Практики customer experience

DM, Rossmann, Ulta и Sephora

ROSSMANN

1972, Германия
A.S. Watson Group, Гонконг, 16+ тыс.ТТ
(CK Hutchison - 75%, Temasek Holdings - 25%)

Миссия: превосходить ожидания наших клиентов на каждом рынке, где мы работаем – в широком спектре наших розничных концепций и потребительских товаров

Цель: Улыбка на лицах наших клиентов сегодня и завтра

長江和記實業
CK HUTCHISON

A.S. Watson Group
A member of CK Hutchison Holdings

trekpleister · Kruidvat · savers HEALTH HOME BEAUTY · watsons

ROSSMANN
Dirk Rossmann GmbH

A.S. Watson	Dirk Rossmann
40%	60%

Роль личности основателя - Dirk Rossmann

"Девятое щупальце осьминога"

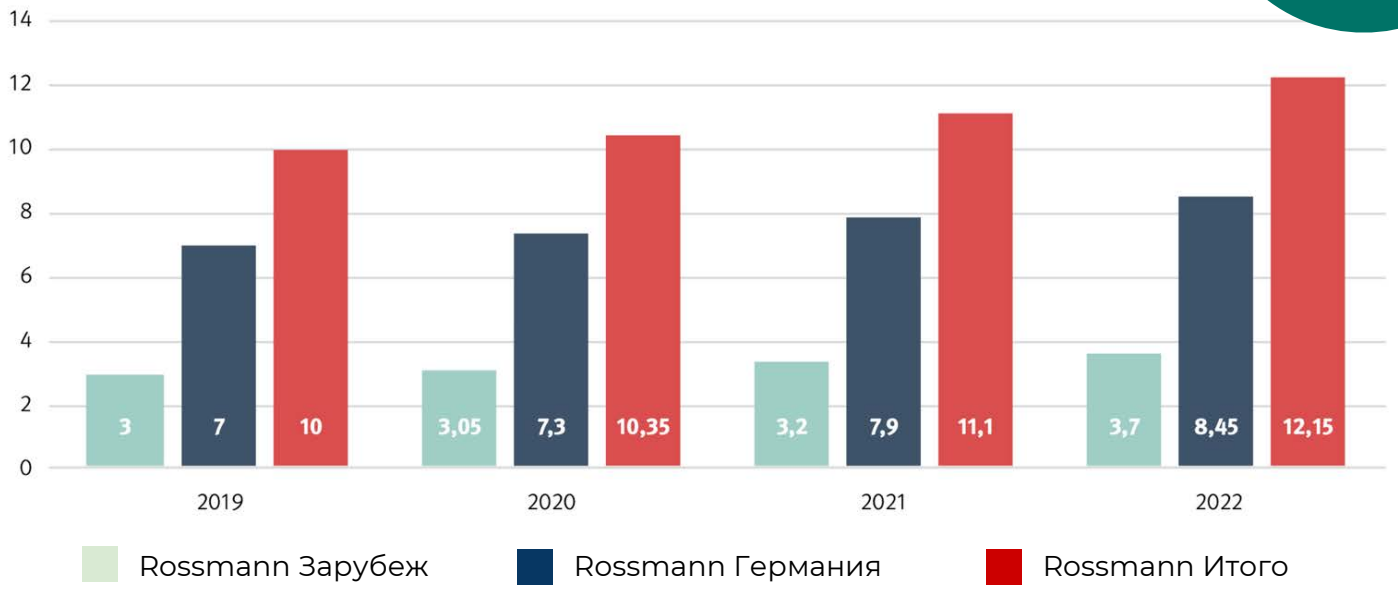
Посвящается темам микропластика, сокращению отходов или использованию экологически полезных синих поддонов CHEP

Доступна в ROSSMANN + книжных магазинах

ROSSMANN

+9,5%
к 2021

Выручка 2019-2022, €млрд



ROSSMANN

Число ТТ: 4 514, в т.ч. 2 263 - Германия

Средняя площадь ТТ: 600+ кв.м.

