

Персонализированная омниканальность



Ольга Олюшина, директор
по внешним коммуникациям
ОРС «Читай-город-Буквоед»



Сеть книжных магазинов «Читай-город – Буквоед» это:

Более 18 000 000 клиентов

555 магазинов Читай-город и 141 магазин Буквоед

7,5 млн посещений магазинов в месяц

Сайт и мобильное приложение для брендов Читай-город и Буквоед, сайт book24.ru.

Совокупно более 18 млн визитов в месяц

Книжная программа лояльности «Книголов» на четыре бренда: Читай-город, Буквоед, Литрес и Бук24

350 000 sku – активная матрица товаров



Срез ожиданий клиентов от книжного магазина

Современный магазин

Удобная навигация и поиск книг в магазине

Легко найти то, что я ищу

Всегда можно получить рекомендации

Всегда можно найти нужные мне книги

Хорошая программа лояльности

Приоритеты стратегии развития

Омниканальный путь клиента

Поиск и навигация

Персонализация

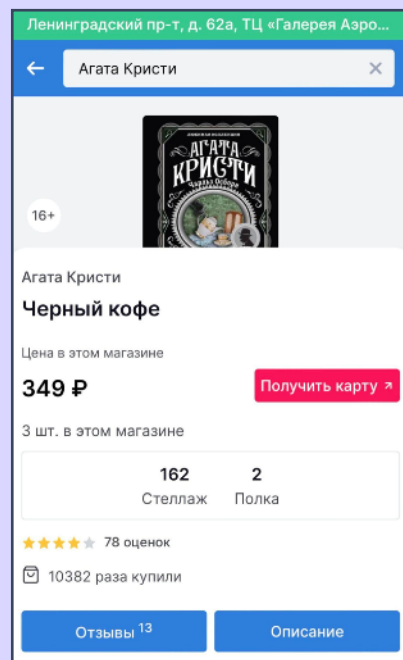
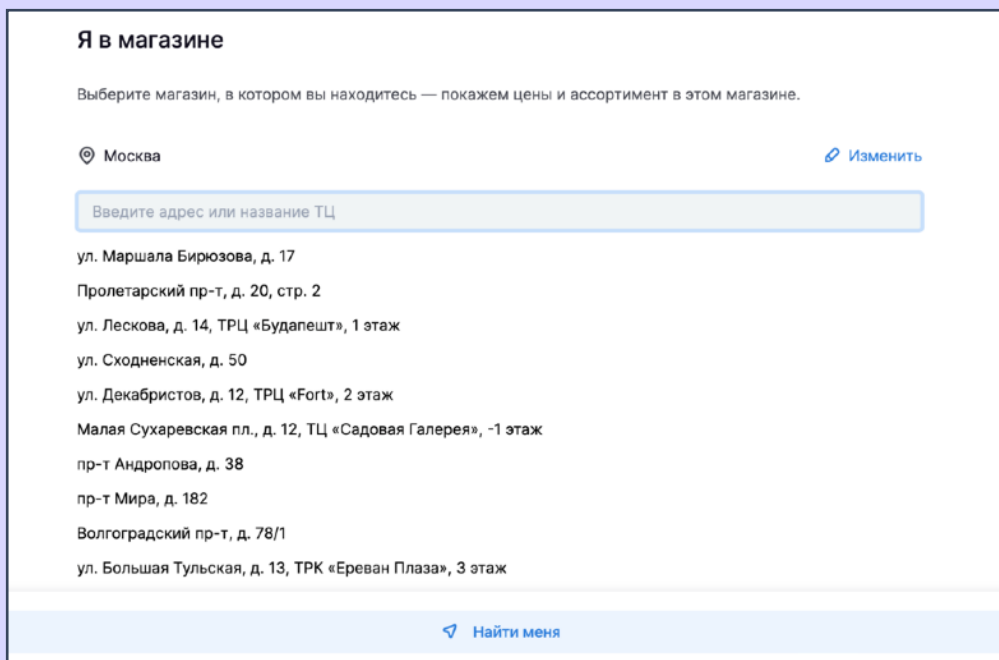
Эстетика

