

М.Видео-Эльдорадо за год снизила на треть количество претензий от клиентов

15 марта 2023 года, Москва, Россия

Группа М.Видео-Эльдорадо, ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой (МосБиржа: MVID), проанализировала мнение клиентов о товарах, услугах и обслуживании в магазинах сетей в преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей. За год число позитивных отзывов о компании выросло на 38% на фоне обновления работы с ассортиментом и взятых на себя дополнительных гарантийных обязательств. Уровень удовлетворённости покупателей (CSI) от общения с поддержкой вырос до 95%.

М.Видео-Эльдорадо предлагает покупателям «бесшовный» клиентский опыт в магазинах и онлайн, что позволяет им гибко подходить к выбору каналов покупки и, при необходимости, поддержки. Уровень удовлетворённости покупателей (CSI) от общения с поддержкой за последний год вырос до 95%, в том числе за счёт многократного повышения скорости обработки запросов с помощью чат-бота. Число позитивных отзывов клиентов в различных каналах коммуникации с компанией выросло за год на 38%, почти на столько же удалось снизить количество нареканий. Чаще всего покупатели отмечают качество обслуживания в магазинах М.Видео и Эльдорадо, скорость решения возникающих трудностей с доставкой, оформлением или получением товара, а также проявленную сотрудниками компании клиентоориентированность.

Кроме того, покупатели оценивают выгодные персональные предложения, гарантию лучшей цены, техническую экспертизу консультантов, омниканальный подход, удобную доставку и программы по эко-переработке выше, чем у других игроков на рынке.

Письменную коммуникацию использует 45% клиентов М.Видео и Эльдорадо, более половины таких обращений успешно обрабатывают виртуальные помощники – Алёна и Вадим в мессенджерах WhatsApp, Telegram, Viber и приложениях ритейлеров.

Чаще всего клиенты обращаются в чаты, чтобы узнать статус заказа и уточнить информацию о доставке, продлить срока хранения заказа, изменить получателя, самостоятельно выбрать дату и время установки приобретённой техники с соответствующей услугой, а также задать вопросы по программе лояльности. Чат-бот М.Видео умеет предлагать более выгодные и удобные варианты доставки, соединять клиента в онлайн и сотрудника магазина М.Видео в офлайне для уточнения состояния товара с витрины. Алёна также видит корзину клиента, историю заказов и просмотров, избранные товары, персональные скидки и бонусы, что позволяет сообщать о снижении цен, подбирать подходящие аксессуары, услуги, комплекты товаров и альтернативы, а также рекомендовать товары на основании истории покупок и просмотров.

Количество обращений клиентов по гарантийным случаям за год не претерпело значимых изменений. В 2022 году М.Видео-Эльдорадо взяла на себя дополнительные обязательства по брендам, не оказывающим поддержку пользователей на территории России. Компания самостоятельно обеспечивает защиту интересов покупателей при покупке таких товаров - по сервисным вопросам клиент может обратиться в любой из магазинов и получить необходимую помощь. М.Видео и Эльдорадо становятся удобной альтернативой авторизованным сервисным центрам, обеспечивая качественный гарантийный ремонт, экспертизу и надёжных исполнителей.

Директор по клиентскому сервису и цифровому опыту розничной сети М.Видео-Эльдорадо Дмитрий Марыкин:

«В этом году М.Видео-Эльдорадо исполняется 30 лет. Качественный клиентский сервис остаётся одним из приоритетов компании. Мы продолжаем внимательно относиться к потребностям клиентов и обеспечивать лучший на рынке опыт бесшовных покупок с сильнейшей технологической экспертизой на основе аналитики данных и технологий искусственного интеллекта. Наша аудитория насчитывает более 70 миллионов уникальных клиентов. Им на помощь всегда готовы прийти квалифицированные специалисты, а в наших магазинах открыто более 4 тысяч зон брендов и несколько сотен зон с товарами маркетплейса. Для удобства покупателей в Москве работают круглосуточные магазины, мы создали удобные мобильные приложения и целый ряд специальных сервисов. Например, доступна оплата товаров «у полки» с сервисом СБП, самый быстрый на рынке самовывоз от 15 минут из удобных локаций, доставка и установка в один день, вывоз техники на утилизацию, хранение покупок и многие другие возможности. Благодаря «умным» подборкам, регулярным федеральным акциям, рассрочке без дополнительных условий, а также бонусной программе клиенты по всей стране в течение всего года могут совершить выгодные покупки, радовать себя и своих близких».

О Группе

Группа М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео») – ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой, объединяющая бренды М.Видео и Эльдорадо. Общие продажи (GMV) Группы превышают 570 млрд руб. с НДС по итогам 2021 года. Группа М.Видео-Эльдорадо – единственная российская компания в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идёт на крупнейшей российской биржевой площадке – Московской Бирже (тикер: MVID).

По состоянию на 30 июня 2022 года Группа объединяет 601 магазин под брендом М.Видео, 647 магазинов под брендом Эльдорадо в 369 городах Российской Федерации. Общая площадь магазинов Группы составляет 2 135 тыс. м кв.

Пресс-служба:

Андрей Петров

Andrey.Petrov@mvideo.ru

pr@mvideo.ru

Тел.: +7 (916) 684 76 22