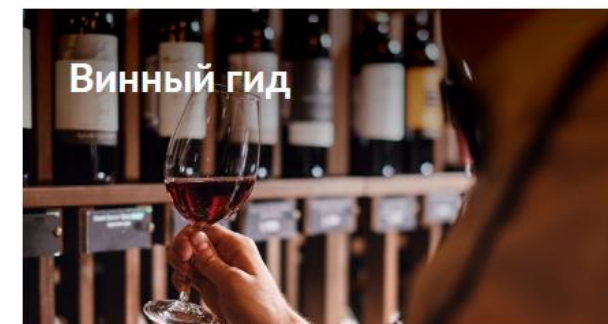
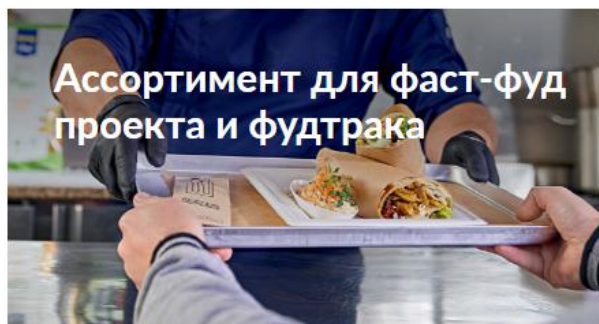
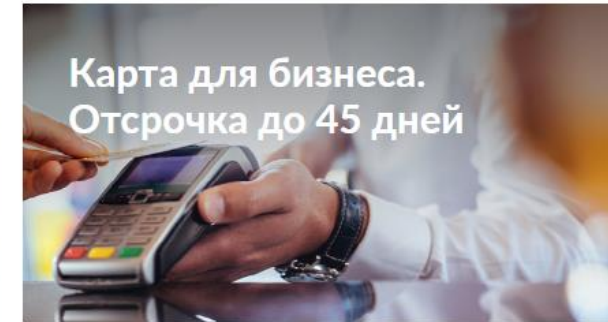
CX CHALLENGE

**ОДИН МАГАЗИН –
6 РАЗНЫХ ТИПОВ
КЛИЕНТОВ**



METRO

НОРЕСА КЛИЕНТЫ



ТРЕЙДЕРЫ / МАГАЗИНЫ РЯДОМ С ДОМОМ

Проходим по ценам

Тысячи товаров для вашего магазина
под одной крышей



Смотреть каталог



Оформить карту METRO



Широкий ассортимент для вашего бизнеса

Аптеки/товары
для здоровья



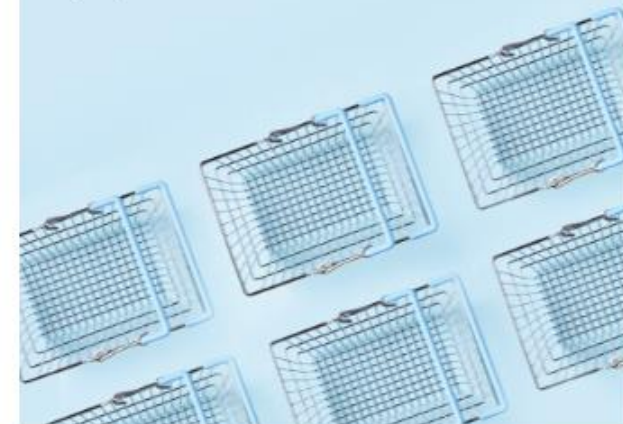
Магазины
бытовой химии



Магазины у
дома



Магазины с
высоким
трафиком



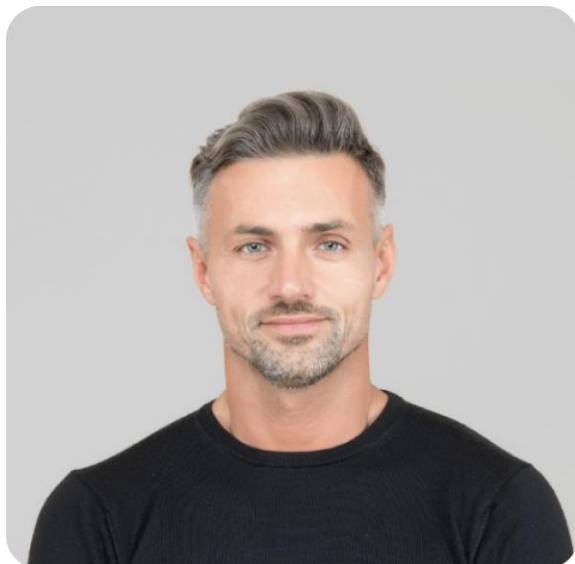
Алкомаркеты



Зоомагазины



РОЗНИЧНЫЕ КЛИЕНТЫ



Оффлайн-покупатели

43 года (М-57%)

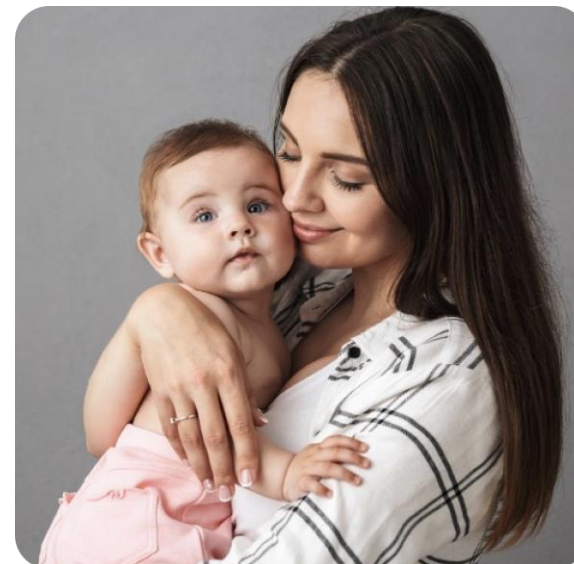
>4 500 руб.
средний чек



Оmnиканальные покупатели

38 лет (М/Ж 50/50)

>6 000 руб.
средний чек



Онлайн-покупатели

35 лет (Ж-70%)

>4 500 руб.
средний чек

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ И TOTAL CX METRO

КАНАЛ	B2B-клиенты	B2C-клиенты
Торговый центр	 Единый онлайн-каталог	
	 Весь ассортимент ТЦ, 35-40K SKU	
	 Цена полки, скидка при покупке нескольких штук	
Самовывоз	По условиям B2B-доставки	По условиям B2C-доставки + Розничный алкоголь
Доставка	 B2B интернет-магазин	 B2C интернет-магазин + приложение + партнеры
	 3-4K SKU, включая оптовый алкоголь	 35-40K SKU
	 Индивидуальные цены	 Онлайн-цены

РЕШЕНИЯ



METRO

РЕШЕНИЕ 1 – МНОГОУРОВНЕВЫЙ ЦЕННИК

Большинство наших ценников многоуровневые, на них указаны три цены - регулярная, мелкооптовая и оптовая. Все цены с учетом НДС.



