

Dthink

Lean Startup

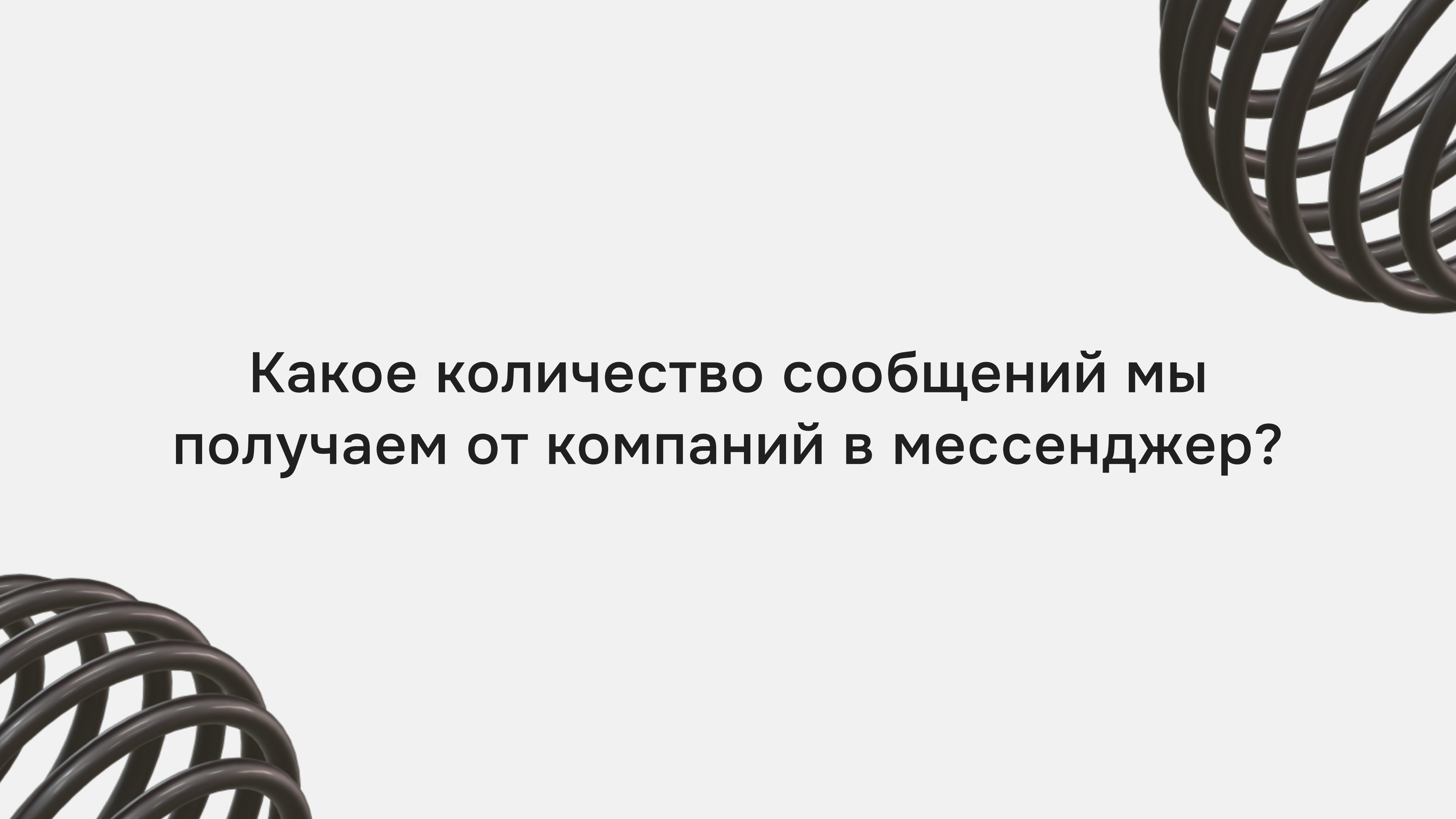
Design Thinking

Agile Scrum

✦ AI-powered

Запусти двигатель своего бизнеса!





**Какое количество сообщений мы
получаем от компаний в мессенджер?**

Добрый день! Фитнес клуб Extra Sport на Матроса Железняка.

5000 руб. - безлимитные полгода фитнеса 🌟

7500 руб. - 14 месяцев безлимитного фитнеса 🔥

Можно приобрести абонемент онлайн по телефону 89110925555 и в клубе с 10:00 до 22:00

14:51

8 окт. 2021г.

Добрый день! Илья, сегодня последний день, когда можно приобрести Годовой безлимитный абонемент всего за 7500 🌟. Утвердили новый прайс, цены на порядок выше.

14:55

Прайс.pdf

страницы • 4



14:56

📌 Для управления этим чатом данная компания пользуется услугами других компаний. Подробнее.

На связи Skysmart Класс!

На связи Skysmart Класс! Мы регулярно проверяем успеваемость наших учеников и даём родителям подробный отчёт об успехах. Посмотрите, как ваш ребёнок справляется с домашкой!

Достаточно подписаться всего один раз — будем отправлять отчёты по пятницам. Это бесплатно :)

15:06

[Узнать об успехах](#)

Вы заблокировали эту компанию. Нажмите, чтобы разблокировать.

Вы заблокировали эту компанию. Нажмите, чтобы разблокировать.



На
clck

Открой Фитнес - с
Стар ❤️
Мы подготовили выгодное предложение и подарки!
Успей забронировать карту по летней цене за 61900₽ !!

Самый масштабный Премиум фитнес клуб ЗАО с широким спектром услуг :

- ✅ Площадь-15000 кв.м
- ✅ 2 Бассейна + джакузи
- Банный комплекс
- ✅ Премиум Тренажеры TechnoGym
- ✅ BodyTraining + Cycle
- ✅ Кроссфит + зона единоборств
- ✅ Детские секции+фитнес
- ✅ Студия Pilates
- ✅ Волейбол
- ✅ Футбол
- ✅ Баскетбол
- ✅ Бадминтон
- ✅ Настольный теннис
- ✅ Подземный паркинг
- ✅ Рассрочка
- ✅ Налоговый вычет

Адрес : г.Москва Рублёвское шоссе д 10
Звони [+7 \(495\) 0320899](tel:+7(495)0320899)
И бронируй <https://clck.ru/cB9jz>

! Чтобы номер телефона стал активным, напишите "+" в ответ на это сообщение



95.34 млн в мес
Охват - 67%

Принадлежит компании Мета, признанной
экстремистской в РФ



83.72 млн в мес
Охват - 46.5%

Источник <https://inclient.ru/whatsapp-stats/>

Что их объединяет?

Добрый день! Фитнес клуб Extra Sport на Матроса Железняка.

5000 руб. - безлимитные полгода фитнеса ✂

7500 руб. - 14 месяцев безлимитного фитнеса 🔥

Можно приобрести абонемент онлайн по телефону 89110925555 и в клубе с 10:00 до 22:00

8 окт. 2021г.

Добрый день! Илья, сегодня последний день, когда можно приобрести Годовой безлимитный абонемент всего за 7500 ✂. Утвердили новый прайс, цены на порядок выше.

Прайс.pdf
2 страницы • 454 КБ • pdf

Для управления этим чатом данная компания пользуется услугами других компаний. Подробнее.

На связи Skysmart Класс!

На связи Skysmart Класс! Мы регулярно проверяем успеваемость наших учеников и даём родителям подробный отчёт об успехах. Посмотрите, как ваш ребёнок справляется с домашкой!

Достаточно подписаться всего один раз — будем отправлять отчёты по пятницам. Это бесплатно :)

[Узнать об успехах](#)

Вы заблокировали эту компанию. Нажмите, чтобы разблокировать.

Вы заблокировали эту компанию. Нажмите, чтобы разблокировать.

Найдётся всё
click.ru

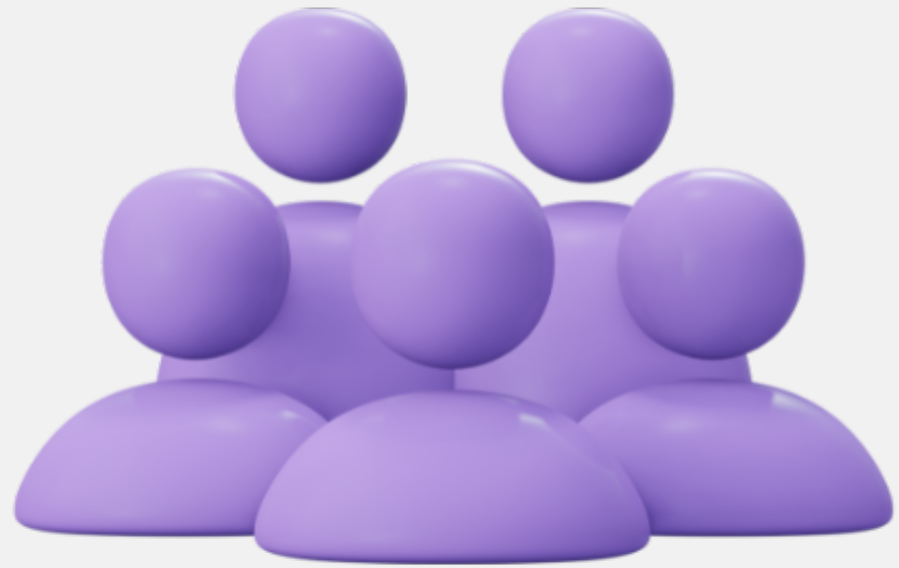
Открой Фитнес - сезон с Олимпиад Стар ❤️
Мы подготовили выгодное предложение + подарки!
Успей забронировать карту по летней цене за 61900Р !!

