



**Голос клиента глазами
коммерческой дирекции и
партнеров**

Олеся Бугременко

руководитель отдела отдел по обратной связи и покупательской
аналитики торговой сети «Перекрёсток»

Повестка встречи

- ✓ Процесс обратной связи в Перекрестке
- ✓ Голос покупателей глазами коммерческой дирекции
- ✓ Голос покупателей глазами партнеров
- ✓ Развитие экспертизы в оценке товаров и обратной связи от покупателей



Уникальность клиентского опыта в Перекрёстке



Обратная связь становится цифровой и технологичной



Модуль
опросов



Чат МП



Чат-бот
в Telegram



CRM



Оценка товаров
в мобильном
приложении



Оценка товаров
по QR-коду

9,0 млн.

Клиентам доступны
решения

302 тыс.

Клиентов участвуют
в создании, тестировании
решений

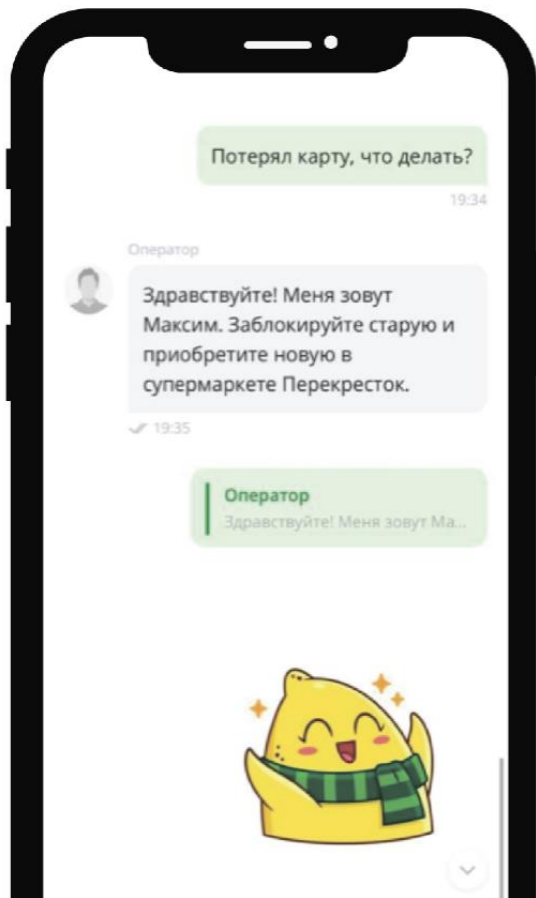
170+

Сотрудников участвуют
в создании, тестировании
решений

3 млн.

Обращений в год
через мобильное
приложение

Чат в мобильном приложении



Отправка сообщений с вложениями фото/видео/файлы



Оценка качества консультации



Ответ на выбранное сообщение оператора с функцией «Reply»



Статус диалога с оператором



Сквозной чат



Стикер-пак в стиле «Перекресток» + аватарки у операторов



Push-уведомление о новых сообщениях в чате

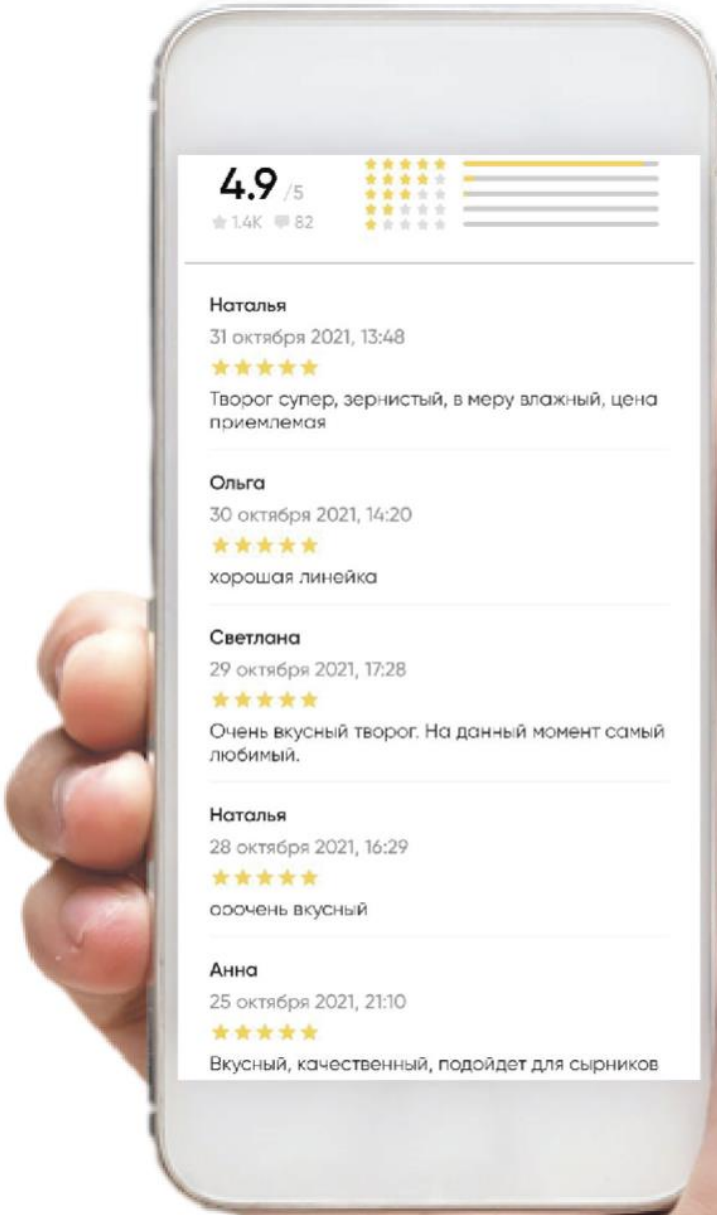
82%

Удовлетворенность приложением

Формула успеха



Оценки клиентов как драйвер изменений и роста привлекательности товаров



На что влияют оценки?



