PROJECT LINE

КАК РАЗВИВАЕТСЯ КОНЦЕПЦИЯ ОМНИКАНАЛЬНОГО РИТЕЙЛА?

В ФЕВРАЛЕ 2017 ГОДА

Национальная Ассоциация Сетевой Торговли

И

[NR] NEW RETAIL

ПРОВЕЛИ ОПРОС СРЕДИ **80 РИТЕЙЛЕРОВ** ПО **12 ОСНОВНЫМ ТРЕНДАМ** В РИТЕЙЛЕ

PROJECT LINE

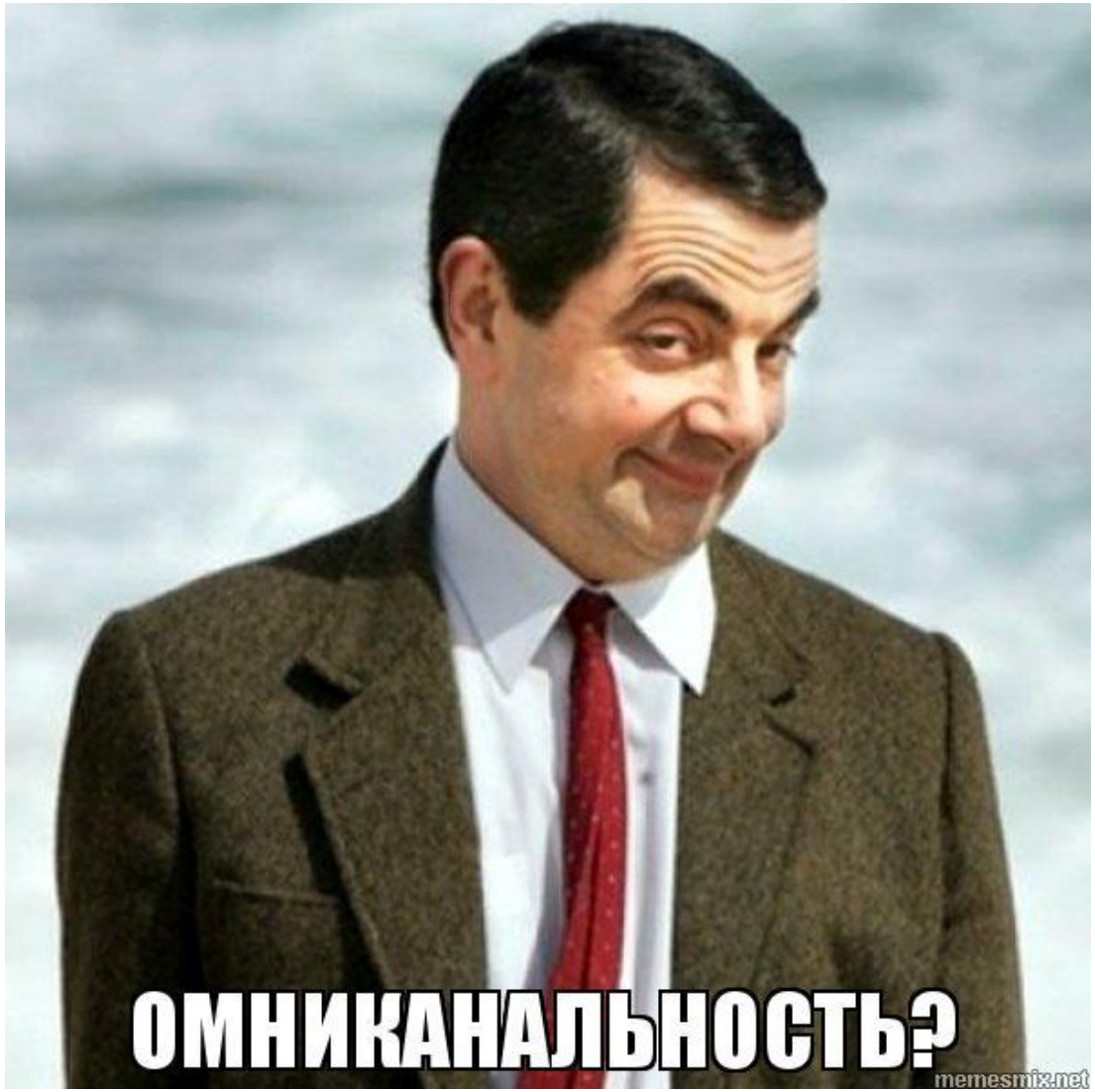
РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА РИТЕЙЛЕРОВ

1. **Омниканальность, повышенное внимание к развитию интернет продаж**
2. Поиск ритейлерами более дешёвых товарных позиций на замену наиболее подорожавшим
3. Активный рост СТМ
4. Поляризация ТЦ: сильные укрепляют позиции, слабые теряют арендаторов
5. Активная работа на программами лояльности, их переосмысление и усовершенствование
6. Рост важности зоны развлечений в ТРЦ и необходимость их интеграции внутрь ритейл-форматов
7. Вымывание среднеценового ассортимента, активное развитие дискаунтеров и офпрайсовых сетей при стабильности верхнего ценового сегмента
8. Победоносное шествие кроссбордерной торговли, и как следствие – снижение доходов традиционного офлайн ритейла
9. Эмоциональный ритейл – осознание необходимости внедрения эмоционального клиентского сервиса
10. Снижение якорной функции фэшн-сетей
11. Снижение объёмов товарного предложения на рынке и уменьшение ассортимента по причине сложностей у оптовых поставщиков
12. Изменение форматов торговых площадей многих ритейлеров в сторону их значительного увеличения