Есть ТТ 1000+ кв.м

Локации – от 6 000 жителей:

- 1 этажи в центре города
- Специализированные и многопрофильные ТЦ

Rossmann – 4 514 ТТ (29,2%)

Dm – 3 945 ТТ (27%)

Muller — 1 700 ТТ (12%)

Другие игроки — 30%

DIRK ROSSMANN IMMOBILITY GROUP - проектирование, планирование и строительство сложной коммерческой недвижимости

9 РЦ, 57 000 м2 складских площадей

Ассортимент: 23 000 SKU

- Косметика
- Уход
- Парфюмерия
- Детские товары
- Для дома
- Для животных
- Здоровье и питание
- Фотосервис
- Вина
- Канцелярия
- Снятие наличных на кассе

представленность определяется форматом

CTM ROSSMANN

4 600 SKU (20% всех SKU)

28 брендов

EKO-TEST и Foundation Warentest - очень хорошо или хорошо

Каналы продаж 2024-2024:

1. Офлайн-магазины
2. Интернет-магазин
3. Мобильное приложение
4. Denner (дискаунтеры Швейцария)
5. Freshippo (300 суперов КНР, Alibaba Group's, 2023-24)
6. 3 000 ТТ SPAR, EUROSPAR и INTERSPAR в Австрии, Венгрии, Словении, Хорватии и Северной Италии - **ISANA** - CTM ROSSMANN

Стратегические приоритеты:

1. **Расширение присутствия** ТТ и СТМ в Германии, Польше, Венгрии, Чехии, Турции, Албании, Косово, Израиле и Испании. В т.ч. в престижных локациях
2. Внедрение **касс самообслуживания** в 2023г +92% (< 300 ТТ). Итого 640 ТТ по Германии. Все ТТ в Польше – самообслуживание
3. Внедрение **цифровых ценников**
4. **CX** на основе данных
5. Снижение **энергопотребления**

Штат: 56+ тыс. сотрудников. **"Лучший работодатель 2022"** - отличительные условия труда, постоянное развитие сотрудников, сотрудники на первом месте

ROSSMANN

+5,4% или +245 ТТ

план прироста 2023г

Целевая аудитория

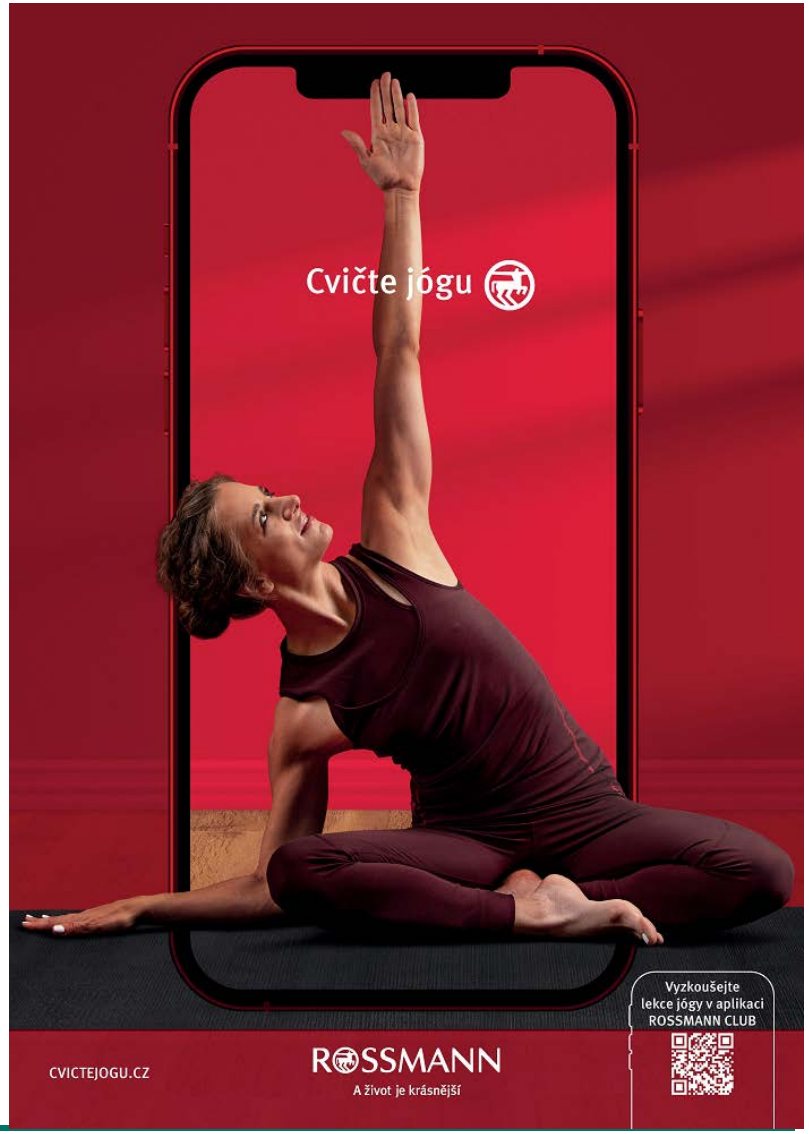
- **Косметика и средства ухода —** 18-29 лет, преимущественно женщины (90%)
- **Аптека, уход за домом —** 25-55 лет, преимущественно женщины (90-95%)
- **B2B**