Цены

ЧИТАЙ ГОРОД буквоед



Сервис «Я в магазине» как фактор улучшения опыта покупки



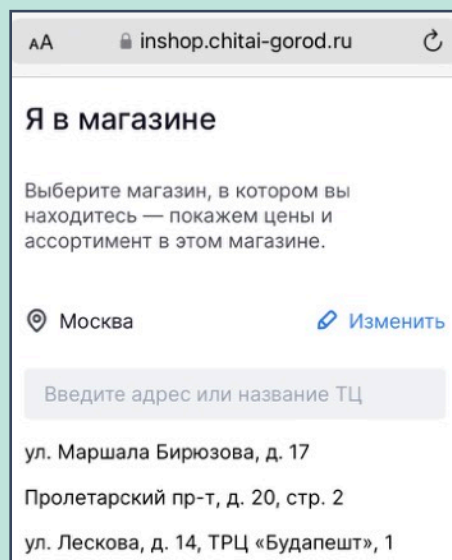
«Я в магазине» позволяет с большим комфортом искать и покупать книги в магазине, используя сайт и приложение «Читай-город»

- не требует регистрации
- не нужно скачивать мобильное приложение
- доступен для любого пользователя

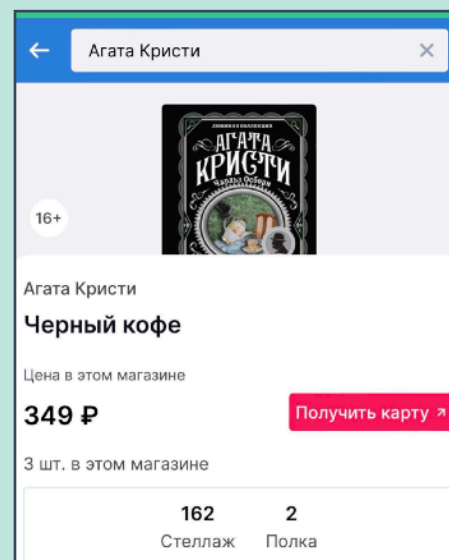
Сервис «Я в магазине»: как это работает



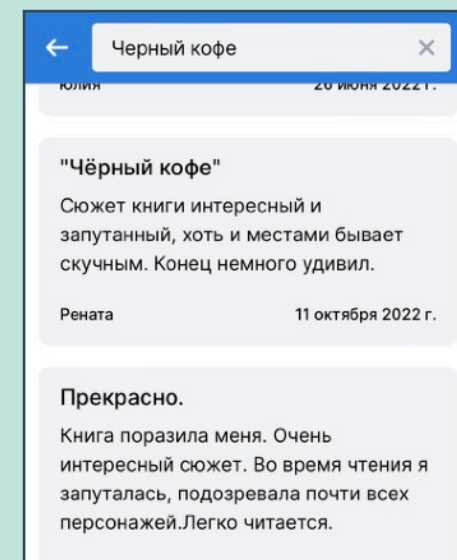
В приложении или по QR-коду в магазине переходим на страницу сервиса «Я в магазине»



Сервис определяет ближайший к вашему местоположению магазин

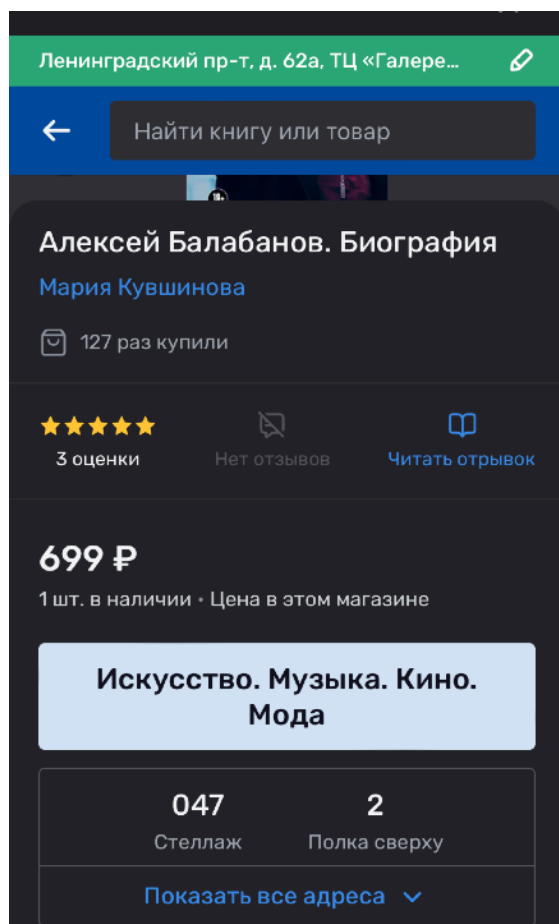


Ищем нужную книгу и её местоположение в магазине с точностью до стеллажа и полки



Получаем информацию о содержании книги, смотрим её фрагмент, читаем отзывы

«Я в магазине» + AdX



63%
магазинов AdX

~8—10 тыс.
клиентов в день

Внедрение
адресного
хранения
увеличивает
книжную
конверсию
на 1,2 п.п.