Самый масштабный Премиум фитнес клуб ЗАО с широким спектром услуг :

- ✓ Площадь-15000 кв.м
- ✓ 2 Бассейна + джакузи
- ✓ Банный комплекс
- ✓ Премиум Тренажеры TechnoGym
- ✓ BodyTraining + Cycle
- ✓ Кроссфит + зона единоборств
- ✓ Детские секции+фитнес
- ✓ Студия Pilates
- ✓ Волейбол
- ✓ Футбол
- ✓ Баскетбол
- ✓ Бадминтон
- ✓ Настольный теннис
- ✓ Подземный паркинг
- ✓ Рассрочка
- ✓ Налоговый вычет

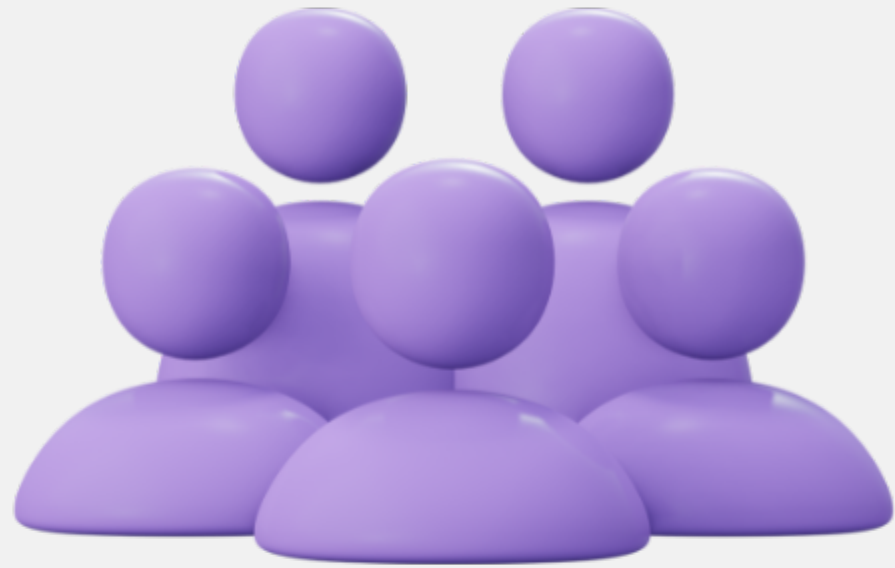
Адрес : г.Москва Рублёвское шоссе д 10
Звони +7 (495) 0320899
И бронируй <https://click.ru/cB9iz>

! Чтобы номер телефона стал активным, напишите "+" в ответ на это сообщение



- Вызывает зуд
- Не хочется реагировать
- Не вовремя не для меня
- В архив или ЧС





- Вызывает зуд
- Не хочется реагировать
- Не вовремя не для меня
- В архив или ЧС



- ↓ удовлетворенность
- ↓ конверсия
- ↓ возвращаемость
- Теряем канал связи с клиентом





**Как сделать, чтобы работало
эффективно?**

Dthink x Peak

Dth!nk



Илья Чадин

Управляющий партнер, dthink

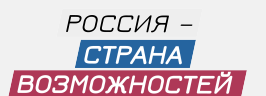


Шамиль Шиханов


Управляющий, Peak store

КЛИЕНТЫ:

12 storeez Calvin Klein



RASARIO




**Позволю себе маленькую
историческую справку**



Clienteling

Создание и развитие персональных отношений
между продавцом и клиентом





Люся
Клиент



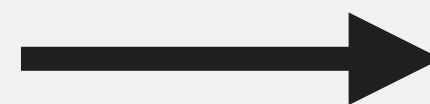
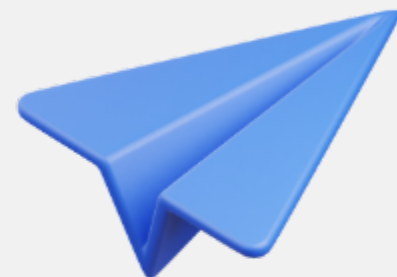
**Фэшн-рител
Бизнес**



**Люся
Клиент**

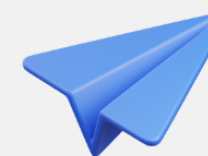


**Фэшн-рител
Бизнес**



**Люся
Клиент**

B2C Бизнес to Люся





Люся
Клиент



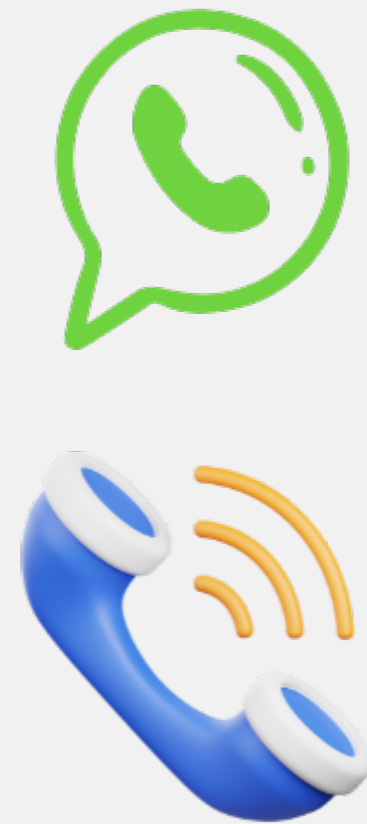
Надя
Продавец



Люся
Клиент



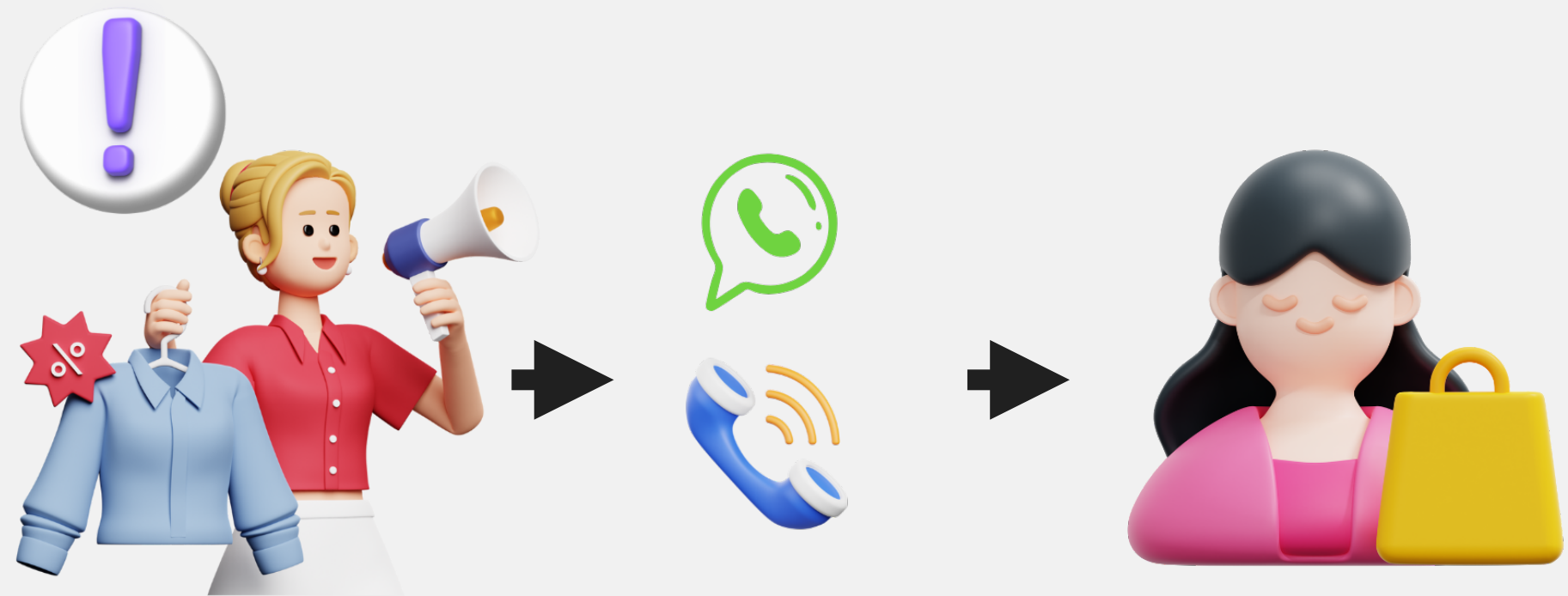
**Надя
Продавец**



**Люся
Клиент**

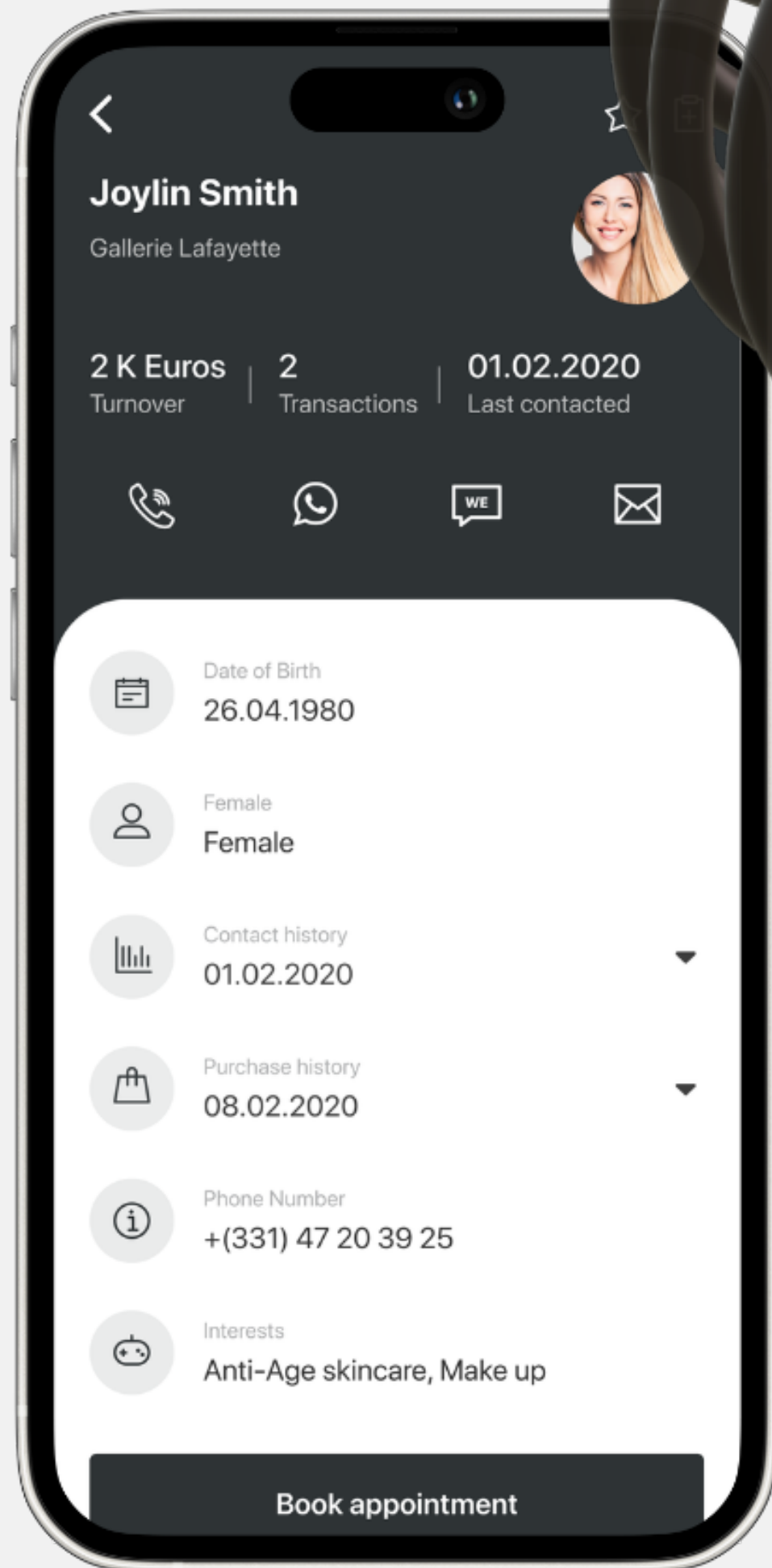
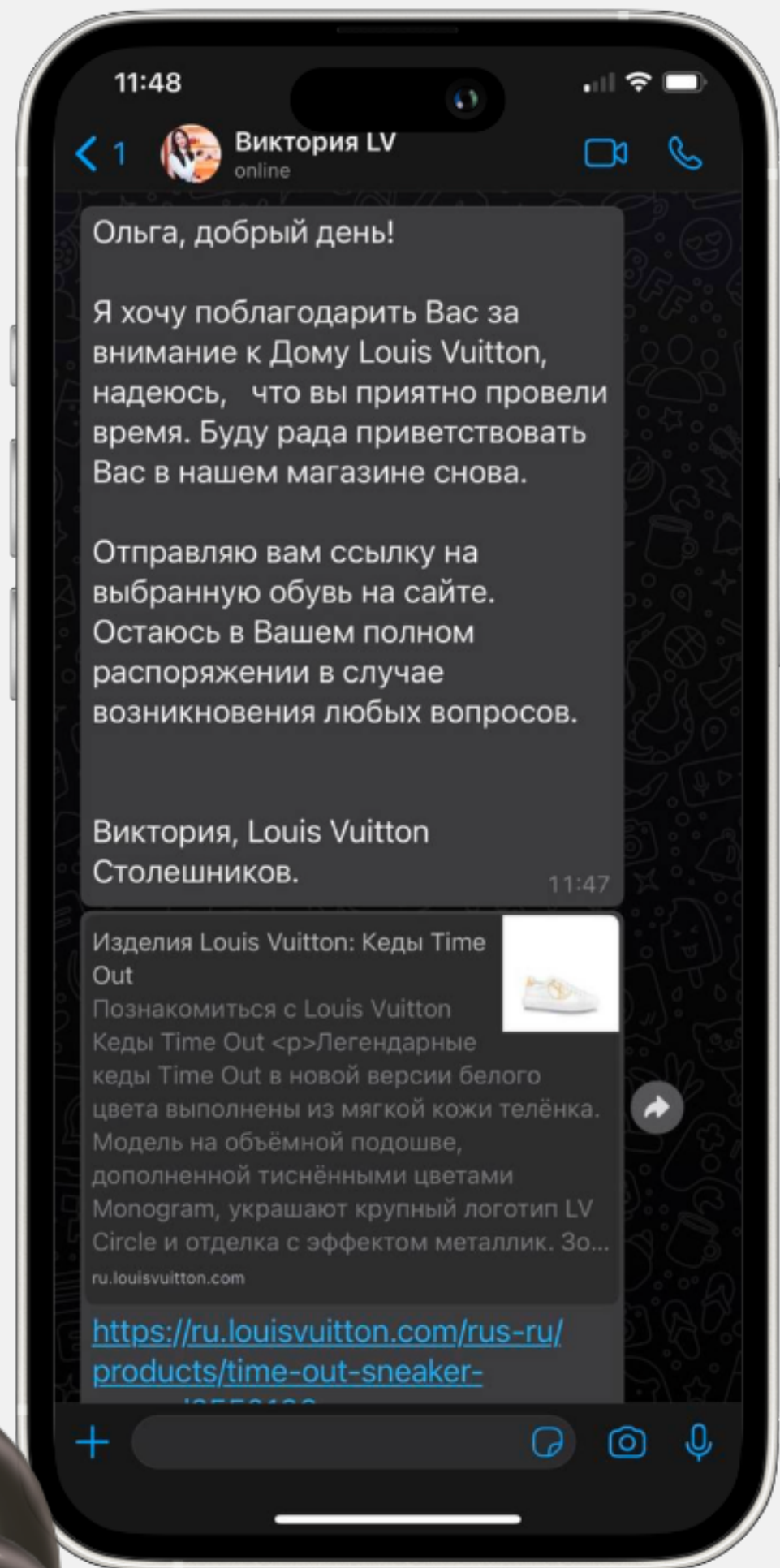
H2H*

