



КАК НАЙТИ ОБЩИЙ ЯЗЫК С КЛИЕНТАМИ?

Аникеева Анна,
X5RETAILGROUP

О НАС

- X5 Retail Group N.V. — крупнейшая в России по объемам продаж розничная компания. Работает под брендами «Пятерочка», «Перекресток», «Зелёный Перекресток» и «Карусель».
- Была организована 18 мая 2006 г. в результате слияния компаний «Пятерочка» и «Перекресток» с целью создания ведущей компании отрасли на рынке
- На 30 июня 2011 г. под управлением Компании находилось 2 683 магазина с расположением в Москве, Санкт-Петербурге и других регионах европейской части России, на Урале и на Украине.



АБСОЛЮТНЫЕ ФАКТЫ



Более **1,6 млн.** м².
торговых площадей



Более **3 300**
магазинов под
нашими марками



Более **1,2 млрд.**
покупателей



ЕБИТДА — **844**
млн. долл. США



чистая прибыль
— **271** млн.долл.
США.



Чистая выручка за
2010 — **11 280**
млн. долл. США



КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ. СТАТИСТИКА.



X5

500 тыс.



1 млн.



70 тыс.



200 тыс.



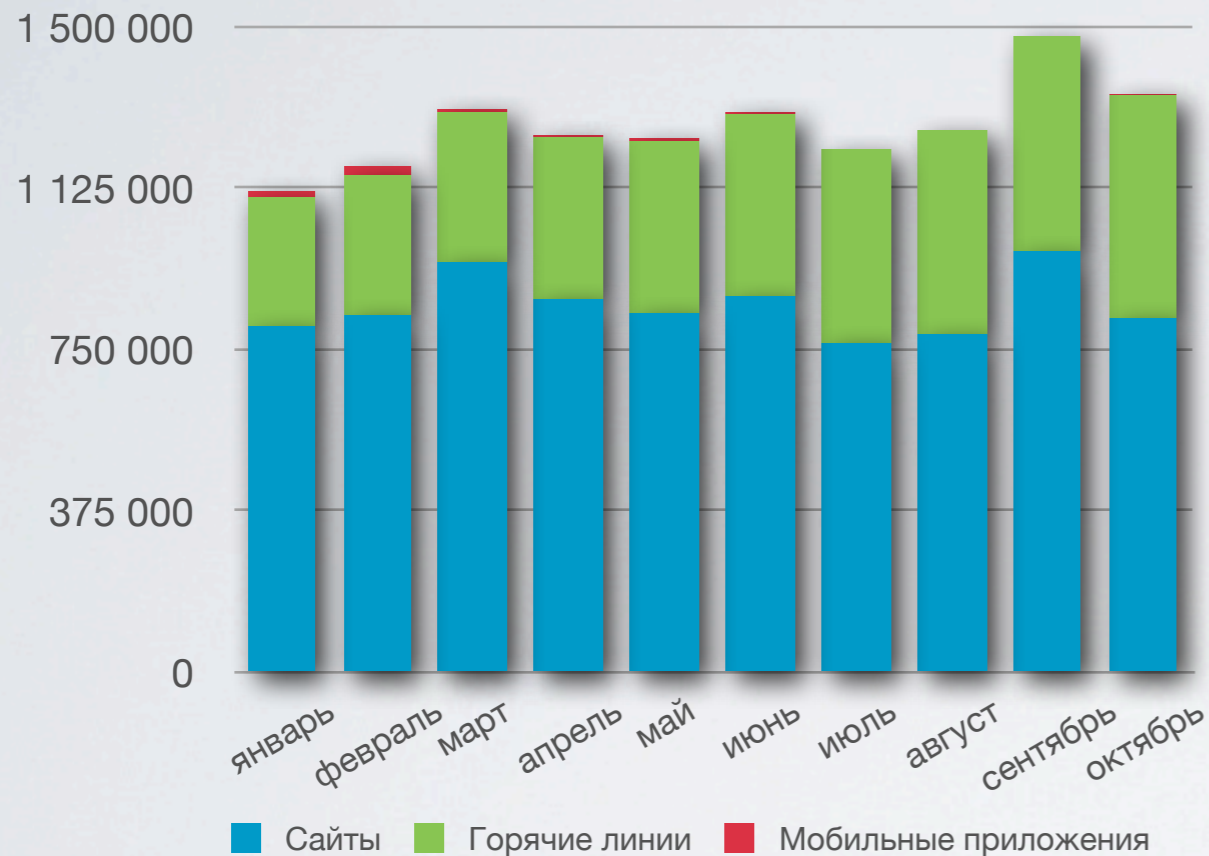
3 млн.



