



ДИДЖИТАЛ РИТЕЙЛ И СЕРВИС: КАК СТАТЬ НЕЗАМЕНИМЫМ ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЯ?



Fashion
Consulting
Group

КОНСАЛТИНГ

МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

УПРАВЛЕНИЕ АССОРТИМЕНТОМ | ТРЕНДЫ

WWW.MODA.HSE.RU
WWW.FACEBOOK.COM/MODAHSE

©Fashion Consulting Group, 2020. Все права защищены.

20 лет для индустрии моды России

- Более **185** реализованных проектов
- Более **270** клиентов:
 - производители одежды и обуви
 - розничные сети
 - российские дома моды и дизайнеры
 - швейные предприятия
- Более **4500** публикаций и выступлений в СМИ и на отраслевых конференциях



БИЗНЕС ОБРАЗОВАНИЕ В ИНДУСТРИИ МОДЫ В НИУ ВШЭ

WWW.MODA.HSE.RU

- ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕПОДГОТОВКА
- ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ
- ТРЕНИНГИ
- ДИСТАНЦИОННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

WWW.MODA.HSE.RU

WWW.FACEBOOK.COM/MODAHSE

©Fashion Consulting Group, 2020. Все права защищены.

www.fashionconsulting.ru



✓ ЗНАНИЯ

- Два высших академических образования (медицинское и психологическое)
- Сертифицированный бизнес-тренер

✓ ОПЫТ

- Успешный 10 летний опыт управления собственным бизнесом.
- Создание и управление центром красоты и сети салонов связи.
- Опыт работы в продажах, сегмент FMCG, ритейл.
- Работа с Luxury сегментом:
 - Бизнес-авиация (продажи, школа пилотирования),
 - Компания Mercury - построение системы обучения, работа с ведущими брендами (Valentino, Dolce&Gabbana, Brioni, Kiton, Loro Piana, Giorgio Armani и др.)
 - Школа Клиентского Сервиса – Руководитель проекта

✓ ПРАКТИКА

- 15 летний опыт работы бизнес-тренером,
- Выстраивание системы обучения в компании «с нуля».
- Ведение долгосрочных проектов в обучении и экспресс-обучение под конкретные бизнес-задачи.

Комплексная обучающая программа ШКОЛА КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА



- Что важно сейчас для клиентов? Как превзойти его ожидания?
- Почему при огромном количестве предложений клиент выберет именно вас?
- Как привлечь новых и удержать постоянных клиентов?
- Как выстроить работу с клиентом так, чтобы он остался с вами надолго?
- Открываем новый магазин. Чему учить сотрудников?
- Обучаемся профессии. Как стать успешным высокооплачиваемым продавцом?

Уникальный авторский курс дает ответы на все эти вопросы. Программа основана на лучших практиках ведущих мировых Fashion брендов сегмента Luxury, опыте работы с VIP клиентами (включая первые лица государства) и абсолютно адаптирована под специфику российского бизнеса и клиентов.

Прохождение полного курса даст вам комплексные знания и практические навыки по организации высочайшего уровня сервиса и поможет вывести свой бизнес на качественно новый уровень работы с клиентами.

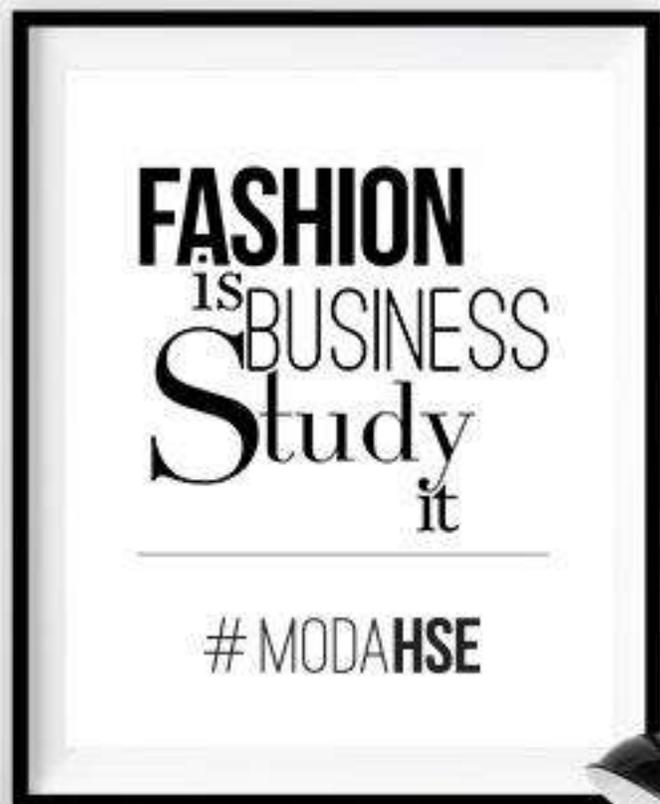
На кого рассчитан курс

- Сотрудники розничных магазинов, бутиков, для которых важен высокий уровень сервиса и культуры обслуживания.
- Руководители, которые хотели бы получить новые инструменты для улучшения уровня сервиса в своей компании.