Что улучшаем с помощью сервиса «Я в магазине»

Бесшовность покупки. Выбирай на сайте или в приложении, покупай в магазине

Удобно для интровертов. Когда не хочешь взаимодействовать с консультантом, сервис поможет найти книгу и сделать выбор для следующей покупки

Для более комфортной ориентации в магазине. Легко найти, где что находится на полках, и не растеряться среди множества книг

«Я в магазине» в цифрах

сейчас 10 тыс. пользователей DAU,
1/4 от всех покупателей книг

цель 20 тыс. пользователей DAU,
1/2 от всех покупателей книг на конец 2025

70 тыс.

Поисковых запросов
в сутки

2 минуты

Среднее время в
приложении в сутки

Улучшение навигации и поиска

Было

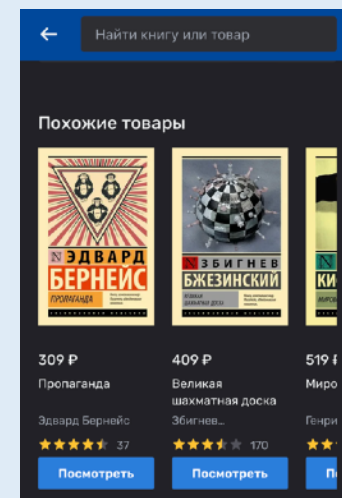
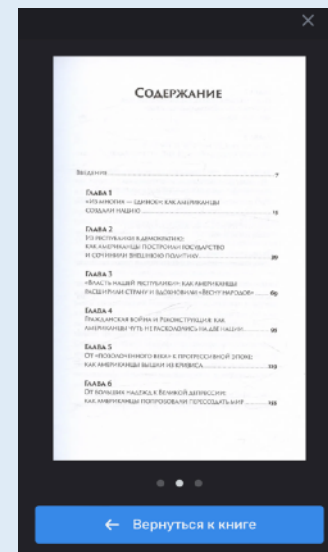
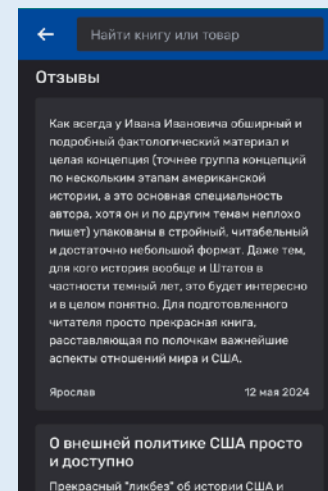
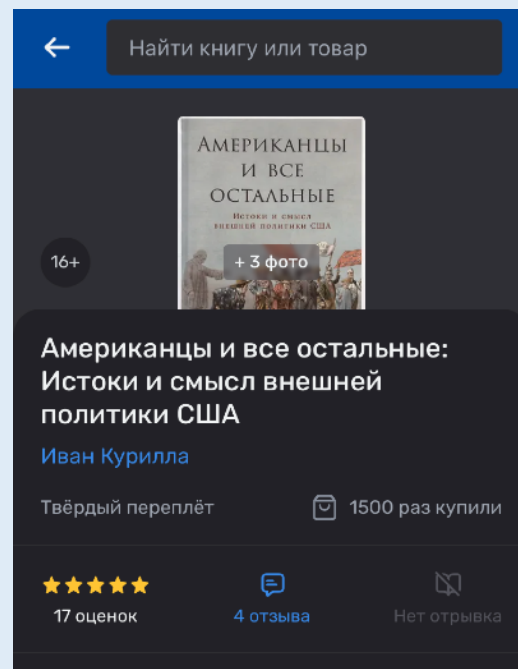
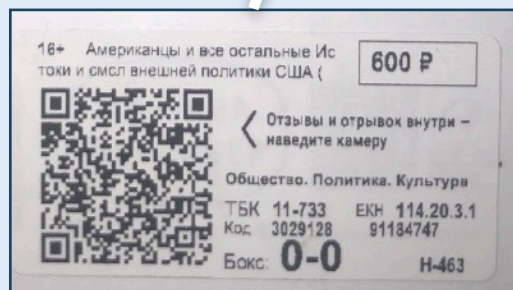