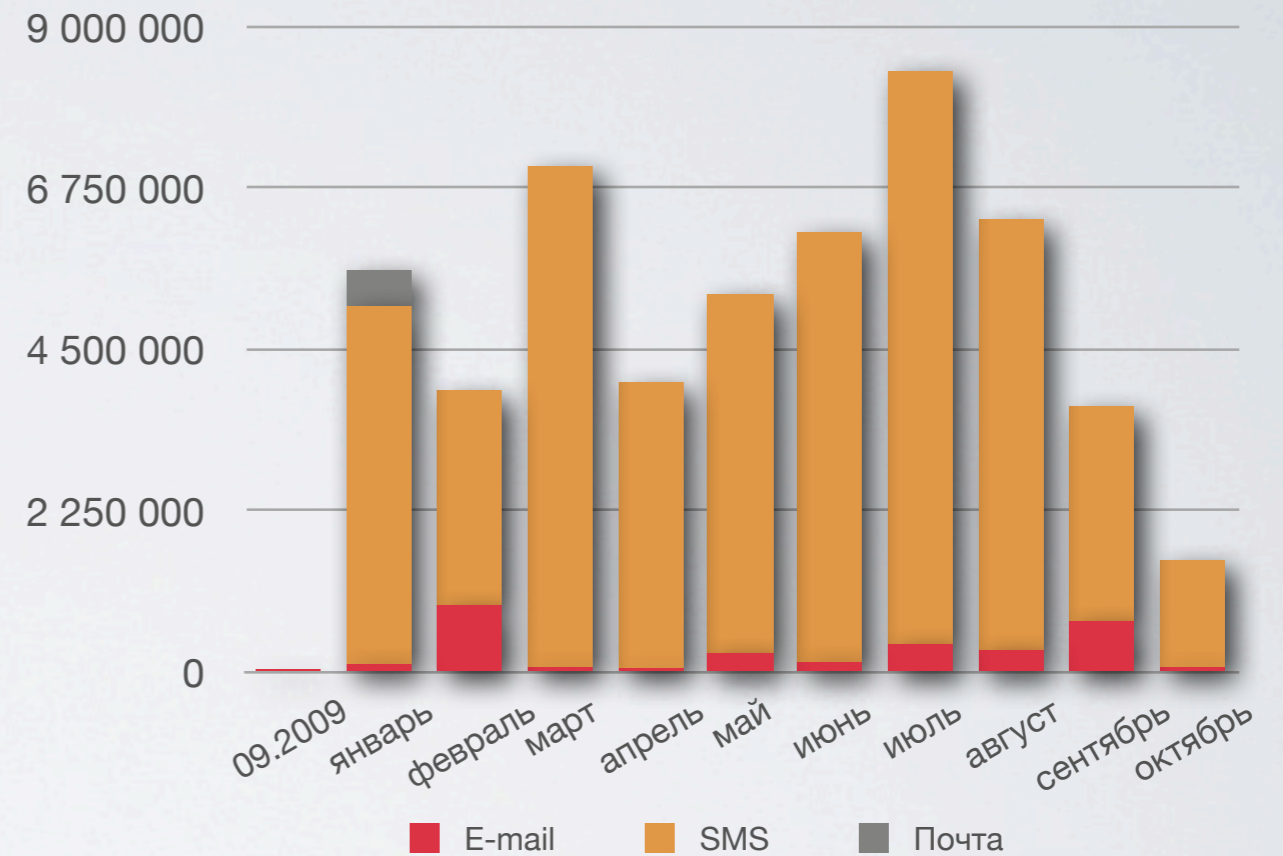
500 тыс.

КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ. ДИНАМИКА.

От Клиента



От Компании



Супер цены в Карусели! 18-25.10.11. Сыр ГАУДА 1кг 184руб.; Икра лососевых рыб 100г 99,90руб.; Креветки варено-мороженные 50/70 1кг 229руб.; Семга охлажденная 1кг 199руб.; КАМА автошина 165/70 R13 1299руб. Цены действуют в «Каруселях» Волгоградской области. Подробности на столе информации.

