



# **Инструменты вовлечения сотрудников в исполнение CX стратегии**

# ВсеИнструменты.ру

Ви<sup>®</sup>

Всё для дома, дачи, стройки и ремонта

**18**

лет на рынке

**11 000+**

сотрудников

**900+**

магазинов

**1,5+ млн**

посетителей в день

**100 000**

заказов ежедневно

**1,5+ млн**

товаров

# ВсеИнструменты.ру сегодня

## 2 место

мировых  
сайтов DIY  
по SimilarWeb

## 7 место

среди интернет-  
магазинов России по  
Data Insight

## ТОП-25

работодателей России  
среди крупнейших  
компаний Hh

# ВсеИнструменты.ру

Миссия

Приносить  
пользу людям,  
помогая делать  
мир вокруг себя  
лучше



# ВсеИнструменты.ру

Ви<sup>®</sup>

Постулаты



**КЛИЕНТ**



**КОМАНДА**



**ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Все решения пропускаем через них

# Высокий eNPS



# Высокий NPS

**Абсолютное доверие –  
максимум открытости!**



# ДНК командного игрока

Доброжелательность

Работа в команде

Способность меняться

Высокие стандарты

Упорство



Честность и порядочность

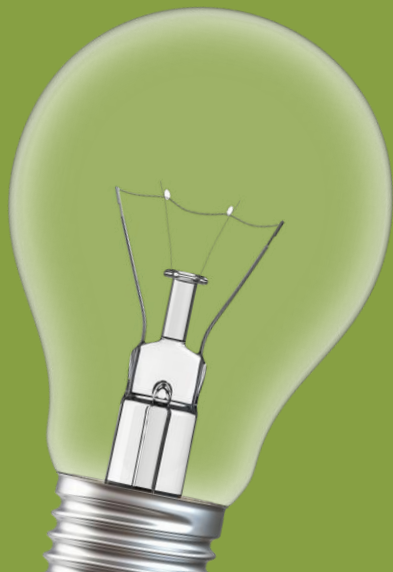
Инициативность

Умение выделить  
главное

Ответственность

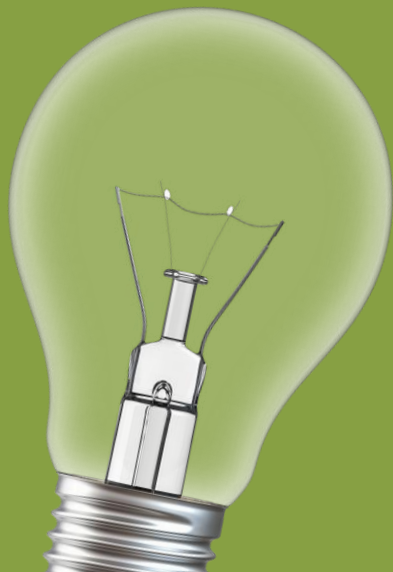


# Регулярный менеджмент



- Планирование календаря
- Цели дня
- Регулярные встречи
- Face to face
- Стратегическая сессия
- Ключевые проекты
- OKR

# Регулярный менеджмент



- Планирование календаря
- Цели дня
- **Регулярные встречи**
- **Face to face**
- Стратегическая сессия
- Ключевые проекты
- OKR