Надя to Люся





Персональный опыт в Louis Vuitton

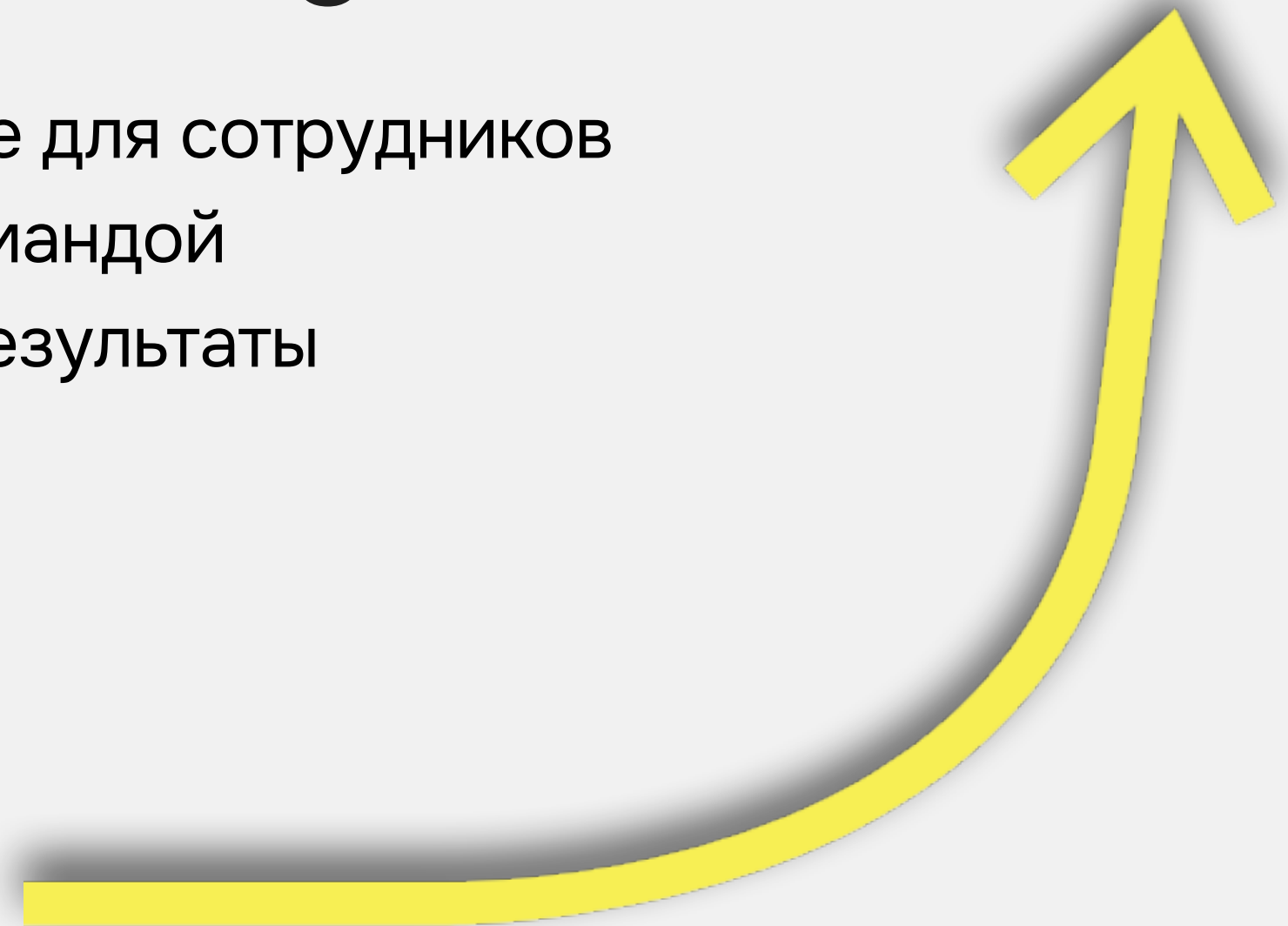


Внедрение Clienteling в BORK

Разработка приложения для сотрудников

Работа с командой

Финансовые результаты





Peak – проект о моде, спорте и культуре.



4 года

2 магазина (Fashion & Souvenir)

Около 100 брендов

100+ клиентов в день

Комьюнити (беговое, вело, путешествия)

Печатный журнал «Путь»

Мероприятия для клиентов в лучших местах: ГЭС2, Красная поляна New Star weekend и др.

Команда

«Да мы берем номера
и пишем»

Факт

10-15 постоянных клиентов
в месяц при трафике 200 в день

Команда

«Да мы берем номера
и пишем»

«Развиваем отношения с
клиентами»

Факт

10-15 постоянных клиентов
в месяц при трафике 200 в день

Сообщения о распродажах

Команда

«Да мы берем номера
и пишем»

«Развиваем отношения с
клиентами»

«Строим отношения»

Факт

10-15 постоянных клиентов
в месяц при трафике 200 в день

Сообщения о распродажах

Нет развития диалога, написали
один раз

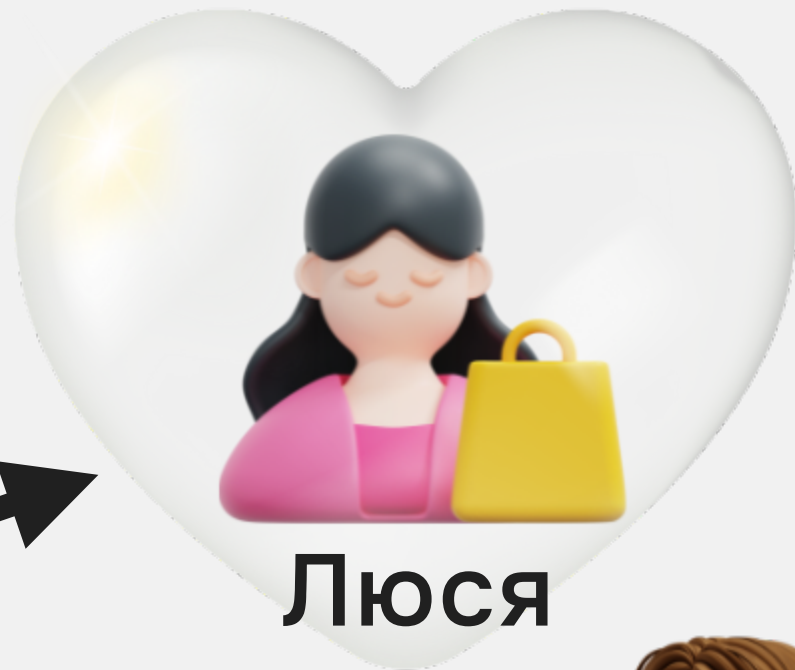
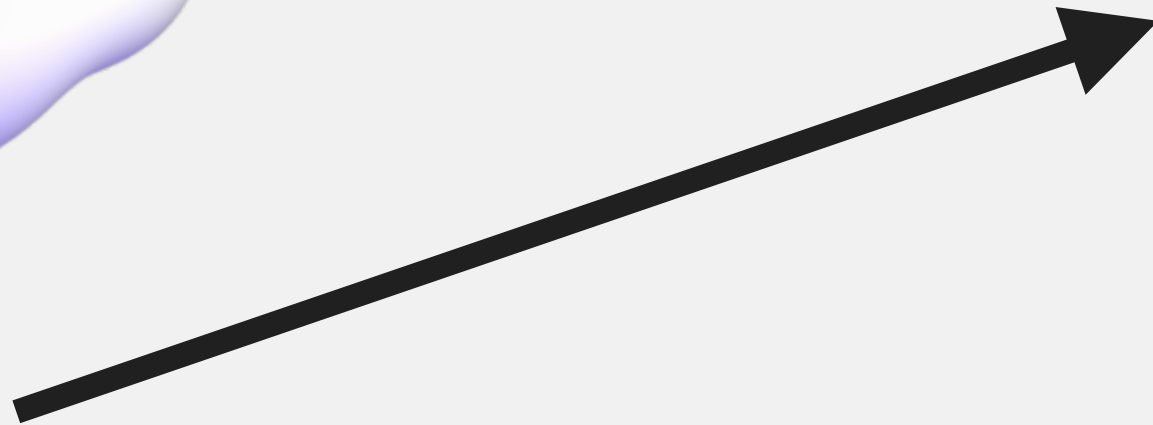


