

Стратегия omni-channel: какие новые возможности открывает интеграция для ритейлера?

XII Московский Международный Бизнес-Форум TOP-MARKETING

17-19.10.2012

Татьяна Окутина



То, что принесло вам
успех в прошлом,
не принесёт его
в будущем.

- Лью Платт, бывший председатель и CEO Hewlett-Packard (до 2000 г.)

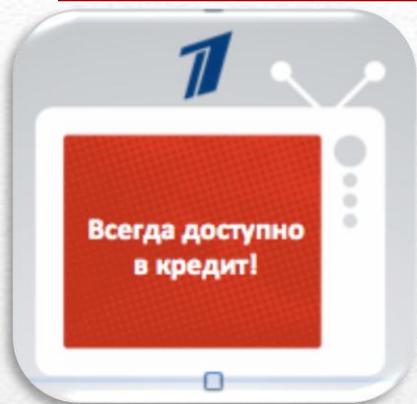
**Это конец мира, который мы
его знаем.**

Питер Джеорджеску, бывший председатель и CEO
Young & Rubicam



БОЛЬШЕ НЕТ РАССТОЯНИЙ
ИНФОРМАЦИЯ ПРОЗРАЧНА
СВЯЗЬ 24/7
МОЛНИЕНОСНАЯ РЕАКЦИЯ

**Интернет расставил
сети!**



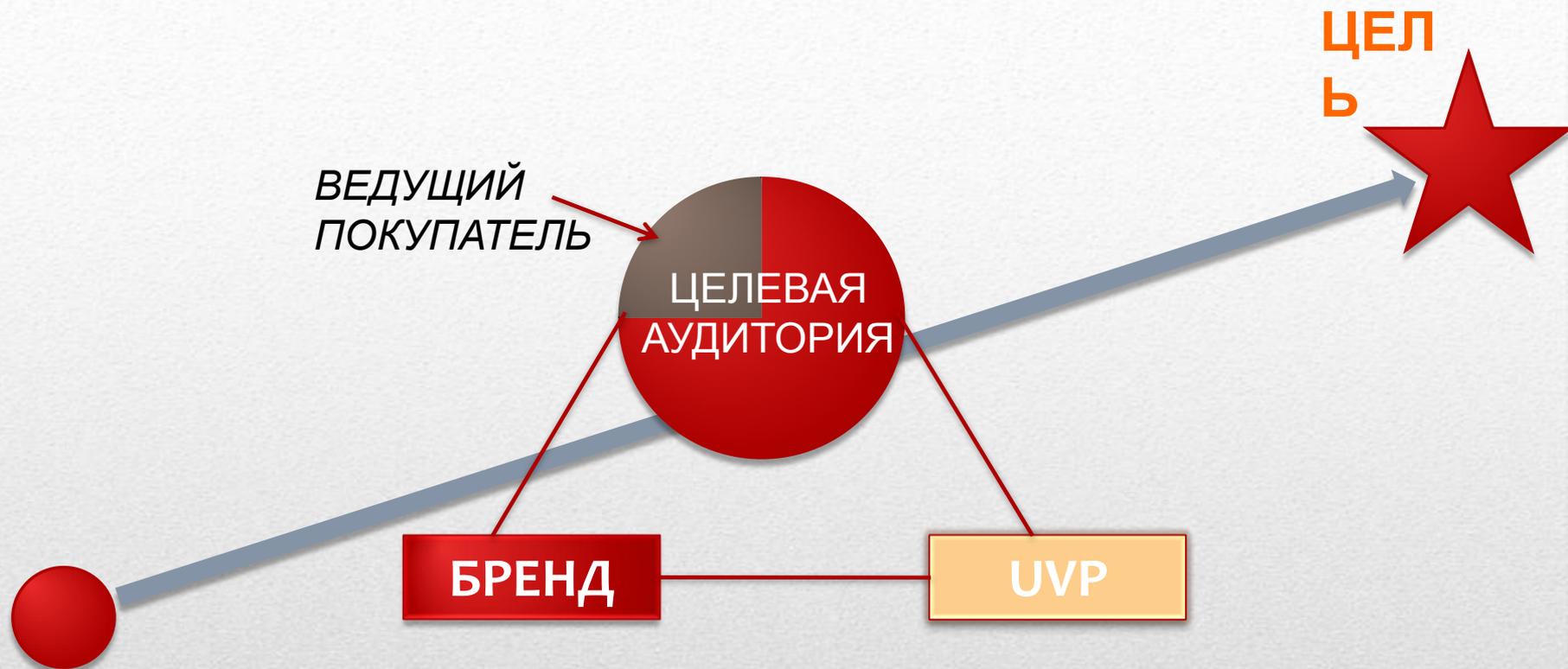
Воздействие/ невольный контакт



Интерес – поиск



**Реклама – когда нужно рекламодателю,
Интернет – когда нужно потребителю**



Вопросы те же, но острее

БРЕНД

КЛИЕНТ И РЕКЛАМА

МАГАЗИН

ОПЫТ КЛИЕНТА

В НОГУ СО
ВРЕМЕНЕМ

МОБИЛЬНЫЕ
ПРИЛОЖЕНИЯ

ГЕОКЛАСТЕРИНГ

ONLINE
ОПЫТ
КЛИЕНТА

ВСЕГДА НА
СВЯЗИ

ТАРГЕТИРОВАНИЕ

Е

ТОНАЛЬНОСТЬ
И ДИЗАЙН

МОЙ КЛИЕНТ – МОЯ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

MYSTERY
SHOPPER

NPS

ИННОВАЦИИ

ЯДРО ЦА

24@mvideo.ru

ФОКУС НА СЕРВИС

НОВЫЙ ФОРМАТ

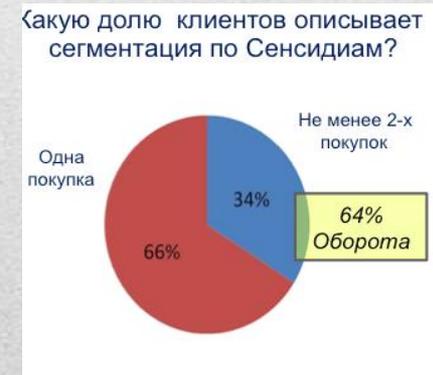
СОЦСЕТИ

НАМ НЕ ВСЁ РАВНО

М.Видео: Интеграция – это изменения

Уникальный проект на рынке ритейла: определено ядро покупателей М.Видео, которые:

- Покупают чаще других в 2 раза;
- Тратят больше других в 2 раза;
- Более лояльны к сети **М.Видео**
 - Портреты двух ключевых сегментов
 - Мотивация и поведение при покупке
 - Отношение к интернету и другим факторам



Ведущий Покупатель



- Расширение зоны digital и новый подход для женщин
- Тесная интеграция сервиса, интернет-консультаций и традиционной системы продаж

**Новый формат магазина –
воодушевляет!**

Модель для малых городов (до 150 т. чел.):

- Площадь меньше – ассортимент тот же.
- Возможность заказать товар через терминал или сайт, с бесплатной доставкой.
- Уровень сервиса – по высоким стандартам