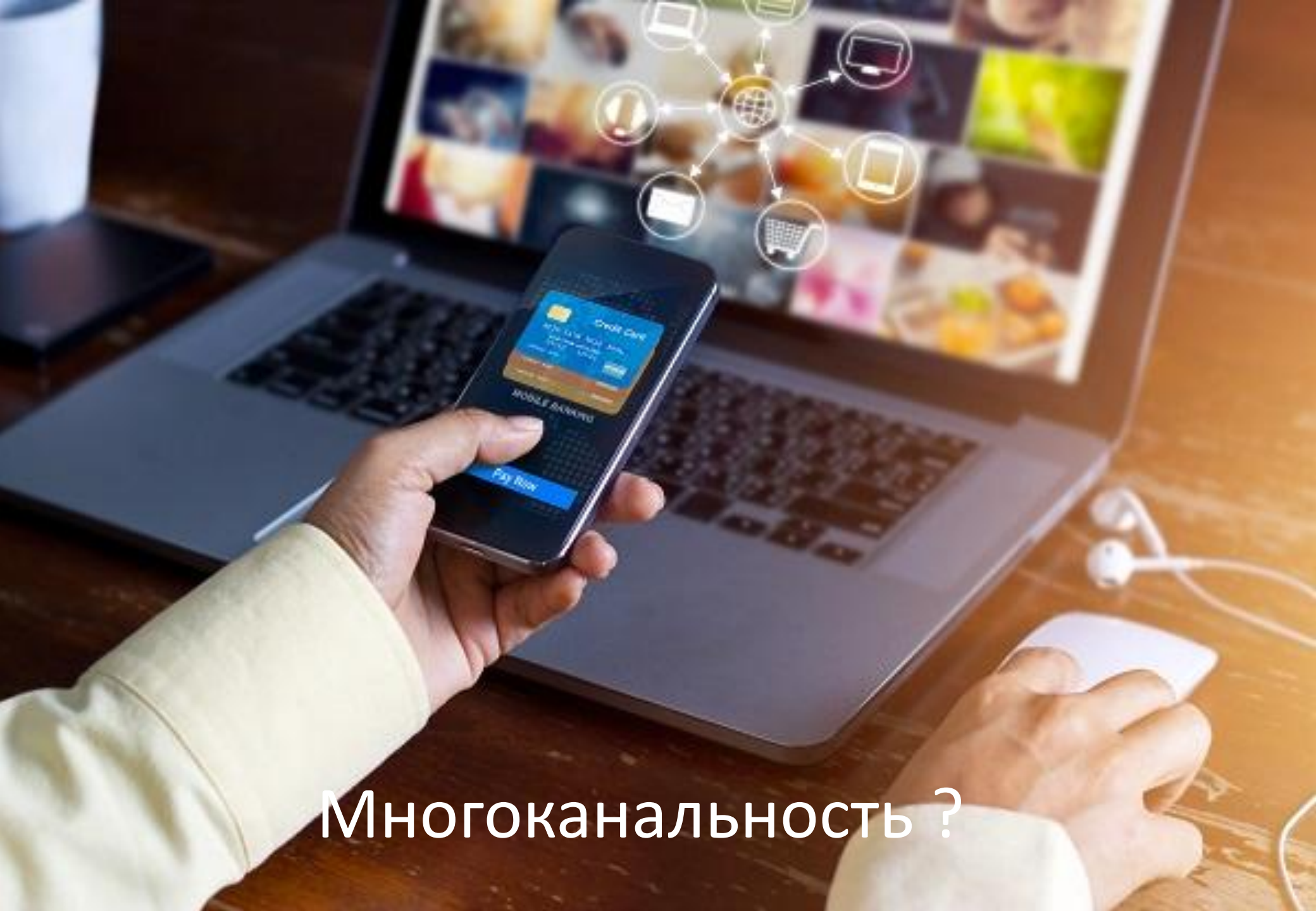
Национальная Ассоциация Сетевой Торговли