Надя
Продавец





Надя
Продавец

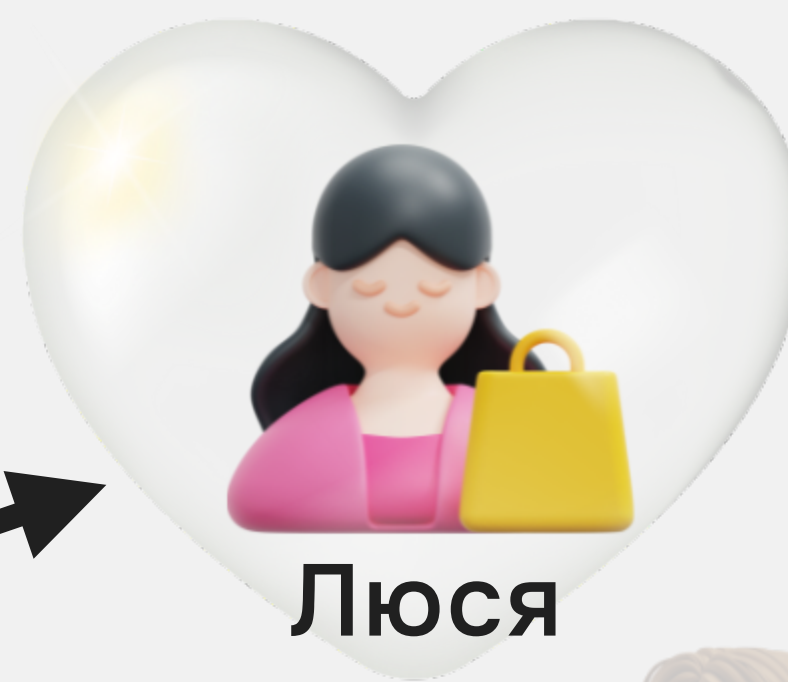


Люся





**Надя
Продавец**



Люся





А бизнес теряет деньги

Новый клиент стоит в 5-7 раз дороже

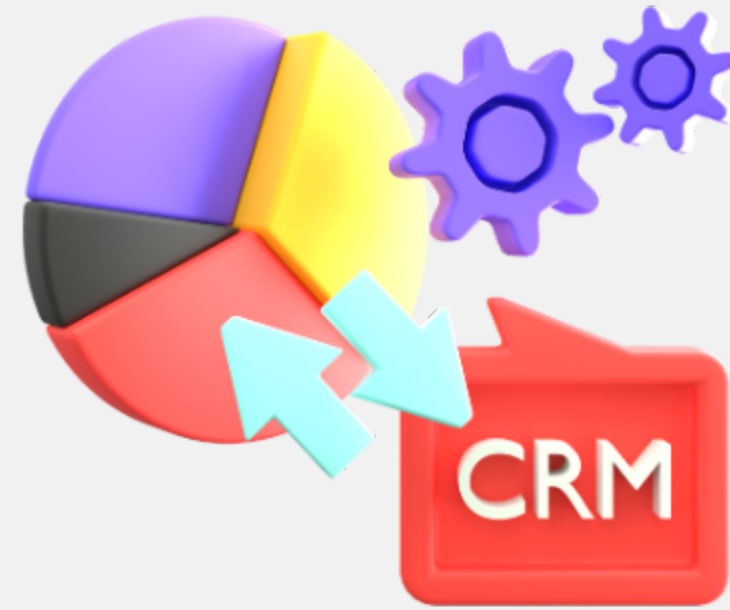
Рекомендую к прочтению

<https://www.salesforce.com/solutions/industries/retail/resources/clienteling/>

Три направления



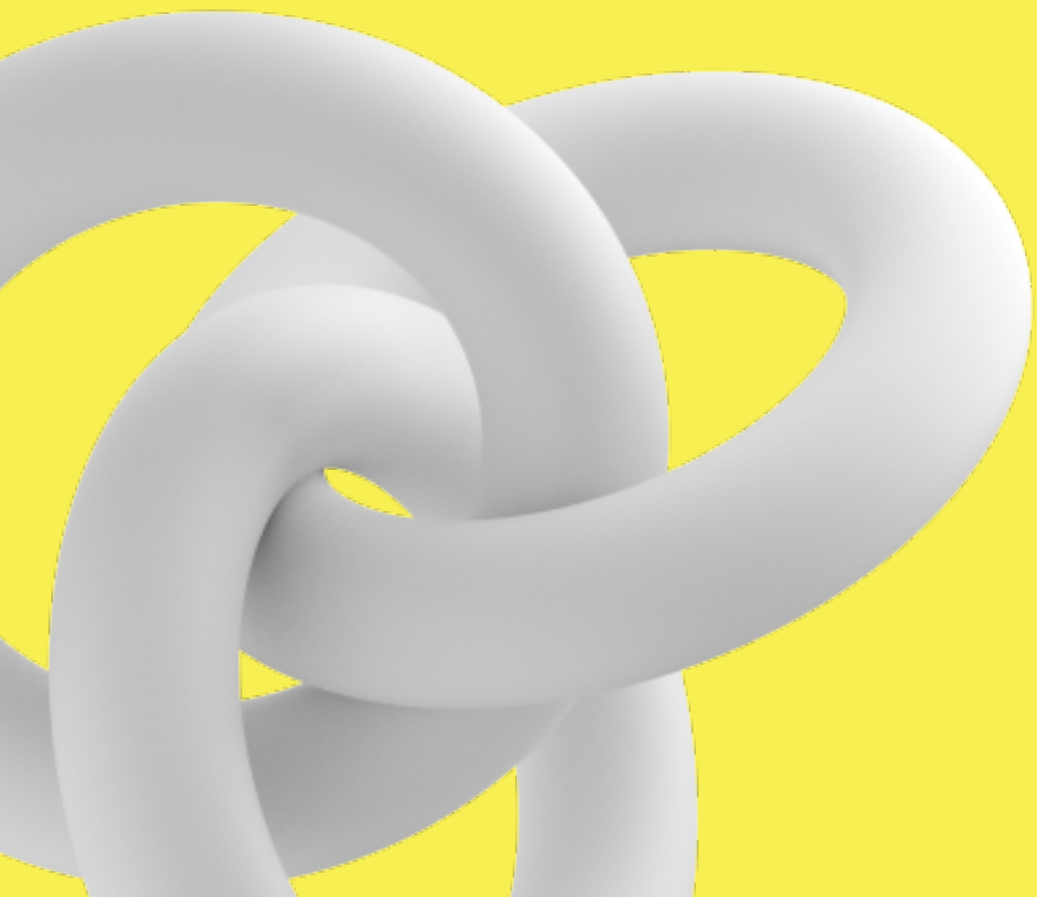
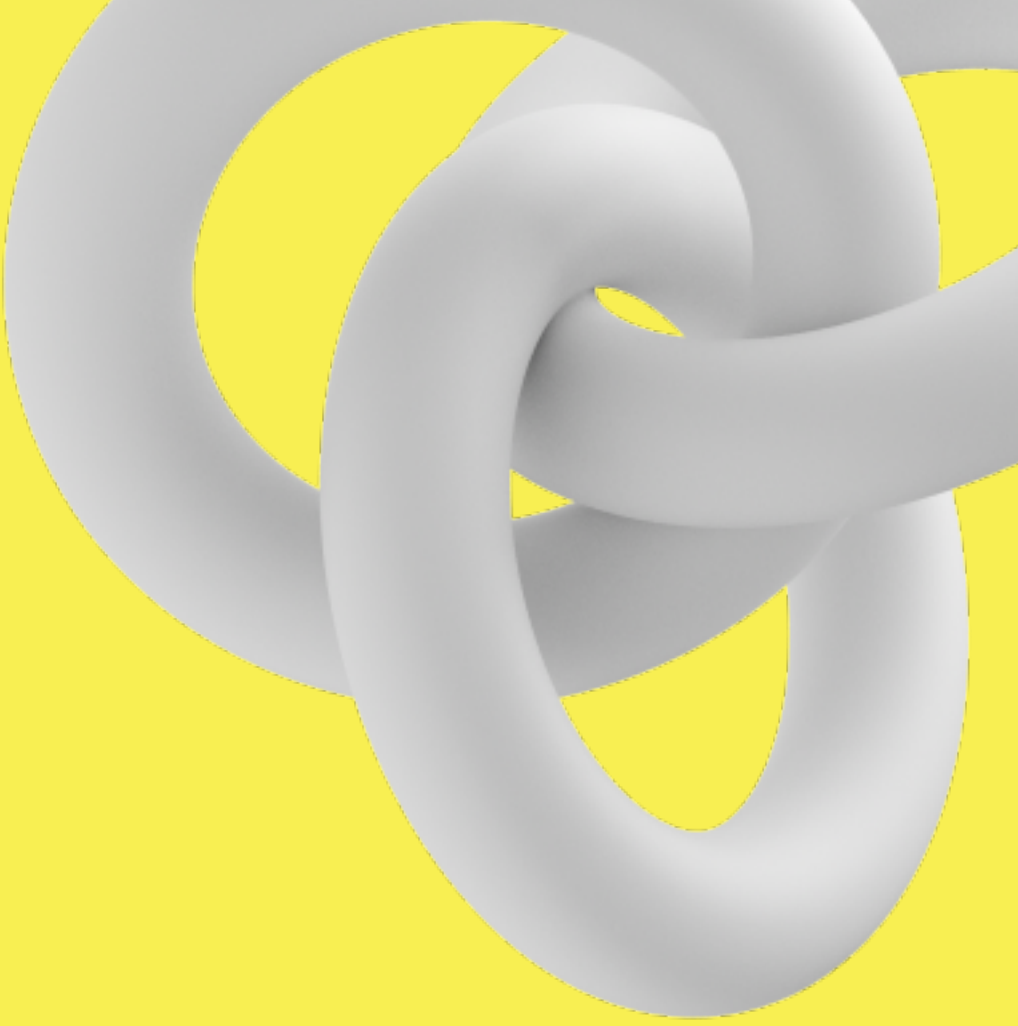
Команда
Культура



