

# Длительное онлайн сообщество, или Как сделать покупателя частью команды?

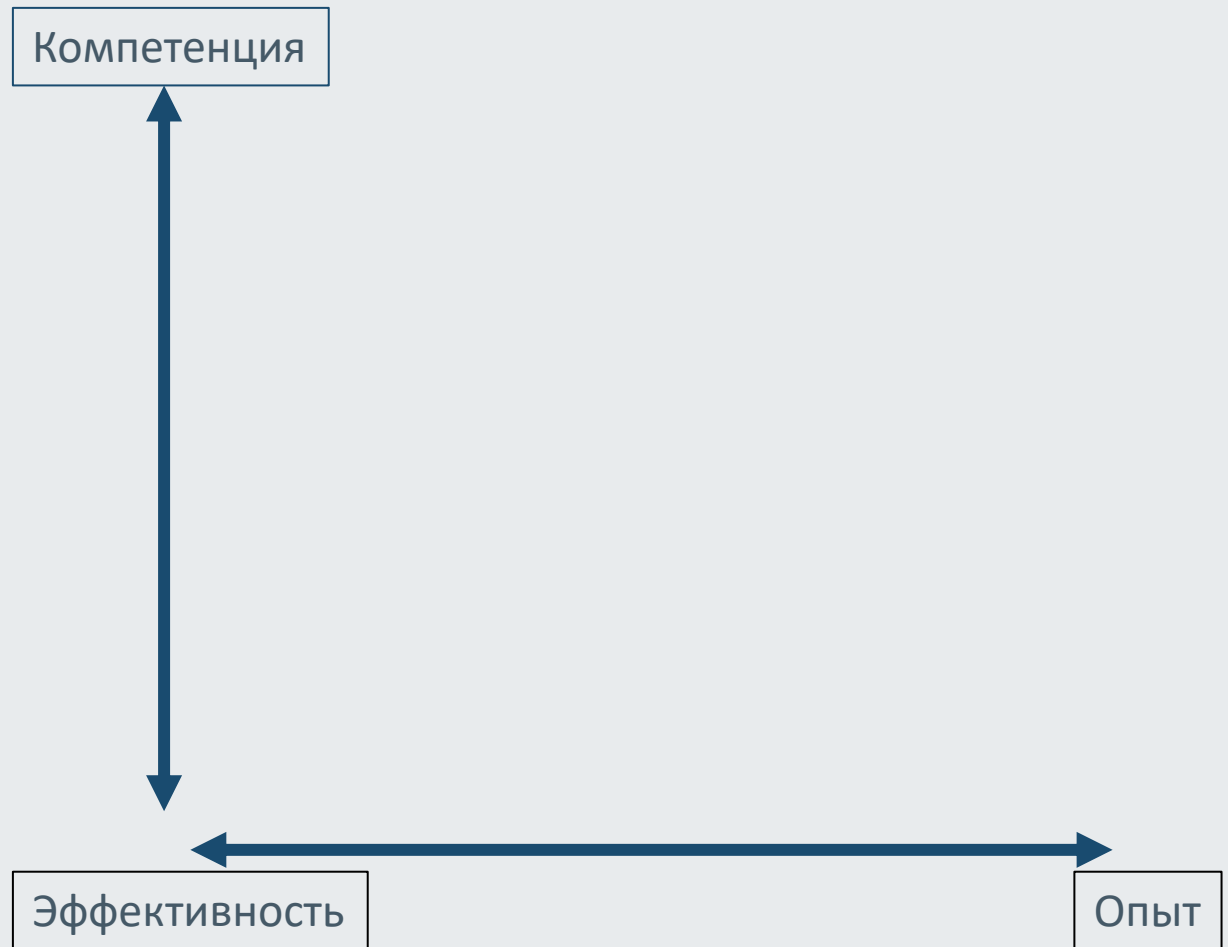