Rossmann открыт для клиентов всех социальных групп

Стратегия new brandovým spot >>>

Целевая аудитория = ПОВЕСТКА ОБЩЕСТВА

Йога. 30% чешских женщин хотят заниматься йогой, но не знают с чего начать. 2023 – ставка на йогу. В дополнение к внешней красоте эта философия позволяет заботиться также о внутреннем благополучии человека. Создан канал в рамках клуба cvitejogu.cz



Key visual

Целевая аудитория = ПОВЕСТКА ОБЩЕСТВА

Здоровое питание. 10% общей площади магазинов.

В сети ROSSMANN мы заботимся о том, чтобы в наших магазинах было доступно все, что ищет и в чем нуждается покупатель. С 2019 мы увеличили торговые площади, предназначенные для здорового питания, примерно на 30%

- От завтрака до ужина
- От детского до специального питания

Key visual

Целевая аудитория = ПОВЕСТКА ОБЩЕСТВА

Отношения в семье. Проводя время вместе дома, все мы всегда больше осознаем, насколько важны межличностные и семейные отношения.
Реклама «мы заботимся с любовью 2022»

Мамы олицетворяют заботу. А магазин ROSSMANN предоставляет им все необходимое, чтобы семья жила с любовью

Key visual

Целевая аудитория = ПОВЕСТКА ОБЩЕСТВА

Оцифровка продаж.

Наша цель - привнести в ваш процесс покупок самые современные технологические решения и постоянное улучшение качества обслуживания клиентов с помощью бренда ROSSMANN

"Онлайн-мир под влиянием быстрых изменений в поведении клиентов становится важнейшим способом добиться успеха на высококонкурентном рынке, и мы рады, что вместе с компанией ROSSMANN мы стали частью их интересного и решительного пути к постепенной оцифровке каналов продаж"

Key visual

Целевая аудитория = ПОВЕСТКА ОБЩЕСТВА

Инфляция.
Желание покупать качественное недорого.
«Экономьте не на любви, а на цене!»

Первая за всю историю ТВ реклама СТМ
премиум-класс подгузники Babydream.
С 15 апреля 2023

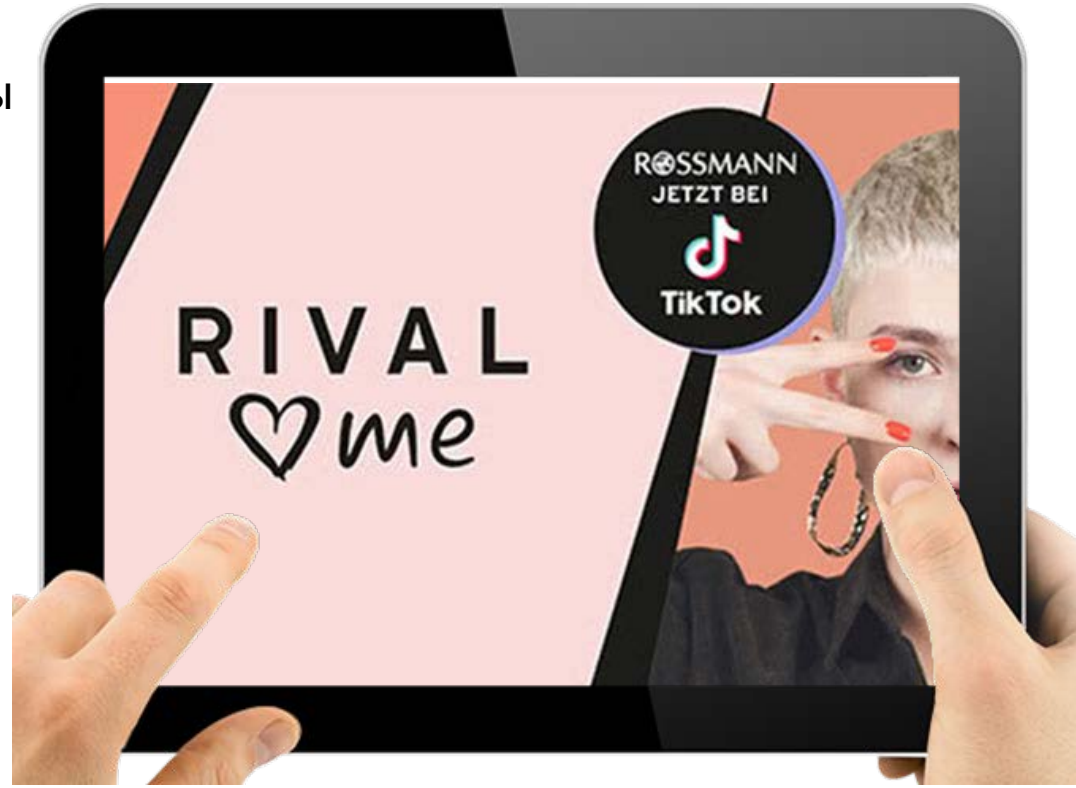
Посыл: При переходе с фирменных подгузников на продукцию под собственным брендом покупатели значительно экономят – но не на качестве, а на цене