ИТ
Система



Клиенты
Исследования



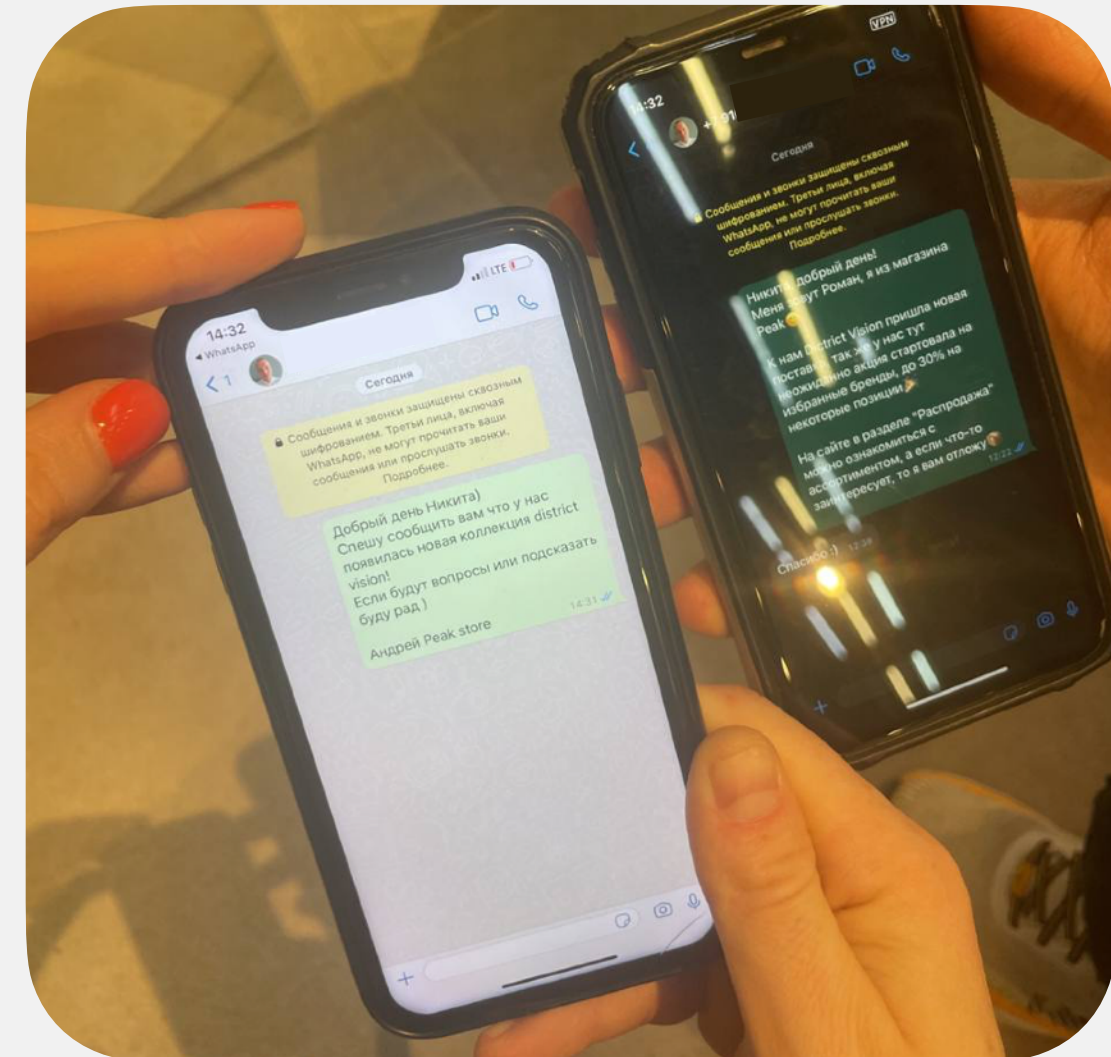
Этап 1

Эксперимент

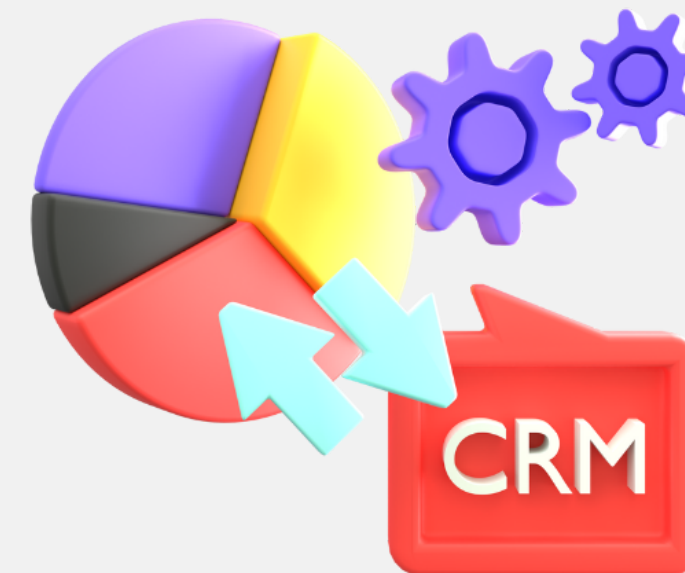


Команда Культура

- WA Bussines
- 1 тема для коммуникации
- Стали предупреждать клиентов
- Скрипты
- KPI 3 сообщения в день




ИТ Система



Татьяна		310 050	08.03.2023 15:33:36	Чек ККМ ПКТП0003005 от 08.03.2023 15:33:36 SPORTY & RICH шорты BEVERLY HILLS GYM SHORT (SS22) / PURPLE, M, 1шт, 4 220 Чек ККМ ПКТП0003005 от 08.03.2023 15:33:36 SPORTY & RICH пакетка для тенниса SRC TENNIS RACKET (FW23) / White, O/S, 1шт, 11 470 Чек ККМ ПКТП0003005 от 08.03.2023 15:33:36 SPORTY & RICH футболка RIZZOLI T-SHIRT (FW23) / White, S, 1шт, 4 160	https://wa.me/+79
Александр Александрович	+7906	170 520	01.04.2023 21:09:03	Чек ККМ ПКТП0005251 от 01.04.2023 21:09:03 GRAMICCI кепка GRAMICCI BY F/ CE, JET CAP (SS23) / Charcoal, O/ S, 1шт, 7 420	https://wa.me/+79
и Алексеевич	+79037004039	124 710	22.03.2023 19:54:28	Чек ККМ ПКТП0004715 от 22.03.2023 19:54:28 NEEDLES нашивка PATCH (SS23) / SMILE, O/S, 1шт, 850 Чек ККМ ПКТП0004715 от 22.03.2023 19:54:28 NEEDLES нашивка PATCH (SS23) / PEACEHAND, O/S, 1шт, 850	https://wa.me/+79
				Чек ККМ ПКТП0004428 от 18.03.2023 14:09:25 NEEDLES броне ZIPPED SWEAT PANT (SS23) / BLACK, M, 1шт, 18 850 Чек ККМ ПКТП0004428 от 18.03.2023 14:09:25 SPORTY & RICH толстовка WELLNESS CLUB FLOCKED CREWNECK (SS23) / HEATHER	

- 1С
- Автоматические выгрузки списков клиентов по параметрам в Google Sheet
- Быстрая ссылка в WA



Неудобно, но подтвердили гипотезу

Каждый сотрудник заработал несколько сотен тысяч доп. продаж

А еще мы получили много ПОЗИТИВНОГО фидбека

Павел огромное спасибо Вам !!!!
Все понравилось, дома все
перемерил 👍👍👍👍👍👍!!!!
Будут вопросы на связи,
спасибо!!! 🙌🙌🙌🙌🙌
14:49

Юнис, здравствуйте! Я купила
куртку! Благодарю вас! Мужу
🔥🔥🔥. На кассе я скакала,
что вы помогли, правда,
реакция была немного
странная, но я хотела как
лучше 🍀
12:34