Краткая история в трех частях с прологом и эпилогом



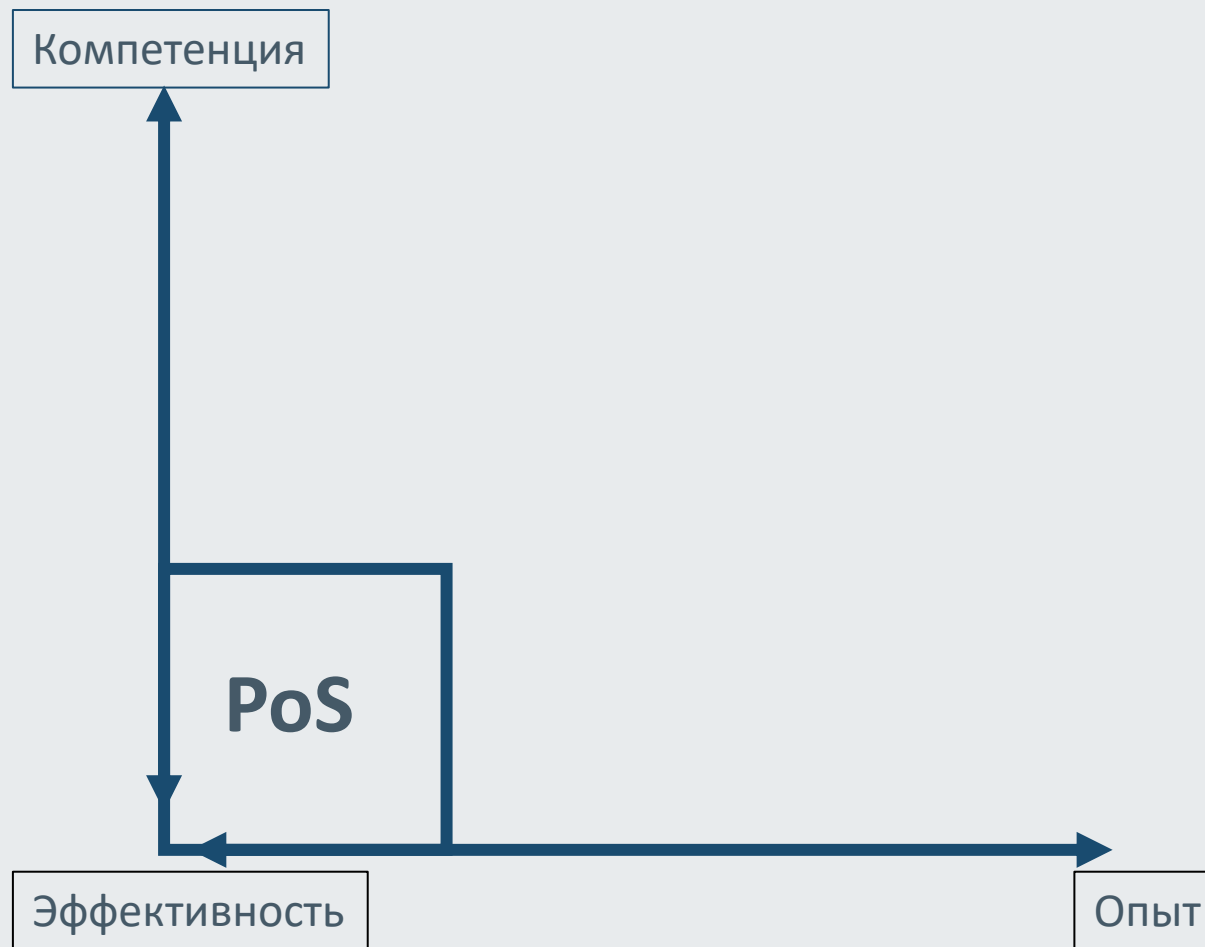
ПРОЛОГ

# Трансформация ритейла