[NR] NEW RETAIL

PROJECT LINE



PROJECT LINE

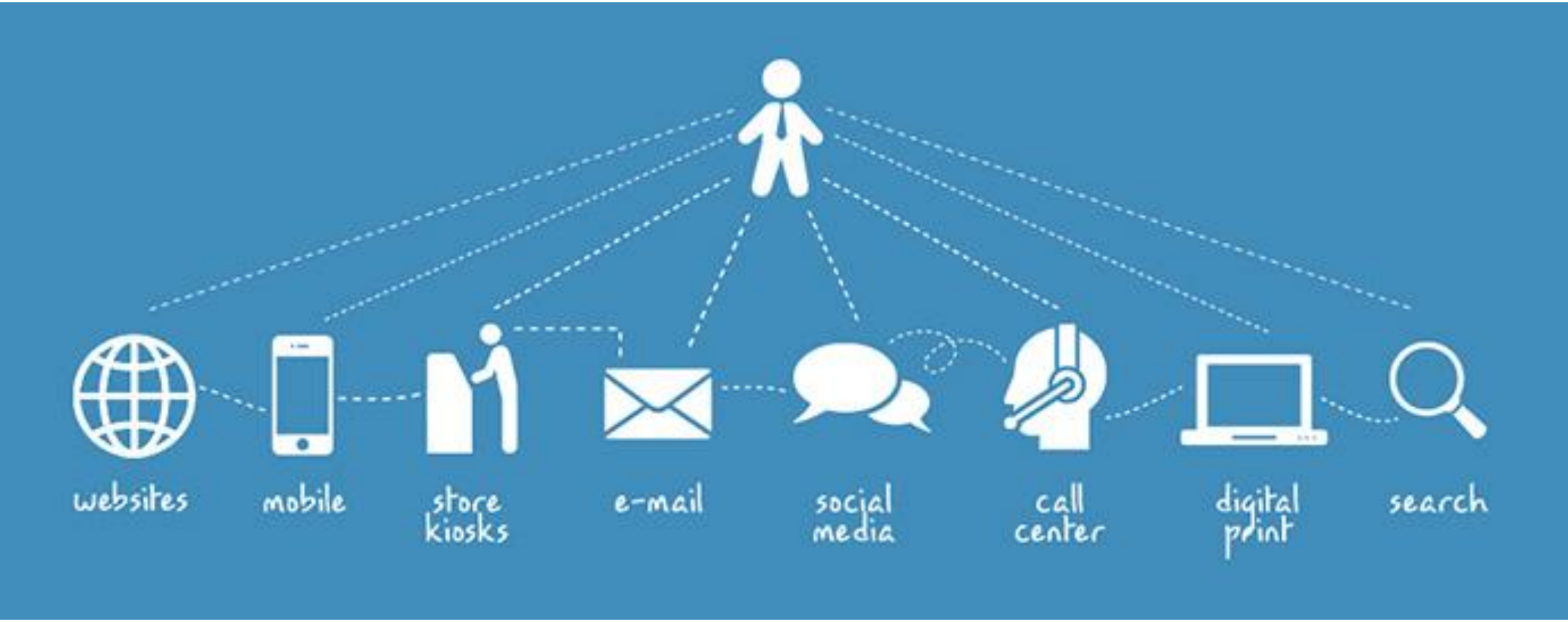


Многоканальность ?

Основные каналы

PROJECT LINE

Online каналы и его подканалы



Офлайн канал и его подканалы

МАГАЗИН

КИОСК

ПУНКТ САМОВЫВОЗА

ВЕНДИНГОВЫЕ АППАРАТЫ

PROJECT LINE

Что мы можем уже делать в онлайн?

1. ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

- Персонализированные товарные рекомендации
- Персонализированный поиск товаров на сайте

2. ВОЗВРАТ УШЕДШИХ КЛИЕНТОВ

- Работа с брошенными корзинами
- Триггерные рассылки с напоминанием о брошенной корзине
- Триггерные веб-пуш уведомления о брошенной корзине

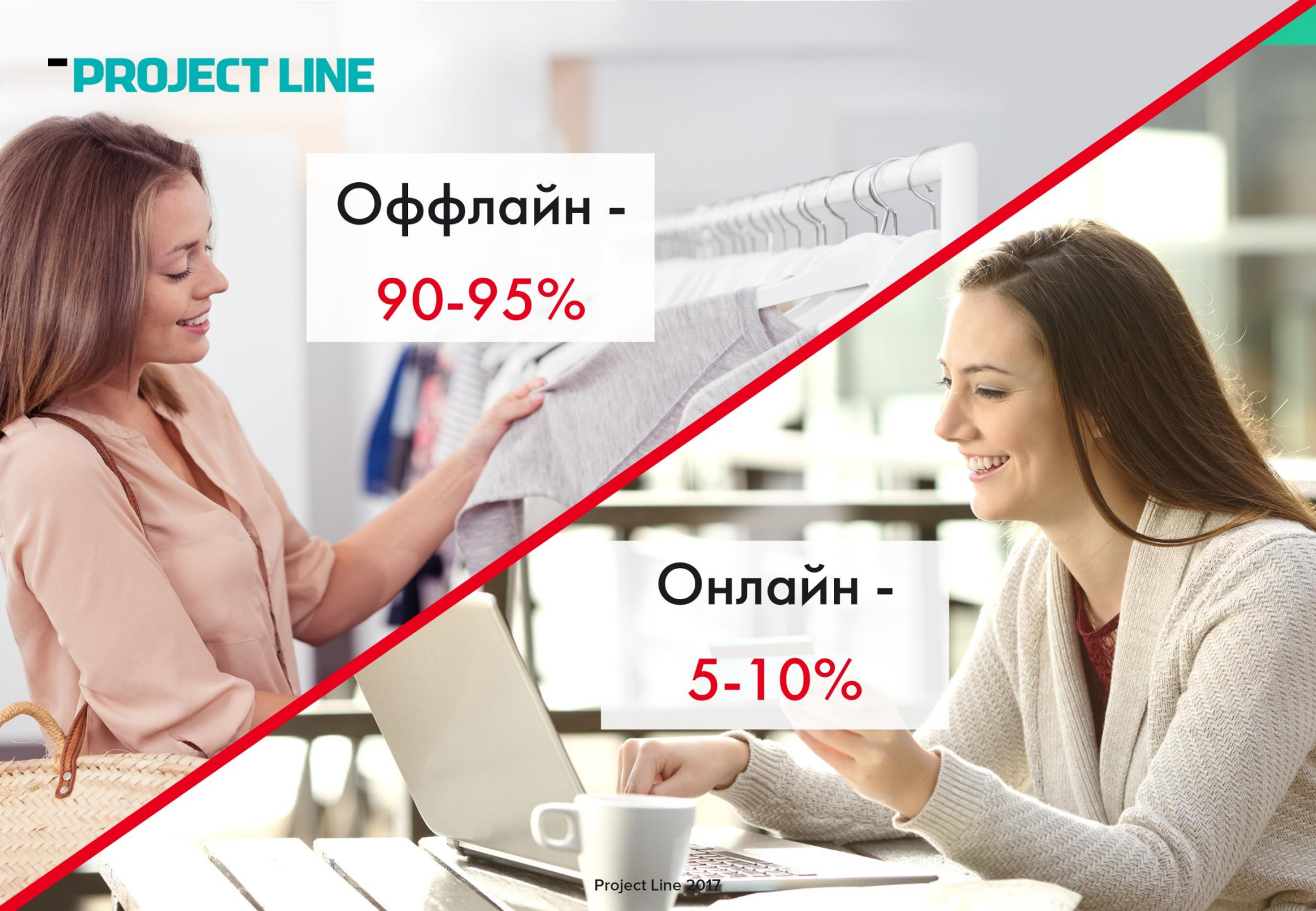
3. РЕАКТИВАЦИЯ КЛИЕНТОВ

- E-MAIL рассылки с персонализированными товарными рекомендациями внутри
- Рекламные веб-пуш кампании