РЕШЕНИЕ 2 – ONLINE-ПЛАТФОРМЫ И FULFILLMENT МОДЕЛЬ

B2B клиенты

B2C клиенты

MSHOP

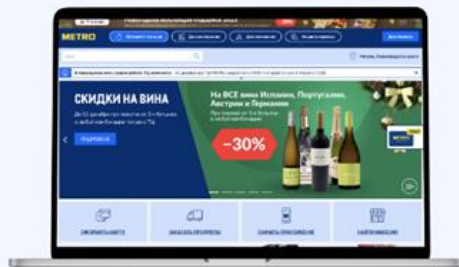
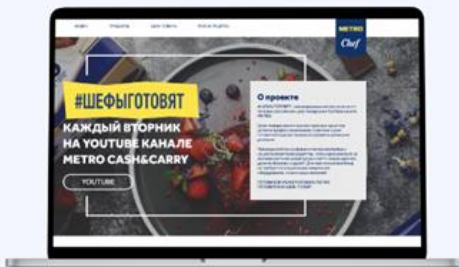
САЙТ

APP

SBERMARKET

ДРУГИЕ

ЗАКАЗ



ежемесячная аудитория, млн визитов

0,2

3

6

СБОРКА И ДОСТАВКА



маршрутизация до службы доставки партнеров, интегрированная с платформами MCC



NEW!

MSHOP МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ B2B

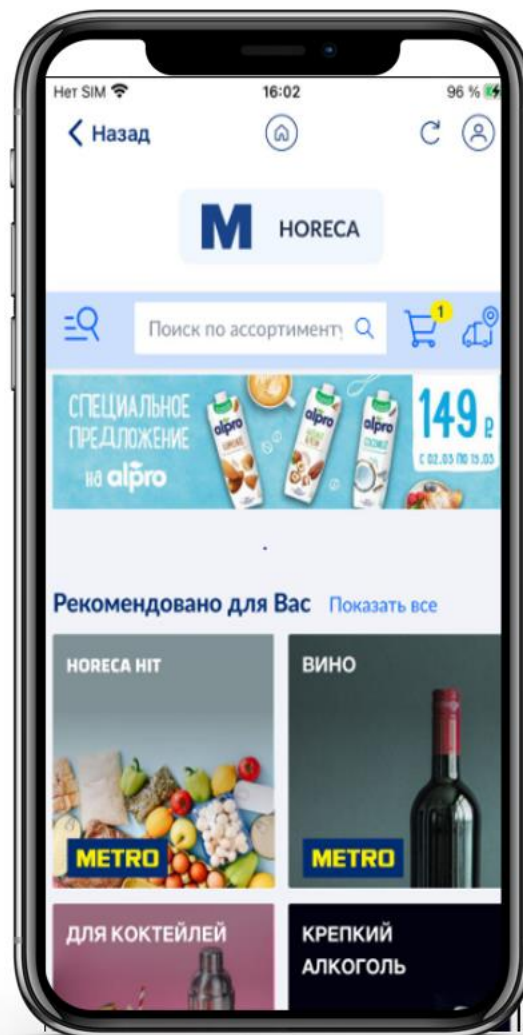
НОВЫЙ ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ПРИЕМА ЗАКАЗОВ ОТ B2B КЛИЕНТОВ

✓ **ДЛЯ ТРЕЙДЕРОВ И NORECA**
ЕДИНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ
Доступно на iOS & Android

✓ **ПРОСТАЯ**
АВТОРИЗАЦИЯ

✓ **ПУШ-СООБЩЕНИЯ**
ПРО НОВЫЕ АКЦИИ

✓ **24/7 ПРИЕМ ЗАКАЗОВ**



✗ ~~**ЗВОНКИ СВОЕМУ**~~
~~**МЕНЕДЖЕРУ**~~

✗ ~~**НУЖНО БЫТЬ В**~~
~~**ОФИСЕ**~~

✗ ~~**НУЖЕН КОМПЬЮТЕР**~~
~~**ДЛЯ ЗАКАЗА**~~

РЕШЕНИЕ 3 – ОТКРЫТЬ ВХОД БЕЗ КАРТЫ

ВХОД
ДЛЯ ВСЕХ



РЕШЕНИЕ 4 – ГАРАНТИЯ НИЗКОЙ ЦЕНЫ

МЕТРО №1 по оптовым
ценам*



66%

Заполните несколько полей, чтобы
получить кешбэк:

* Город, в котором находится магазин

* Выберите название магазина

* [Поделиться геопозицией](#)

[Инструкция](#)