**Малый формат магазина –
модель интеграции**

Идея – объединить несколько магазинов в географический кластер. Все продажи в магазинах и онлайн считаются общими на кластер.

- ⇒ Даже если в данном магазине нет товара, клиент может заказать его в другом магазине.
- ⇒ Продавец поможет заказать отсутствующий товар онлайн на сайте mvideo.ru



Клиент доволен, что совершил покупку!

Геокластеринг – навстречу покупателю

Выгода для покупателя: можно заказать понравившийся товар в удобном для него магазине и заехать забрать без очереди. При этом получить маленький комплимент – 200 р. скидки

Выгода для магазина: потенциально новый покупатель.



ОТЛОЖИТЕ. Я ПОДЪЕДУ!

Вы цените свое время, деньги и комфорт? Тогда услуга «Отложите. Я подъеду!» - то, что вам нужно!

Сделайте 2 простых шага:

1 ЗАКАЖИТЕ НА САЙТЕ

- Убедитесь, что для выбранного товара эта услуга доступна. Об этом вам подскажет кнопка «Забрать в магазине» на карточке товара.
- Выберите магазин, где вам удобно будет забрать заказ.
- Положите товар в корзину и начните оформление.
- Вам предложат выбрать способ доставки.
- Нажмите на «Забрать в магазине»
- Продолжайте оформлять покупку. Обязательно укажите свой мобильный, чтобы вовремя получить смс о состоянии заказа.
- Мы пришлем вам e-mail и смс, как только заказ будет готов.
- Перед тем, как ехать в магазин, на всякий случай, распечатайте письмо с подтверждением.

2 КУПИТЕ В МАГАЗИНЕ

- Проходите в зону выдачи. Там вас уже ждут, необходимо только сообщить номер заказа.
- Сотрудник выдаст вам товарный чек для оплаты товара.
- Скорее всего, вам понадобятся дополнительные аксессуары и сопутствующие товары. Выберите их в торговом зале и проходите на кассу.
- Оплатите заказ на кассе и получите долгожданную покупку.
- При оплате вам очень пригодится карта «М.Видео - Бонус».
- У вас ее еще нет? Оформите карту на кассе и получайте бонусы с первой же покупки!