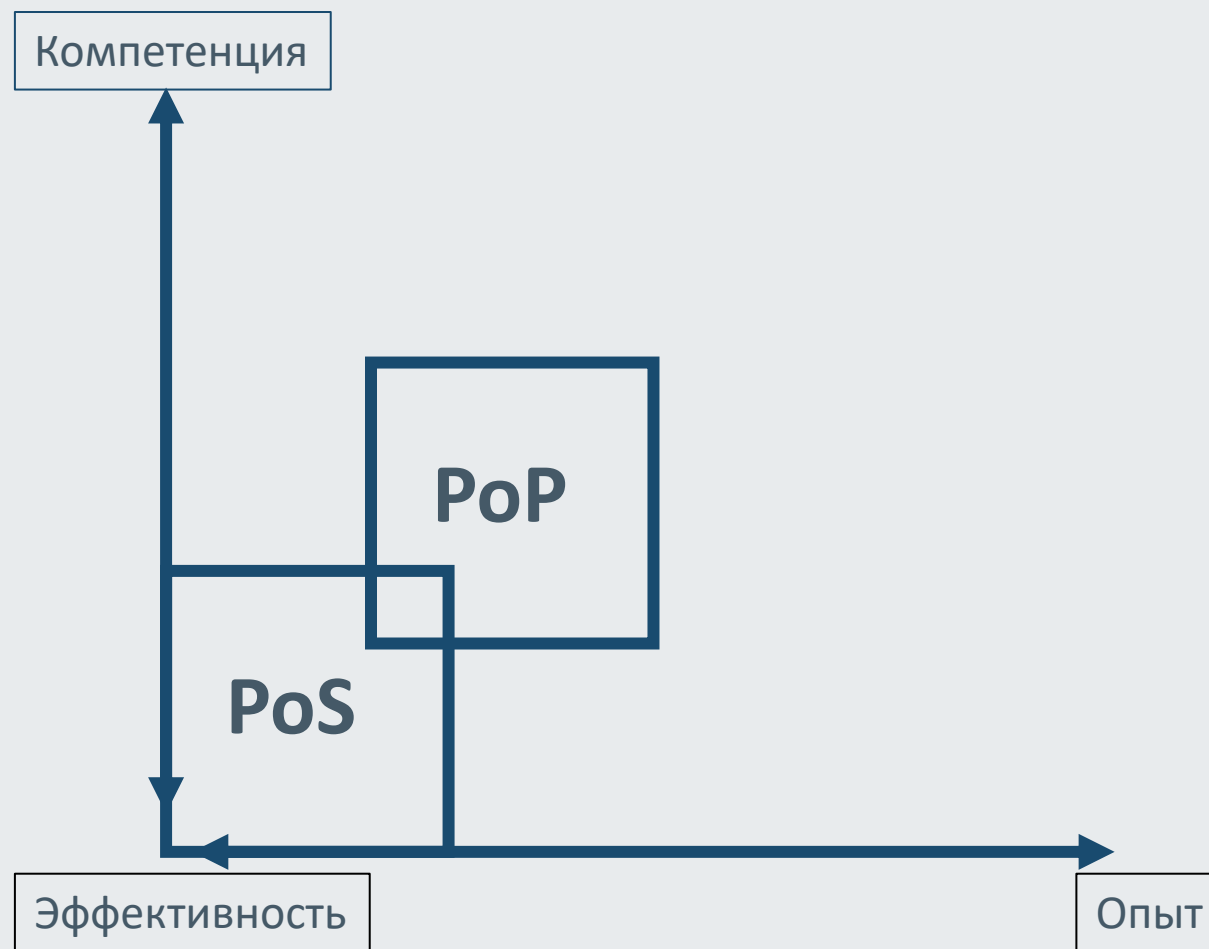
Источник: Frank Quix,  
Dutch Member of Ebeltoft Group – International Retail Experts