ТРЕНИНГИ И ИНТЕНСИВЫ



16 – 20 марта

Эффективные розничные продажи

30 марта – 3 апреля

Школа проактивного сервиса. Как самостоятельно проводить обучение сотрудников

13 – 17 апреля

Эффективное управление fashion ассортиментом: ключевые понятия, инструменты, методики

20 – 24 апреля

Как повысить эффективность оптовых продаж

Май 2020

Мультиканальный визуальный мерчандайзинг. 7 современных технологий для роста продаж

КУРС НА DIGITAL-ТРАНСФОРМАЦИЮ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА*

Комплексное внедрение
AI и Machine Learning

Точечные решения, позволяющие:

- ✓ Узнавать своего покупателя в любом канале коммуникации;
- ✓ Знать обо всех обращениях в Компанию;
- ✓ Повышать качество клиентского сервиса;
- ✓ Создавать персонализированные предложения своим клиентам;
- ✓ Оптимизировать затраты на персонал и маркетинг.

* По данным аналитиков Forbes 2020

1. ОМНИКАНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА -
ОДИН ИЗ ВЕДУЩИХ ТРЕНДОВ
КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА



Клиенты мультиканальны в выборе способов связи



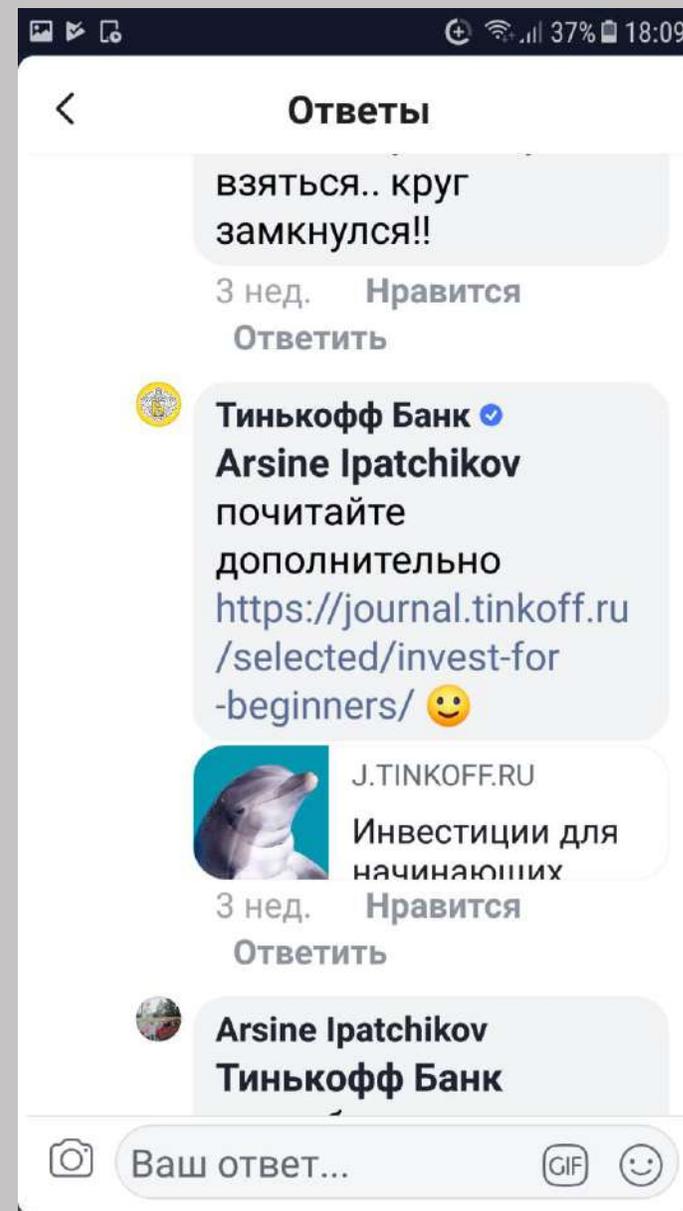
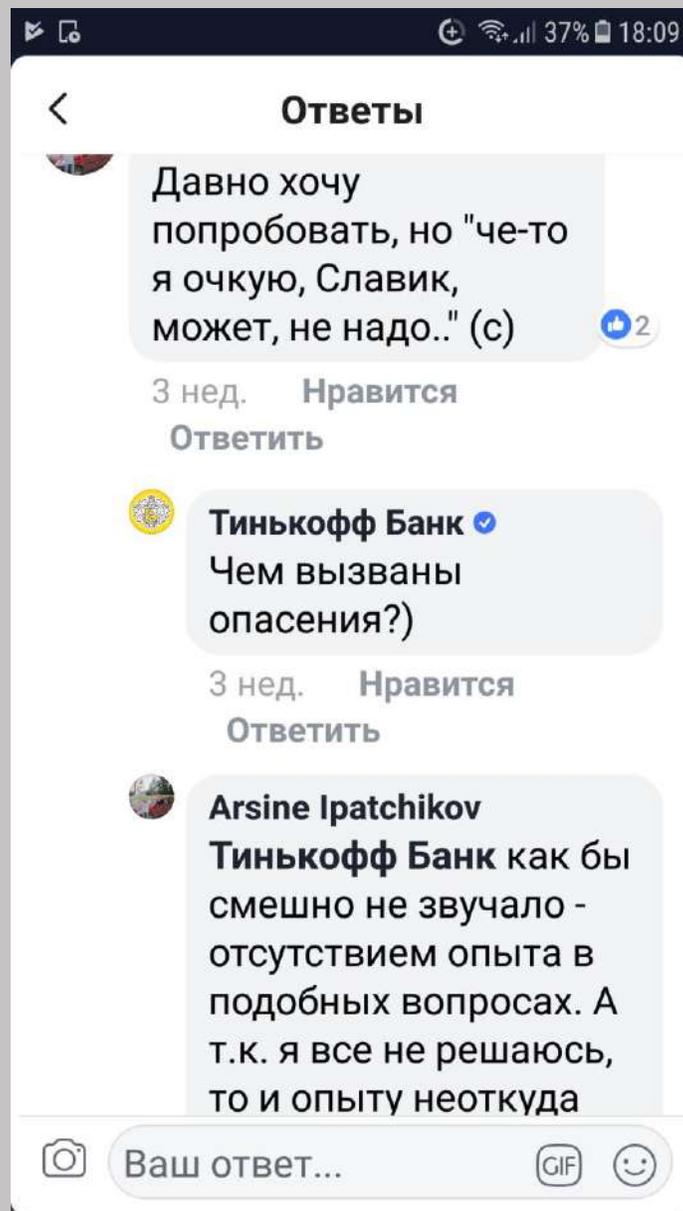
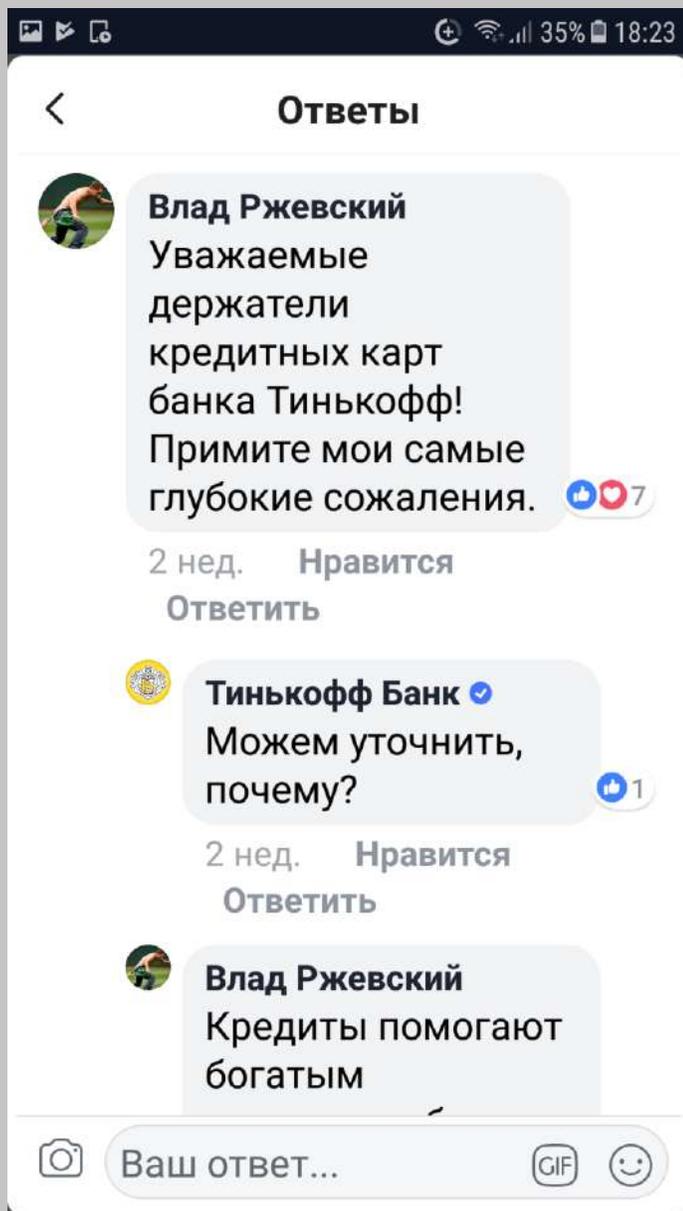
74%