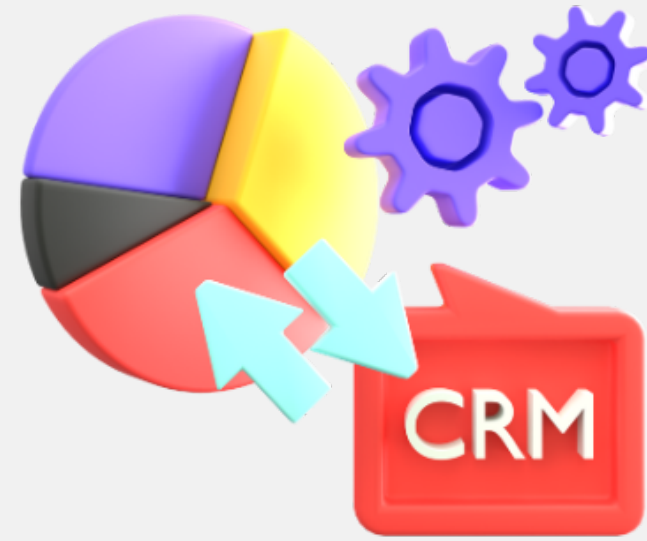


Этап 2

Автоматизация



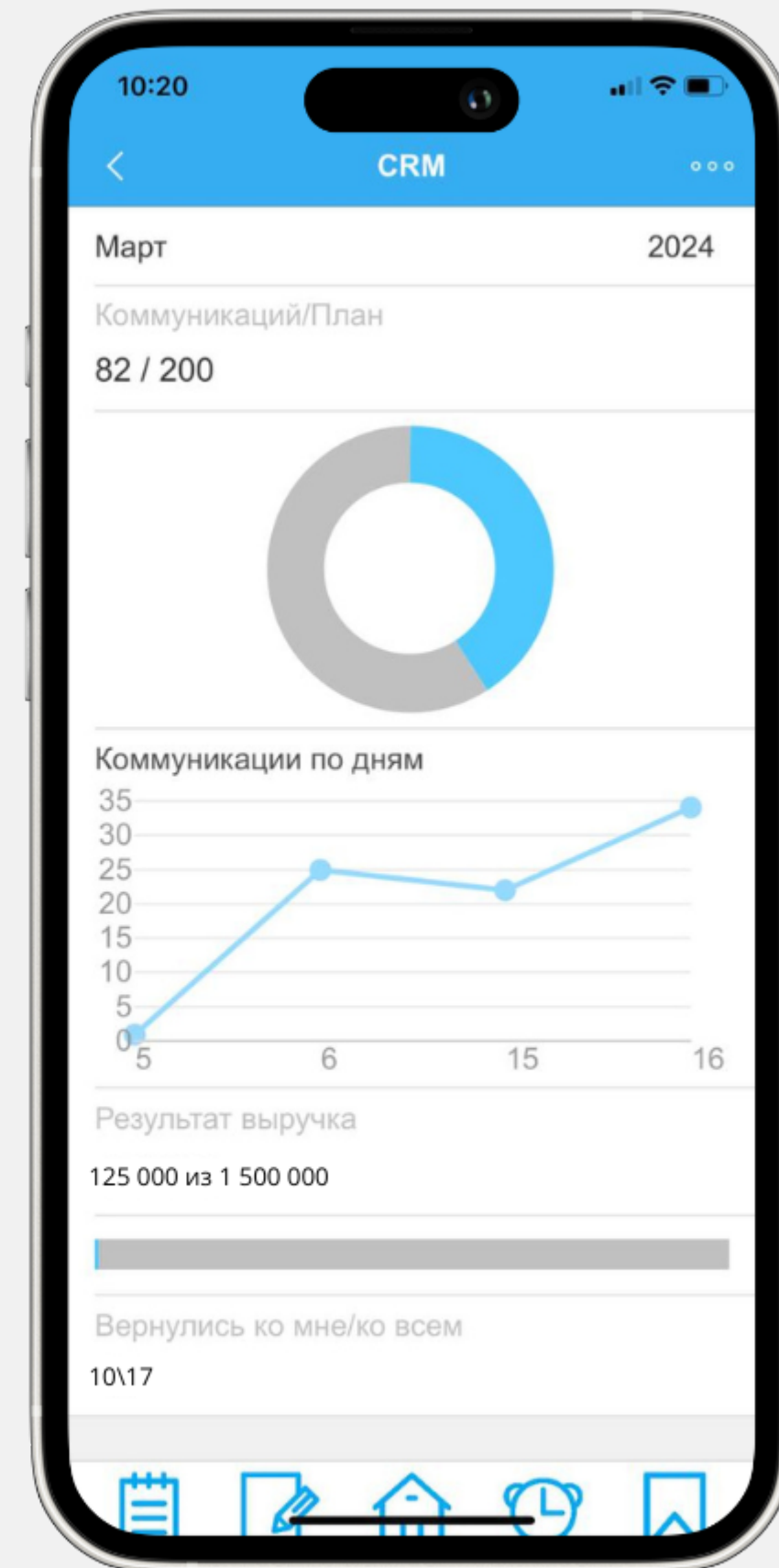
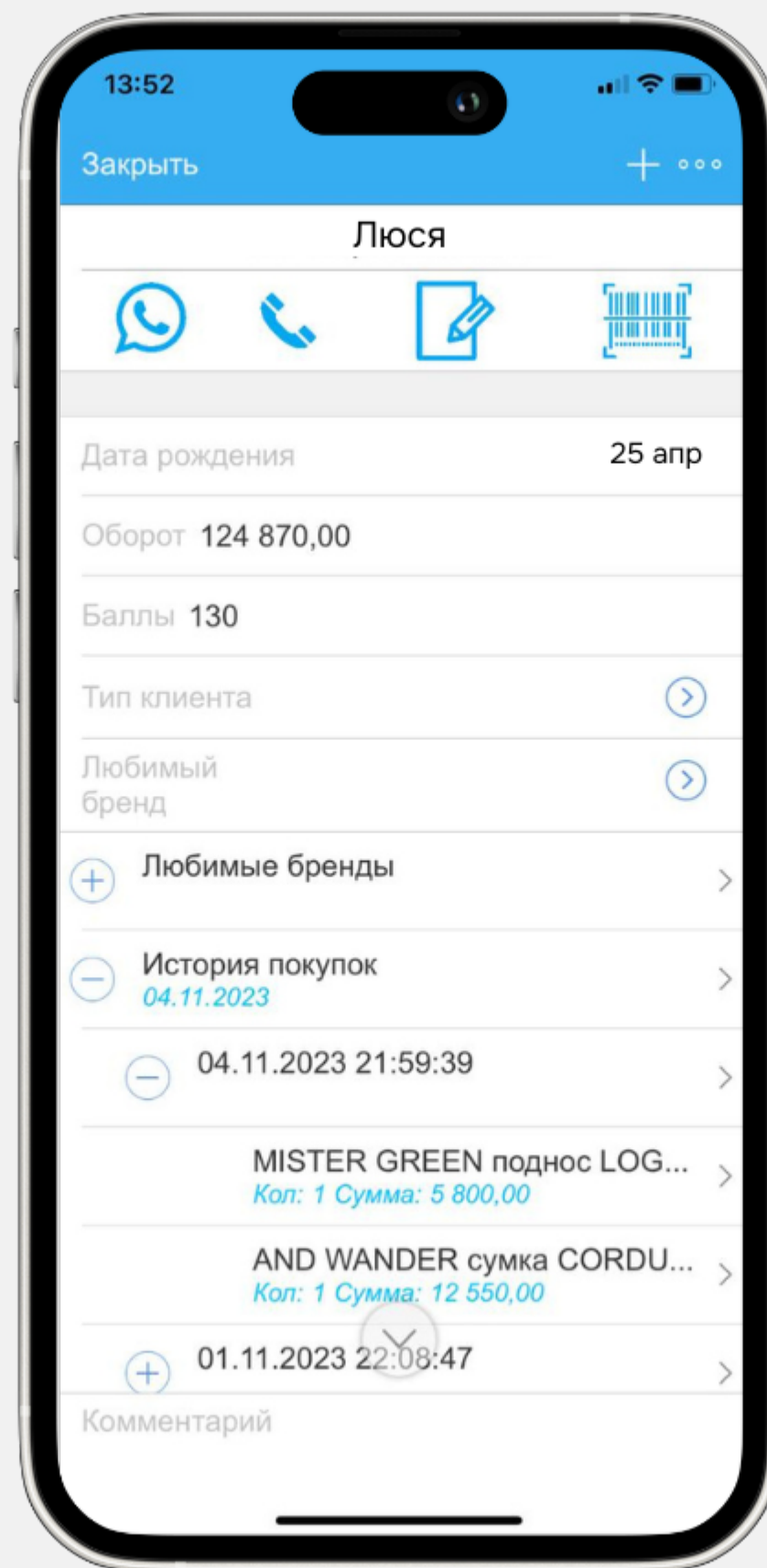
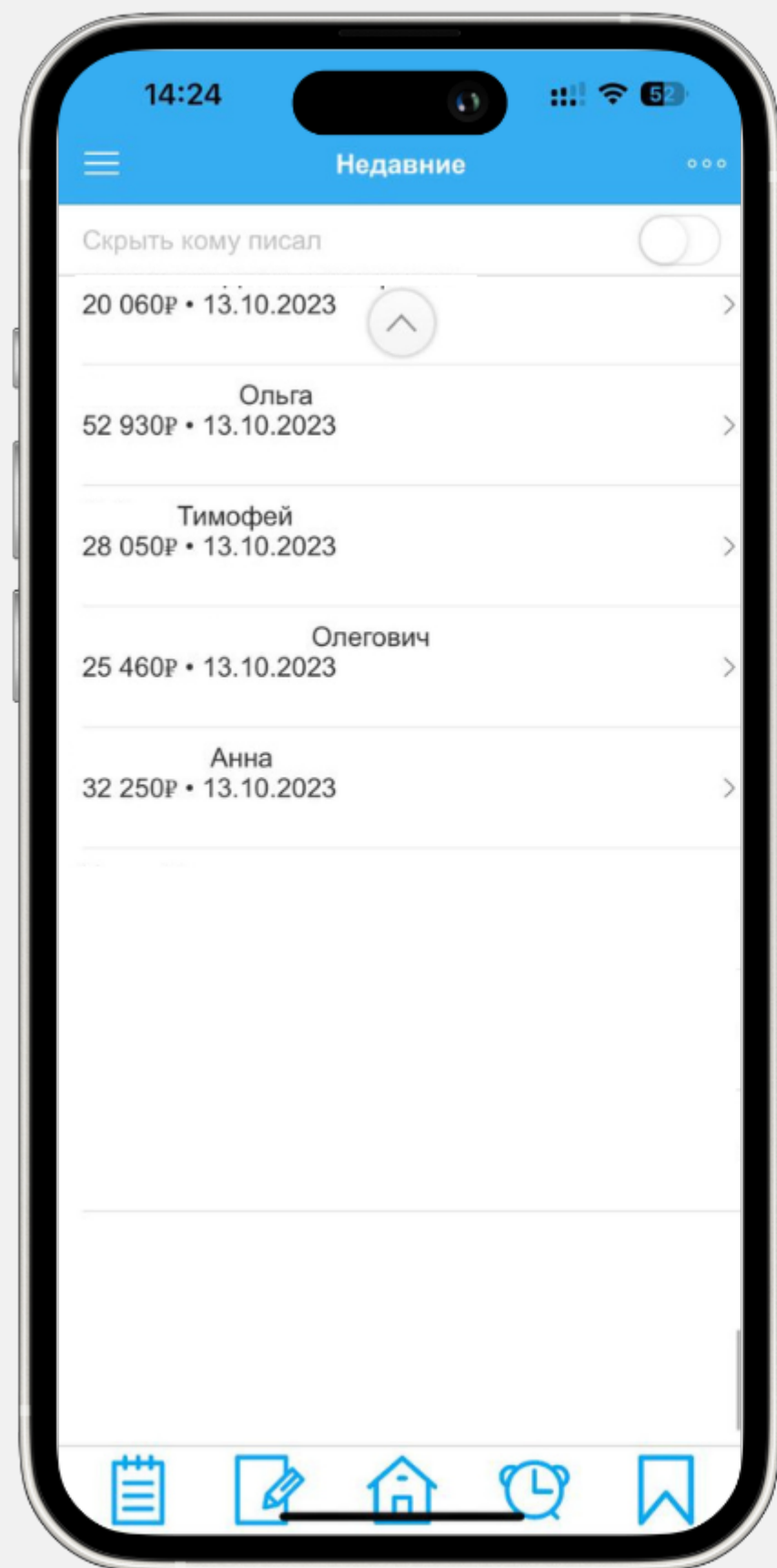
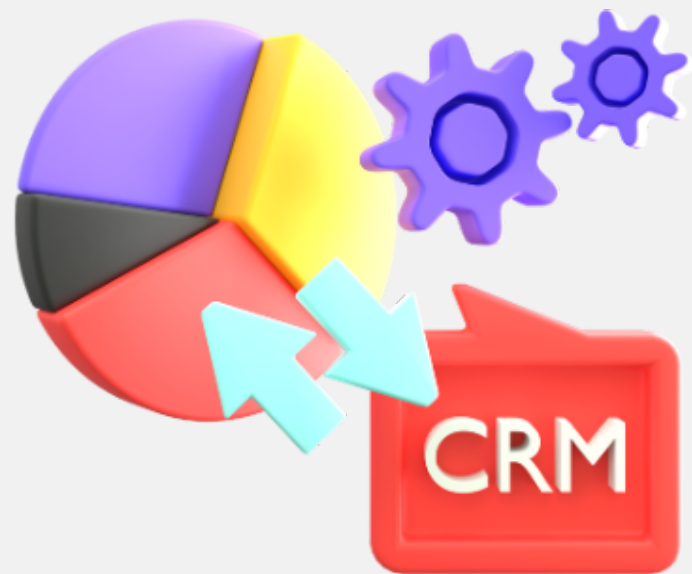
- 4 темы для коммуникации
- Скрипты и свобода
- Командные сессии
- KPI 200 коммуникаций в месяц