# Трансформация ритейла



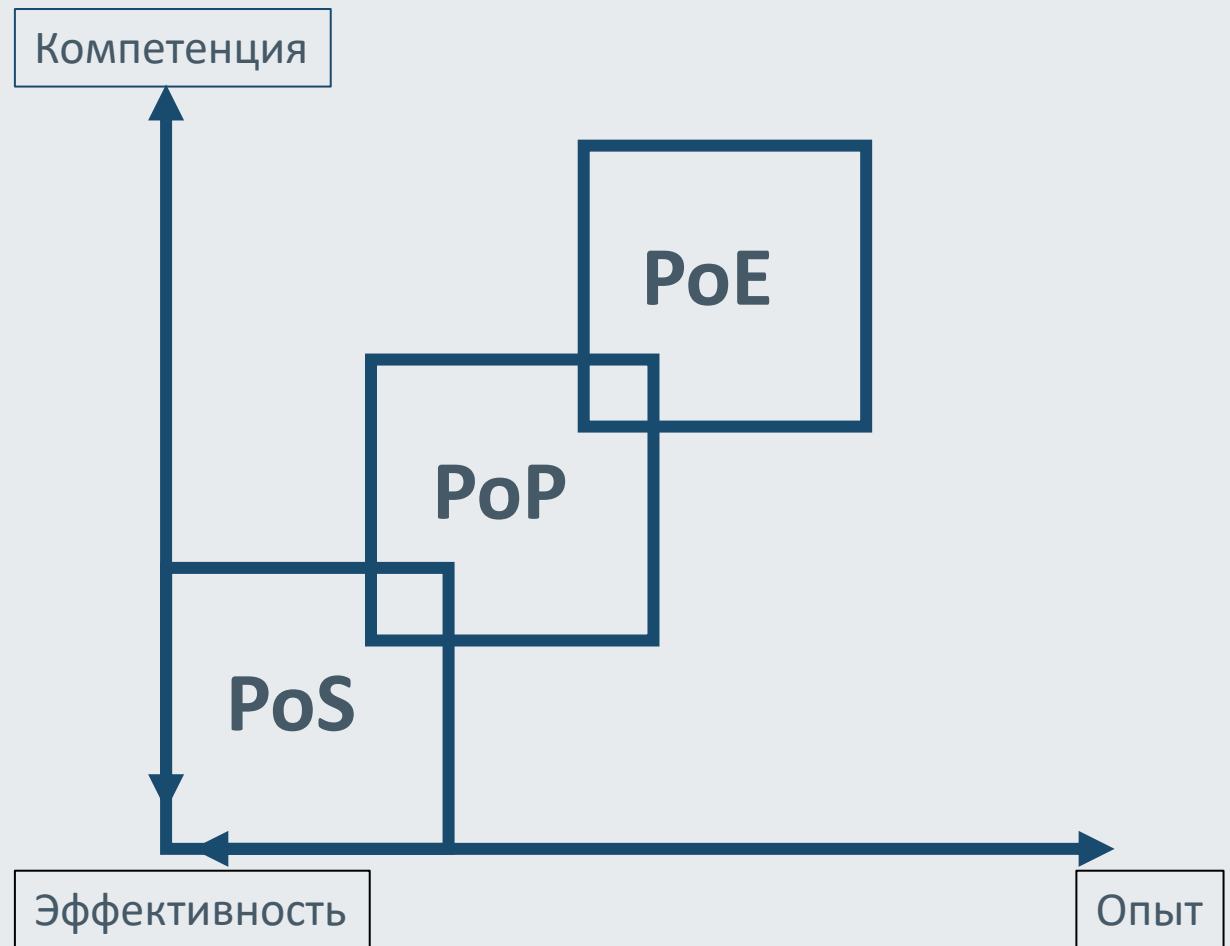
Источник: Frank Quix,  
Dutch Member of Ebeltoft Group – International Retail Experts

# Трансформация ритейла



Источник: Frank Quix,  
Dutch Member of Ebeltoft Group – International Retail Experts

# Трансформация ритейла



Источник: Frank Quix,  
Dutch Member of Ebeltoft Group – International Retail Experts

# Как мы можем перейти к Вовлечённости?



- Ритейлеры получают компетенции и опыт от клиентов, изучая их потребности, общаясь с ними,
- Магазины становятся гораздо больше, чем просто место, где клиенты совершают покупки
- Вариантов того, чтобы реализовать это множество....