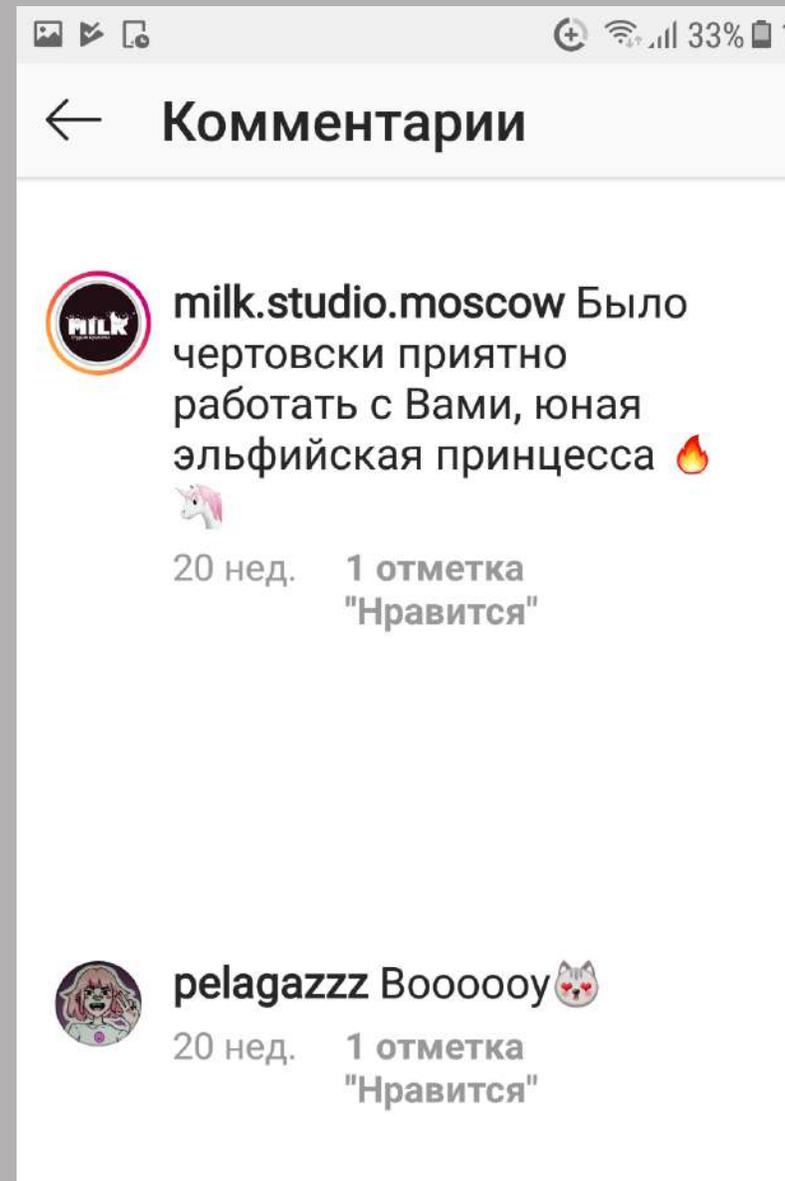
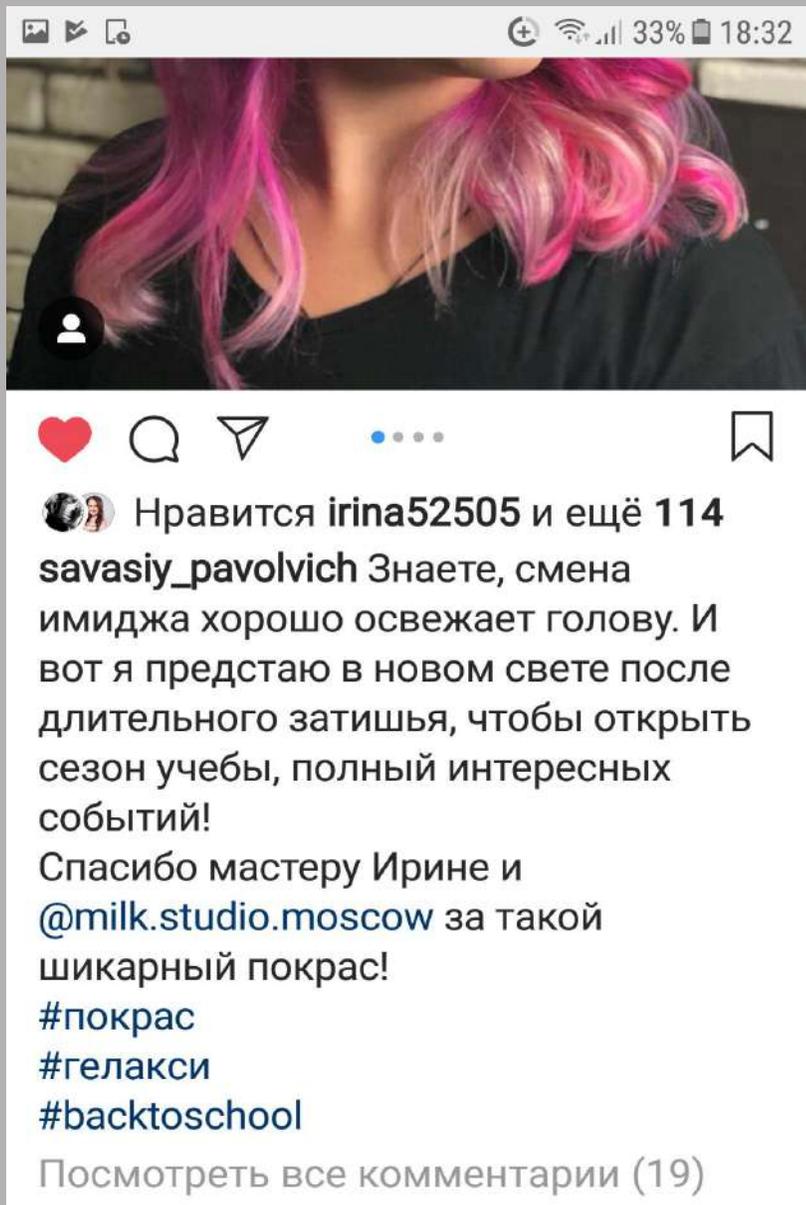
Используют от 3-х каналов связи с компанией*