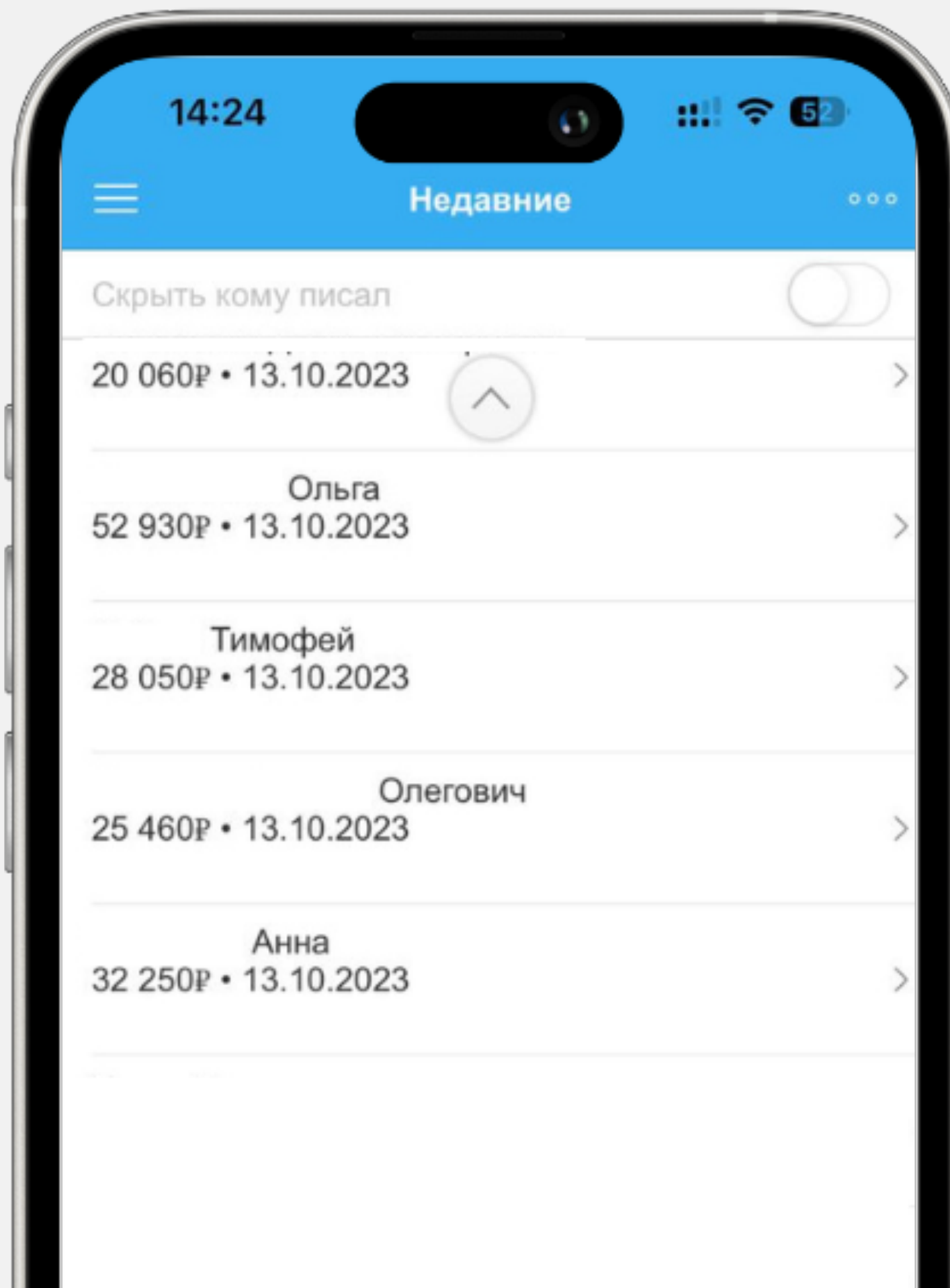
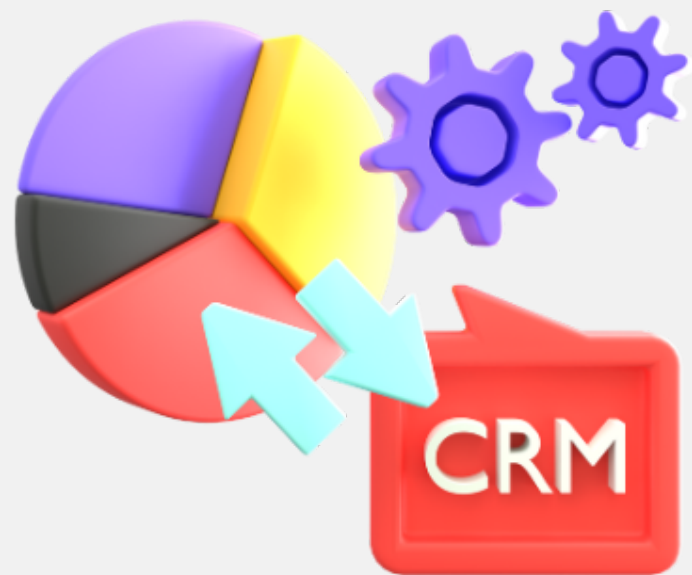


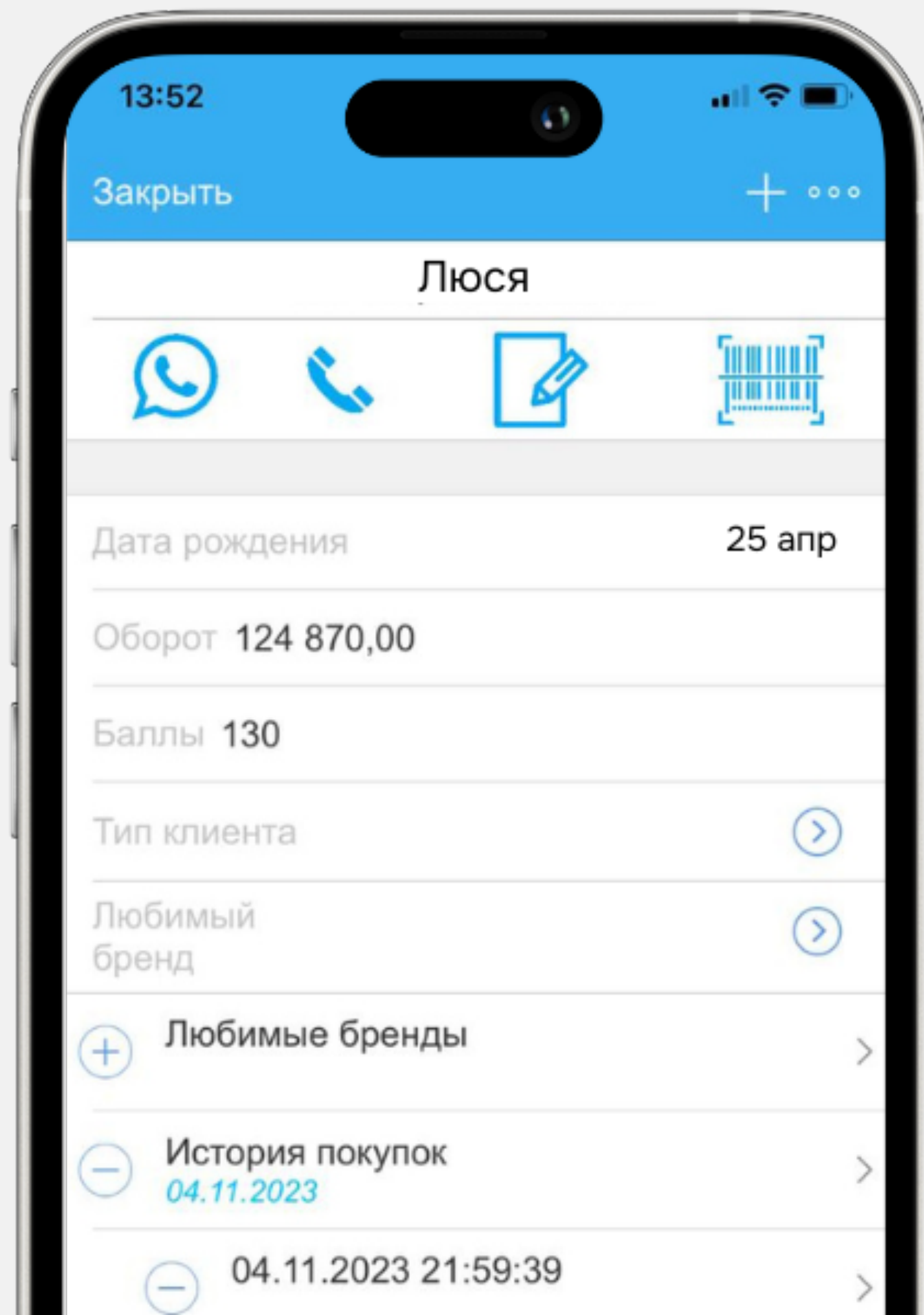
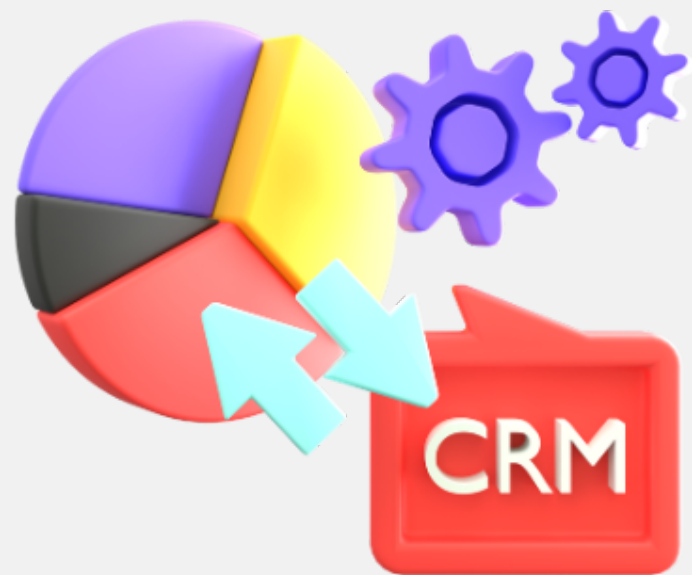
- Мобильное приложение на базе 1С
- Автоматизированные списки клиентов
- Карточка клиентов с информацией