Стало



Новая навигация стала понятней для клиентов,
они быстрее стали находить нужные книги

QR-код на ценнике книги



Доступ к фрагментам запечатанных книг, отзывам и похожим книгам, возможность оплаты через приложение в магазине

Динамика развития программы лояльности в 2024



16 млн (+40%)

Участники программы лояльности на конец 2024

4 526 963 (+190%)

Новые клиенты на конец 2024

2 215 442 (+120%)

Клиенты с 3+ покупками, на конец 2024



на 66%
выше средний чек
клиента программы лояльности



ЧИТАЙ ГОРОД буквоед Литрес ≡

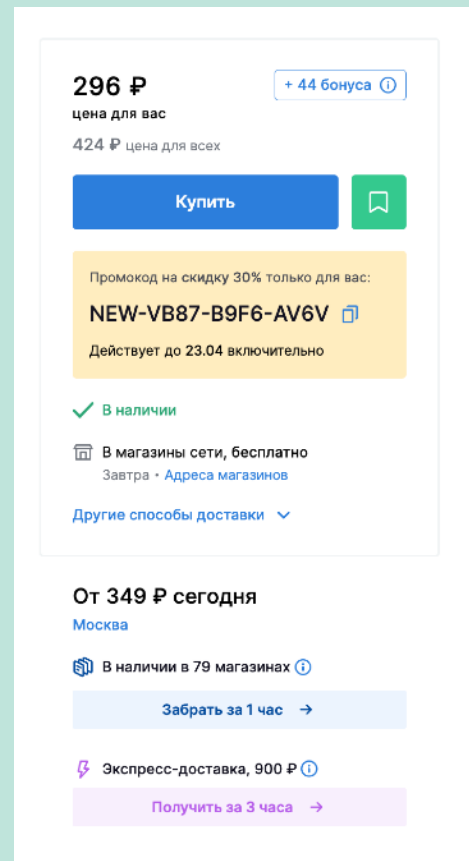
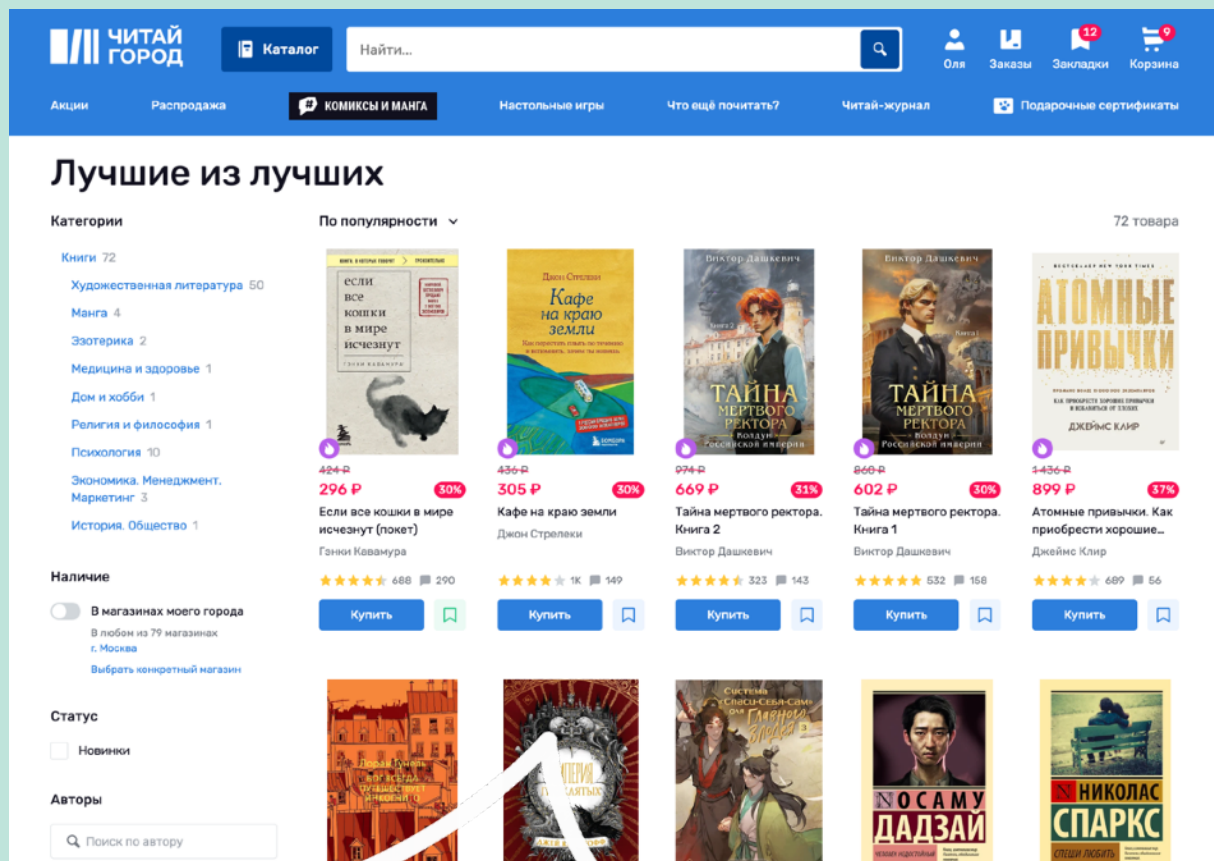
КНИГОЛ♥В