Целевая аудитория = ПОВЕСТКА ОБЩЕСТВА

Жители 15 до 29 лет (и другие) приходят в **TikTok** в поисках нескончаемого веселья или образовательного контента. И мы тоже можем им это дать

ROSSMAN создал CTM для TikTok + ведет канал во всех странах присутствия

- CTM **Rdel Young** заменяется новой косметической линейкой **RIVAL Loves me**
- **Позиционирование:** линейка косметики для молодых и уверенных в себе
- **Цель -** привлечь внимание молодежи



Работа с данными

BIGDATA

Проектная команда. Задача: искать и внедрять инновационные и эффективные способы аналитики поведения клиентов и их применение в персонализации продвижения, ценообразования, управления пространством. Оптимизация ключевых бизнес- и операционных процессов под клиента

DATALAB

Анализ, моделирование, представление данных о всех клиентах программы лояльности на всех территориях присутствия.

Представление проектов и решений по коммерциализации полученных данных в розничной сети

Watson Insights on Shoppers Experience (WISE)

Исследовательское подразделение Группы. Задача – опросы участников программы лояльности

Watson Insights on Shoppers Experience (WISE)

ROSSMANN

NPS

Экологичность в поведении
рациональное потребление

Торговое оборудование в магазинах

- Rossman с Henkel установили **заправочные станции средств для стирки и мытья посуды Love Nature**
- Клиенты могут самостоятельно наполнить свои пустые флаконы и бутылки
- Бутылки изготовлены из переработанного пластика
- **Клиенты могут вернуть использованные бутылки на переработку**

Экологичность в поведении
рациональное потребление

дезодорант с применением Salvalco Eco-Value & Rossmann

- Rossman с Salvalco запускают дезодорант СТМ линейки Alterra, в связи с растущим спросом со стороны своих клиентов на более экологичные аэрозольные решения для поддержания более здорового образа жизни
- Состав проработан совместно с итальянской компанией Cosmosol, благодаря которой разработана натуральная и веганская формула состава
- Клапан органических и веганских составов

Экологичность в поведении
рациональное потребление

Сертифицированные товары био и эко label

Selfcheckout - кассы самообслуживания в 30% всех ТТ к концу 2023

Зона услуг

Зона отдыха

O+O RETAIL

A.S. Watson Group
A member of CK Hutchison Holdings

2021

ROSSMANN

Стандарт розничной торговли **O + O (Офлайн + Онлайн) –** платформа, основанная на технологиях, больших данных и искусственном интеллекте

O+O - создание интегрированного опыта для лучшего удовлетворения потребностей клиентов с помощью цифровой трансформации, которая позволяет им совершать покупки по любому каналу, в любое время и в любом месте.