Ваша карта METRO: 6430101000988402011775

ЕЩЕ ДО ПОКУПКИ. ПОЛУЧИТЕ РАЗНИЦУ В 3 КЛИКА! МЕНЯЕМ ПРАВИЛА: ДАРИМ КЕШБЭК ЕЩЕ ДО ПОКУПКИ. ПОЛУЧИТЕ

КАК ПОЛУЧИТЬ **КЕШБЭК**

1



ИЩИТЕ ТОВАРЫ³ ДЕШЕВЛЕ

Найдите товары в других магазинах⁴
дешевле, чем в METRO

2



СФОТОГРАФИРУЙТЕ ЦЕННИК

товара и отправьте его нам через форму
регистрации

3



ПОЛУЧИТЕ РАЗНИЦУ

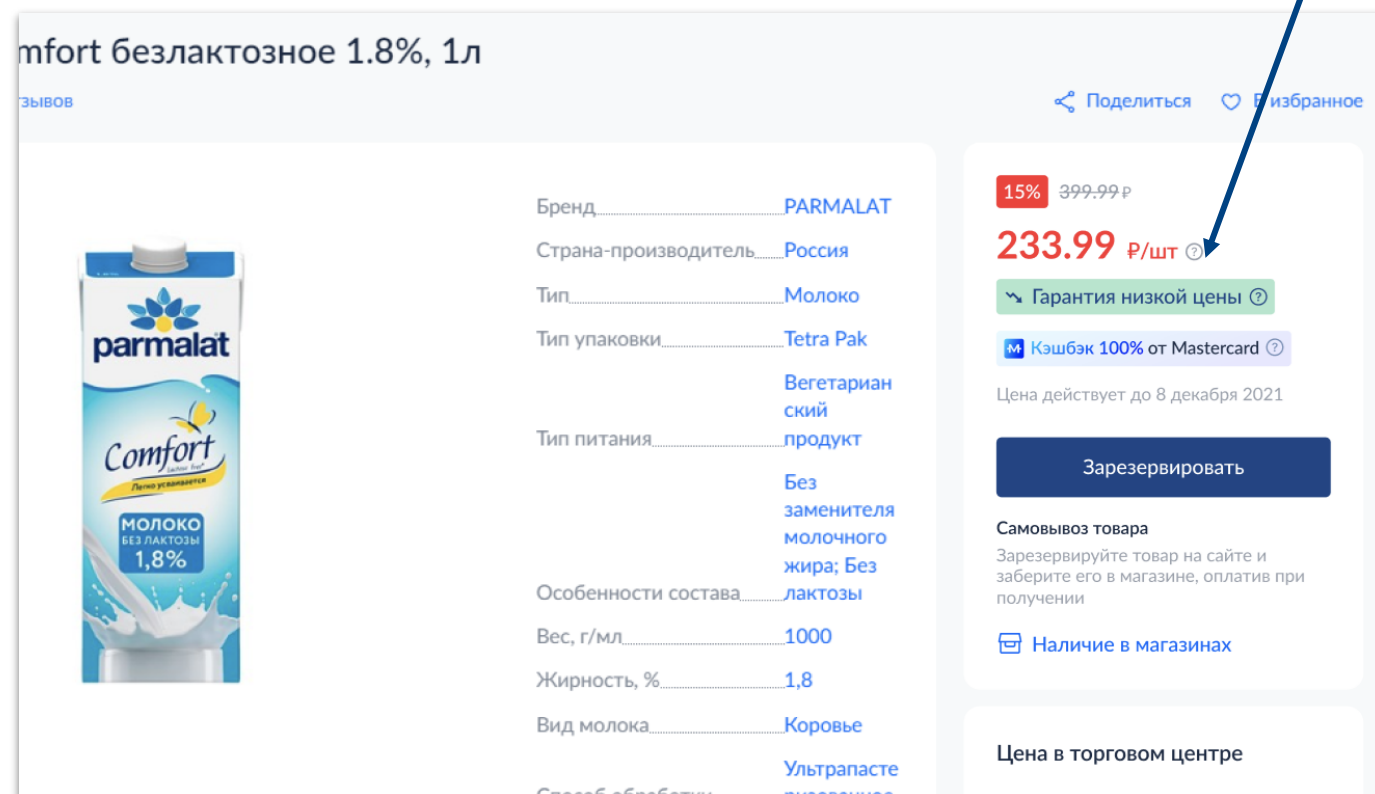
в 10-кратном размере кешбэк-баллами на
карту METRO для будущих покупок

РЕЗУЛЬТАТЫ - ВИДЖЕТ “ГАРАНТИЯ ЛУЧШЕЙ ЦЕНЫ”

Улучшен UI кейса, создан новый дизайн бейджа, увеличено количество товаров, участвующих в акции

Добавления в корзину с ГЛЦ +16.5%

Кол-во заказов +10.55%



Comfort безлактозное 1.8%, 1л

ЗЫВОВ

Поделиться Избранное

15% 399.99 р

233.99 р/шт

Гарантия низкой цены

Кэшбэк 100% от Mastercard

Цена действует до 8 декабря 2021

Зарезервировать

Самовывоз товара
Зарезервируйте товар на сайте и заберите его в магазине, оплатив при получении