Батончик орехово-фруктовый Зелёная Линия яблоко-корица, 35г

Веган Чистый состав Без сахара Без глютена

43.90
26.90 Р / шт

4.9 Рейтинг пользователей
Более 100 оценок 53

Наталья
1 ноября 2021, 18:58
★★★★★
Батончики очень понравились всем. Мы соблюдаем диету без сахара. С чаем лучшая замена сладостям 😊

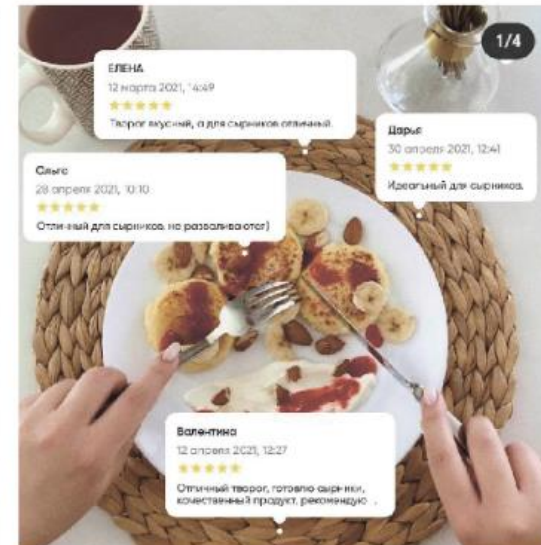
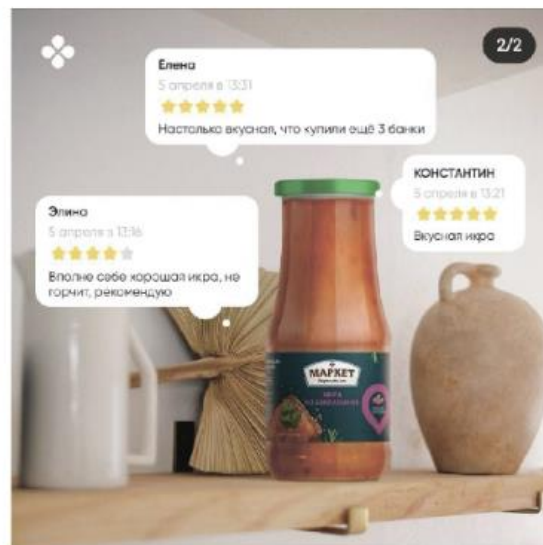
Елена
31 октября 2021, 11:57
★★★★★
Очень вкусный!!! И ребенку и мне понравился!

1

средний балл – напротив товара
(в «Каталоге» и в баннерах к акциям)

2

отзывы – видны всем клиентам



1. Принятие решения о покупке
2. Интерес к новинкам
3. Рекомендации для других покупателей
4. Органический рост продаж от 3%

Обратная связь помогает повернуть процессы в сторону клиента



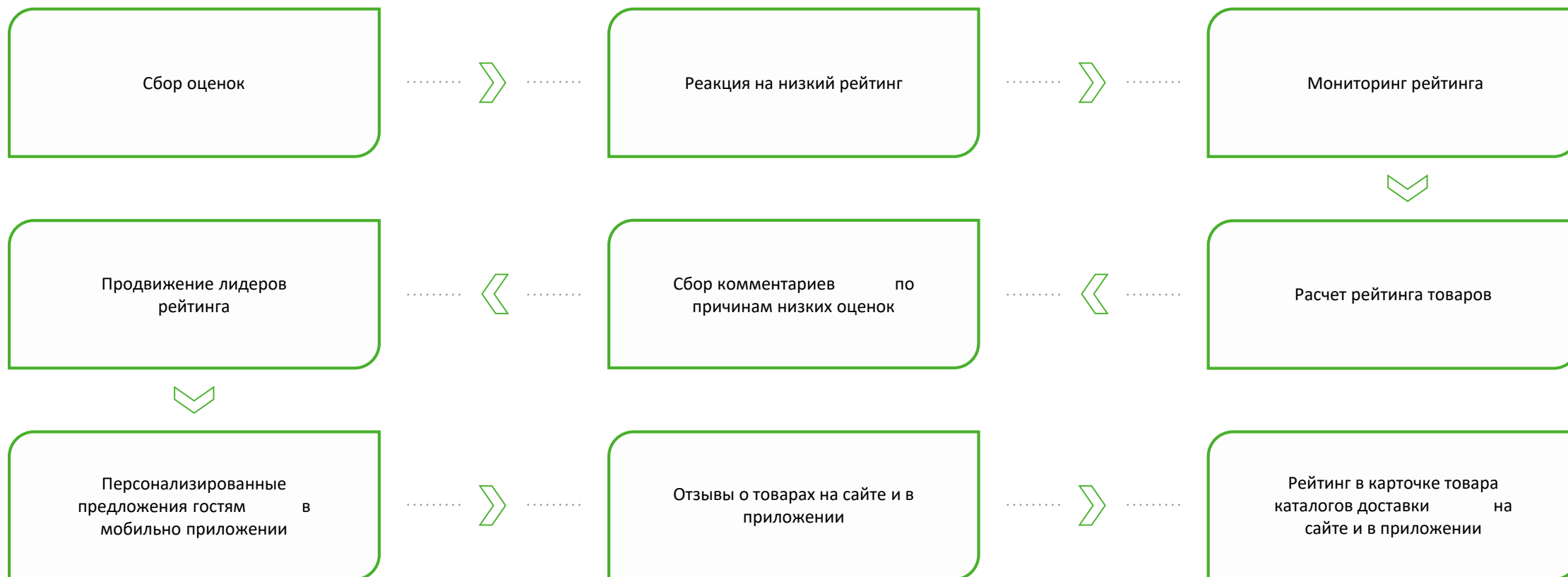
Рейтинг товаров для управления ассортиментом