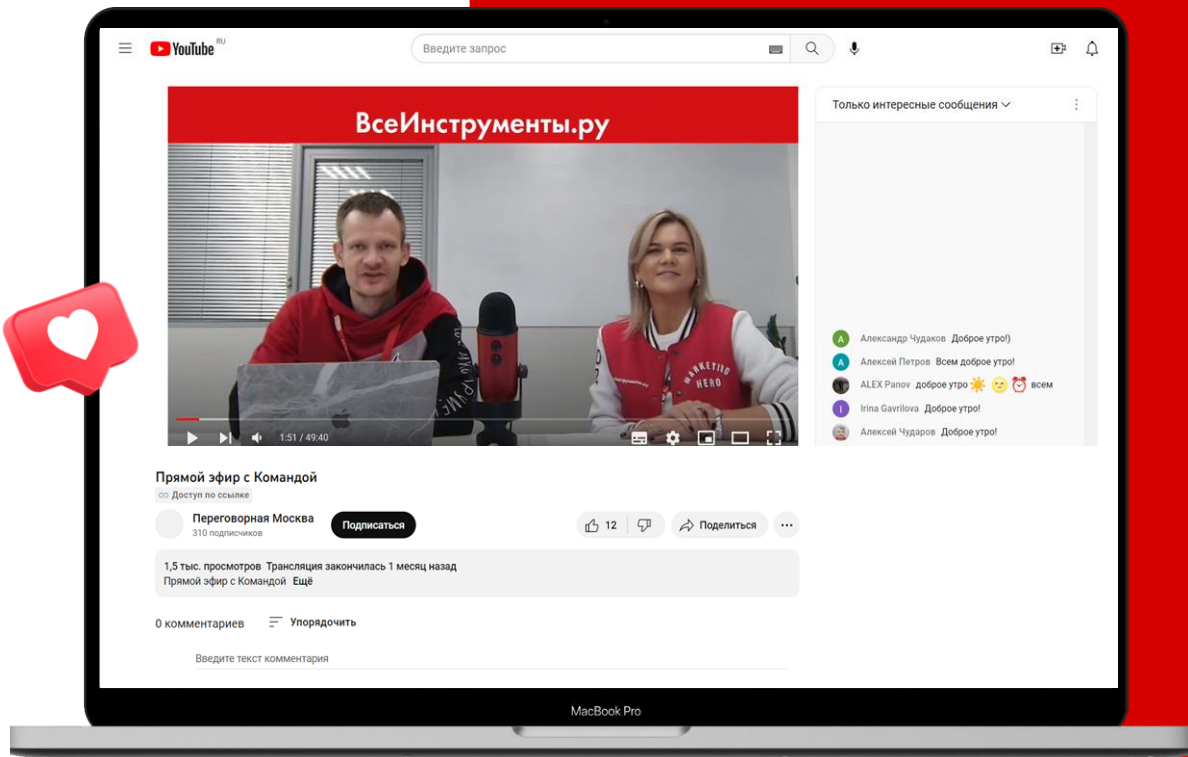
# 5 принципов МОТИВАЦИИ


1. Прозрачность
2. Высокий уровень дохода
3. Командный подход
4. Стабильность
5. Фокус на главном



# Прямые эфир

# Подкасты





**Доверие  
к команде**

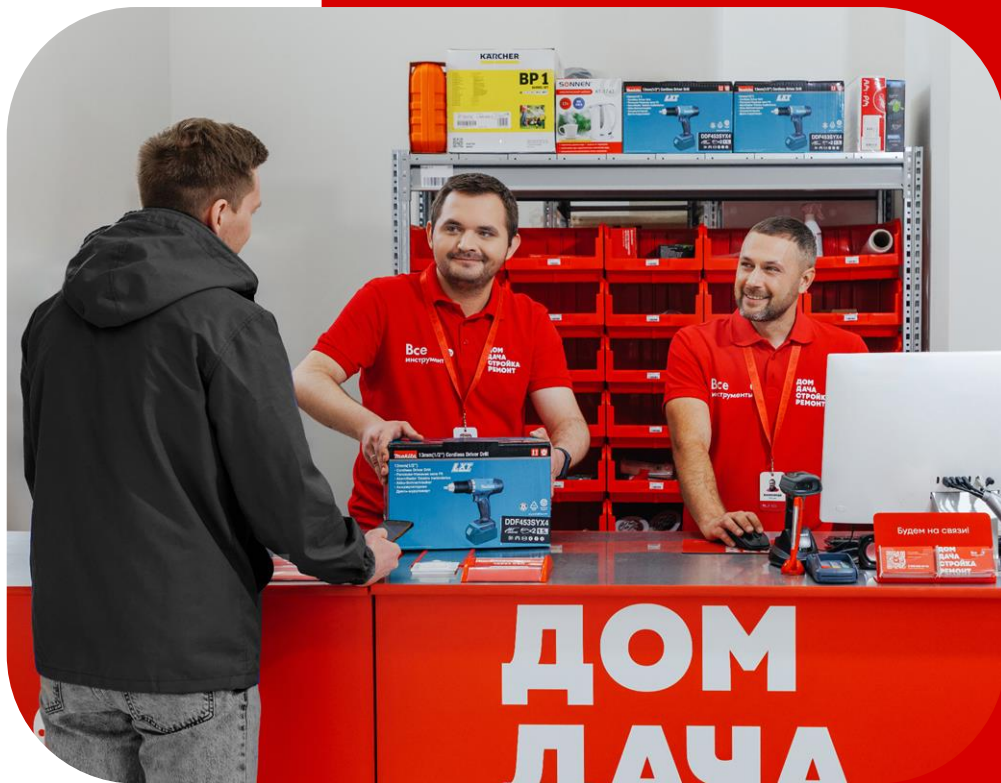
**200+ участников**  
Мозговые штурмы  
Открытый Совет директоров

# Регулярные погружения

## Поездка к клиентам

Работа **на каждой базовой должности** в зоне ответственности руководителя, (минимум 2 дня)

Работа **на каждом основном процессе:** склад, продажи, розница, доставка, (минимум 1 день)