ФОКУС НА ПОКУПАТЕЛЯХ



Около 1 млн.
КОММУНИКАЦИЙ ОТ
КЛИЕНТОВ!



ЧТО ДЕЛАТЬ?

➤ От Компании

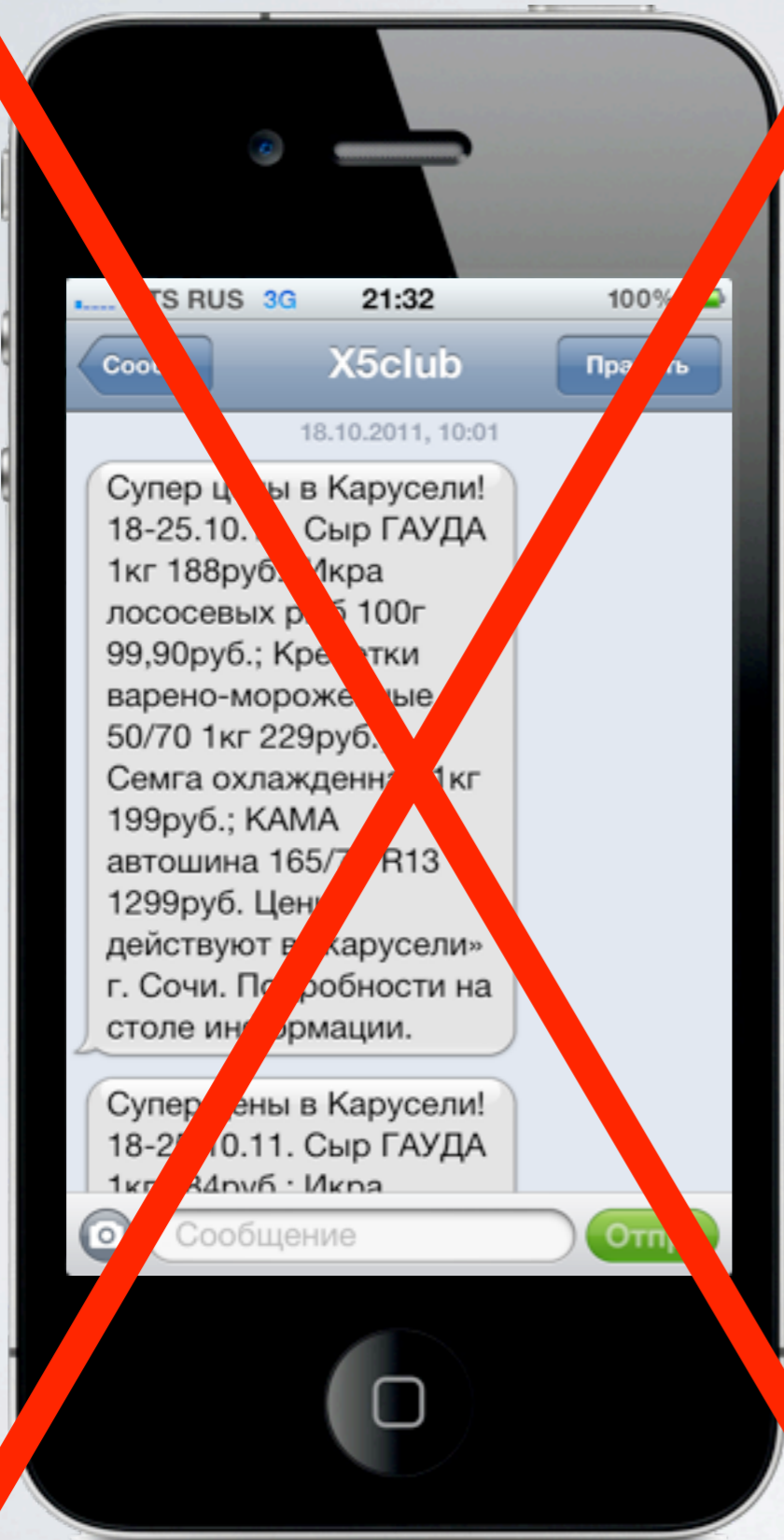
- Коммуникаций должно быть **меньше**
- Она должна быть не навязчивой, персонифицированной, интересной