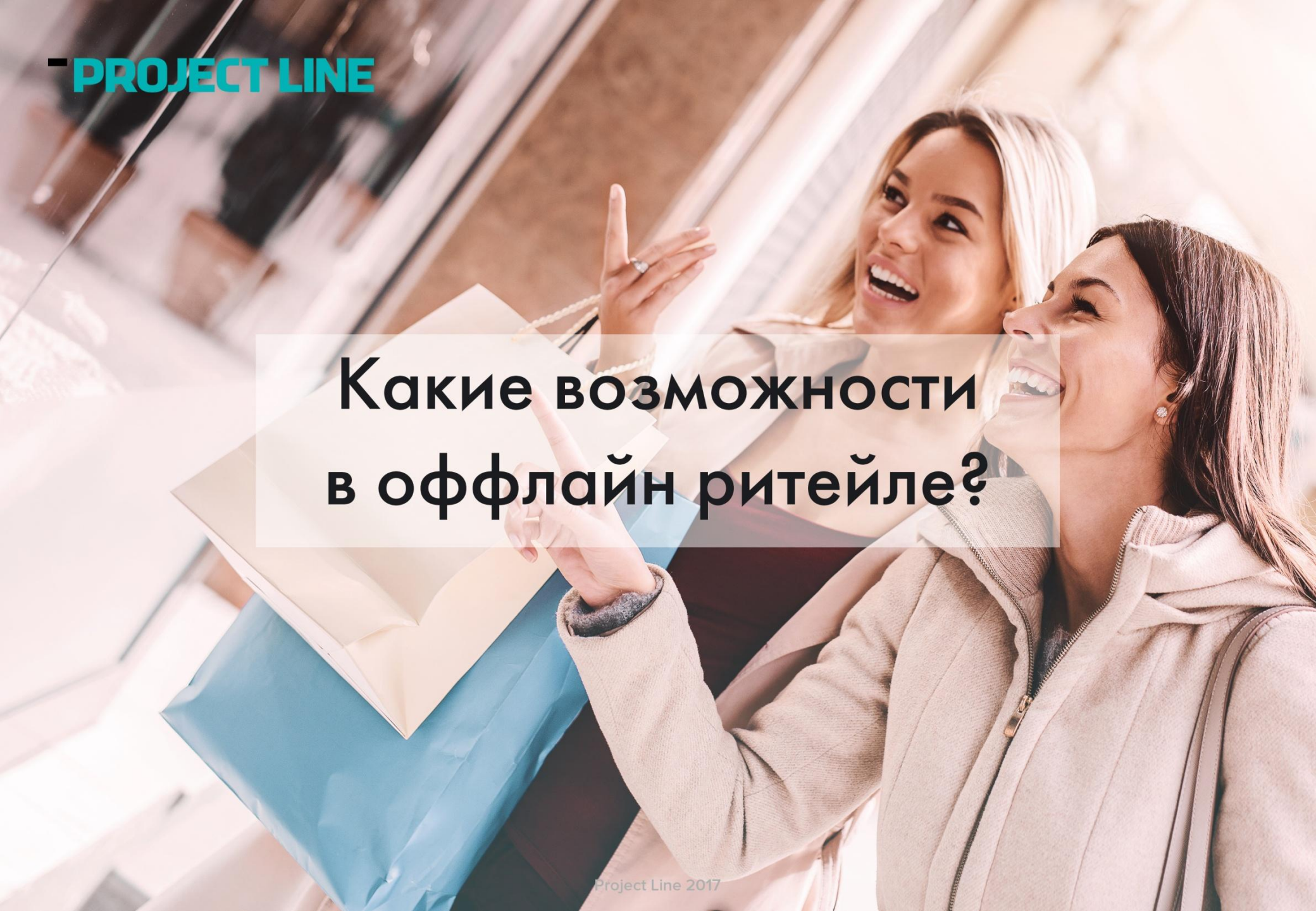
4. ОБШИРНАЯ АНАЛИТИКА

- Автоматический расчет конверсии
- Глубина просмотра
- Тепловые карты

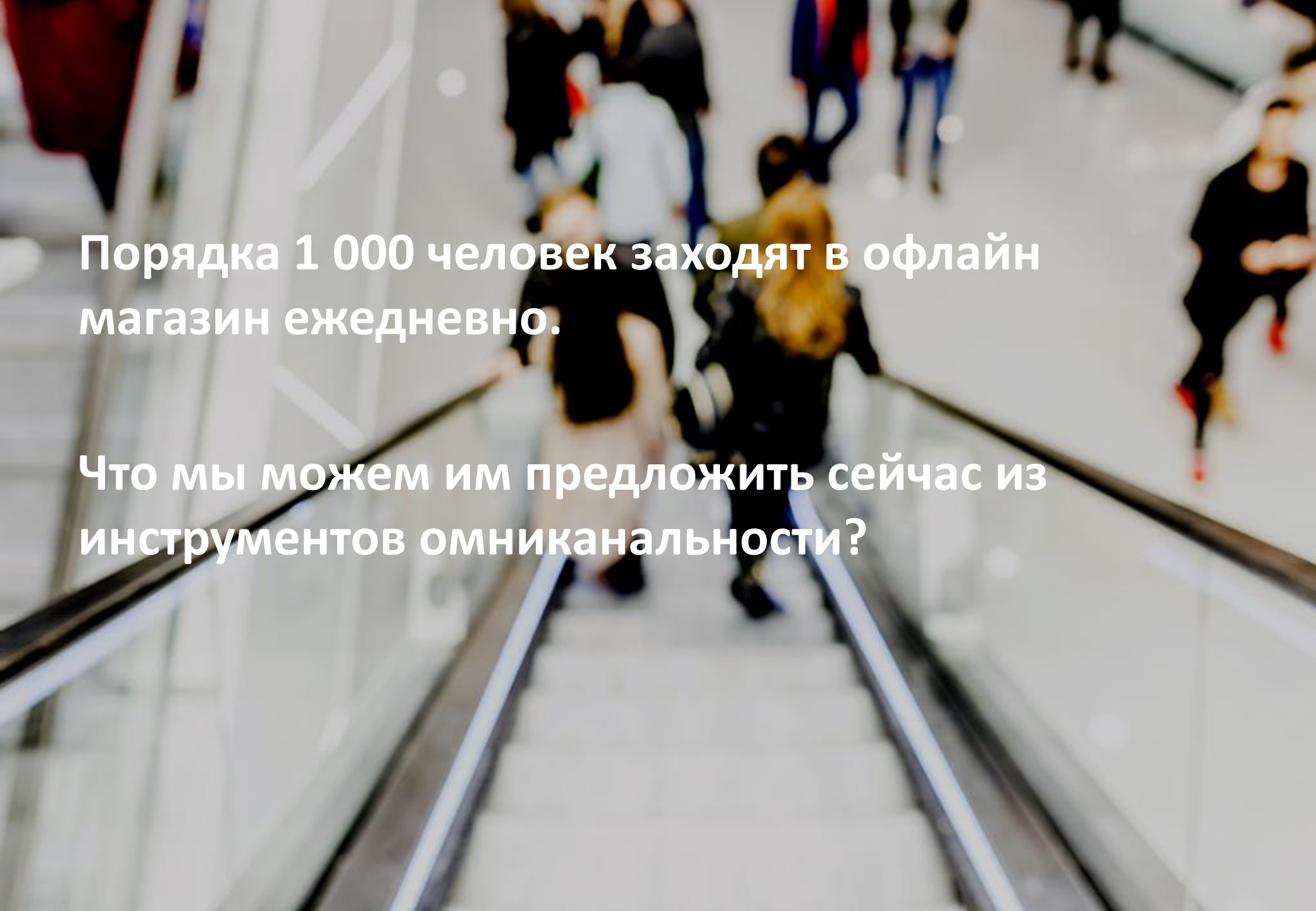
PROJECT LINE



PROJECT LINE



Какие возможности в оффлайн ритейле?



Порядка 1 000 человек заходят в офлайн магазин ежедневно.

Что мы можем им предложить сейчас из инструментов омниканальности?

1. ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

- Персонализированные товарные рекомендации
- Персонализированный поиск товаров в магазине

PROJECT LINE

2. ВОЗВРАТ УШЕДШИХ КЛИЕНТОВ

- Работа с брошенными корзинами
- Триггерные рассылки с напоминанием о брошенной корзине
- Триггерные веб-пуш уведомления о брошенной корзине

PROJECT LINE

3. РЕАКТИВАЦИЯ КЛИЕНТОВ

- E-MAIL рассылки с персонализированными товарными рекомендациями внутри
- Рекламные веб-пуш кампании

PROJECT LINE

4. ОБШИРНАЯ АНАЛИТИКА

- Автоматический расчет конверсии