МИССИЯ  
ПРИНОСИТЬ

**ПОЛЬЗУ ЛЮДЯМ**

ПОМОГАЯ ДЕЛАТЬ  
МИР ВОКРУГ СЕБЯ

**ЛУЧШЕ**

КЛИЕНТ



КОМАНДА

ЭФФЕКТИВНОСТЬ







# Как мотивируем сотрудников думать о Клиенте?

# ВсеИнструменты.ру

Ви<sup>®</sup>

Постулаты



**КЛИЕНТ**



**КОМАНДА**



**ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Все решения пропускаем через них

**Личный пример!**  
**В мотивации ТОПов**  
**один из KPI NPS**

# Условия получения годовых бонусов



**Клиент!**

**NPS**

**Команда!**

**eNPS**

**Эффективность!**

**Чистая  
прибыль**

**Базовый сервис:**  
**В каждой дирекции**  
**есть показатель,**  
**влияющий на Клиента**



# Выделение Лидеров по количеству Спасибо от клиентов




## Рейтинг - Спасибо от клиента



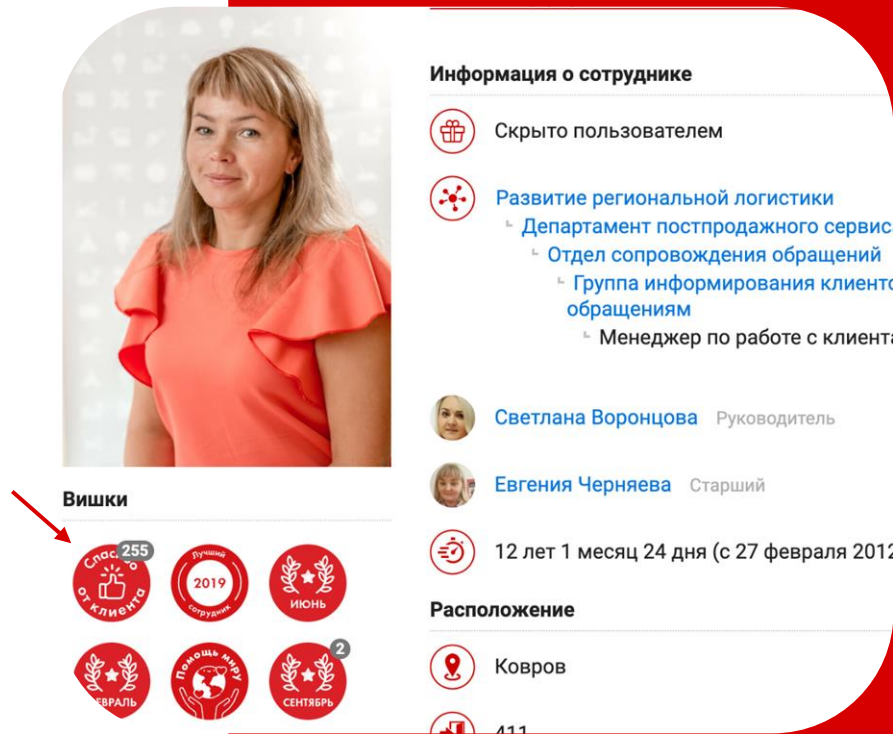
Присваивается сотрудникам, которым пришла благодарность от клиентов

Количество Виткоинов: 300 **B**

Вручено сотрудникам: 18794

Место	Кол - во ВИшек	Сотрудник	Подразделение	Последняя дата награждения
1	255	 <b>Светлана Молодцова</b> Менеджер по работе с клиентами	Группа информирования...	19.04.2024
2	203	 <b>Михаил Балуков</b> Менеджер по продажам	Отдел продаж ключевым...	09.04.2024
3	120	 <b>Семен Воронов</b> Специалист	Ладожская ул., стр. 122К	12.03.2024

Каждое  
персональное  
спасибо дает **VIcoin**



**Информация о сотруднике**

- Скрыто пользователем
- Развитие региональной логистики
  - Департамент постпродажного сервиса
    - Отдел сопровождения обращений
      - Группа информирования клиентов об обращениях
        - Менеджер по работе с клиентами

Светлана Воронцова Руководитель

Евгения Черняева Старший

12 лет 1 месяц 24 дня (с 27 февраля 2012)

**Расположение**

Ковров

411

**Вишки**

- Спасибо от клиента 255
- Лучший сотрудник 2019
- Июнь
- Помощь МНО
- Сентябрь

# Примеры товаров



Ви жилет 2022 в наличии размеры от XS до 4XL

Осталось: 0

₸ 5000 VTC

Нет в наличии



Ви футболка со стикерами

Осталось: 2

₸ 5100 VTC

Добавить в корзину



Inforce Набор отверток 10 шт 06-09-93

Осталось: 0

₸ 5200 VTC

Нет в наличии



Пауэрбанк Xiaomi 10000 mAh

Осталось: 1

₸ 5800 VTC

Добавить в корзину



Inforce 06-20-05 Ящик для инструмента 21

Осталось: 0

₸ 6000 VTC

Нет в наличии



Автомобильный органайзер

Осталось: 1

₸ 6800 VTC

Добавить в корзину



Худи Драйв ( оверсайз) размеры до 3XL

Осталось: 2

₸ 7000 VTC

Добавить в корзину



Ви худи 2021

Осталось: 2

₸ 10000 VTC

Добавить в корзину



Умная колонка Яндекс Станция Лайт

Осталось: 2

₸ 11000 VTC

Добавить в корзину





**Команда – ключевое!**