➤ От клиента

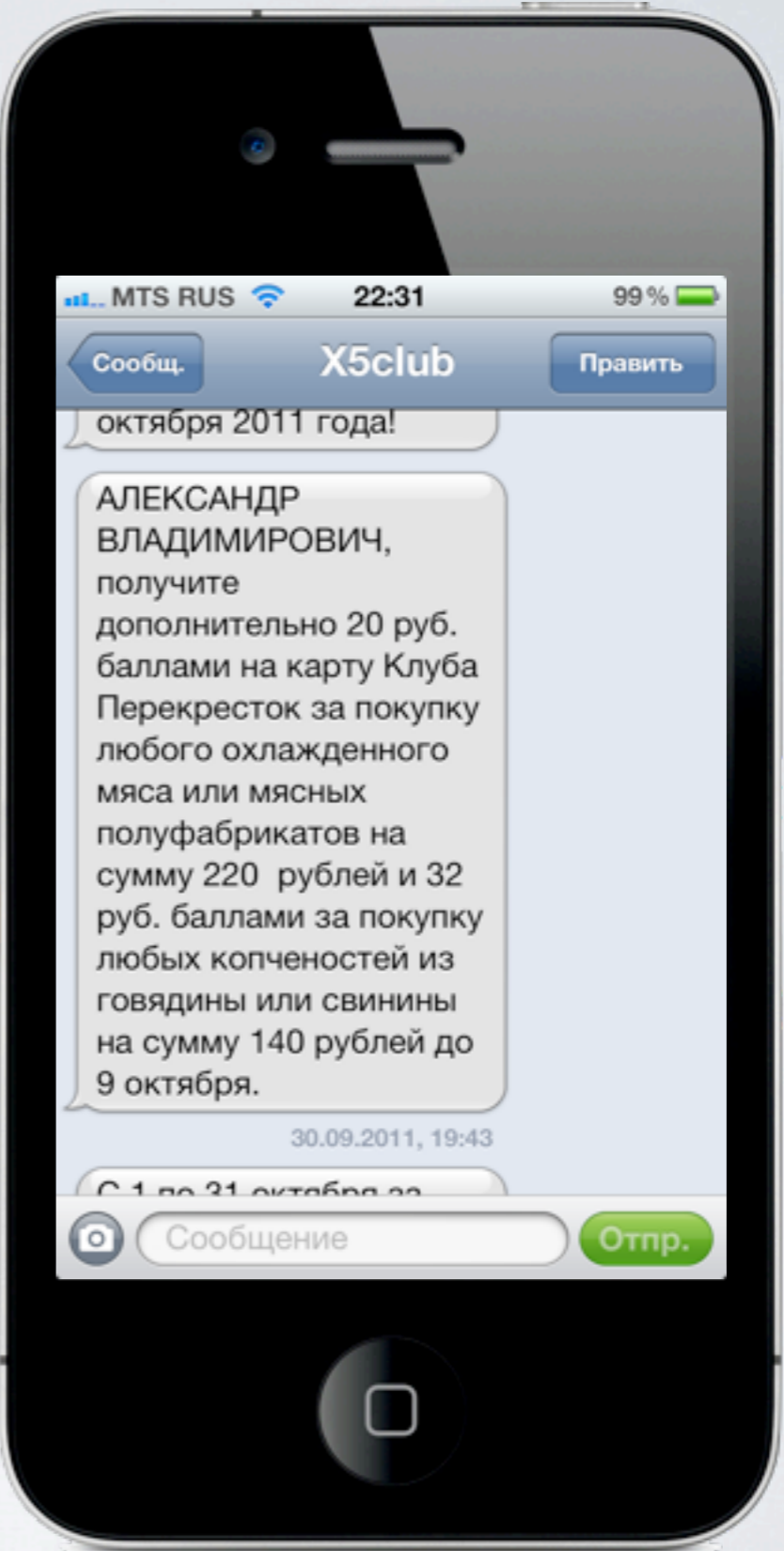
- Коммуникации должно быть **больше**
- необходимо развивать инструменты самообслуживания