**ЧАСТЬ 1**  
**BACKGROUND**

# GLOBUS



- С 1828 года
- Первые магазины самообслуживания в Германии
- Магазины в Германии (47), Чехии (15) и России (13)

*Во время открытия своего первого продуктового магазина немецкий предприниматель Франц Брух пообещал своим покупателям «самое надежное и качественное обслуживание».*

# GLOBUS В РОССИИ



- Самый широкий ассортимент в продуктовом ритейле
- Собственное производство полного цикла
- Собственная земля и здания
- 1-2 новых магазина в год
- **13000** м2, 120 касс
- **20 819** посетителей в день
- **386 115** проданных артикулов в день
- Постоянное развитие и внедрение инноваций

# ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ЗАДАЧА



- Прямой диалог с покупателями;
- Выявление потребности в новых категориях, не представленных в магазине;
- Зоны роста глазами покупателей;
- Вовлеченность отделов;
- Главная цель – **превосходить ожидания покупателей!**

# ЧАСТЬ 2 ПОДХОД



# MROS: ПЛЮСЫ И МИНУСЫ

- Удешевление

- Ускорение

- Быстрые отчеты

- Не только исследования

- Вовлечение клиента в процесс

- Повышение лояльности клиента



- Уменьшение бюджетов

- Замена Ad-Hoc проектов

- «Привязка» к определенному софту

# Программное обеспечение

**Krealinks**  
We are Community

Principe Pourquoi Krealinks? Plateformes Recrutement Experts Clients Blog

## Plateformes communautaires

Vos plateformes sont 100% personnalisables, accessibles partout dans le Monde, à tout moment et depuis tout équipement (Ordinateur, tablette, smartphone) ...

[OUVRIR MA PLATEFORME](#)

**Lobby**  
Accueil  
C'est ce que le participant verra en premier lorsqu'il se connectera sur votre plateforme. Il y trouvera

**Bulletin Board**  
Groupe Asynchrone  
Les amateurs aiment des sujets enrichis de contenus multimédias. Les participants contribuent

20|20

Better Research Best Practices Behind the Scenes Facilities IModerate Contact

Right Sized Communities: Perfectly-sized panels for your long-term projects

**SoQual** Research Community Software

Features Benefits Pricing Contact us Sign In

## Cosy QUALs and mini-MROCs – launch within minutes, enjoy!

**Beautifully Minimalistic**  
Intuitive, digital native look and feel. No more tech hassle, instant launch.

**Powerfully Flexible**  
Bulletin boards or pop-up communities On-demand or on-going

**Unbeatably Priced**  
No more per-participant-per-day costs Convenient all-inclusive plans

[Request a demo](#)

## Features

**FocusVision**

Qualitative Insights that Bring Consumer Experiences to Life

[REQUEST DEMO](#)

**re** Revelation  
by FocusVision



**ЧАСТЬ 3**  
**РЕЗУЛЬТАТ**

# МРОС: ПАРАМЕТРЫ

Сообщество покупателей ЭКСПЕРТЫ "ГЛОБУС"

Цель данного проекта – сделать лучше магазин "ГЛОБУС", чтобы еще ближе к нашим покупателям.

15 участников

ЭКСПЕРТЫ "ГЛОБУС"

ЗАДАНИЯ

15 новых дискуссий [Перейти](#)

МИНИ-ОПРОС

Упаковки соков какого объема Вы покупаете чаще всего? (можно выбрать несколько вариантов)

1 литр	63 %
0,2 литра	10 %
1,5 литра	10 %
2 литра	10 %
более 2 литров	5 %
0,5 литра	1 %

[Комментировать](#)

ТОП ДИСКУССИЙ

- Идея ОКТЯБРЯ [7](#) Сегодня закупалась в Глобус Новая ... 27м назад
- Соки и нектары [22](#) Вообще очень редко покупаем соки... 4ч назад
- Ресторан ГЛОБУС [38](#) Поддерживаю лучше стейка может б... 14 октября

ИДЕЯ ОКТЯБРЯ

- Рекрутмент по телефону
- Отбор по сегментам
- 4 города
- 150 участников на город
- 20% новых участников в год
- Ежеквартальное вознаграждение