Внедрены в качестве Rossmann GO, Rossmann USP 2-D Test

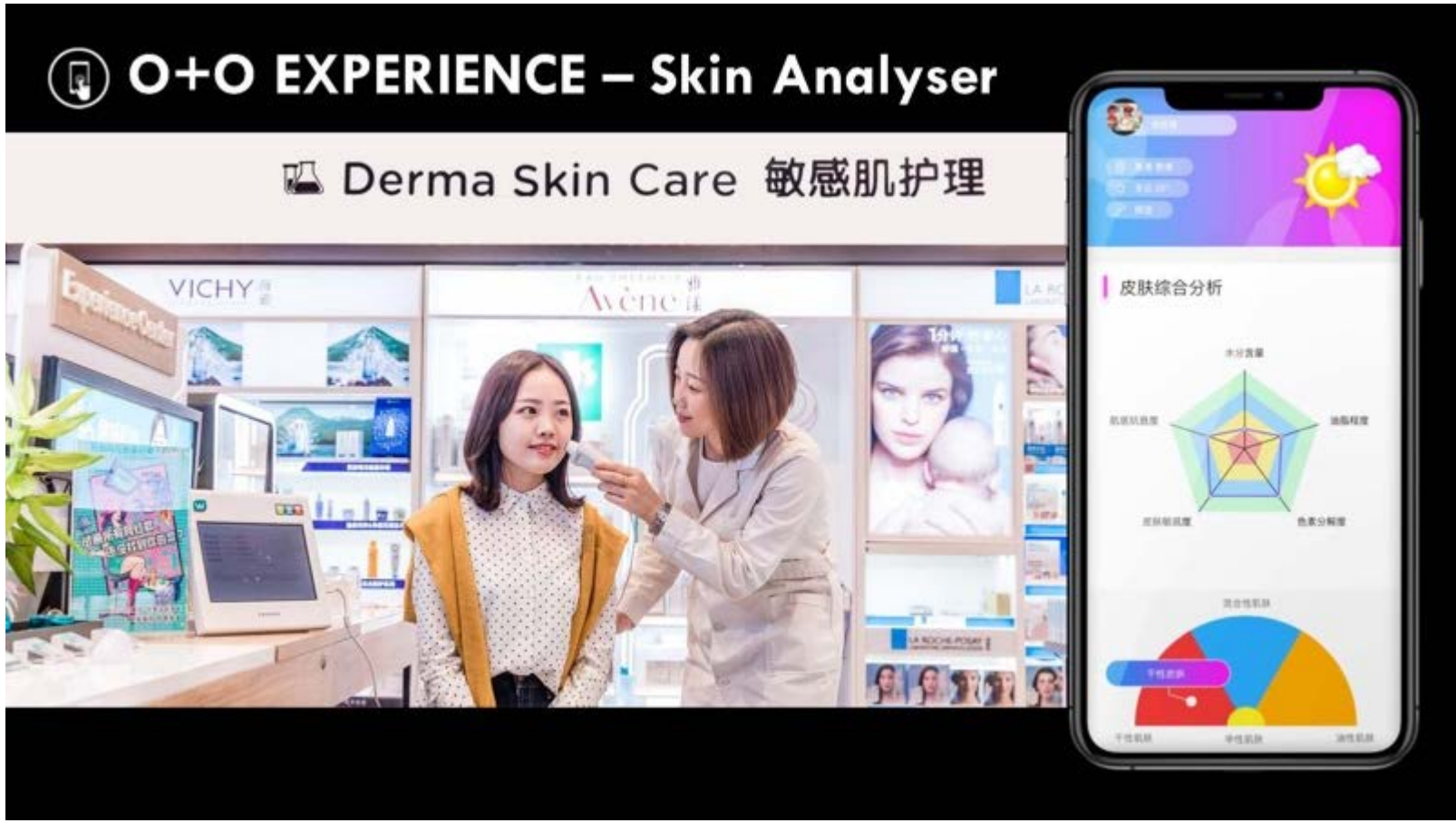
39,4 млн.
постоянных
клиентов

Принцип O+O: поклонение королю – то есть клиенту

Стандарт розничной торговли O + O (офлайн + Онлайн)

ColourMe, Виртуальный мейк ап

Go-In-Store Онлайн-консультации консультантов по косметике в магазине + корпоративный WeChat



Skin Analyser Анализ кожи и подбор нужного крема

Endless Aisle Виртуальная подборка тонального крема

Косметика онлайн

Задачи клиентов:

- Подбор макияжа
- Выбор подходящего цвета волос
- Диагностика кожи
- Имитация омолаживающих процедур
- Подбор формы бровей
- Примерка оттенков лака для ногтей

L'ORÉAL®

Разворот к DIGITAL

Персонализированная косметика, доступная во всех возможных он и офлайн каналах. **D2C**

крупнейшая AR-бьюти компания

Косметика онлайн

СТРАТЕГИЯ: ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННАЯ КОСМЕТИКА. D2C

1

Бесконтактный подбор и покупка уходовой и декоративной косметики

Технологические решения в онлайн и офлайн-магазинах, сопровождающие опыт совершения покупки – **AR, VR + мобильные приложения бьюти + шейкеры**

2

Тотальная доступность для всех ЦА во всех каналах

Подписчики, агенты влияния, 40+ точек контактов до момента покупки

Покупка indie брендов с **>1 млн. подписчиков**

3

Продукт и коммуникация, учитывающие индивидуальность каждого

1+ миллиард контактов в клиентской базе L'Oréal.