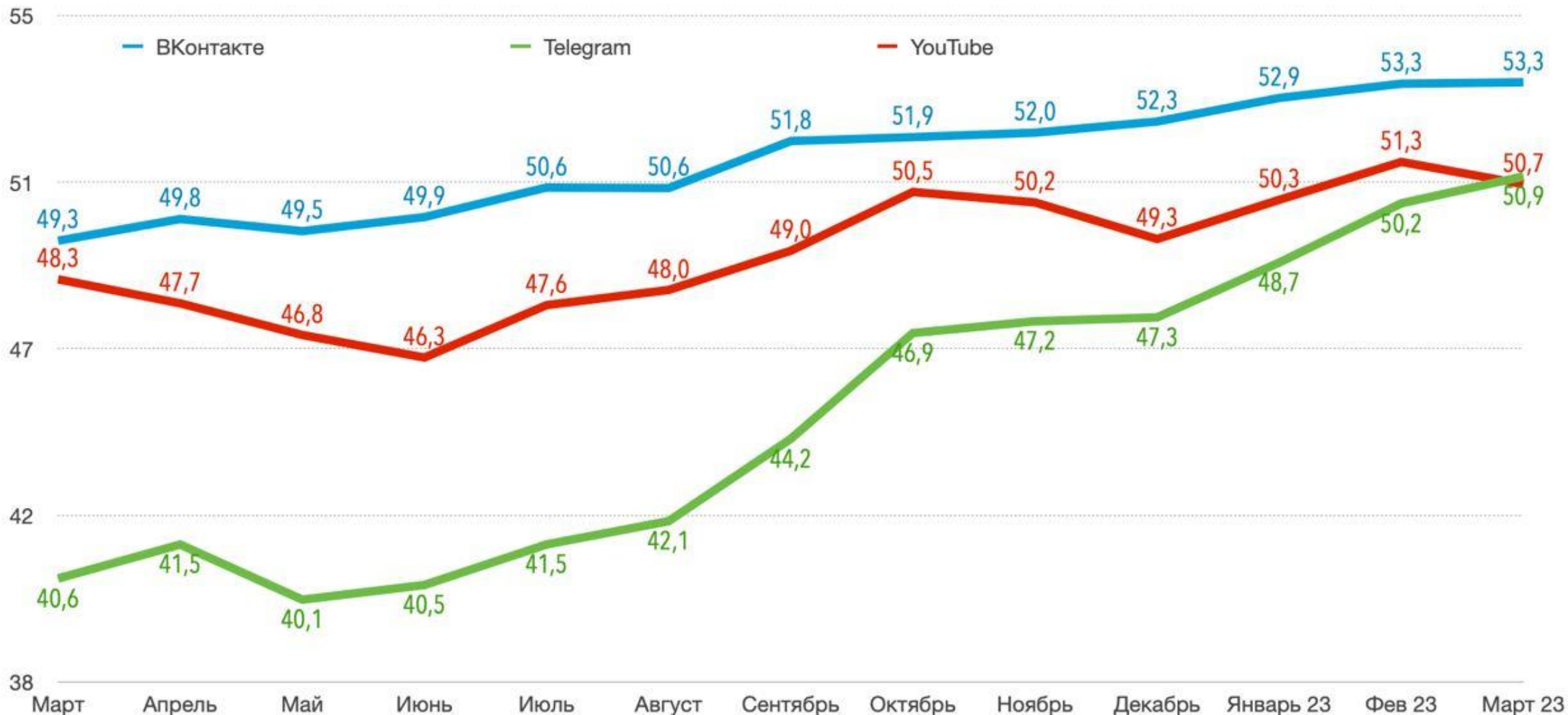
Наличие в магазинах

Цена в торговом центре

Бренд	PARMALAT
Страна-производитель	Россия
Тип	Молоко
Тип упаковки	Tetra Pak
Тип питания	Вегетарианский продукт
Особенности состава	Без заменителя молочного жира; Без лактозы
Вес, г/мл	1000
Жирность, %	1,8
Вид молока	Коровье
Способ обработки	Ультрапастеризованное

**TELEGRAM – НОВЫЙ
CRM КАНАЛ?**

Ежедневная аудитория (DAU) трех ведущих соцмедиа в России, млн человек



Average Daily Reach, млн человек

Источник: @n_e_w_media по данным Mediascope Cross Web, Россия 0+, население 12+, desktop+mobile



ТОП TELEGRAM-КАНАЛОВ ПО КОЛИЧЕСТВУ ПОДПИСЧИКОВ

ТОП-10 TELEGRAM-КАНАЛОВ БРЕНДОВ:

1. Альфабанк
2. Сбер
3. Золотое Яблоко
4. Тинькофф
5. СберМаркет
6. ВТБ
7. Лэтуаль
8. Пятерочка
9. **METRO**
10. Aviasales

ТОП-10 TELEGRAM-КАНАЛОВ РИТЕЙЛЕРОВ:

1. **METRO**
2. Пятерочка
3. Лента
4. Магнит
5. ВкусВилл
6. Перекресток
7. Утконос
8. Азбука Вкуса
9. Глобус
10. Слата

Канал METRO занимает 1-ое место по подписчикам в Telegram среди ритейлеров и 9-е место среди всех брендов.

СТАТИСТИКА

251 083

ПОДПИСЧИКОВ

72 568

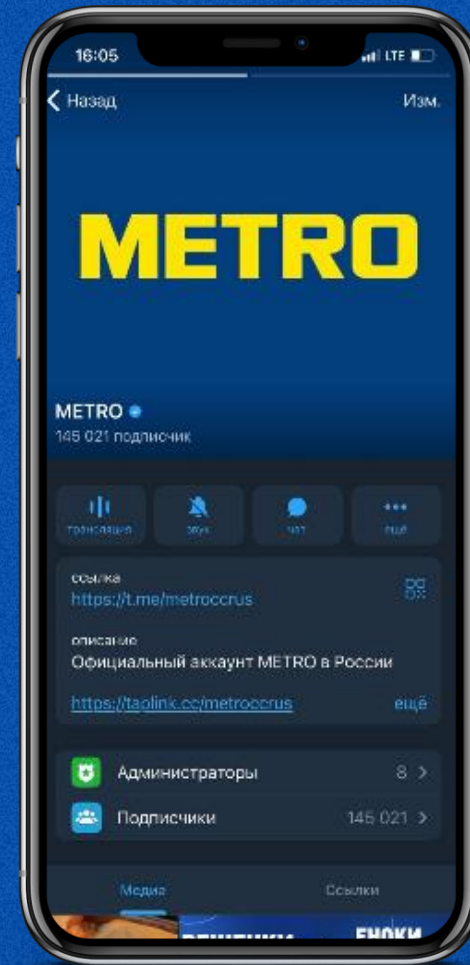
средний охват на пост

0,60%

ER

45,4%

ERR



*Данные представлены на 12.09.2022

ER = ((сумма интеракций за период)/количество постов за период)/количество подписчиков на конец периода)*100%

ERR = (просмотры за период)/количество постов за период)/количество подписчиков на конец периода)*100%

Топ публикаций по реакциям

ВОВЛЕКАЮЩИЙ

ЧЕРЕШНЯ ИЛИ КЛУБНИКА?
ГОЛОСУЙТЕ РЕАКЦИЯМИ!



2 014

80

12

БЕЛОЕ ИЛИ КРАСНОЕ?
ГОЛОСУЙТЕ РЕАКЦИЯМИ!



1 864

102

14

АРБУЗ ИЛИ ДЫНЯ?
ГОЛОСУЙТЕ РЕАКЦИЯМИ!