# ТИПЫ ИССЛЕДОВАНИЙ

Сообщество покупателей ЭКСПЕРТЫ "ГЛОБУС"

ИССЛЕДОВАНИЕ

- Главная
- Дискуссии
- Опросы
- Новости

УПРАВЛЕНИЕ

- Участники
- Статистика
- Отчеты

Нужна помощь?  
Связаться с модератором

619 Участников  
227 Недавно активных ВСЕ

### Дискуссии

Создать

- О проекте 4
- Общая информация о проекте  
28 декабря, 2016  
Опубликована
- Правила участия  
28 декабря, 2016  
Опубликована
- Виды участия  
28 декабря, 2016  
Опубликована
- Вознаграждения  
28 декабря, 2016  
Опубликована
- ИДЕЯ МЕСЯЦА 16
- ХОЧУ ПОЖАЛОВАТЬСЯ  
7 февраля, 2017  
230+3  
Опубликована
- ФЕРМЕРСКИЕ ПРОДУКТЫ 4
- А КАК ТАМ У КОНКУРЕНТОВ?  
18 апреля, 2017  
145+2  
Опубликована

## Взаимодействие на платформе

- Ветки обсуждений;
- Временные ветки;
- Опрос;
- Закрытый блог;
- Миниопрос («Батл»);
- Задания для Экспертов;

## Личное взаимодействие

- Фокус-группа;
- Встреча с Управляющим;
- Совместные покупки;
- Mystery-shopping.

# ПРИМЕР: ПОЖЕЛАНИЯ

Пополнение ассортимента,  
более 25% предложенных  
артикулов введены в  
ассортимент.

Огромное спасибо за новинку - сухарики!!!  
Очень вкусные!!!! ОБАЛДЕННЫЕ!!! Очень нравятся!!!!



**100%** отработка всех  
комментариев от Экспертов.

Выполнено пожелание  
Эксперта – повешены  
образцы гирлянд;

Хочу сказать спасибо Мясному цеху Глобус Королев! Очень понравился "Шпик по-Климовски"! Соотношение цена-вкус-качество замечательное. Взяла сегодня первый раз и теперь буду брать постоянно. Спасибо Вам за такую вкусняшку!

# ПРИМЕР: ОН-ЛАЙН БЛОГ

-Классическая ванны, спокойная обстановка, место для расслабления

-на 9 из 10

-мне в ванной не хватает стеклянного столика на колесах для шампуней, бальзамов, гелей и пр. и площади самой комнаты

-купить столик и освободить подоконник от шампуней и пр., купить новые жалюзи на окно или шторы

#16 · 0 нравится · Комментарий · Понравилось

Редактировать · Удалить



Наталья  
28 июня

Вопрос 2.

-Дизайн ванны разрабатывался мною. Для меня она почти идеальна. Вся мебель покупалась в разных магазинах. Искала по всей Москве.