* По данным исследований Ovum

Когда потребители выбирают определенный канал для коммуникации, они хотят получить быстрый ответ. В противном случае, они прекратят взаимодействие и перейдут к вашим конкурентам.

По статистике, треть клиентов прекращают сотрудничество с компанией при игнорировании их обращений, отзывов, жалоб именно в соцсети.





Коммуникации с клиентами в мессенджерах

- ✓ **Здоровайтесь и представляйтесь**
- ✓ **Укажите рабочее время, отвечайте быстро или предупредите о времени ожидания**
- ✓ **Не шлите спам, пишите человеческим языком – автоответчики никто не любит!**
- ✓ **Уточняйте критерии и подбирайте**
- ✓ **Объясняйте свое предложение**
- ✓ **Для часто встречающихся вопросов подготовьте ответы заранее**
(краткие шаблоны)
- ✓ **Отправляйте изображения, геолокации и смайлики**
- ✓ **Если ошиблись - извиняйтесь искренне и от себя лично**
- ✓ **Закончите добрым пожеланием**
- ✓ **Сохраняйте ключевую информацию в карточку клиента**

Добрый день!
Если у Вас возникнут вопросы, просто задайте их через удобный Вам мессенджер. Мы работаем с 10.00 до 20.00 и отвечаем в течение 5 минут



Ирина

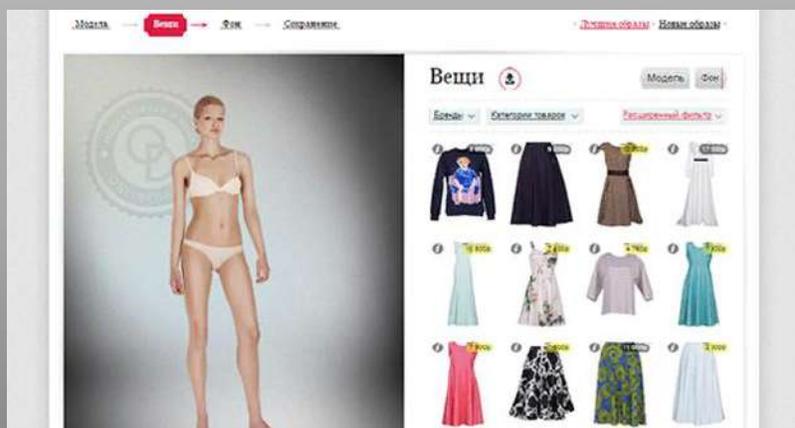
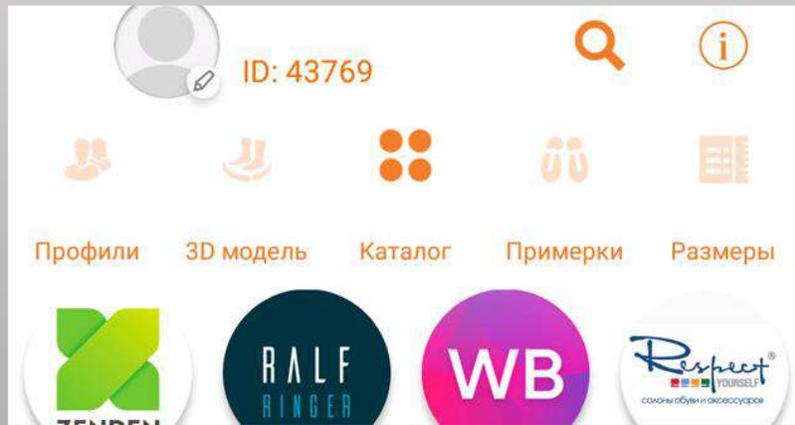
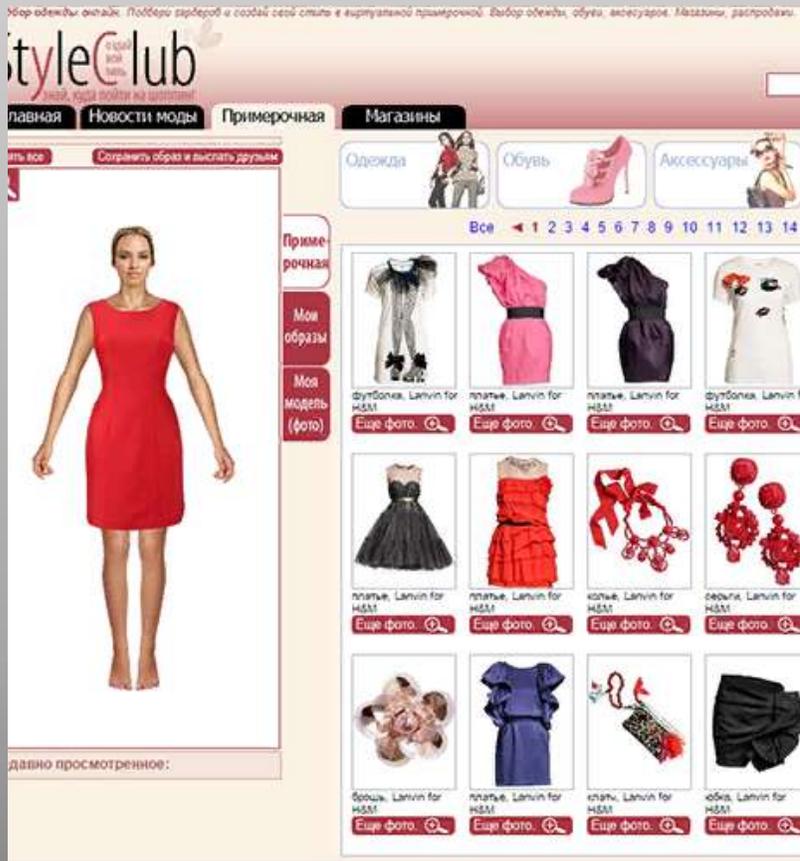
Платформы для общения с клиентами в мобильных мессенджерах:

TextBack.ru; Callibri;Talk-Me.



2. ДОПОЛНЕННАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

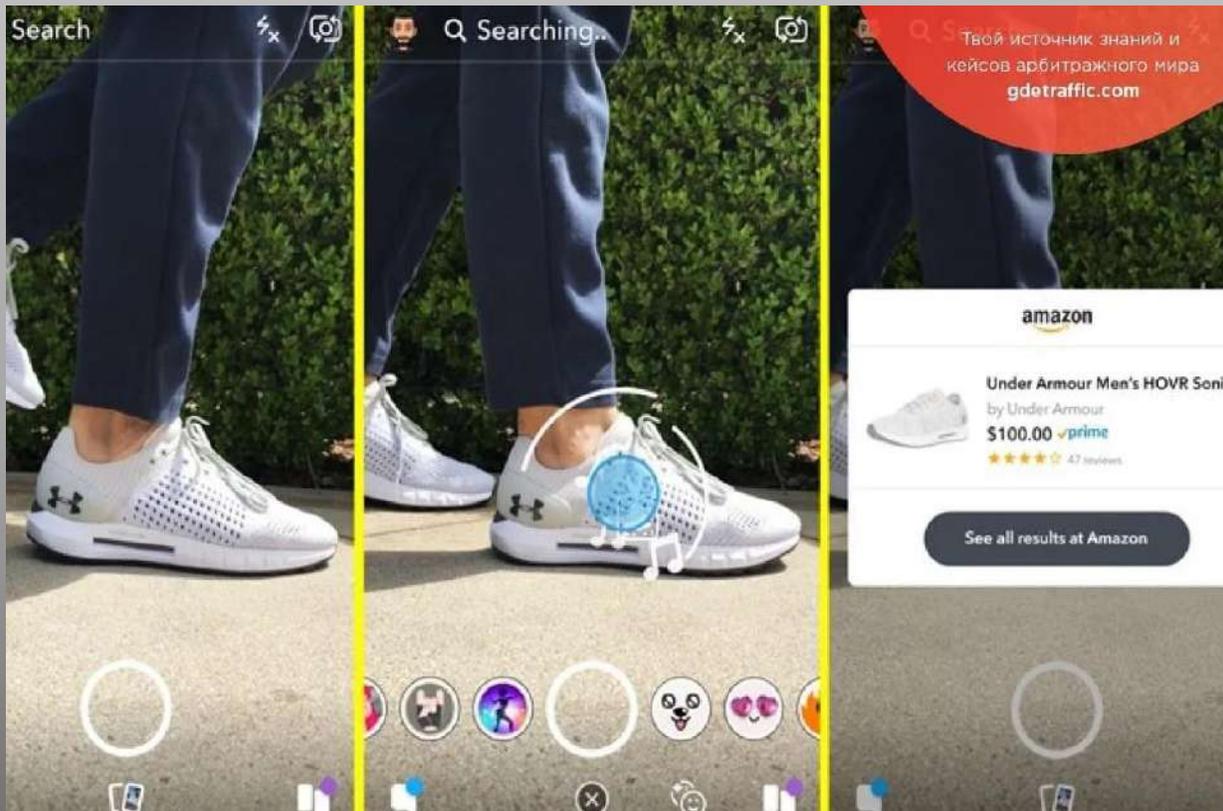




ДОПОЛНЕННАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

Примеры использования (Россия)

3. Социальный шоппинг или визуальный поиск товаров



+48% прирост просмотров

при визуальном поиске
(по сравнению с текстовым поиском)

На 75% чаще обращаются

за товаром

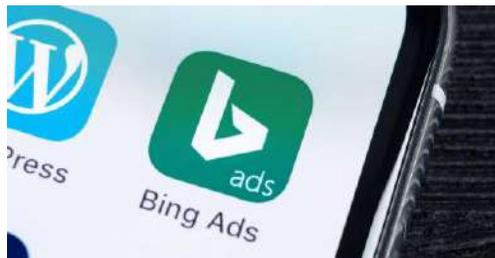
пользователи, искавшие визуальным поиском

На 11% увеличивается

средний чек (визуальный поиск может делать

продажу сразу нескольких вещей из образа).