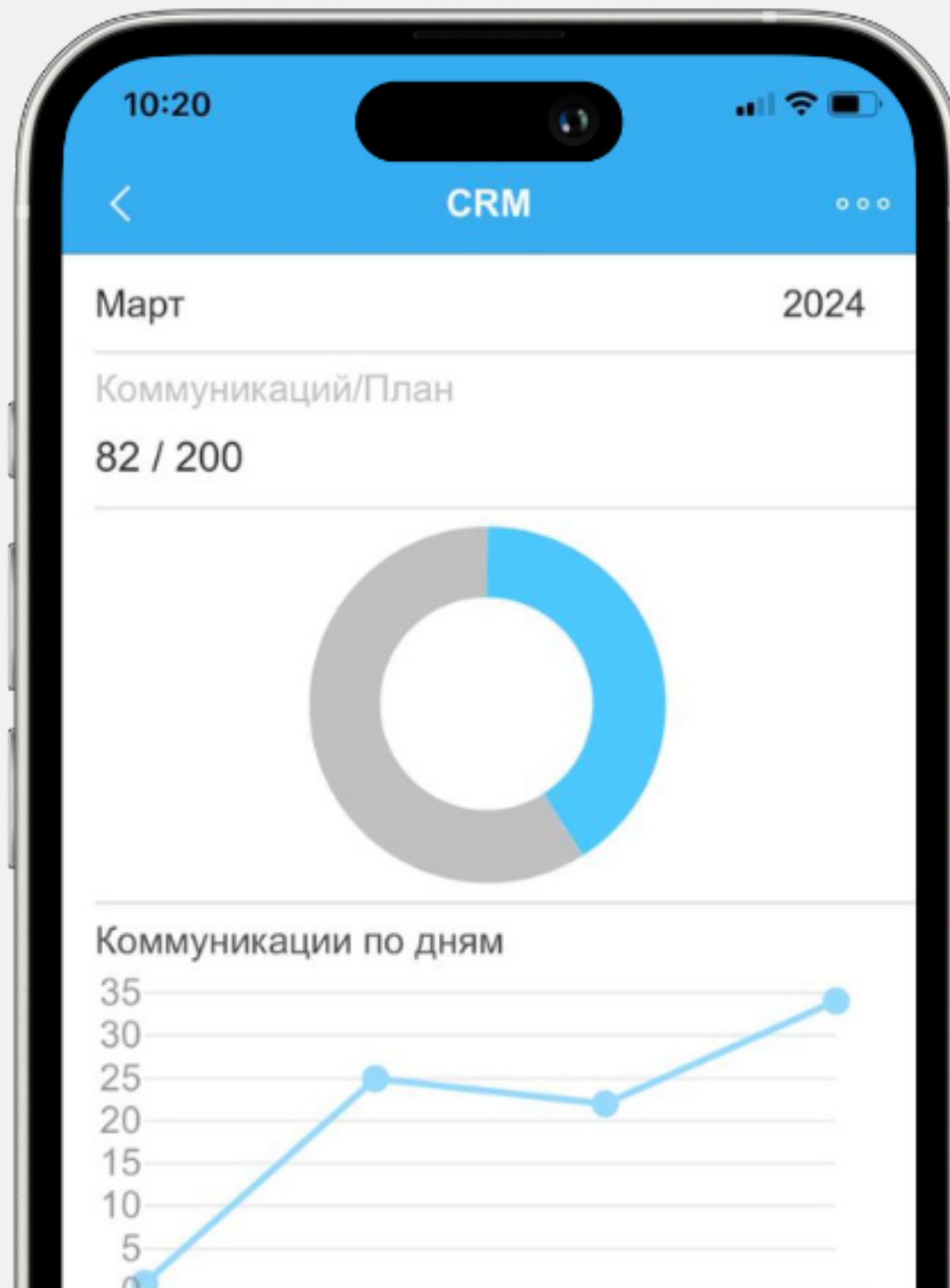
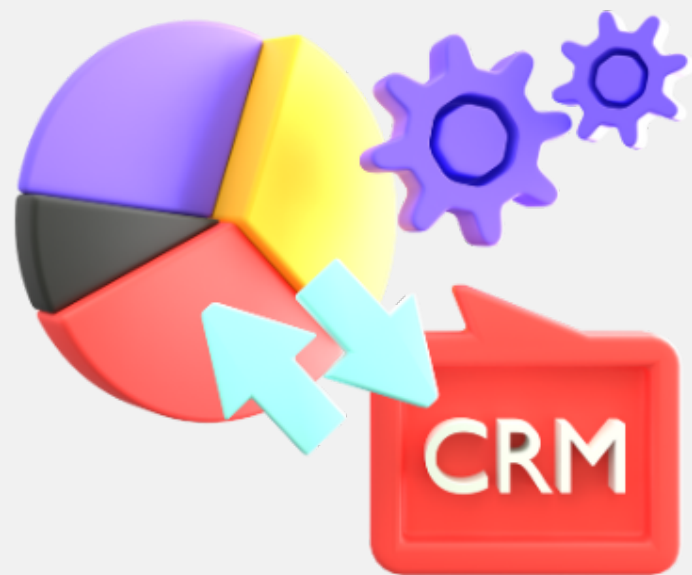


- Исследование клиентов по теме: проблемы, потребности
- Формирование карты персон
- Рабочие инсайты











Люся

...изнес или руководитель
...чена, но не всегда есть время

Био

Привет! Я Анна, я самодостаточная и образованная. Я работаю на высокооплачиваемой позиции, я считаю свою работу важной и интересной, мне важно чтобы люди видели это.

Я увлекаюсь модой, современным искусством, люблю красивые места.

Я занимаюсь спортом, но скорее по надобности, а не по сильному желанию.

Я очень целеустремленная и люблю добиваться своих целей. Мне важно, чтобы это замечали и поддерживали меня.

Я слежу за модой и мне нравится быть стильной и женственной.

Я недавно узнала о Reak, искала необходимый бренд и подруга рассказала мне о магазине. Так круто, что у вас это есть.

Личность



- Карта персон
- Новые темы для общения
- Новые фишки в приложение

X4 в ₹ к результатам предыдущего этапа и еще больше довольных клиентов

Добрый вечер! Только увидела сообщение!

Да, очень понравилось! Написала даже про Вас в своем тг канале. Всем понравился лак девушки на фотографии и многие сделали такой же 😂❤️

17:06





Этап 3

Рост и масштабирование



- Появился KPI по продажам от коммуникаций
- План более 200 коммуникаций в месяц

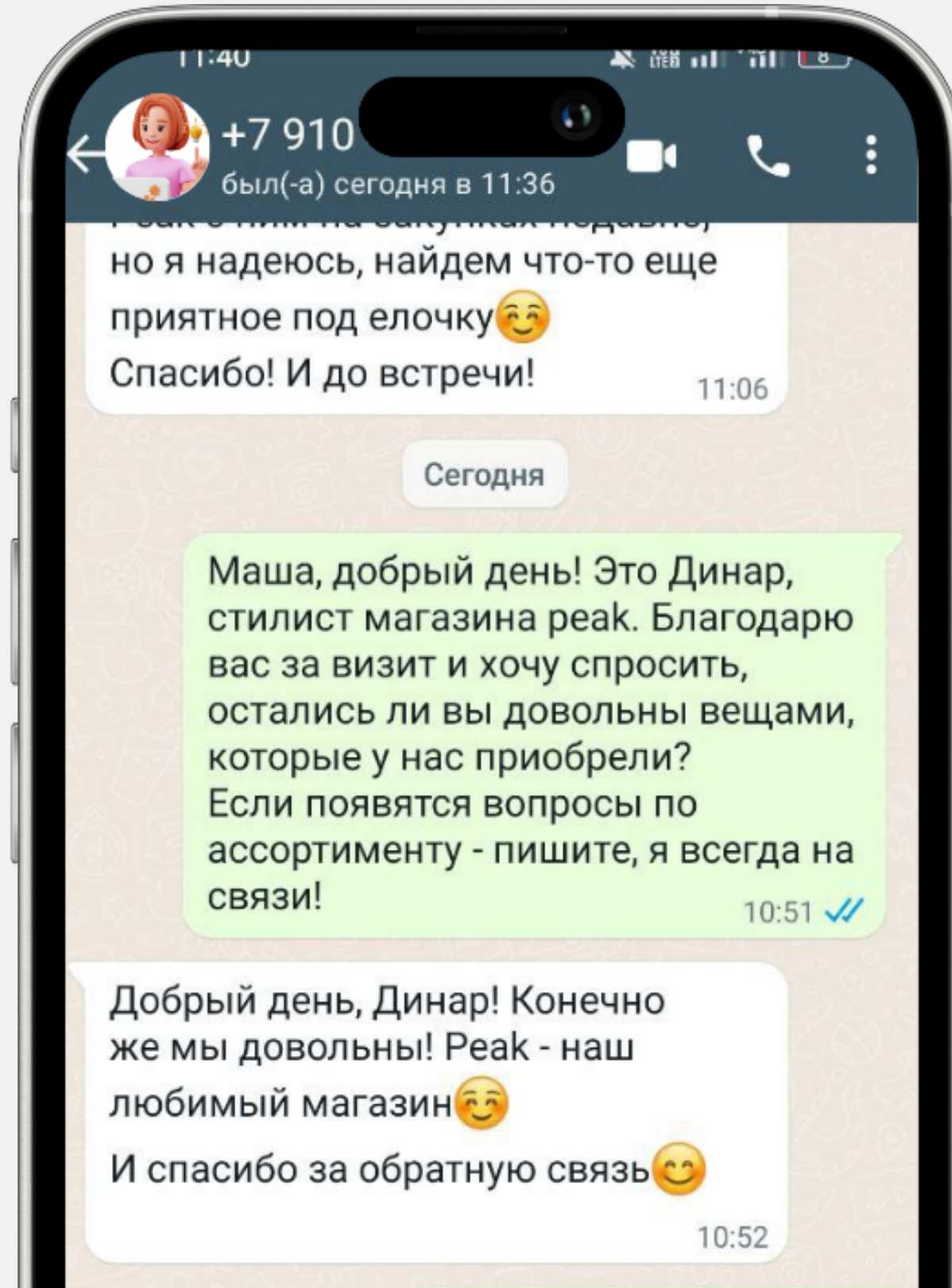
- Масштабирование на сеть 10+ магазинов, 100+ сотрудников



X10 к результатам первого этапа



Главное - довольные клиенты



Добрый день, Динар! Конечно
же мы довольны! Реак - наш
любимый магазин 😊
И спасибо за обратную связь 😊

10:52

Это любовь! ❤️

10:58 ✓✓



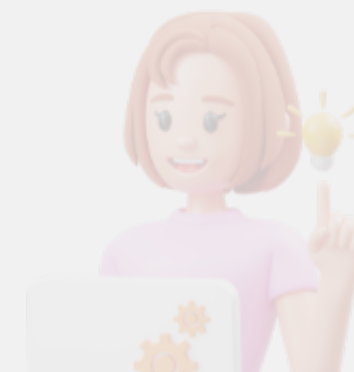
11:01



Сообщение



Это любовь ❤️



Сейчас так?



Давайте сделаем так



На [канале](#) уже есть видео и ссылка
на ресурсы по теме



ТГ канал 1000+
полезных тем

WTFwithService

Продукты и
клиенты

dthink

Статьи и разборы
кейсов

blog dthink

YouTube


@dthink



Всегда открыты к диалогу

Вам осталось только НАПИСАТЬ

 i.chadin@dthink.ru

 + 7 995 790 0788

 @ilyachadin

01

Dthink!!!

online design thinking