CRM



R



ПРОЦЕНТ ЭФФЕКТИВНОСТИ



8,8 %



9,2 %



7,4 %



6,6 %

Эффективность исходящей коммуникации напрямую зависит от чистоты базы и удобного инструмента коммуникации

ПРИОРИТЕТНЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ

1 место



Мобильный телефон

2 место



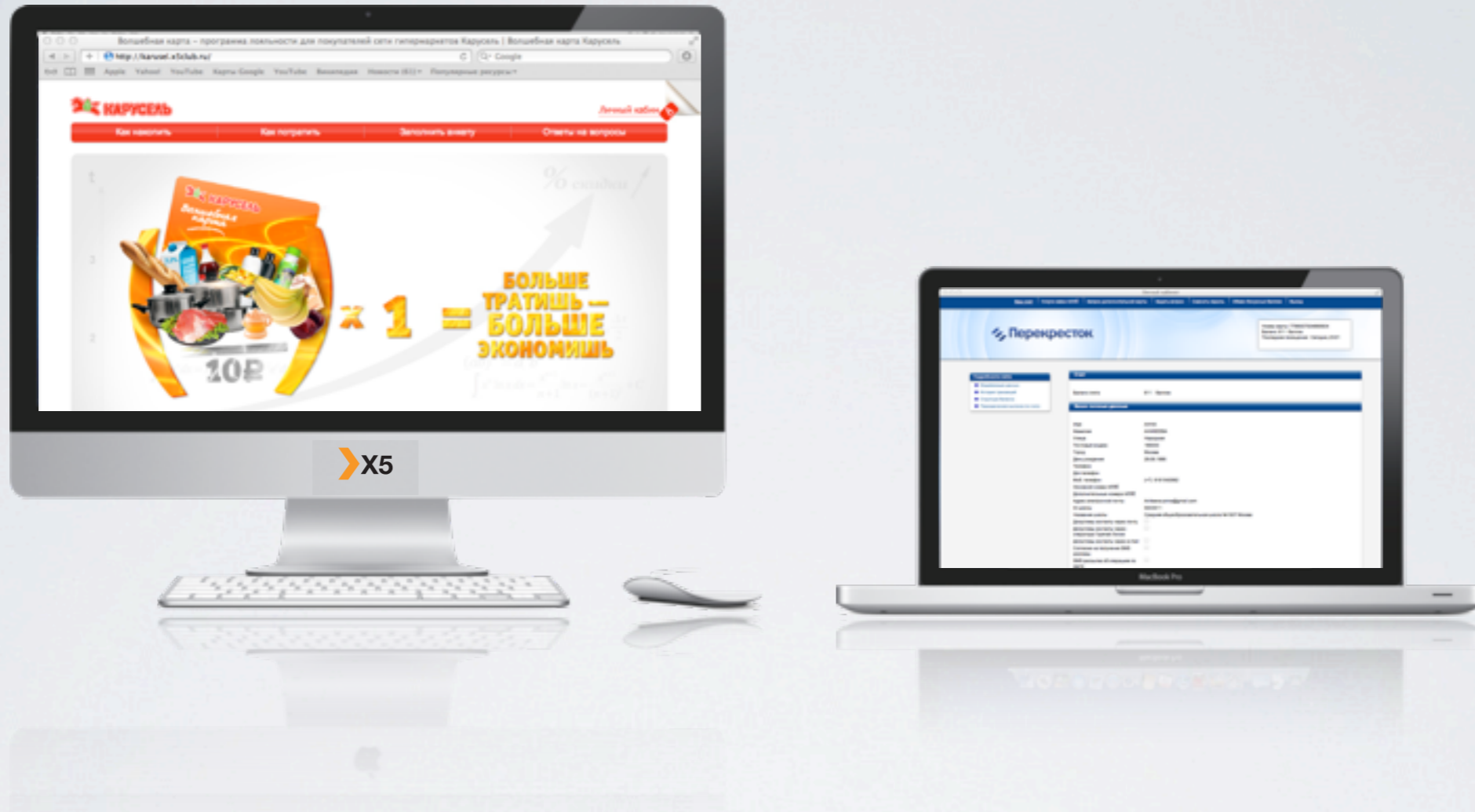
Персональный компьютер

3 место



Дополнительный чек

САЙТЫ И ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ



- Удобная навигация
- Наглядная демонстрация выгод
- Калькулятор услуг
- Личный кабинет