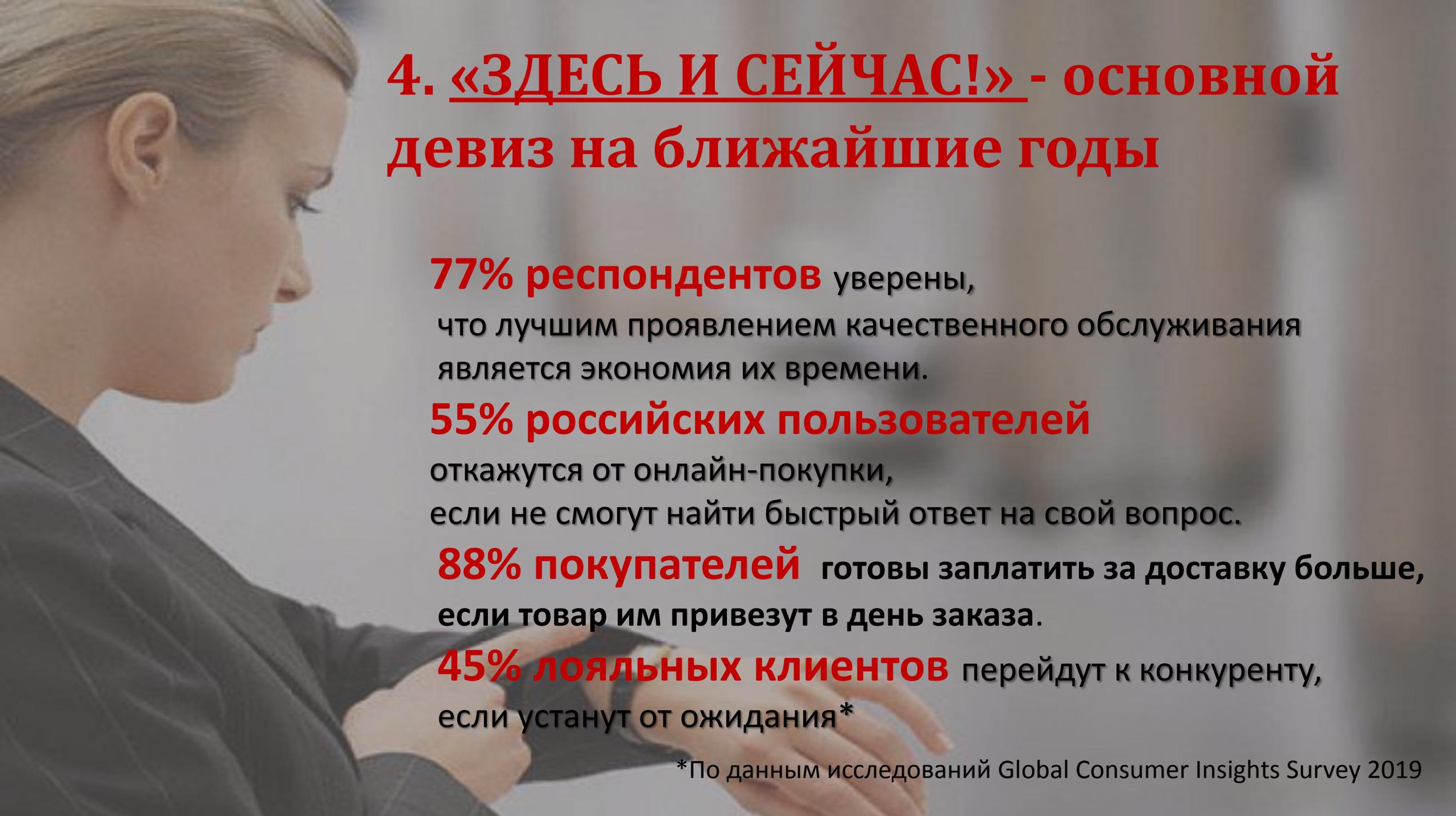
Бренды, которые к 2021 году будут поддерживать **визуальный и голосовой поиск**, увеличат доход от онлайн-торговли на **30%**



frisbuy 



Визуальный поиск:
где и как?



4. «ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС!» - основной девиз на ближайшие годы

77% респондентов уверены, что лучшим проявлением качественного обслуживания является экономия их времени.

55% российских пользователей откажутся от онлайн-покупки, если не смогут найти быстрый ответ на свой вопрос.

88% покупателей готовы заплатить за доставку больше, если товар им привезут в день заказа.

45% лояльных клиентов перейдут к конкуренту, если устанут от ожидания*

*По данным исследований Global Consumer Insights Survey 2019



5. Максимальная персонализация
обслуживания
на основе анализа данных –
ведущий тренд на ближайшие годы