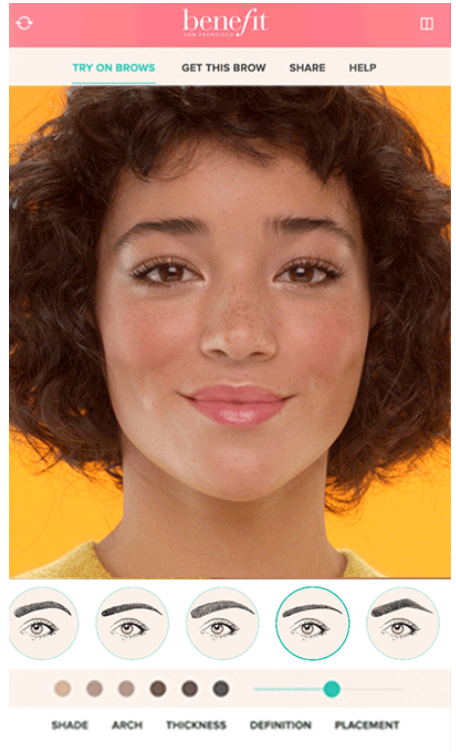
Сбор ФИ, электронный адрес, возраст, тип кожи, цвет и тип волос, цвет глаз, увлечения, регулярность покупок, частота использования средств

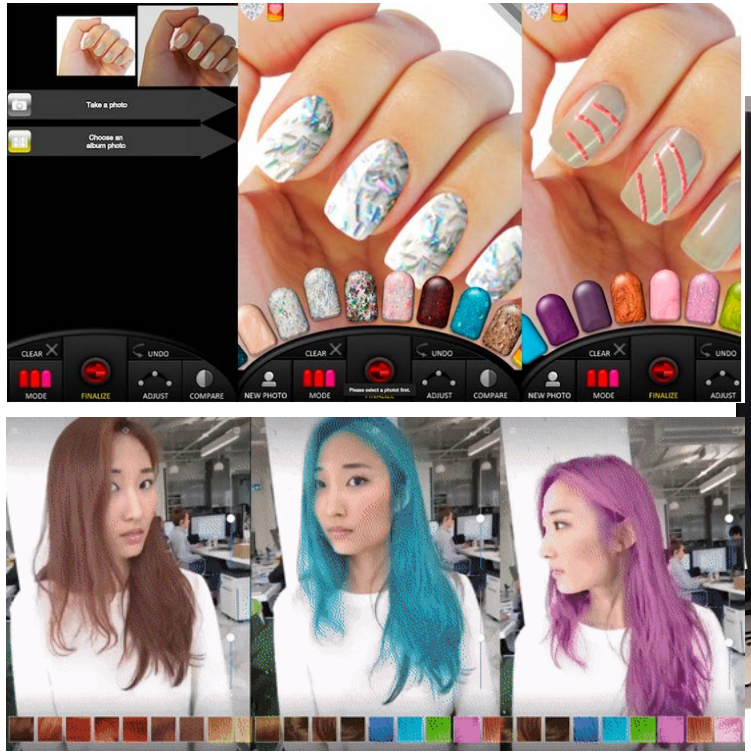
Косметика онлайн

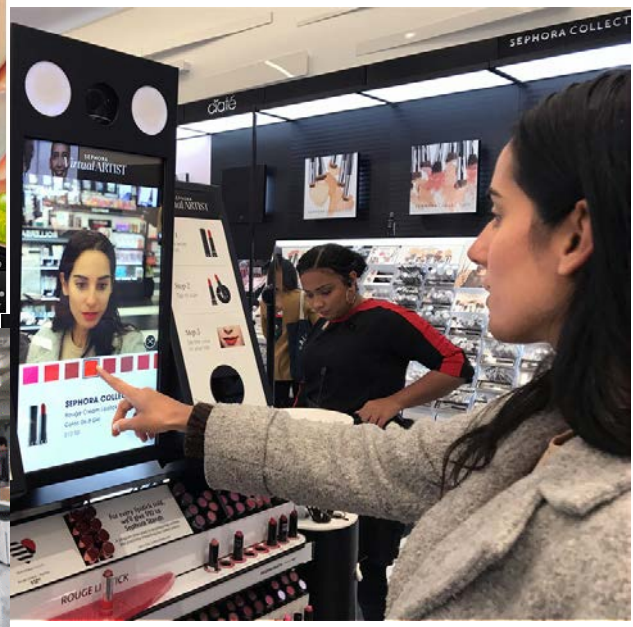
MODIFACE

ПОКУПКА MODIFACE

AR-решение под 1-6 задачи.