- Глубина просмотра
- Тепловые карты

PROJECT LINE

PROJECT LINE

1%

НО ЧТО-ТО ЖЕ МЫ МОЖЕМ СДЕЛАТЬ?

А ЧТО?

РАЗМЕСТИТЬ ПУНКТ САМОВЫВОЗА

ПОГОВОРИТЬ С КЛИЕНТОМ НА КАССЕ И ПРОКАТАТЬ ЕГО КАРТУ ЛОЯЛЬНОСТИ, НАЧИСЛИВ БОНУСЫ

~~и т.д.~~

PROJECT LINE

В каком направлении двигаться и какие задачи предстоит решить, чтобы добиться настоящей омниканальности?

1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЯ В ОФФЛАЙНЕ

✓Распознавание лиц при помощи камер видеонаблюдения

✓Идентификация носимых гаджетов

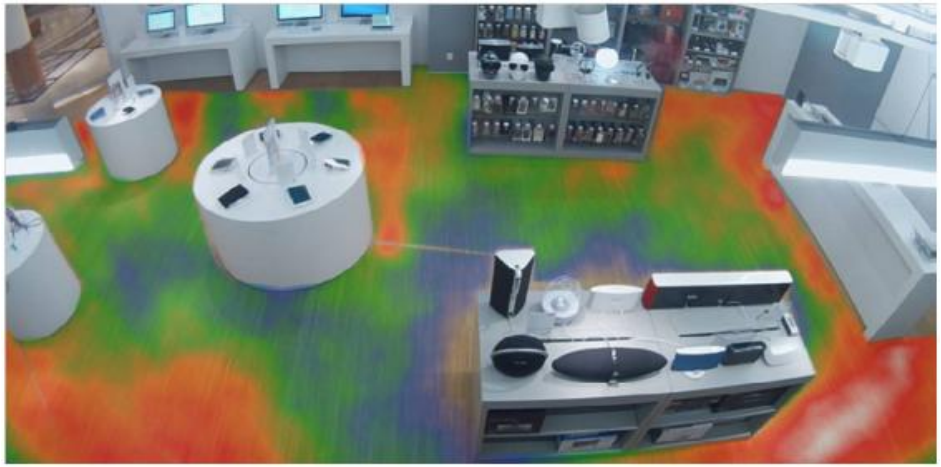
PROJECT LINE

2. ПОНЯТЬ ПОВЕДЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ ЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ТОВАРОМ

- ✓ RFID метки
- ✓ 3D позиционирование товара
- ✓ Компьютерное зрение
- ✓ Видеоаналитика

PROJECT LINE

Помогает определить самые дорогие витрины, разместить рекламную информацию в горячих местах, привлечь внимание к непопулярным зонам.