Мы собираем оценки товара,
подсвечиваем лидеров рейтинга
и управляем товарами
с низким рейтингом

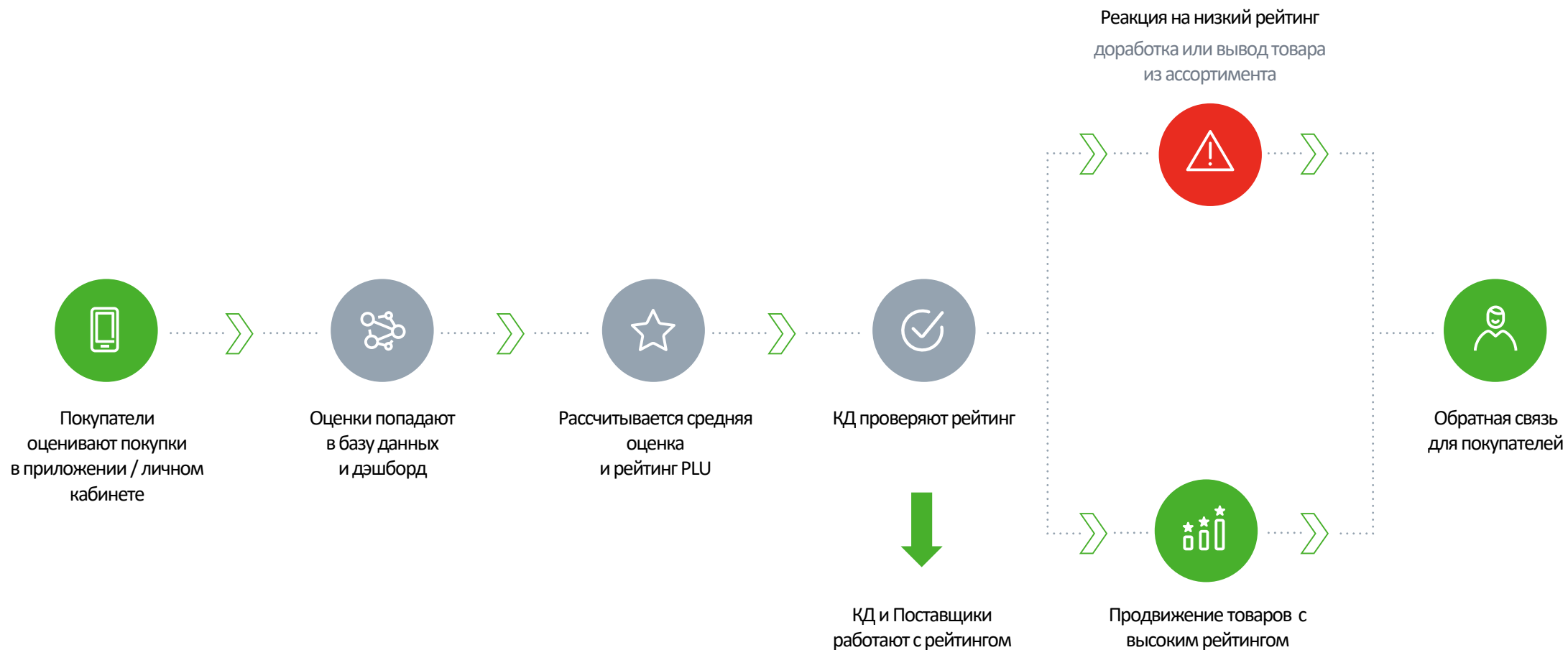


Основная цель

повысить доверие покупателей к
ассортименту



Принцип работы инструмента «Оценки и рейтинг товаров»



Рейтинг товаров глазами коммерческой дирекции

Рейтинг — сравнение средней скользящей оценки товара со средней скользящей оценкой категории товара

Шкала расчета рейтинга:

A 4,9–5,0	36% PLU	Целевой рейтинг
B	43% PLU	
C	20.9% PLU	Контроль и мониторинг
D <4,3	≤ 0,1% PLU	

Минимальное количество оценок для расчета рейтинга:

Для категории

Не менее 20
оценок за последние 90 дней

Для Дивизиона/РФ

Не менее 20
оценок за последние 90 дней

Правила работы с рейтингом:

Рейтинг А – целевое продвижение товаров в магазинах и в диджитал каналах

Рейтинг В – целевой рейтинг

Рейтинг С – мониторинг, улучшение качественных и/или вкусовых свойств товаров

Рейтинг D - реакция на низкий рейтинг (доработка товара или ротация ассортимента)

В случае если у товара средняя оценка 2 и ниже – вывод товара из ассортимента

Как работаем с рейтингом ABCD?



Основные варианты решений по рейтингу A&D



Рейтинг товаров глазами партнеров

Поставщики могут следить за рейтингом поставляемого товара.
Данные отчета обновляются еженедельно.