20 млн

клиентов планируется привлечь в программу лояльности до конца 2025 года

На апрель 2025 уже 18,3 млн!!!

Оmnikanальность



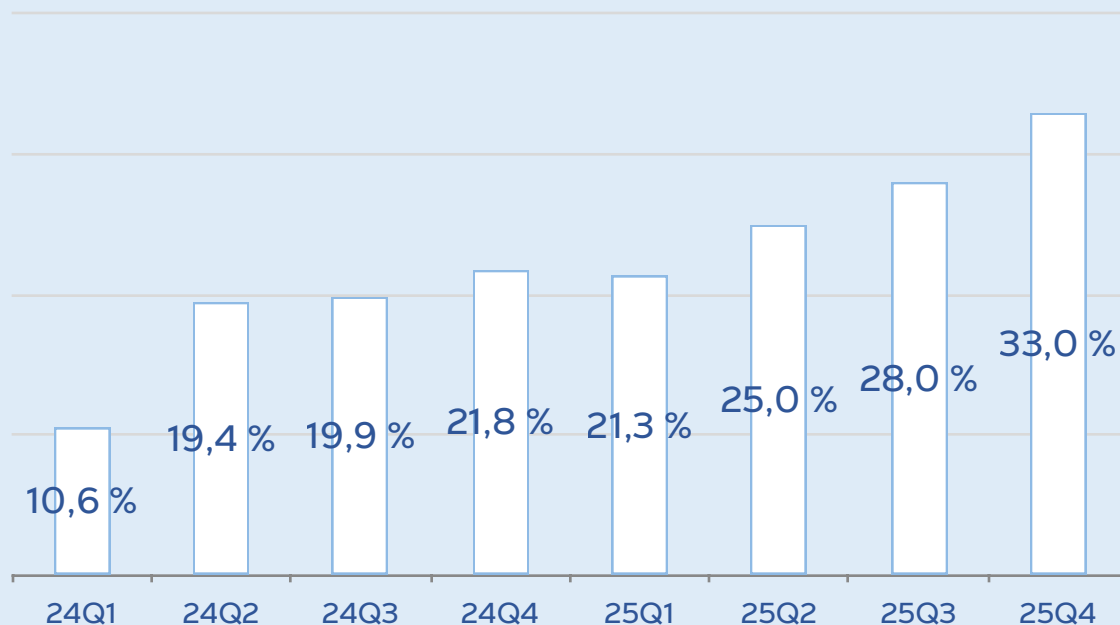
Возможность выбирать
товары в конкретном
магазине по наличию

Возможность забрать
покупку из магазина
за 1 час

Экспресс-доставка

Влияние омниканальности на бизнес-результат

Выручка на одного омниканального клиента выше в 1,5 раза по отношению к остальным клиентам и LTV больше на 10%



Динамика роста омниканальных клиентов в ОРС

Цель к концу 2025:
35% клиентов – омниканальные

Динамика роста бронирований



Влияние омниканальности на бизнес-результат

В 2025 году:

Уже подключились к маркетплейсам по схеме Click&Collect и экспресс-доставке из магазинов

