

Нет большего запроса от покупателя сейчас, чем запрос на персонализацию в офлайн магазине, но большинство ритейлеров этот запрос либо игнорируют, не считая это проблемой, либо не знают как это сделать.

79% покупателей хотят персонализированного обслуживания. В онлайн персонализированное обслуживание уже стало, по сути, стандартом. Не является ли это одной из причин перетока людей из офлайна в онлайн?

Вот какие цифры я встретил в исследовании BRPconsulting. 37% ритейлеров могут идентифицировать своих покупателей при входе в магазин, но мы по-прежнему не знаем о большинстве людей – 63%, кто к нам зашёл и что он делал в нашем магазине. А ведь уже есть очень простые средства и недорогие решения (wi-fi радары, Beacon), которые позволяют это делать и вычислять с очень неплохой погрешностью, есть и более совершенные решения по распознаванию лиц, но, к сожалению, большинство ритейлеров на эту тему в России даже и не задумывается, а напрасно.

Люди готовы помогать в своей персонализации - 64% покупателей не возражают, если их будут распознавать через их мобильный. Очень частый вопрос у ритейлеров, - «а люди будут отдавать свои данные?», Ответ в этом исследовании, они не только готовы делиться своей информацией через мобильный телефон, через мобильные приложения, но хотят чтобы их узнавали и давали персональный сервис. Дело за малым – за ритейлером.

Чаще всего идентифицировать покупателя мы можем только на кассе и это очень поздно, но, к сожалению, большинство ритейлеров этим довольствуются. А как мы видим запросы у покупателя совсем другие.