PROJECT LINE

Показывает самые популярные маршруты и не популярные области нашего магазина

PROJECT LINE

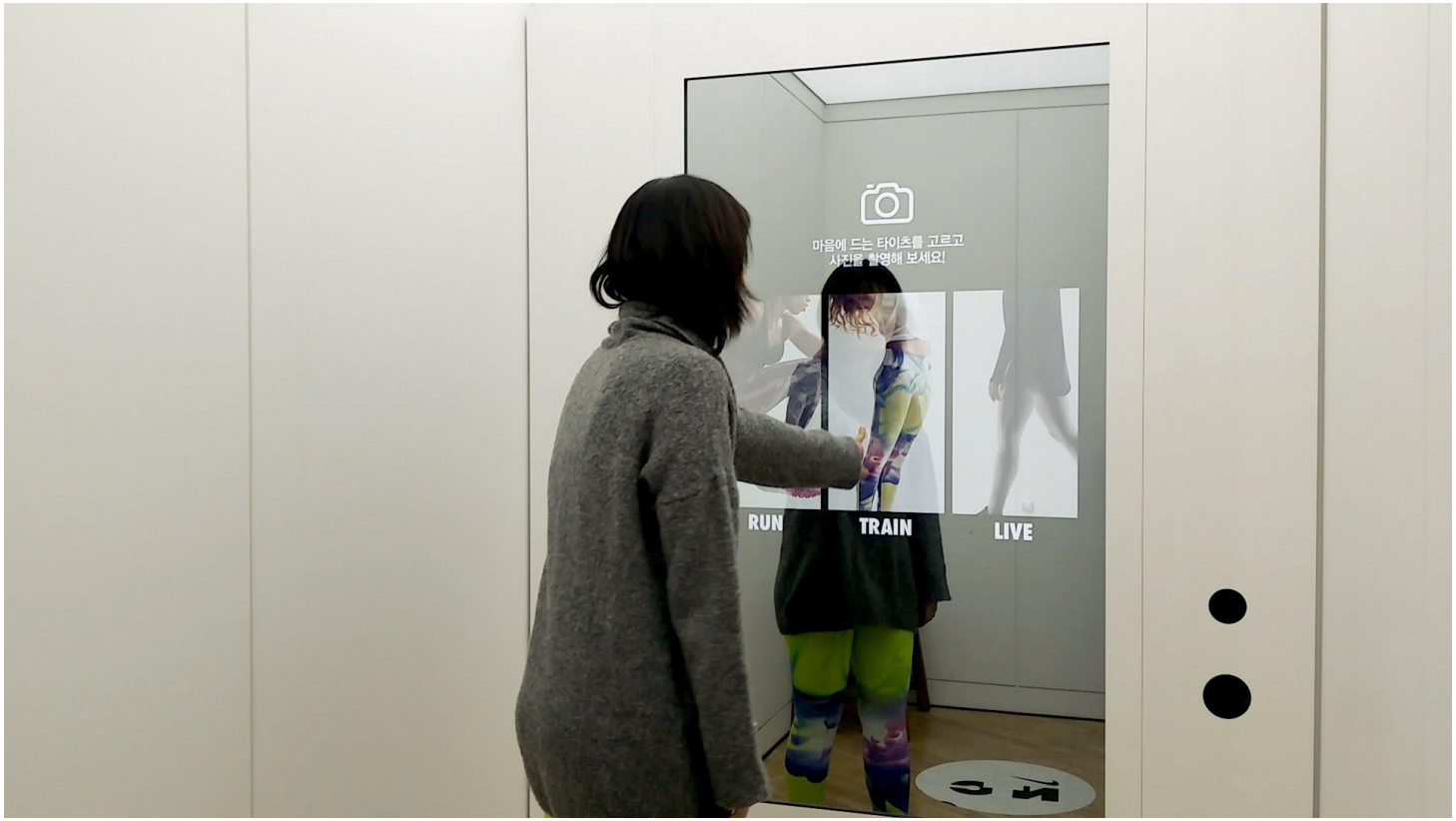
3. ПЕРСОНАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

- В каких точках можно взаимодействовать с покупателем, чтобы сделать индивидуальное предложение?