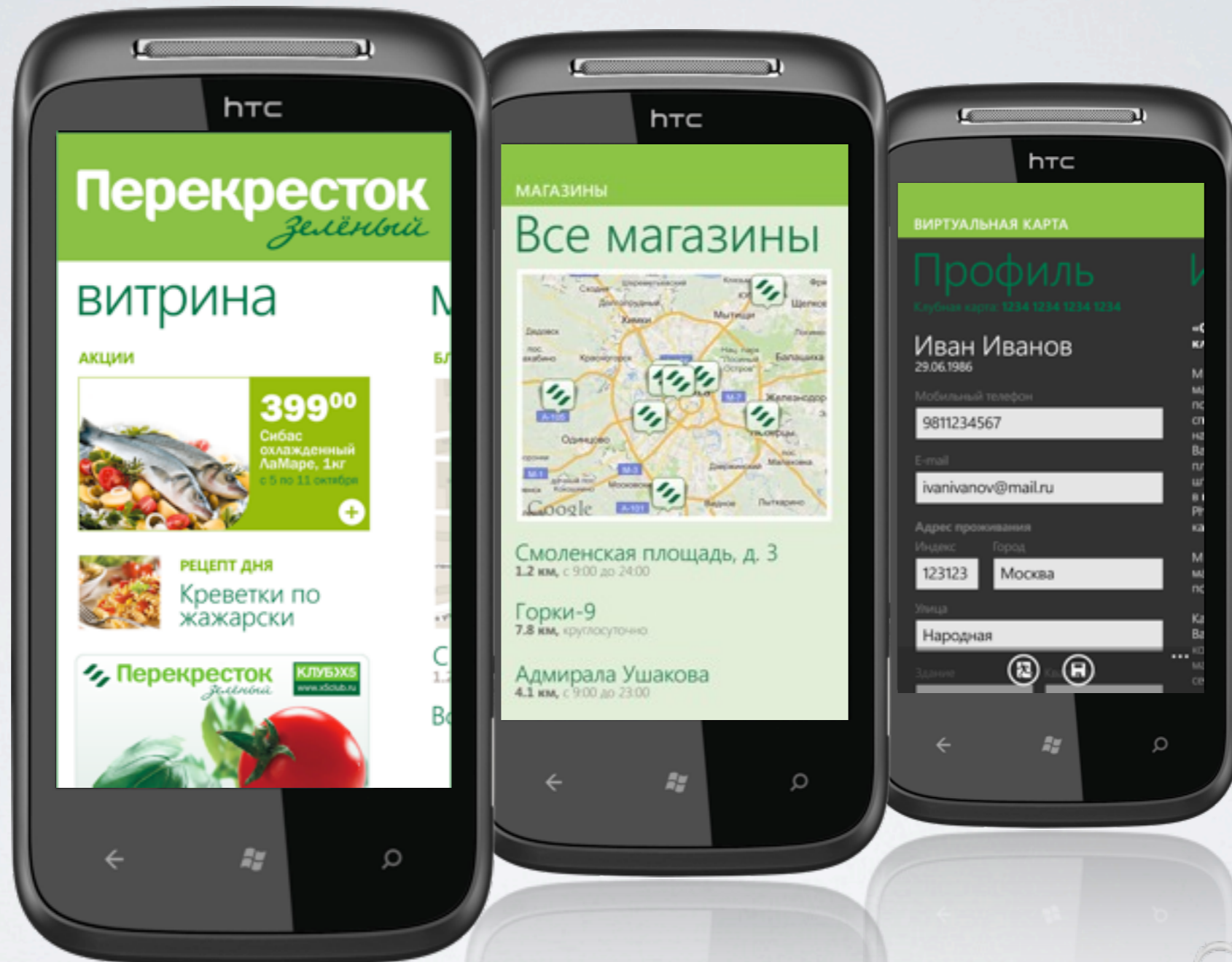
МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ



КЛУБ
www.x5club.ru

Available on the
App Store

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ



КЛУБ
www.x5club.ru

Скоро в
Marketplace



ЧТО НОВОГО WP7?