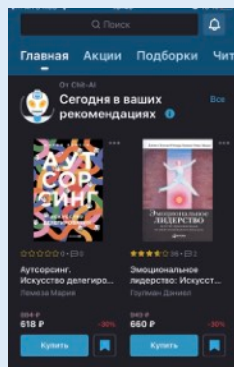
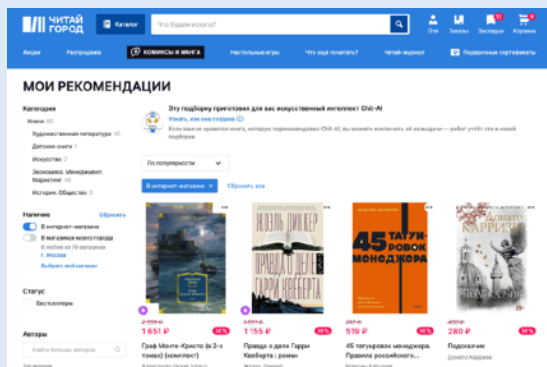
Сделаем оплату онлайн-покупок в мобильном приложении, чтобы не стоять в очереди

Настроим триггерные коммуникации через email и push для клиентов розницы

Добавим больше инструментов для выбора товаров в приложение «Я в магазине»: рейтинги, акции, Ai-помощника



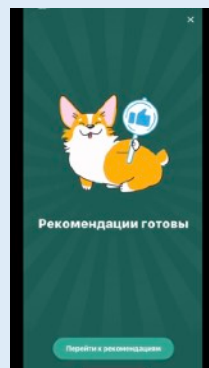
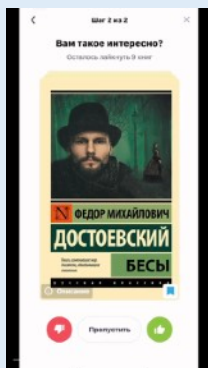
Персонализация через технологии



25% клиентов покупают по рекомендации ИИ Chit-Ai

30% средний чек выше у клиента, купившего по рекомендациям

Персональные рекомендации на сайте и в приложении, раздел «Похожие товары»



2+ млн клиентов имеют персональные рекомендации, цель на 2025 +40%

Онбординг для новичков

Цели на 2025

Сервис «Я в магазине»: 20 тыс. пользователей DAU, 1/2 от всех покупателей книг

«Книголов»: свыше 20 млн клиентов

35% клиентов — омниканальные

3 млн клиентов имеют персональные рекомендации



А что ещё?..

самое Важное

Магазины
будущего —
это магазины
Впечатлений



Обновленный «Читай-город» –
это вдохновляющее пространство,
где книга становится для читателя
источником эмоций, знаний, идей
и способом самопознания

Новый «Читай-город» это...

Потребительский опыт с
системой технологичных
отманикальных сервисов

Душевное
пространство для
встречи с книгой

Место, которое
возбуждает
любопытство
и интерес

Новая навигация, которая
составлена
в синергии
классификатора
и запросов клиентов

Пространство для
творчества
и самовыражения

Площадка
для встреч
с авторами
и мастер-классов

Магазин состоит из уютных
разноформатных пространств,
в которых много зон комфорта
и мест для чтения. В любом месте
магазина в поле зрения
покупателя всегда представлен
какой-то вдохновляющий элемент
интерьера или аттрактивная зона



Детская зона



Удобные кресла, пуфы
для комфортного чтения
в зоне гостиной

Инсталляция в зоне
комиксов и манги



В каждой зоне тщательно проработанная система освещения. Где-то это акцентный свет, подчеркивающий камерность, где-то световые короба, в мини-гостиной – домашние люстры. В кассовой зоне — яркое освещение, подчеркнутое огромным диджитал-экраном



Люстры
в гостиной

Торшеры
на столах



Парящие
неоновые ленты
с навигацией



Продуманная система технологичных омниканальных сервисов и навигации в пространстве, визуальный мерчендайзинг – также стали важной составляющей в пространстве магазина



Световые короба с QR, ведущими на сервис удобного поиска книг в магазине



Касса самообслуживания

Двухуровневая навигация и промополки



Комиксы и манга



Детская зона



Уютные гостиные



Место встречи читателей с авторами



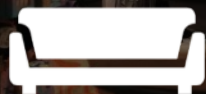
Проектор



Звуковая система
с микрофонами



Управление
звуком по зонам



Книжная
гостиная



Детская
зона



Кофейный
уголок

Несколько камерных зон для одновременного проведения небольших встреч или мастер-классов на 30-40 посадочных мест

Объединяем людей в новом формате



41

проведено
встреч



> 7000

встретили
гостей



> 1000

подписали книг
в автограф-сессиях

* с 04.02 по 18.04 в «Авиапарке» и «Афимолле»

ЧИТАЙ ГОРОД



Больше
фото новых
магазинов
по QR





До Встречи в книжном!