Май 2022

отчет по рейтингу товаров интегрирован
на Портал поставщика

Доступная информация для партнеров

-  Рейтинг поставляемого товара в разрезе дивизиона/региона
-  Средний рейтинг товара в разрезе РФ
-  Динамика рейтинга товара
-  Причины оценок (отзывы)

X5 Dialog | Partner

Олеся Бугременко

Все се

Обратная связь покупателей

Перекресток 18.07 – 24.07 Применить

Отчеты на вопросы

Отчёт с отзывами

Рейтинг A

Рейтинг B

Рейтинг C

Рейтинг D

Категория	PLU	Наименование товара	Кол-во оценок	Средняя оценка
Консервы для кошек	3496902	Корм консервированный	36	4.97
Батончики шоколадные	3398823	Шоколадный батончик SNICKERS с	65	4.91
Батончики шоколадные	3663	Конфета Bounty с нежной мягкостью	41	4.93
Батончики шоколадные	5164	Шоколадный батончик MILKY WAY с	51	4.96
Батончики шоколадные	3658	Шоколадный батончик MARS с нугой и	24	4.79

Показывать на странице по: 10 Показано 1–10 из 116

Рейтинг товаров глазами партнеров

Доступная информация для партнеров

-  Возможность фильтрации по рейтингу
-  Возможность мониторинга динамики оценки по PLU
-  Справочная информация по сервису и методологии
-  Обучение работы с порталом (регистрация на обучение)

X5 Dialog | Partner

?

Олеся Бугременко

Все сервисы

Обратная связь покупателей

Перекресток 08.08 – 14.08 Применить

Рейтинг A Рейтинг B Рейтинг C Рейтинг D

Категория	PLU	Наименование товара	Кол-во оценок	Средняя оценка
Консервы для кошек	3496902	Корм консервированный	21	5.00

Ответы на вопросы

Перекресток 08.08 – 14.08 Применить

Кластер

Кол-во оценок

Сред. оценка

Средняя оценка по всей территории 21 5.00

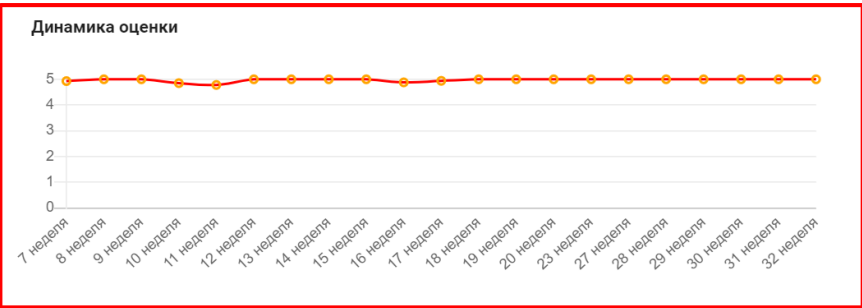
Кластер Большая Москва 01 Северо-Восток 2 5.00

Кластер ДВВ 05 Уфа 2 5.00

5.00

Средняя оценка за период с 16.05.2022 по 14.08.2022 по торговой сети «Перекресток» по всем кластерам (21 оценок)

Динамика оценки



Рейтинг товаров глазами партнеров - обучение

Доступная информация для партнеров



Возможность фильтрации по рейтингу



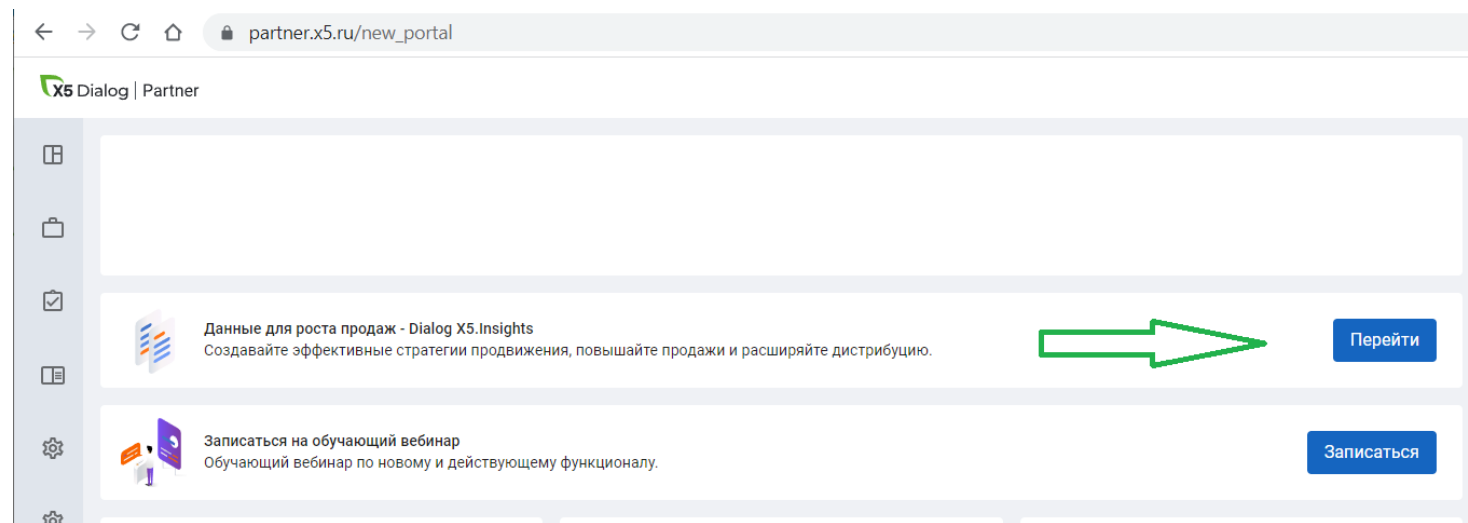
Возможность мониторинга динамики оценки по PLU



Справочная информация по сервису и методологии



Обучение работы с порталом (регистрация на обучение)



Рейтинг товаров глазами партнеров

A

Если товар попадает
в рейтинг A

Это отличные новости!
Ваш товар нравится покупателям
и будет дополнительно продвигаться на
полках в магазинах, и в диджитал-каналах.