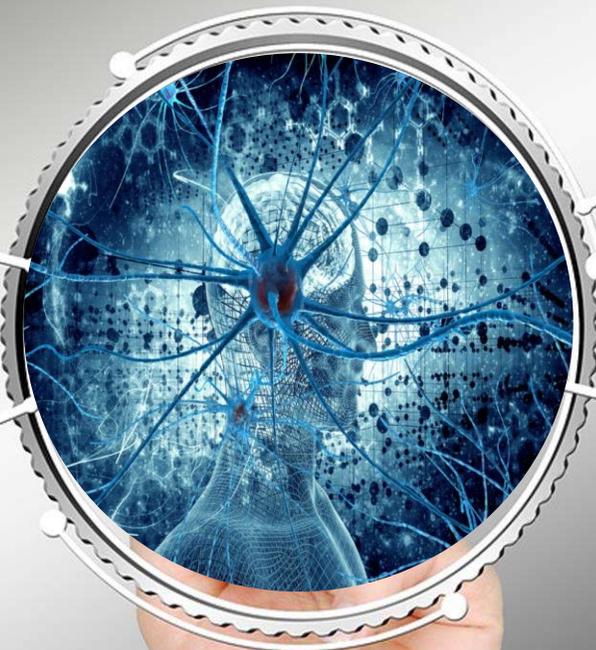
Формирование digital-профиля клиента

СОЦСЕТИ

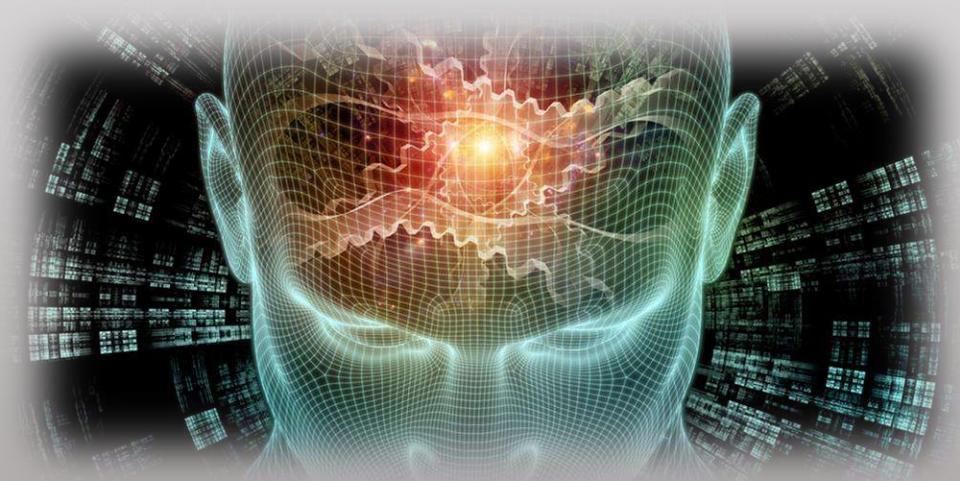
**ДАТЧИКИ
IoT**

**CRM –
системы**

**RFID
метки**



Комплексная цифровая трансформация клиентского сервиса: тренд, набирающий обороты



ДАЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ:

- Отправлять клиентам адресные предложения.
- Планировать промо-акции.
- Мгновенно консультировать по всем возникающим вопросам.
- Не раздражать действующих клиентов навязчивой и неуместной рекламой.
- Выбирать для предложений нужный канал и подходящий момент.
- Оптимизировать бюджет.

КЛИЕНТСКИЙ ЛИСТ (ПРИМЕР)

ФИО клиента, контакты _____

Профессия, сфера деятельности клиента _____

История визитов в бутик _____

Ожидания по обслуживанию _____

Предпочтения клиента _____

(насколько следит за модой, какой стиль предпочитает, в чем обычно приходит в бутик)

Ключевые критерии выбора (что для него важно) _____

Увлечения клиента, хобби, как отдыхает _____

Семейное положение _____

(особенности состава семьи, с кем чаще всего приходит в бутик)

Какие марки предпочитает, какие бутики посещает _____

Лояльность к бренду _____

Каким временем обычно располагает клиент во время визита в бутик _____

(выбирает вещи очень быстро, все время торопится, либо проводит по несколько часов)

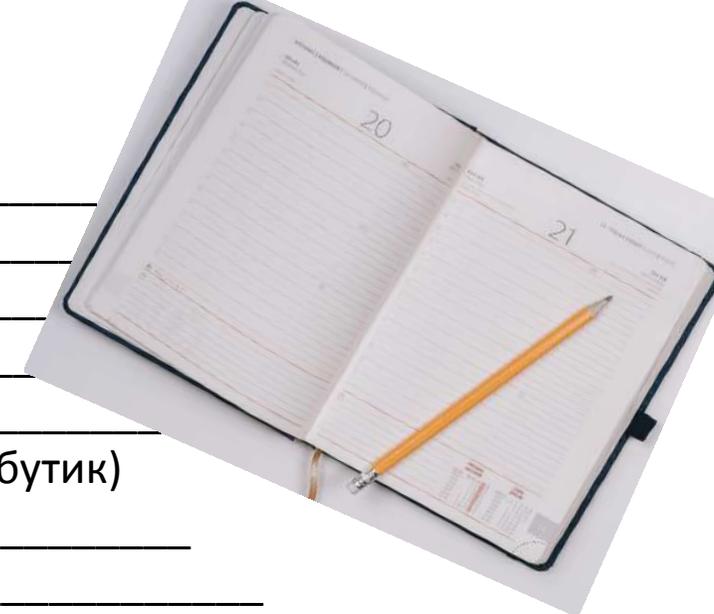
Предубеждения клиента _____

(чего избегает клиент, какую вещь никогда не наденет)

Как клиент предпочитает поддерживать связь _____

История посещений

Дата визита	Продавец	Чем интересовался	Что приобрел	Договоренности на будущее



«Рано или поздно во всей нашей индустрии будет задействован искусственный интеллект, а не человек», «Будущее ритейла — за дронами и искусственным интеллектом».

ISS

«Роботы не заменяют магазин в будущем: человеческое прикосновение — это то, что клиент ищет, когда приходит в обычный магазин, и мы не можем потерять уникальность человеческого общения»



The background image shows a contemporary retail space, likely a clothing boutique. It features several mannequins dressed in various outfits, including a white top and a dark dress. There are clothing racks with garments, a lounge area with a light-colored sofa and a coffee table, and a display case on the left. The lighting is warm and modern, with recessed ceiling lights. The overall aesthetic is clean and sophisticated.

Если умение выстраивать живые коммуникации,
умение понять и предвосхитить
ожидания клиента
интегрируется в
технологичный клиентский сервис нового поколения –
мы получим формулу
идеального клиентского сервиса
на многие годы вперед!

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!





КОНТАКТЫ



<https://www.facebook.com/FCG.Russia/>



<https://www.facebook.com/ModaHSE/>



<https://t.me/fashionprokachka>

<https://www.instagram.com/modahse/>

Консалтинг, исследования рынка
+7 965 315-18-18

Образование
+7 (495) 629-69-85

info@fashionconsulting.ru

www.fashionconsulting.ru

125009 Москва, Малый Гнездниковский пер., 4