#15 · 0 нравится · Комментарий · Понравилось

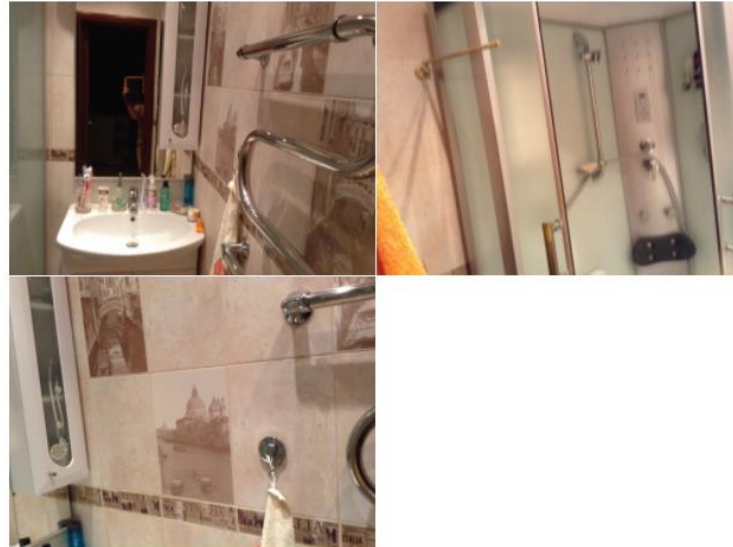
Редактировать · Удалить



Ирина

26 июня

ванная комната настолько маленькая, что снять там разные ракурсы проблематично и это при неплохой площади 2 х комн квартиры. дизайн и планировку делать не пришлось тк маленькая площадь- стены отделаны плиткой со вставками состаренных фотографий венеции, потолок реечный вставлены светильники, пол - плитка



#5 · 0 нравится · Комментарий · Понравилось

Редактировать · Удалить



Юлия (Модератор) Ирина, добрый день!

Спасибо - Вы разместили отличные фото! И все нужное уместилось :-)

27 июня

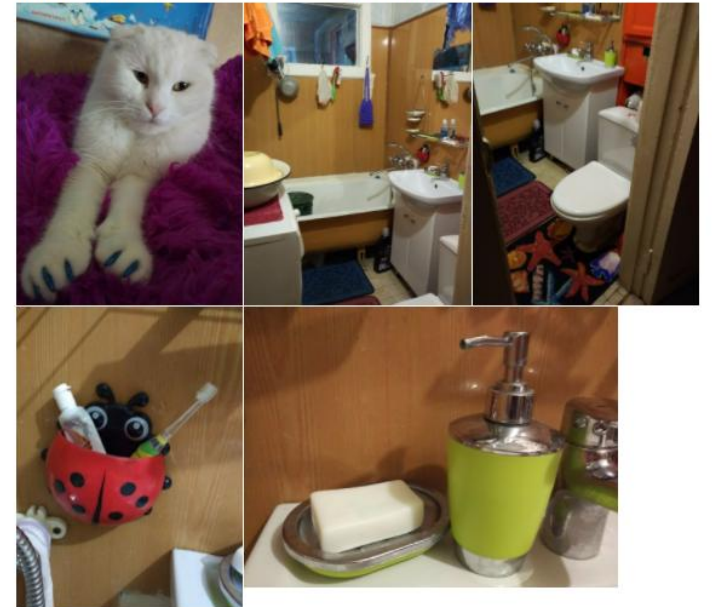


Елена

24 июня

1)Доброго времени суток .Меня зовут Елена ,мне 30 лет ,я вдова воспитываю сына 5 лет ,живем вместе с бабушкой мужа ей 90 лет.Работаю я воспитателем ,веду не большой блог в инстаграмме ,люблю путешествовать с сыном,люблю творчество самое разное (вышивка,рисунок,прикладное искусство и тд ),занималась верховой ездой и прыжками с парашютом .Сын посещает садик и спортивную секцию ,как и любой ребенок любит играть .Бабушке у нас уже 90 лет ,но она очень бодрая еще ,любит все новое .У нас живет кот Снежок порода шотландская вислоухая ,нашли мы его год назад в подвале пожалели и оставили ,теперь он полноправный член семьи .Я люблю тематические фотоэксиссии у нас много семейных фото ,как правило на них мы чем то занимаемся (украшаем елку,играем с собаками ) именно такие фото передают наш образ жизни ,мы всегда в движении.

2)У квартира у нас так называемая "хрущевка" все в ней маленькое ,наша ванна совмещена с туалетом ,ремонт здесь делали лет 30 назад примерно



#3 · 0 нравится · Комментарий · Понравилось

Редактировать · Удалить

# ПРИМЕР: ФОКУС-ГРУППЫ + Co-creation



# ПРИМЕР: ВСТРЕЧИ С УПРАВЛЯЮЩИМ





ЭПИЛОГ

# ЭПИЛОГ

*«...коллеги, магазин в Ярославле  
очень хочет скорее начать  
рекрутинг, они ждут - не дождутся  
старта проекта в их городе»...*

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**