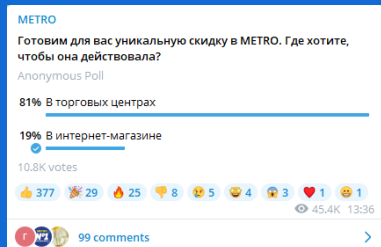


1 835

41

31

ОПРОСЫ

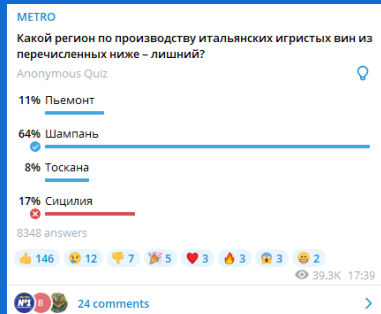


453

99

6

10 850

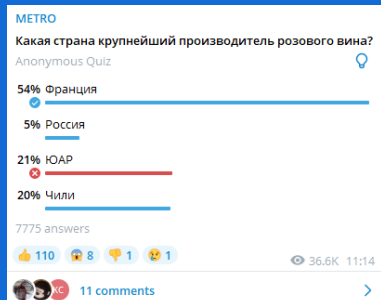


181

24

2

8 348



120

11

4

7 782

ПОЛЕЗНЫЙ



376

-

695



305

-

280

АКЦИИ И СКИДКИ



705

-

1 407

РЕЦЕПТЫ



622

13

600



474

10

544



382

39

404

Топ публикаций по просмотрам



👁 103 101



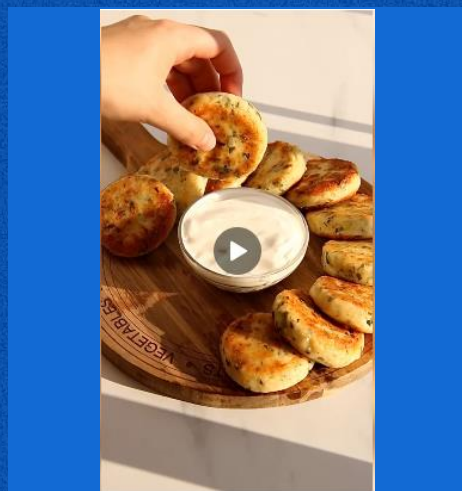
👁 95 397



👁 84 384



👁 82 309



👁 70 295



👁 62 626

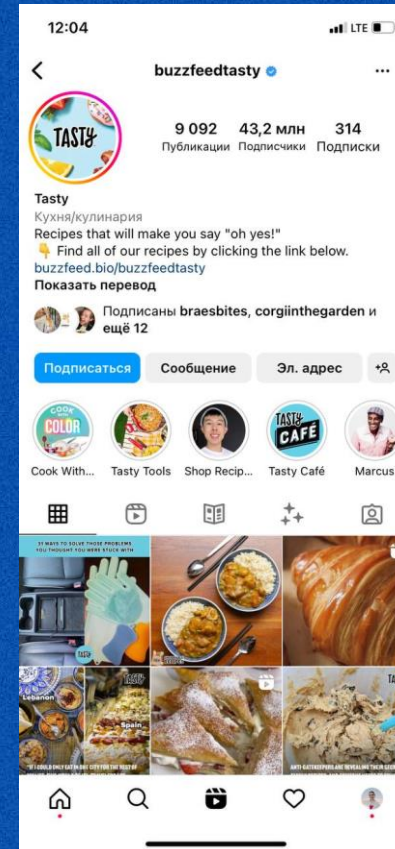
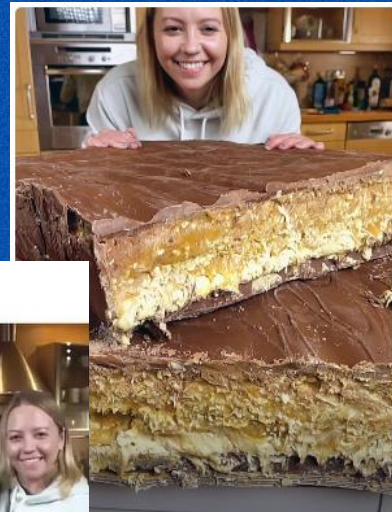


👁 55 301



👁 52 661

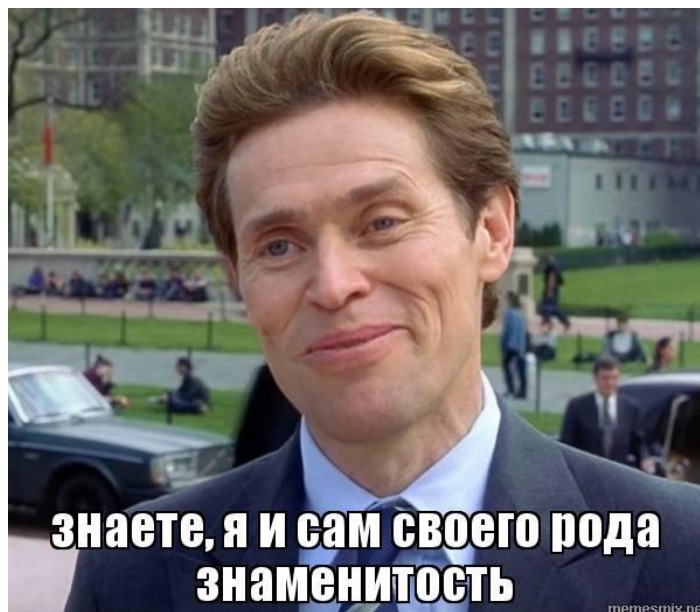
ПРОДАКТ-ПЛЕЙСМЕНТ ТОВАРОВ МЕТРО CHEF У БЛОГЕРОВ «КУШАТЬ ХОЧУ»



БЛОГЕР	ПРОСМОТРЫ	ЛАЙКИ	КОММЕНТАРИИ
Кушать Хочу (Inst + TT + Shots)	126 М	7,5 М	19 К

+ пост в международный паблик @BUZZFEEDTASTY (Подписчики: 43,2 М)

А ЧТО С СЕЛЕБАМИ, КЭП?