C

Если товар попадает
в рейтинг C

Серьезный повод задуматься, ведь оценка
товара ниже, чем средняя оценка по категории.
Посмотрите аналитику по причинам низких
оценок, подготовьте возможный план
улучшений, свяжитесь с категорийным
менеджером для обсуждения ситуации.

Оцените продукт



Крупа Маркет Перекрёсток
Гречневая ядрица 900г



Ваш комментарий

Оценить

B

Если товар попадает
в рейтинг B

Товар нравится покупателям, но стоит обратить
внимание на аналитику по причинам низких
оценок, вероятно определенные свойства
товара можно улучшить.

D

Если товар попадает
в рейтинг D

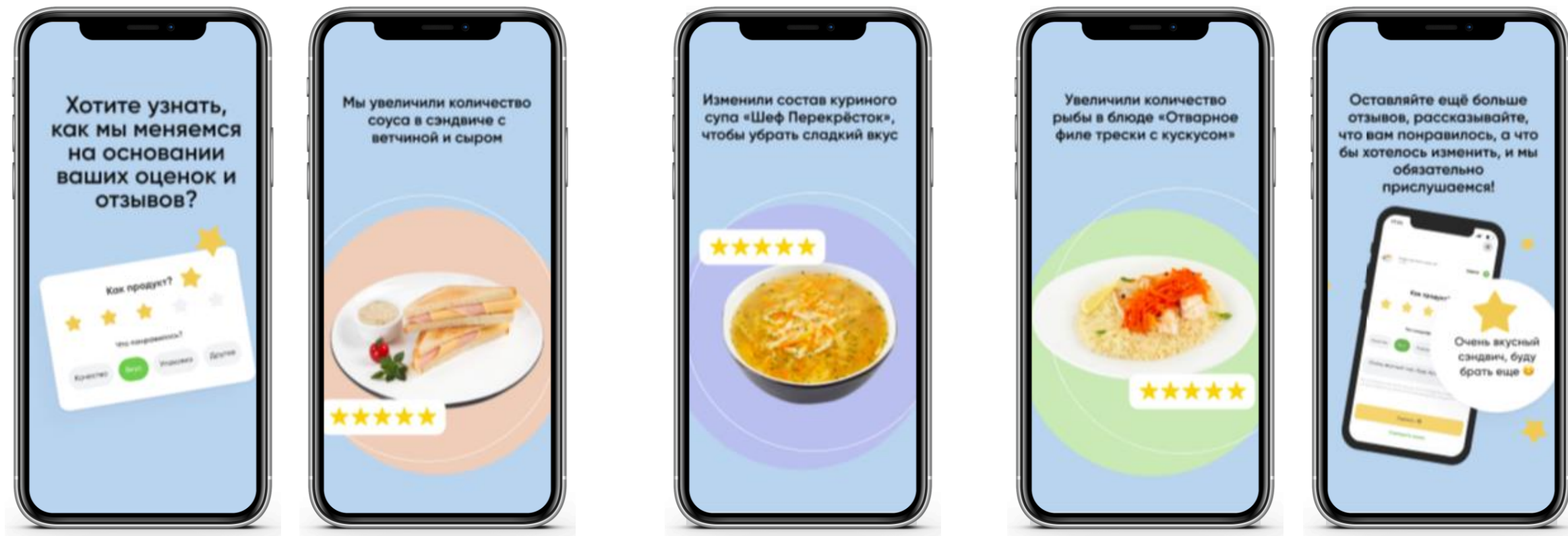
Товар попал в красную зону и будет рассмотрен
коммерческой дирекцией в рамках бизнес-
процесса реакций на низкий рейтинг. Не
стоит затягивать с реакцией, посмотрите
аналитику, свяжитесь с категорийным
менеджером и обсудите план улучшений.



✿ Перекрёсток

Продвижение

Изменения по итогам обратной связи от покупателей. + 3% органический рост продаж по итогам изменений



Изменения по итогам обратной связи от покупателей. Бренды

Вы нас вдохновляете

Мы убрали из продажи мидии, которые не понравились вам и другим покупателям

4,8 31 2

Попробуйте аналогичный продукт и поделитесь своим мнением

Вы нас вдохновляете

Мы убрали из продажи сыр, который не понравился вам и другим покупателям

4,9 1,3К 43

Попробуйте аналогичный продукт и поделитесь своим мнением

Знаете ли вы, что оценки товаров в мобильном приложении «Перекрёсток» влияют на ассортимент? Мы увидели, что вам и другим покупателям не понравился сыр «Bridel Blue Cheese с голубой плесенью 51%». И мы исключили его из ассортимента.

Предлагаем вам попробовать аналогичный продукт с высокой оценкой - сыр «DORBLU Classic с голубой плесенью 50%».

Не забывайте и дальше делиться своим мнением о ваших покупках. Оценивайте товары, влияйте на ассортимент и вдохновляйте нас на изменения!

Пилот «Оценки на ценниках»



Основная цель

Проверить гипотезу влияния размещения информации о товарах с лучшими оценками покупателей на:

- РТО Товаров, руб.
- Пенетрация в чеки



Период. География

- Март-Май 2022
- Москва. 60 магазинов



Итоги

- РТО Товаров, руб. +2,5%
- Пенетрация в чеки + 1,8%

* Масштабирование - 2023





✿ Перекрёсток

Возможности для
партнеров

Программа для партнеров

Цель программы

Повышение качества товаров на основе оперативной обратной связи от Клиентов (по системе 5 звезд), продвижение товаров с высокой оценкой.