крупнейшая AR-бьюти компания

Косметика онлайн

MODIFACE
AR-решение под 1-6 задачи

КОММЕРЦИАЛИЗАЦИЯ:

Онлайн магазины и маркетплейсы
Amazon, в Великобритании, Alibaba, Benefit Cosmetics, JUVÉDERM

iOS и Android

Соц.сети, разработчики игр, телеком
Facebook, Google Lens, Instagram, WeChat и Tencent в Китае

iOS и Android

Офлайн магазины
SEPHORA, Rossmann, Watson, Boots и пр.

Собственные ИМ и приложения

iOS и Android

Анализ кожи в домашних условиях

USP, 2D-тест на морщины и тест размера пор для оценки кожи

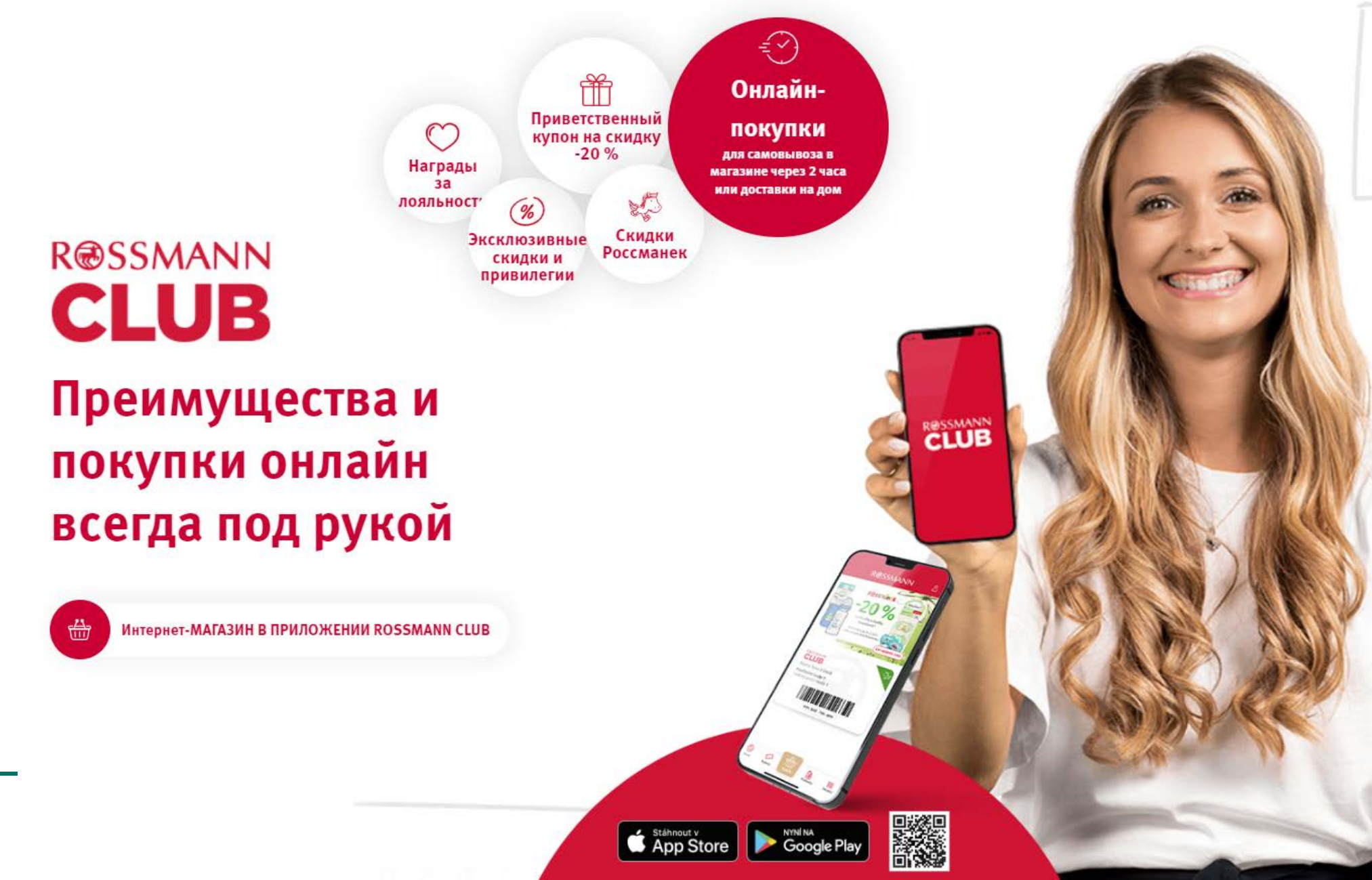
Мульти-тестировщик, помогает определить рекомендацию продукта для потребителя