**НО ЕСЛИ ТЕБЕ НУЖЕН ХАЙП –
ВЫБИРАЙ РЕАЛЬНОГО LOVE/HATE HERO**



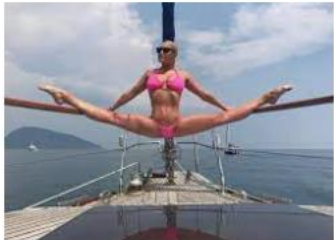




 Похожие картинки



Анастасия Волочкова: самые откр...
peopletalk.ru



Анастасия Волочкова горячие фото: по...
goryachie-foto.net



Волочкова рассказала, как пережила не...
delfi.lt



Самые горячие фото Анастасии Волочко...
vokrug.tv



Анастасия Волочкова горячие фото: послед...
sangistil.ru



Анастасия Волочкова в бикини: купал...
hochu.ua



Волочкову затравили в соцсетях за ста...
ura.news



Анастасия Волочкова: фото, биография, ф...
vokrug.tv



Кому не спится»: Волочков...
kp.ru



Анастасия Волочкова: биография, сколько л...
mariannaabravitova.ru



Мэр сделал пиар на моем ...
kuban.kp.ru



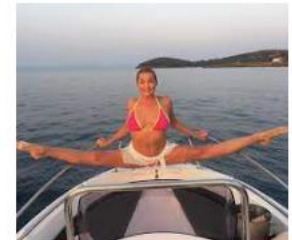
Анастасия Волочкова растянулась в шпа...
hochu.ua



Смешная Волочкова - 67 ф...
krot.info



Анастасия Волочкова покор...
kleo.ru



Волочковой хотят запретить вы...
womanhit.ru



Анастасия Волочкова в нов...
paragazzi.ru



Анастасия волочкова фот...
comp-pro.ru



Анастасия Волочкова рассказала, почему...
today.ua



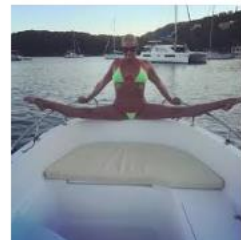
Фотографии Волочковой, где она занимается ...
yaplakal.com



Анастасия Волочкова показала, к...
clutch.net.ua



Мэр сделал пиар на моем имени, показа...
kuban.kp.ru



Анастасия волочкова лич...
korchma-kazak.ru



Анастасия Волочкова: Лю...
dni.ru

ВОЛОЧКОВА АНАСТАСИЯ

[HTTPS://WWW.INSTAGRAM.COM/VOLOCHKOVA_ART](https://www.instagram.com/volochkova_art)

1 300 000 ПОДПИСЧИКОВ

БЛОГЕР	ОХВАТ	РЕПОСТЫ	СОХРАНЕНИЯ	ЛАЙКИ	КОММЕНТАРИИ	РЕГИСТРАЦИЙ ПО ССЫЛКЕ
Анастасия Волочкова	1 104 092	13 565	1 149	22 790	1411	74

УПОМИНАНИЕ В TELEGRAM КАНАЛАХ

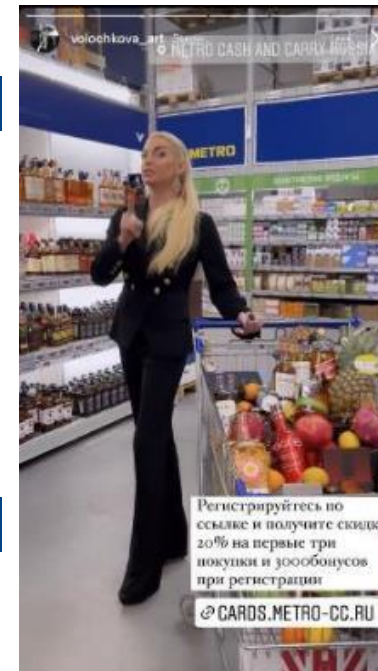
ПРОСМОТРЫ	КОММЕНТАРИИ	РЕАКЦИИ
206 000	328	1 596

SOSTAV, АНТИГЛЯНЕЦ, НЕБОЖЕНА, КАБАЧКОВАЯ ИКРА ПО АКЦИИ, ЗАШКВАРКЕТИНГ, БАБСКАЯ КУРИЛКА, ТРУСЫ НАВАЛЬНОГО, BAR AGENCY
И Т.Д.

УПОМИНАНИЕ НА FACEBOOK

Реакции	Комментарии	Репосты
172	34	5

ТАКЖЕ ПОСТ УПОМИНАЛСЯ В НЕКОТОРЫХ СМИ И НА СТРАНИЦАХ У БЛОГЕРОВ



УПОМИНАНИЕ В TELEGRAM КАНАЛАХ

SOSTAV - [HTTPS://T.ME/SOSTAV/11426](https://t.me/SOSTAV/11426)

АНТИГЛЯНЕЦ - [HTTPS://T.ME/SNCMAG/28046](https://t.me/SNCMAG/28046)

НЕБОЖЕНА - [HTTPS://T.ME/IMNOTBOZHENA/23182](https://t.me/IMNOTBOZHENA/23182)

КАБАЧКОВАЯ ИКРА ПО АКЦИИ - [HTTPS://T.ME/SALE_CAVIAR/1692](https://t.me/SALE_CAVIAR/1692)