Механики

1

Push – уведомления с призывом оставить оценку и отзыв на товары поставщика

2

Размещение QR-кода на упаковку товара, ведущего на оценку

3

Публикации об оценке социальных сетях «Перекрёстка» и поставщика и взаимный репост



Для поставщика

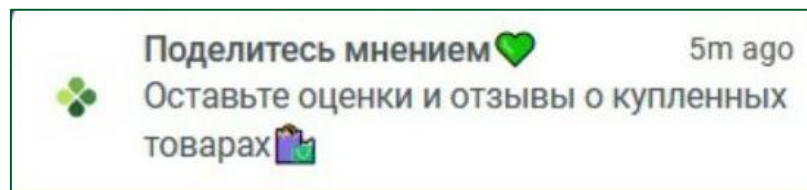
- Повысить количество оценок и отзывов на товары поставщика в мобильном приложении «Перекрёсток»
- Оперативная обратная связь от клиента
- Возможность сделать свой товар лучшим на рынке
- Дополнительная площадка для продвижения
- Дополнительная мотивация клиентов к приобретению товара
- Возможность использовать конкретный кейс как совместный с «Перекрёстком» пиар-повод в будущем (например, рассказать клиенту о конкретных изменениях в ассортименте на основе оценки)

Push – уведомления с призывом оставить оценку и отзыв на товары поставщика

- Отправка push-уведомлений клиентам
- Размещение отдельного баннера в мобильном приложении «Перекресток» с подборкой товаров бренда (на который ведёт push-уведомление)
- Рост количества оценок в 2-3 раза

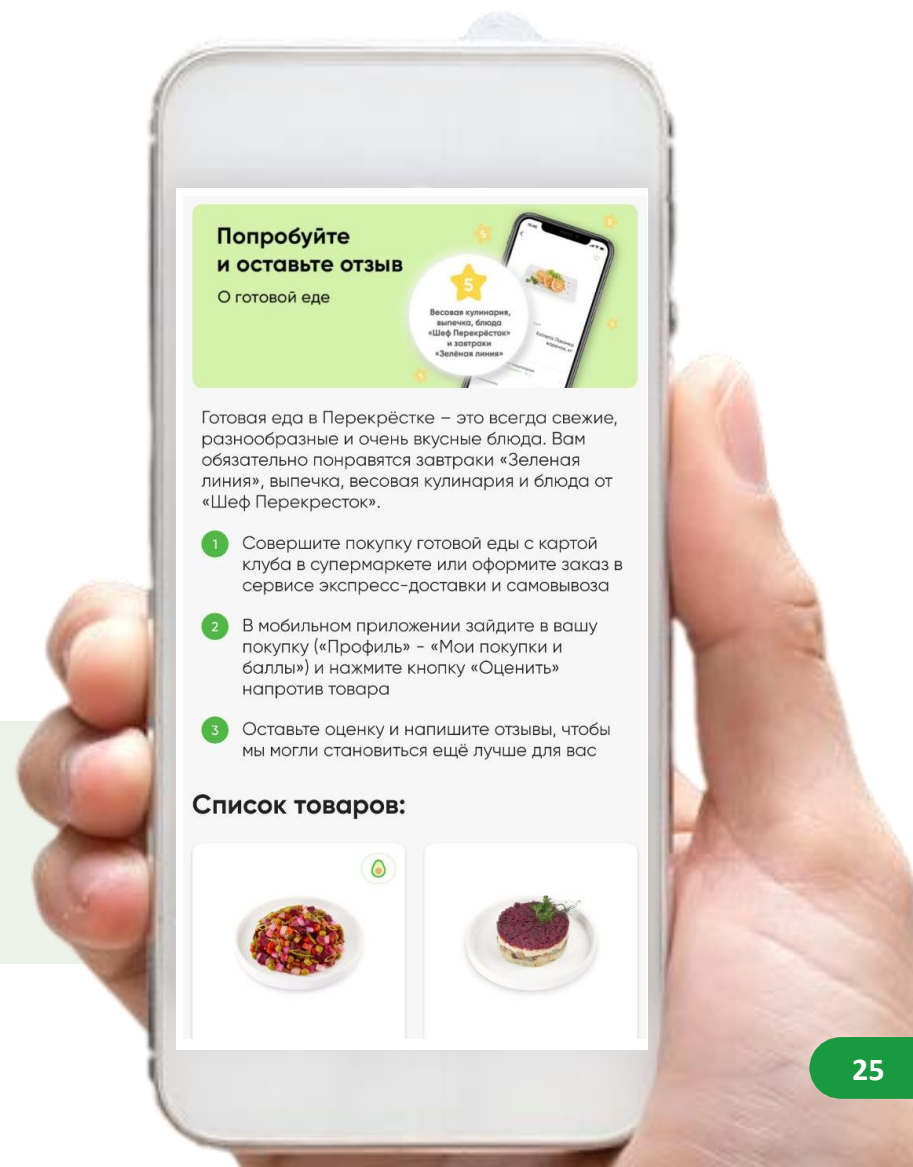
25 000

Минимальное количество
push для заказа



4 ₽

стоимость 1 push-уведомления



Мотивация покупателей на Оценку товаров вашего бренда

Механика

1
ШАГ

Клиент оценивает в мобильном приложении «Перекрёсток» недавно приобретенные товары

2
ШАГ

При оценке товаров определенного бренда клиент получает дополнительные баллы на Карту «Клуба Перекрёсток».