См.видео ROSSMANN 2D-тест

ROSSMANN CLUB

ЦИФРОВАЯ программа лояльности в мобильном приложении

1,5млн+



АРБ ПРО

Приветственный купон

Купон со скидкой 20 % после регистрации автоматически загружается на карту лояльности в телефоне

Скидки на товары

Каждые две недели эксклюзивные скидки

Скидка за лояльность

Баллы за лояльность. После накопления баллов активируется купон на скидку 10% или 15% на Вашу покупку

Россманек Rossmánek

скидки на товары детского ассортимента

Скидка месяца

Эксклюзивная скидка для членов ROSSMANN Club на выбранный ассортимент

скидка 10% на день рождения

- 10% на Вашу покупку

Онлайн- покупки

Возможность забрать заказ в течение 2 часов

Баллы за покупки действительны в течение 1 года с момента приобретения.
Накопленные баллы со временем обмениваются на эксклюзивные бонусы!

Scan & Go. Сканируй товары и оплачивай в приложении

SCAN & GO

ЦИФРОВАЯ
детская программа лояльности

Целевая аудитория

1. Беременные женщины
2. Родители детей младше 6 лет

Скидки на товары

Скидки на ДР

Скидки месяца

ROSSMANN +

Rossmann Plus – скидки от 3%
VIP-подписка – скидки до 15%
Joker-подписка – скидки до 33%

Rossmann счет

что для этого требуется?

вам нужно для регистрации, - е имя и адрес электронной

в чем заключаются преимущества

С помощью вашей учетной записи Rossmann вы можете делать заказы в интернет-магазине проще и быстрее, вам не нужно вводить свои данные снова и снова.

Rossmann+

что для этого требуется?

Просто подайте заявку на получение виртуальной карты Rossmann + онлайн или запросите пластиковую карту в любом из наших магазинов, после активации которой вы сразу же получите право на скидки.

в чем заключаются преимущества

- Купоны на скидку, даже с персонализированными индивидуальными скидками
- Скидка 5-30% на товары со скидкой
- Эксклюзивная продукция Rossmann со скидкой до 80%
- Детская скидка для детей младше 3 лет

VIP членство

что для этого требуется?

Если у вас активирована карта Rossmann+, вы можете потратить не менее 43 доллара, чтобы стать одним из наших VIP-участников.

в чем заключаются преимущества

- Игра с купонами "Стирай и выиграй" каждый месяц
- 4 купона на общую сумму 10% каждый календарный квартал
- Общий купон до 15%

Расходы за квартал

	от 43 до 72$	от 72 до 130$	выше 130$
Скидка 5-30% на специальные товары по карте Rossmann +	✓	✓	✓
Эксклюзивная продукция Rossmann со скидкой 50-70%	✓	✓	✓
4 купона на общую сумму 10%	✓	✓	✓ 1 db online is felhasználható
купон только в приложении	✓	✓	✓
Купонный центр -купоны на скидку, которые можно активировать в мобильном приложении	✓	✓	✓
Хозяйственная сумка со скидкой 50%	—	✓	✓
Купон Rossmann Joker 1 шт. продукции СТМ	—	✓ 25%-os kupon** 1 db termékre	✓ 33%-os kupon** 1 db termékre
Купон Rossmann Joker 1 шт фирменных товаров	—	✓ 25%-os kupon** 1 db termékre	✓ 33%-os kupon** 1 db termékre
1 купон на общую сумму 15%	—	—	✓

Скидки от 5-30% на дисконтные товары по карте Rossmann +

Совершайте покупки по скидочным купонам

Подарочные карты для B2C и B2B

Красота заключается в том, чтобы радовать своих близких. Вам больше не придется нудно думать и выбирать подходящий подарок. Наша подарочная карта ROSSMANN решит эту проблему за вас.

ROSSMANN VR-Market

Возможность выбрать товар
в виртуальном магазине,
учитывая назначения и сферу
продуктов

См.видео ROSSMANN VIRTUAL

ServiceValue

Service Value GmbH «Обслуживание потребителей в Германия» 2022

Верю, что залог успеха любой компании - внимание к Людям: клиентам, сотрудникам, к партнерам

Елена Сысуева

Руководитель направления Стратегический маркетинг, АРБ Про

Всегда на связи!