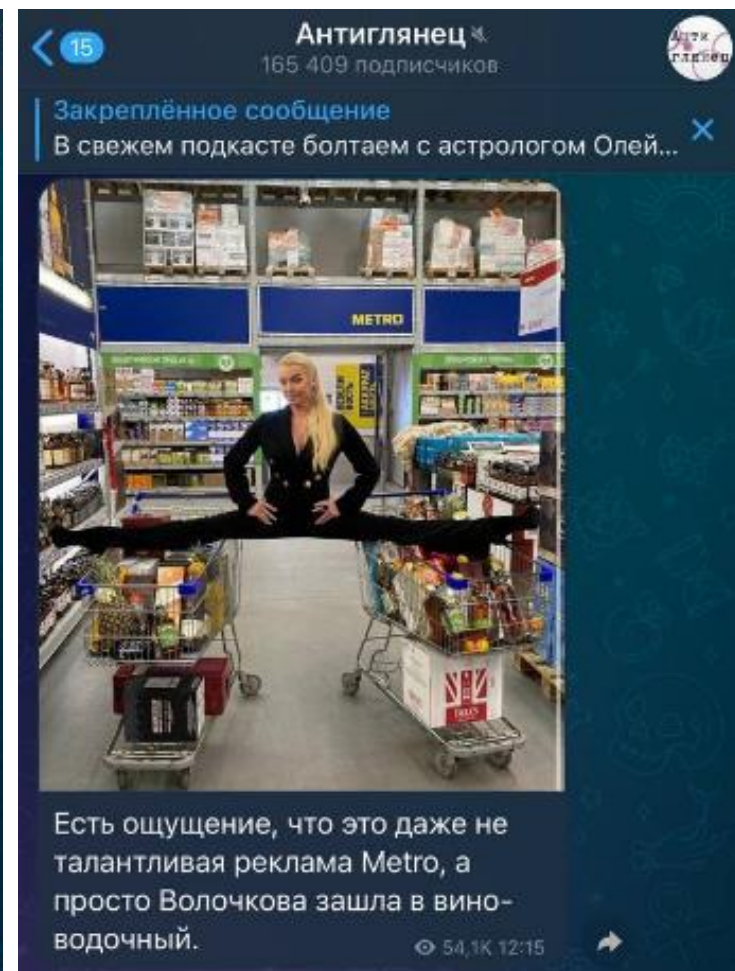
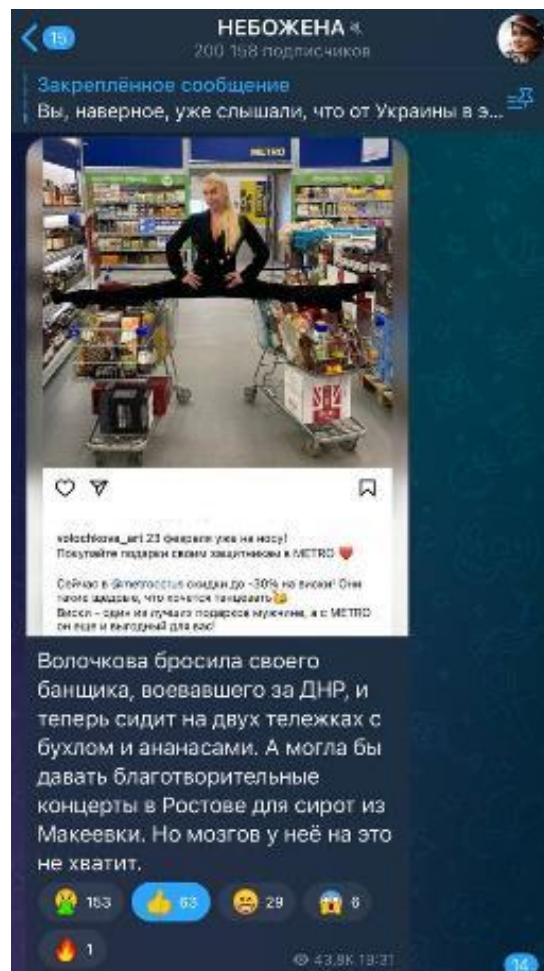
ЗАШКВАРКЕТИНГ - [HTTPS://T.ME/DANKMARKETING/8719](https://t.me/DANKMARKETING/8719)

БАБСКАЯ КУРИЛКА - [HTTPS://T.ME/KUREELKA/11402](https://t.me/KUREELKA/11402)

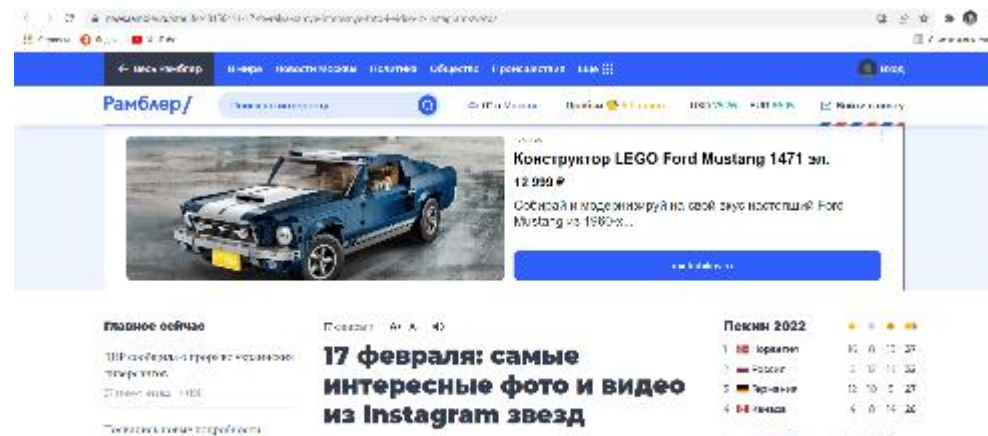
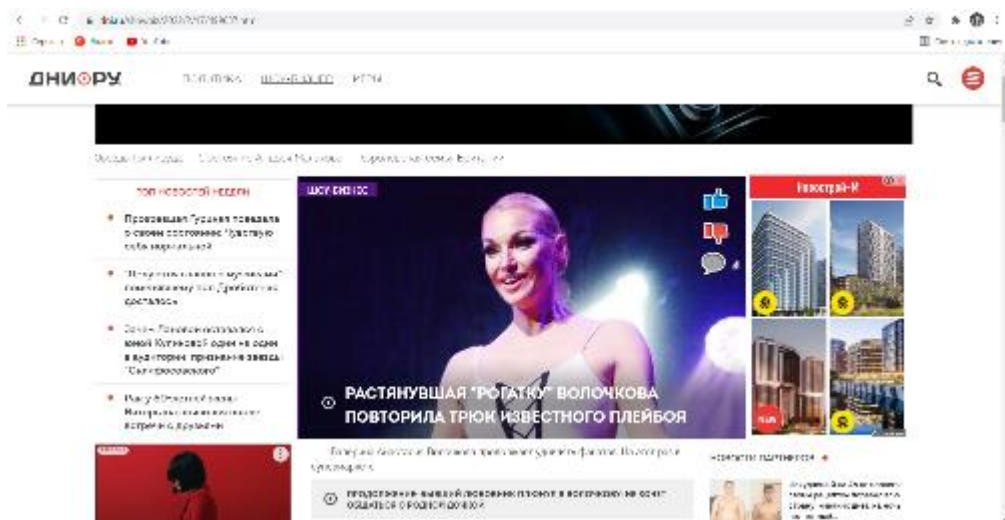
ТРУСЫ НАВАЛЬНОГО - [HTTPS://T.ME/C/1377397898/11396](https://t.me/C/1377397898/11396)