Длительность

От 3 до 12 месяцев



Выгоды

- Формирование имиджа сети и поставщика как заботящегося о клиенте
- Дополнительная площадка для продвижения и увеличения продаж (**от 50% на PLU во время мотивации**)
- Дополнительная мотивация клиентов к приобретению товара
- Получение детализированной обратной связи для улучшения ассортимента
- Возможность использовать конкретный кейс как совместный с «Перекрёстком» пиар-повод в будущем (например, рассказать клиенту о конкретных изменениях в ассортименте на основе оценки)

Условия участия для поставщика



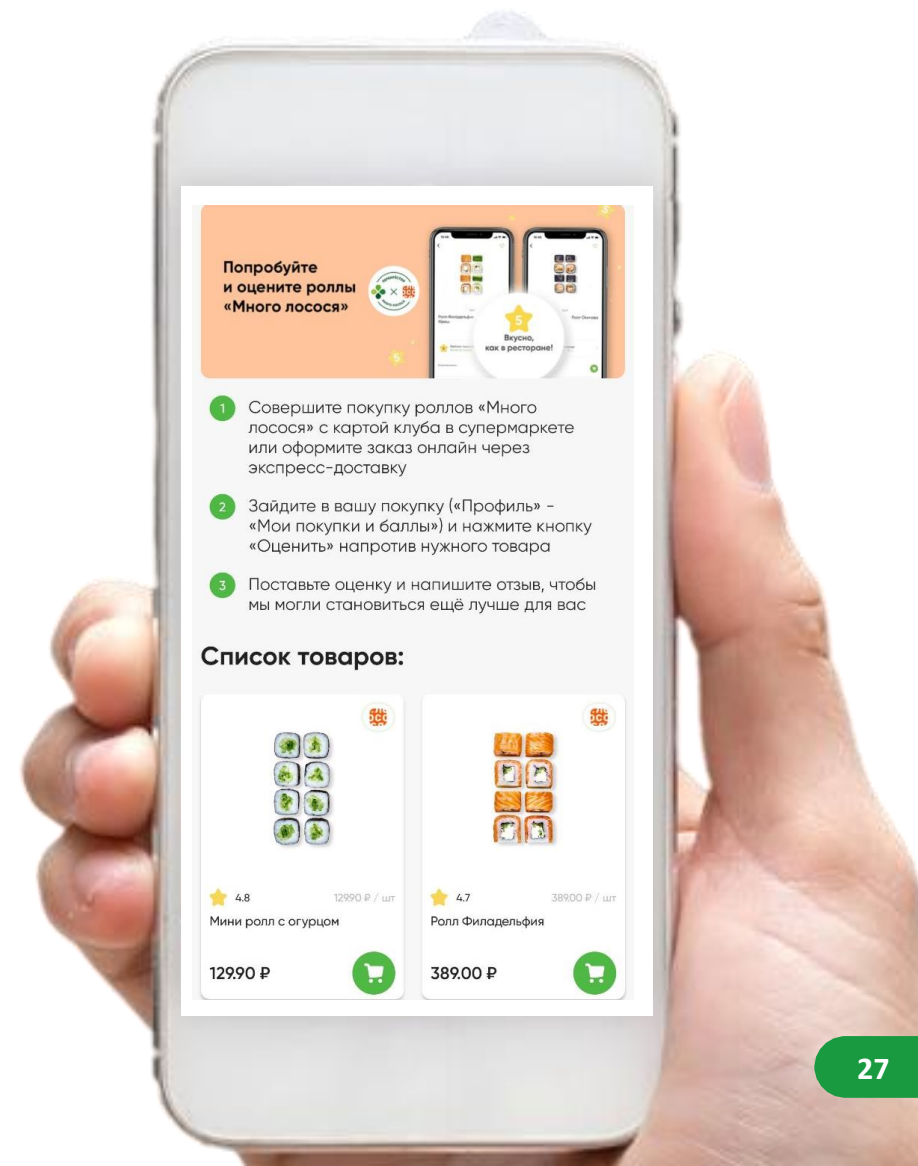
- Компенсация баллов (10 баллов за 1 отзыв/оценку)
- Компенсация стоимости push-уведомлений (1 раз в квартал)
- Размещение информации в социальных сетях, на сайте, в мобильном приложении и других каналах коммуникации

Размещение на упаковке товара QR-кода, ведущего на оценку

Размещение отдельного баннера в мобильном приложении «Перекрёсток» с подборкой товаров бренда (рост количества оценок в 1,5 раза)

Условия участия

- Разработка макета наклейки упаковки) с QR-кодом и текстом (или
- Печать
- Размещение



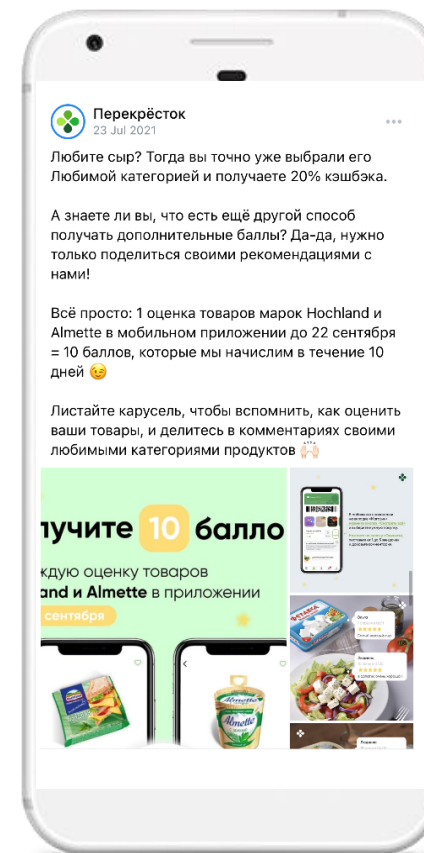
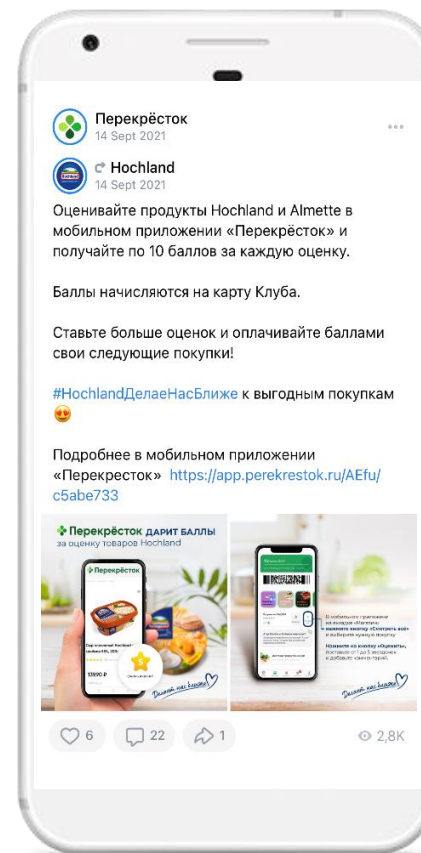
Публикации в социальных сетях «Перекрёстка» и поставщика, взаимный репост



