



ПОСТПАНДЕМИЯ: НОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

Оксана Трофимова

Директор департамента маркетинговых коммуникаций
Торговая сеть «Пятёрочка»

июль 2020

1 ПОТРЕБИТЕЛЬ В
ПОИСКАХ УДОБСТВА
«ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС»

2 ПОТРЕБИТЕЛЬ В ПОИСКАХ
БЕЗОПАСНОСТИ

3 ПОТРЕБИТЕЛЬ
В ПОИСКАХ
ВПЕЧАТЛЕНИЙ

9 СТАРЕЮЩИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЬ



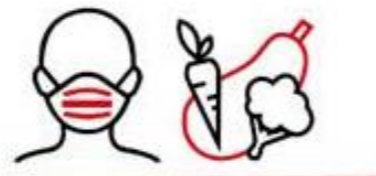
4 ОСОЗНАННЫЙ
ПОТРЕБИТЕЛЬ

8 ЗДООРОВЫЙ
ПОТРЕБИТЕЛЬ

7 ПОТРЕБИТЕЛЬ В
ПОИСКАХ ПРОСТОТЫ

6 ВЛИЯТЕЛЬНЫЙ
МЕДИА-ПОТРЕБИТЕЛЬ

5 ТЕХНОЛОГИЧНЫЙ
ПОТРЕБИТЕЛЬ



DIGITAL

- Стремительное развитие онлайн-сервисов
- Переход на удаленку
- Трансформация оффлайн мероприятий в онлайн



БЕЗОПАСНОСТЬ

- Усиление тренда на безопасность
- Возросшие ожидания к стандартам безопасности



ЭКОНОМИЯ

- Снижение реальных доходов населения и покупательской способности
- Безработица



ЭМПАТИЯ

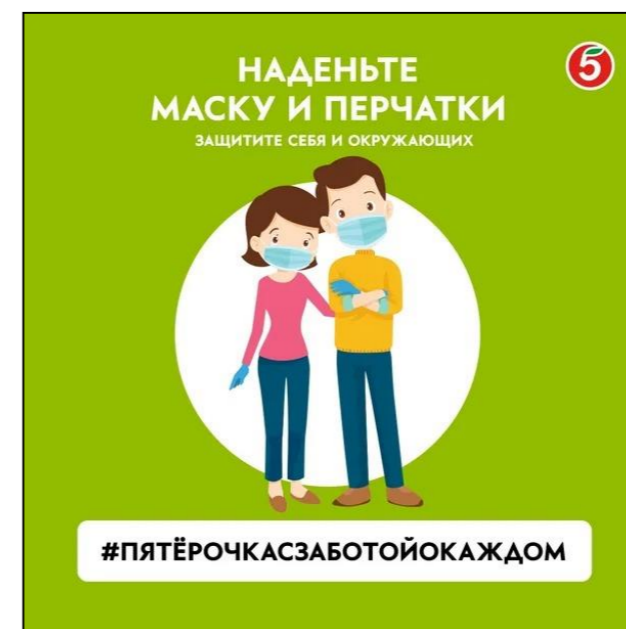
- Изменение ценностей в сторону эмпатии, партнерства, поддержки
- Желание общества сплотиться
- Значимость социальных программ