BAR AGENCY - [HTTPS://T.ME/BARAGENCY/1082](https://t.me/BARAGENCY/1082)

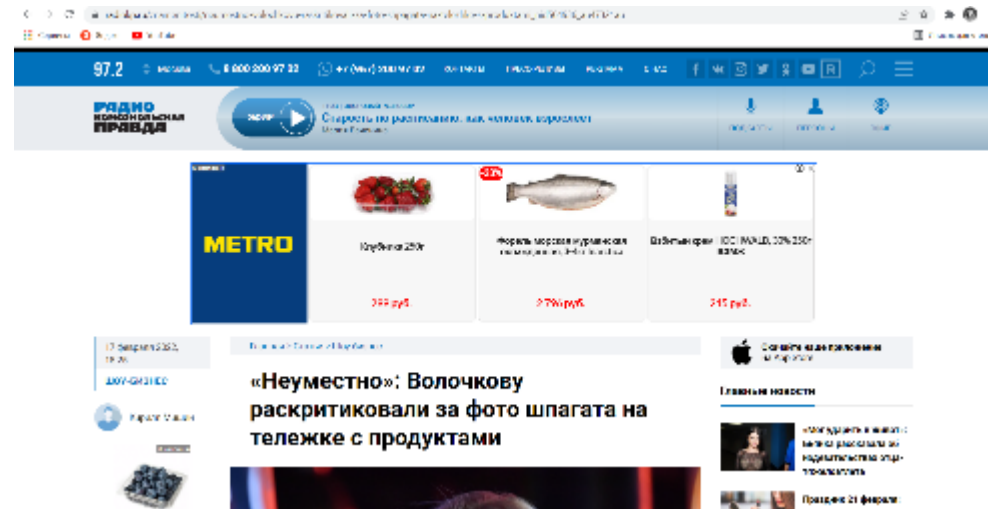
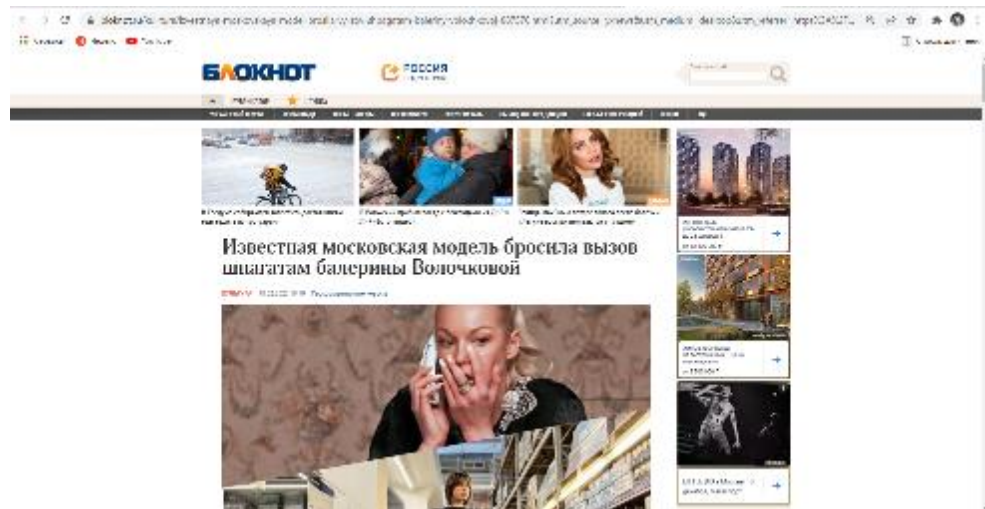
И Т.Д.



УПОМИНАНИЕ В СМИ



Юлия Ковальчук и Анастасия Волочкова поразили поклонников своей гибкостью. Юлия села на шпагат в спортзале, а балерина, как ни странно, в магазине.



УПОМИНАНИЕ У БЛОГЕРОВ

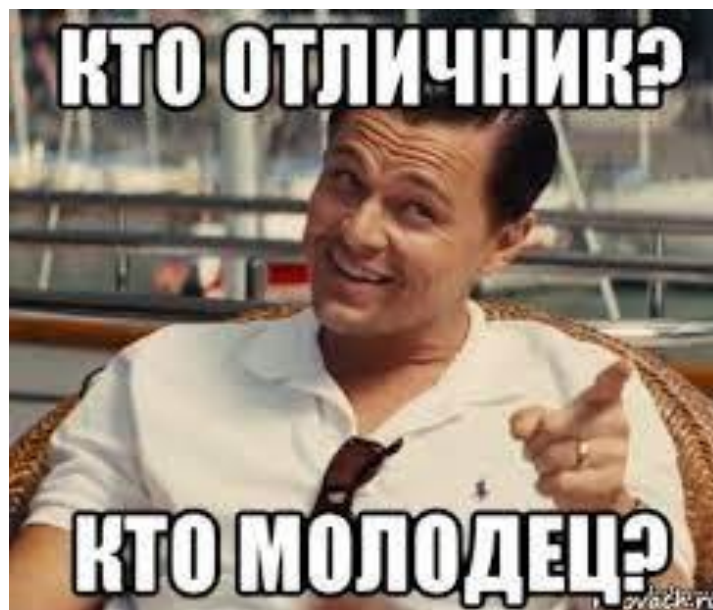


СЕРГЕЙ СУХОВ

[HTTPS://WWW.INSTAGRAM.COM/SERGEYSUXOV/](https://www.instagram.com/sergeysuxov/)

710 000 ПОДПИСЧИКОВ

**КТО ПОМНИТ ПЕРВЫЙ СЛАЙД -
У КАКОЙ СОЦ СЕТИ 50 МЛН ЮЗЕРОВ В РФ?**





ВИДЕО

YOUTUBE – СОВМЕСТИМЫЕ ИНТЕГРАЦИИ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



ДЕНИС МАРФУТИН

Telegram @DYNME



METRO

Strictly Confidential