ВК, Telegram, Одноклассники

Условия участия

- Публикация в социальных сетях (пост, сторис), включающая описание пути клиента по оценке и скриншот из приложения (+ «Перекрёсток» делает репост у себя)
- Репост аналогичной публикации из соц.сетей «Перекрёстка»

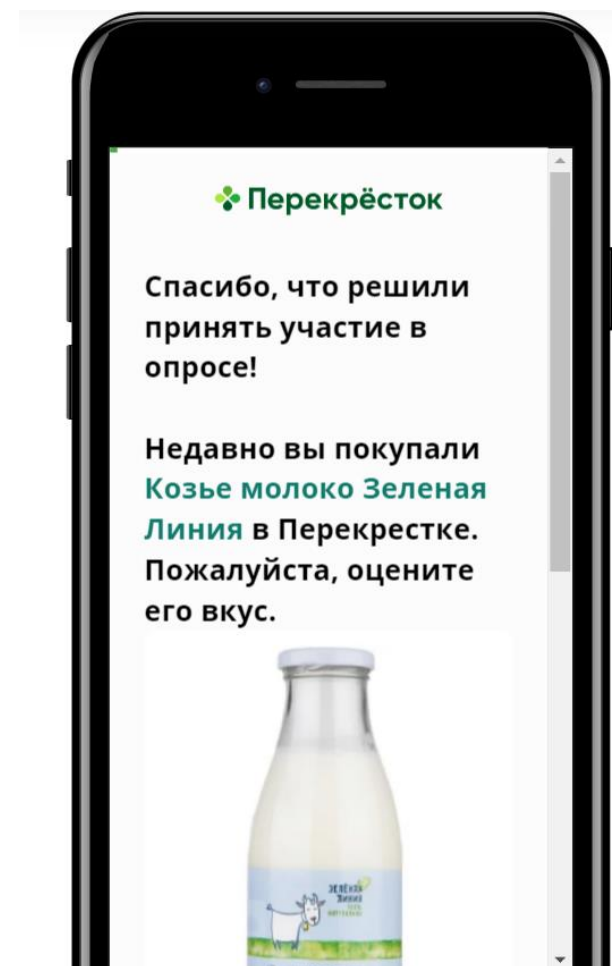


Дополнительные Пуш-опросы по свойствам товаров



Основная цель

- Более детально узнать причины высоких и низких оценок по спец методологии «Лаборатория вкуса»
- Повысить количество оценок и отзывов
- Узнать мнение покупателей о новинках
- Изучить вкусовые свойства своих продуктов



Контакты для связи

Олеся Бугременко

руководитель отдела отдел по обратной связи и покупательской аналитики торговой сети «Перекрёсток»

Электронная почта:

Olesya.Bugremenko@x5.ru

Телеграмм:

<https://t.me/Olesya1979>

Ссылка на Портал поставщика:

<https://dialog.x5.ru/partner>





✿ Перекрёсток

Q&A

FAQ

Какие товары попадают в отчет? Почему некоторые товары, которые поставляются в сеть не отображаются?

В отчете "Оценка товара" на портале поставщика X5 можно посмотреть рейтинг, среднюю оценку и отзывы о товарах торговой сети «Перекрёсток» в случае если:

- Товар заведен в справочник товаров через Портал поставщика
- Вы являетесь поставщиком данного товара в торговую сеть
- Товар набрал необходимое количество оценок в ассортиментном кластере для расчета рейтинга (20 оценок за 90 прошедших дней)

Кто может оценивать товары и какие товары доступны для оценки?

Оценить покупки может любой участник программы лояльности "Клуб Перекресток" в мобильном приложении "Перекресток". Для оценки товара необходимо:

- Приобрести товар в магазине или через доставку
- При оплате отсканировать/применить карту лояльности
- Перейти в раздел "Профиль", "Покупки и баллы" мобильного приложения
- Оценить товары из чеков

Кто может оценивать товары и какие товары доступны для оценки?

Товары оцениваются по 5-ти балльной шкале. У покупателя есть возможность поставить оценку, написать отзыв или указать «тег-причину» своей оценки. Если оценка ниже 4-х баллов, то мы просим в обязательном порядке указать «тег-причину» низкой оценки товара. Эти данные мы собираем и анализируем, поставщики могут ознакомиться с обратной связью в разделе «детализация отзывов» - ответы из опросов представлены в виде диаграмм, каждое поле можно раскрыть и посмотреть разбивку по ответам.