ТОРГОВЫЙ ЗАЛ – СТАТИЧНАЯ СТРУКТУРА

PROJECT LINE

1. ПРИМЕРОЧНЫЕ КАБИНЫ



✓Индивидуальные предложения

✓Работа с брошенными вещами

✓Коммуникация с другими каналами

PROJECT LINE

2. ГАДЖЕТЫ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ

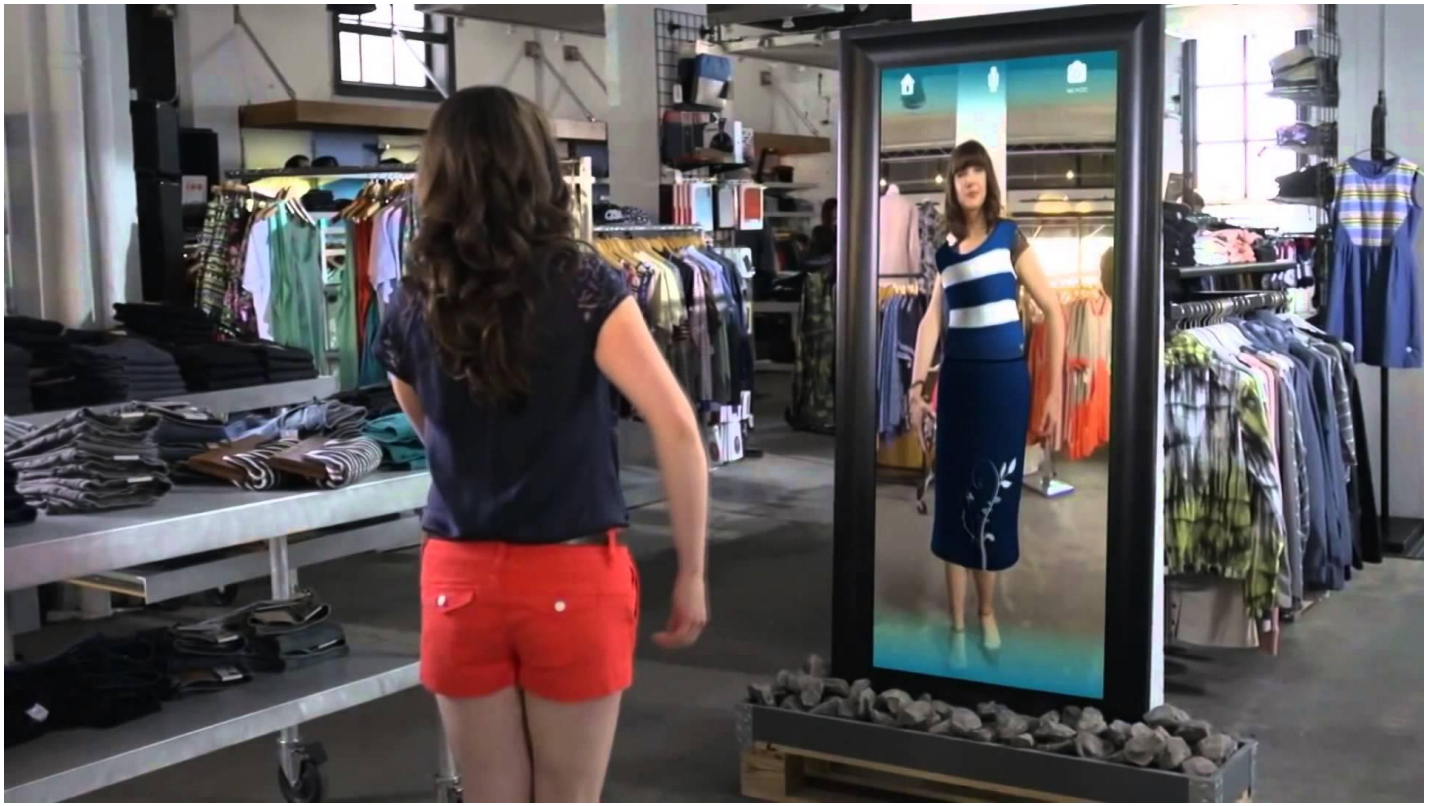
✓Активное взаимодействие с клиентом

✓Обучение и продвижение новых технологий

✓Индивидуальное предложение

PROJECT LINE

3. ТОРГОВЫЙ ЗАЛ



✓Взаимодействие с покупателем

✓Интерактивные примерки

✓Дополнительная информация о товаре

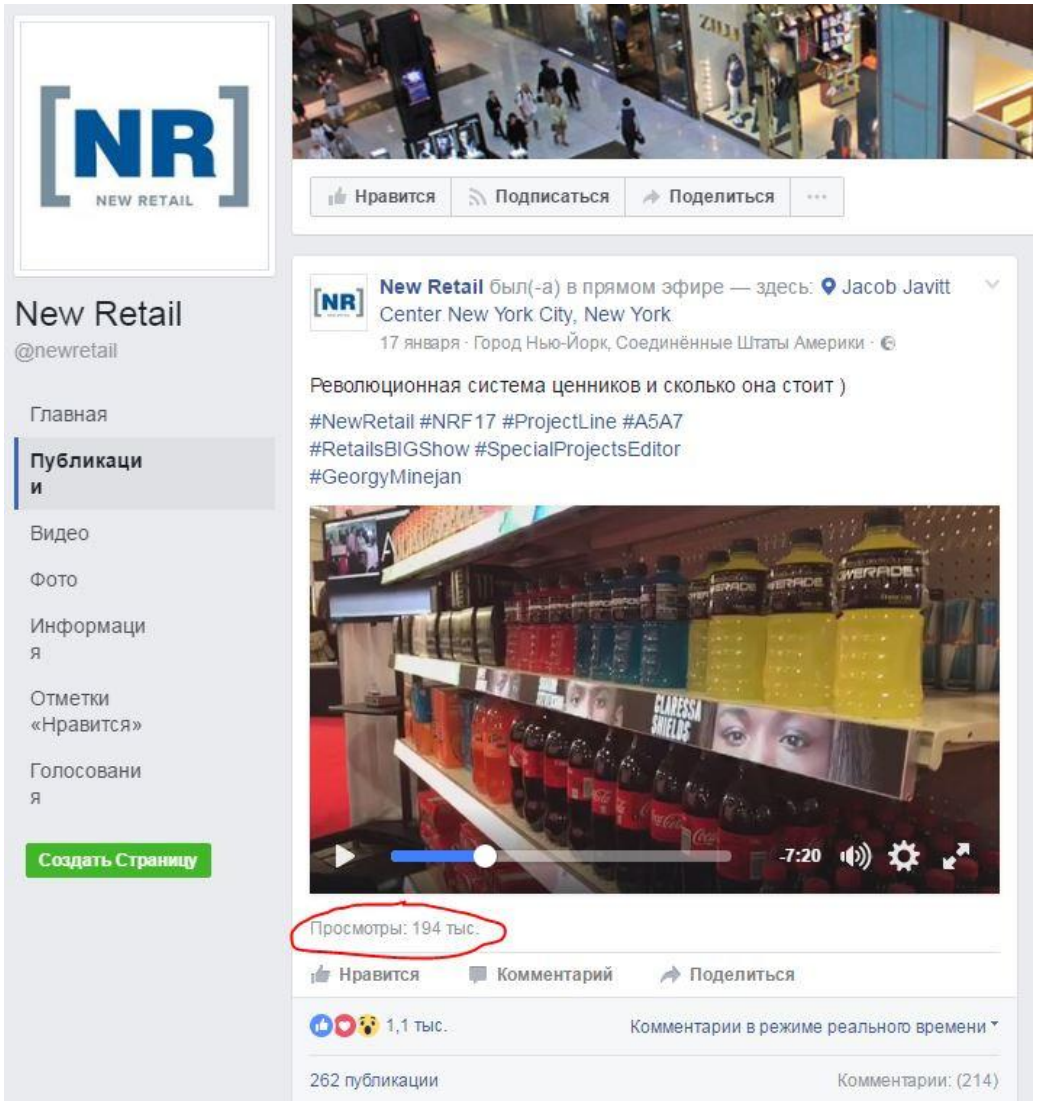
PROJECT LINE

ИНТЕРАКТИВНЫЕ СТОЛЫ

✓Дополнительная информация о товаре

PROJECT LINE

Интерактивные полки



✓Подробная информация о товаре

PROJECT LINE

ИНТЕРАКТИВНЫЕ СТЕНДЫ-ВИТРИНЫ

✓Дополнительная информация о товаре

PROJECT LINE

4. КАССОВАЯ ЗОНА

✓Идентификация клиента

✓Оплата третьим лицом

✓Дополнительное приложение

PROJECT LINE

ЗАКОН 54-ФЗ – О ПРИМЕНЕНИИ КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ РАСЧЕТОВ И (ИЛИ) РАСЧЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ»