Манго (Бразилия), 1 шт. **49⁹⁰**

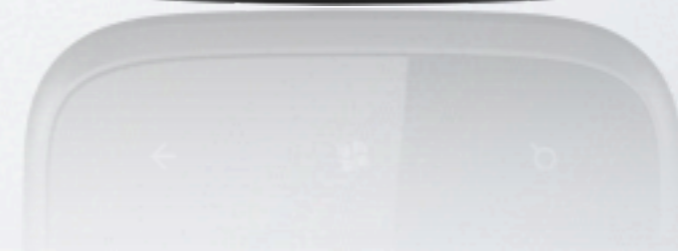
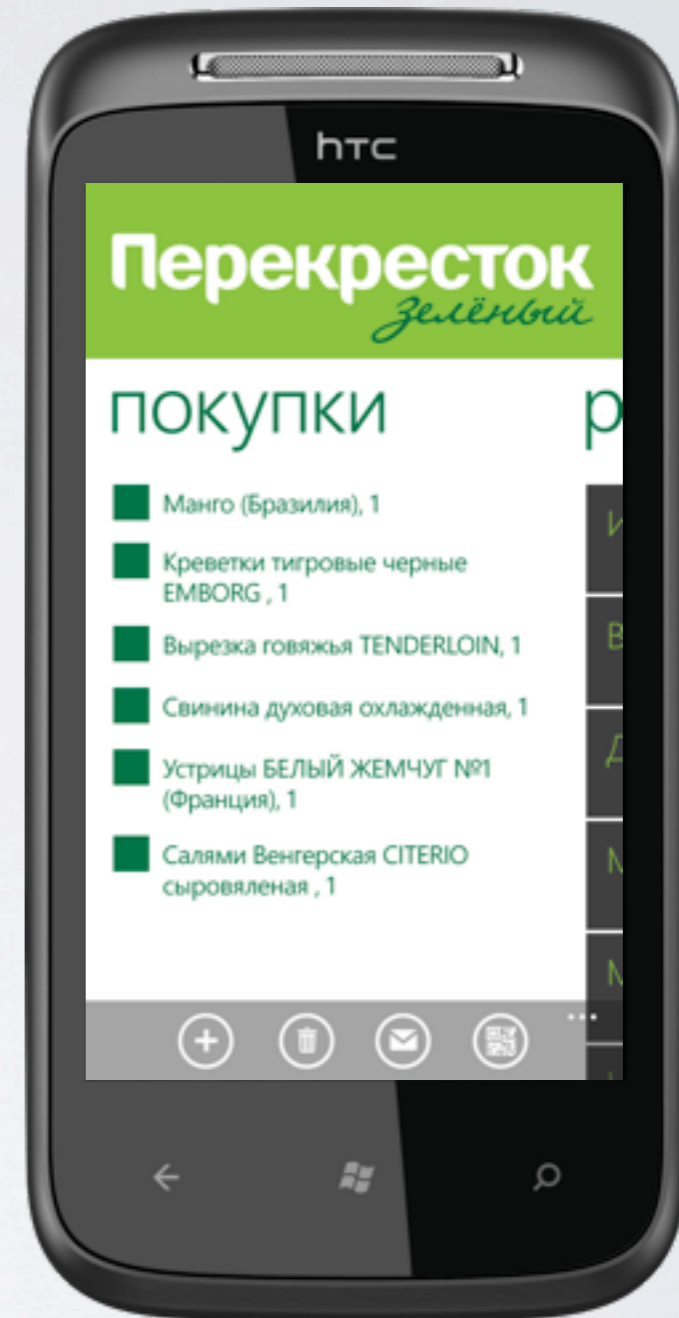
Креветки тигровые черные EMBORG с головой в панцире замороженные 8/12 (Вьетнам), 1 кг **999⁰⁰**

Вырезка говяжья TENDERLOIN MB 3/4 вырезка охлажденная (Австралия), 1 кг **2899⁰⁰**

Свинина духовая охлажденная, 1 кг **269⁰⁰**

Устрицы БЕЛЫЙ ЖЕМЧУГ №1 (Франция), 1 шт. **129⁰⁰**
Цена действительна с 19 по 25 октября 2011 г.

Салями Венгерская CITERIO сыровяленая, 1 кг **1099⁰⁰**
Цена действительна с 26 октября по 1 ноября 2011 г.





Спасибо за
внимание!

Анна Аникеева
anna.anikeeva@x5.ru