Сложности для магазина: держать резерв без гарантии, индивидуальный подход при наплыве посетителей.

Сложность для покупателя: по факту не всегда в нужном магазине есть нужный товар

Отложите – я подъеду!

- Регулярные замеры **NPS (Net Promoter Score)**, включая интернет-магазин.

=> Качество услуг повысилось => NPS стал выше!

- Открыт адрес 24@mvideo.ru: письма покупателей не остаются без ответа!

=> Рост качества обслуживания и лояльности покупателей!

Интернет – слышать своего покупателя

Нам важно Ваше мнение!
Пожалуйста оставьте отзыв на нашем сайте!

Ваше мнение о нашей работе поможет улучшить качество обслуживания, поощрить наших сотрудников за хорошее выполнение обязанностей, а также даст нам возможность улучшить сервис и сделать его более качественным и удобным для Вас!

В каком магазине Вы совершили покупку?

Город * Москва

Магазин * укажите магазин

Дата покупки 15.10.2012

Качество работы продавца

Отлично Хорошее Не понравилось

Пожалуйста, прокомментируйте Ваш вариант ответа о работе продавца

Качество работы кассира

Отлично Хорошее Не понравилось



ЗАРАБОТАЙ НА ПОКУПКЕ! с 14 по 25 октября

Возвращаем до 5000 рублей на бонусную карту

М.Видео
Отметки "Мне нравится": 5 592 - 208 обсуждают это

Розница и потребительские товары
«М.Видео» — сеть магазинов бытовой техники и электроники.

5 592
Есть вопросы? Пиши нам! Т Т Т

Подробные фотографии Отметки "Мне нр..." Заметки 5

- Говорим о важном для молодых людей
 - Сообщаем о новой акции и новинках
 - Организовываем конкурсы
 - Отвечаем на вопросы
- И все это делаем сами, без агентств!



Официальное сообщество

М.Видео
Нам не всё равно!

О компании:
Компания «М.Видео» — один из крупнейших европейских розничных продавцов электроники и бытовой техники.
На сегодняшний момент по всей России работает более 280 магазинов «М.Видео» в 120 городах.
Мы верим, что каждая компания,...

Веб-сайт: <http://www.mvideo.ru>
Дата основания: 3 марта 1993

772 сообщения

М.Видео
Доброе утро! Смотрели вчера прыжок Феликса Баумгартнера с 39 000 метров?

Помимо всего прочего, сегодня стало известно, что #Феликс стал первым человеком, преодолевшем звуковой барьер без помощи какого-либо транспортного средства.
Не грех взглянуть на такой подвиг еще разок! А если бы вам предоставился такой шанс, смогли бы? :)

Подписчики

Ольга Коваль, продавец, Туанге

Соцсети – вовлечь и помогать

М.Видео – всегда на связи с клиентом.

Вся актуальная информация – на сайте, в мобильных приложениях, в соцсетях, на канале Youtube...

Возможно заказать товар в один клик!



В ногу с клиентом

Вирусный маркетинг:

- Меньше вложений в производство
- Важно – должно быть смешно и интересно
- Желательно – селебрити, или дети и собачки 😊
- Не забудьте про «сидинг»!!!

Конкурсы:

- Простые и лёгкие
- Ценный приз!
- Реально выиграть
- Хорошее освещение конкурса!

Онлайн-маркетинг уроки

ТВОЙ ПОДВИГ

В КАКОМ СПОРТЕ ТЫ КРУЧЕ ДРУГИХ?

1. Сделай фото своего спортивного подвига
Заберись высоко, проплыви далеко, нырни глубоко!
2. До 26 июня пришли снимок на infoteam@mvideo.ru
Укажи тему письма — «Подвиг».
3. Жюри выберет самую героическую фотографию
и наградит победителя смартфоном
Но не простым, а...

**главный приз
NOKIA 808**

Единственный в мире смартфон с камерой 41МР!



Лучше
узнать
своего
покупателя

Расширить
целевую
аудиторию

Гибкий и
быстрый
инструмент
коммуникации

Таргетированные
сообщения

Интерактивный

Мобильный
– всегда на
связи

Интернет – новые возможности

Экспериментальная
площадка



- Кросс-промо с кросс-размещением. Объединение возможностей и бюджетов.
- Кросс-привлечение клиентов.
- Повышение лояльности через другие бренды.

Растём вместе!

- Используйте интернет как источник идей.
- Разговаривайте со своими клиентами.
- Экспериментируйте!

Поехали!