16 000+
магазинов

200 000+
сотрудников

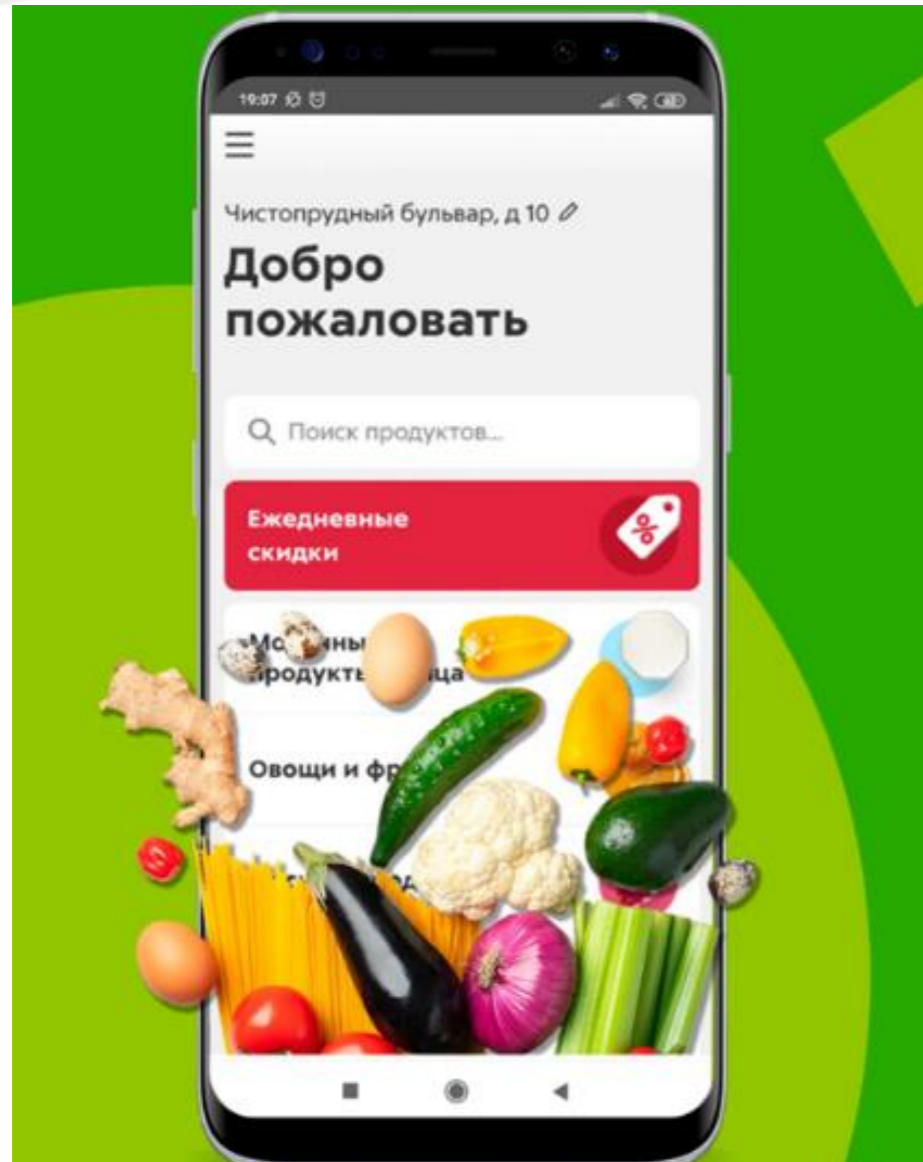
13 млн
покупателей ежедневно





ОСНОВНОЙ ФОКУС БРЕНДОВ КОММУНИКАЦИЯХ:

- БЕЗОПАСНОСТЬ
- ЗАБОТА И ПОДДЕРЖКА
- РАЗВИТИЕ ОНЛАЙН-СЕРВИСОВ



ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА «ПЯТЁРОЧКИ»

- Уже 5 городов и новые запуски до конца года
- 1 миллион заказов
- 200 тысяч семей
- 65% постоянных покупателей



«ТОПЧИК» ЗАКАЗОВ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ:

- Вермишель быстрого приготовления – 200 шт.
- Антибактериальные салфетки - 218 упаковок
- Бумага туалетная - 130 шт.
- Карамель Chupa Chups – 150 шт.



**БЕЗОПАСНОСТЬ –
НОВЫЙ СТАНДАРТ**

ФОКУС - DIGITAL
Online-сервисы
Мобильное приложение
Digital-каналы
Соцсети

**ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ
И ВОВЛЕЧЕНИЕ**



X5 доверит управление ассортиментом покупателям

X5 Retail Group начала внедрять новые практики управления ассортиментом. Первой среди форматов X5 проект «Обратная связь» запустила «Пятёрочка».



Фото: X5 Retail Group

Теперь при покупке любого товара с использованием «Выручай-карты» у покупателей появилась возможность поставить приобретённому продукту оценку прямо в мобильном приложении торговой сети. Товары с критическим рейтингом будут выводить из ассортимента, с низким – дорабатывать вместе с производителем, с высоким – дополнительно продвигать в магазинах и digital-каналах торговой сети.

ТОЛЬКО СКАЖИТЕ, ЧТО ВЫ ХОТИТЕ!



Определяйте сами ассортимент Пятёрочки

ГРУША «ДЕРЗКИЙ НОВИЧОК»



МАКАРОНЫ «КАНДИДАТ НА ЗАМЕНУ»



Более 30 млн оценок товара

3 млн покупателей оценили товары

Рейтинг товара поможет вам и другим покупателям Пятёрочки сделать правильный выбор:

- Товары с высоким рейтингом мы будем обозначать на полках и в приложении. Чтобы вы не упустили самое вкусное и полезное!
- Товары с самыми низкими оценками будут выводиться из ассортимента.
- На ваши комментарии по качеству и вкусу будут реагировать наши менеджеры категорий, выяснять причины и вносить изменения.



Скачайте приложение и сделайте свой выбор!
<http://onelink.to/we6c96>
Отсканируйте QR-код для быстрой загрузки приложения



ТЕХНОЛОГИИ В ПОМОЩЬ
Беспилотники для доставки
в Китае

**Эмоции и вовлечение –
ключ к укреплению лояльности**
Фестиваль Live&Drive - новый формат
проведения оффлайн-мероприятий



СПАСИБО!

Вопросы?