PROJECT LINE

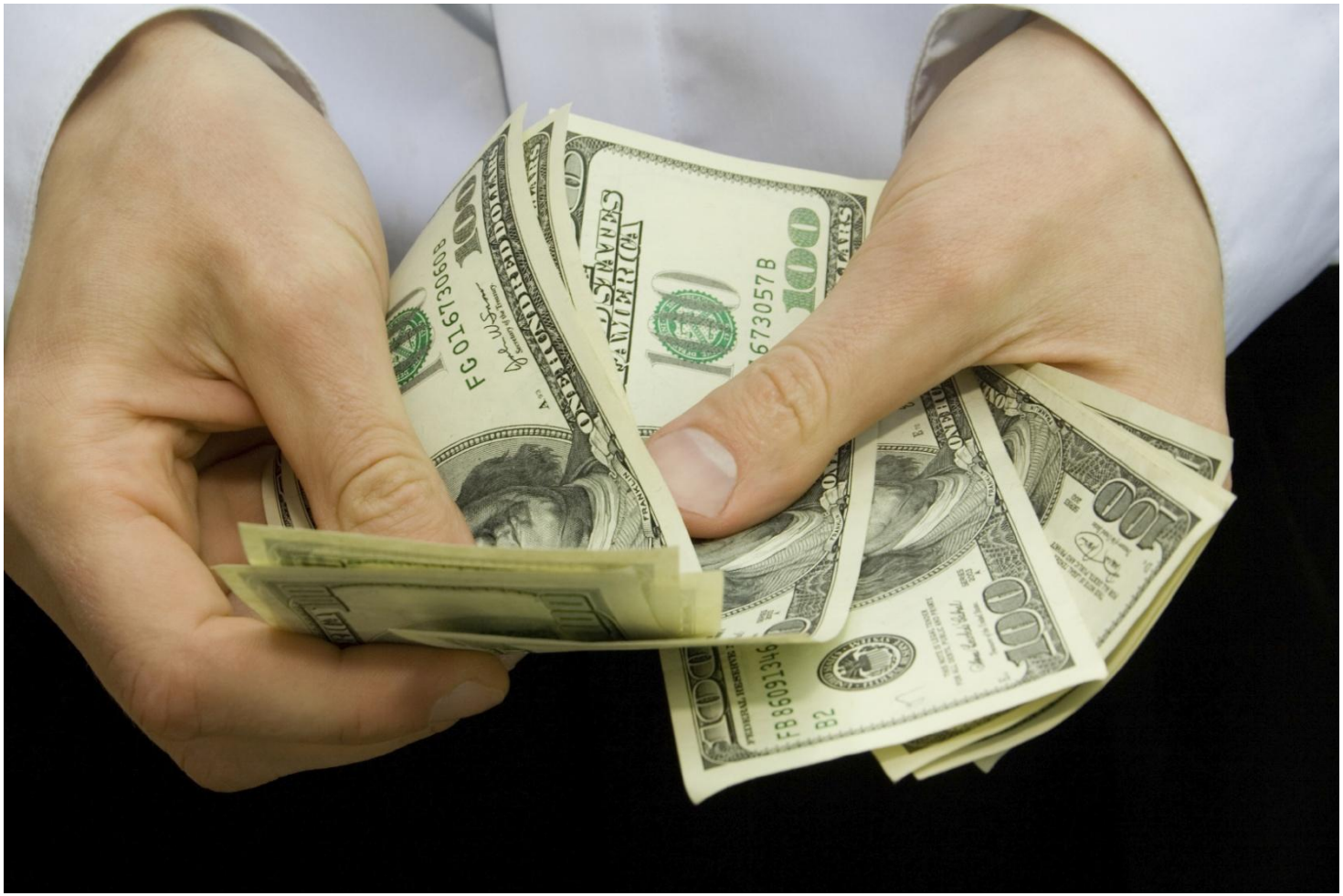
Естественные угрозы в организации омниканальной торговли?

PROJECT LINE

Остров свободы остался только в оффлайне, где за тобой не так пристально следят

БОЛЬШОЙ БРАТ
СЛЕДИТ ЗА ТОБОЙ
risovach.ru

ВЫСОКАЯ СТОИМОСТЬ РЕШЕНИЙ



PROJECT LINE

КОНСЕРВАТИВНОСТЬ

РЫНОК

СУПЕРМАРКЕТ

PROJECT LINE

КОМПАНИИ СТРУКТУРНО НЕ ГОТОВЫ

PROJECT LINE

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ – ЭТО НЕ РЕЗУЛЬТАТ, А «ПРОЦЕСС»…

НЕ БОЙТЕСЬ ВХОДИТЬ В ЭТОТ ПРОЦЕСС.

НЕ СТРОЙТЕ ЗАВЫШЕННЫХ ОЖИДАНИЙ ОТ ЭТОГО РЕШЕНИЯ.

Несомненно ваш,

PROJECT LINE

Борис Агатов

+7 (495) 663-31-42

agatov@projectline.ru

projectline.ru

Индивидуальные консультации

skype: projectline2015

NEW! СМОТРИ НА YouTube