

Сервис видеоконсультаций в 10 раз повышает эффективность онлайн-продаж «М.Видео»

30 ноября 2020 – Москва, РФ – Сеть «М.Видео» (ПАО «М. видео», ММВБ: MVID), крупнейшая российская розничная компания по торговле электроникой и бытовой техникой, входящая в Группу САФМАР Михаила Гуцериева, подвела первые итоги запуска видеоконсультаций. С апреля продавцы ритейлера провели более 50 000 видеосессий, каждая пятая видеоконсультация заканчивается покупкой, это в 10 раз выше, чем средняя конверсия онлайн-продаж.

Более 500 продавцов «М.Видео» при помощи видеосвязи, находясь в торговом зале магазина, оказывают помощь в выборе техники покупателям со всей России круглосуточно. С апреля консультанты провели более 50 000 видеосессий. Специалисты демонстрируют товар в действии, рассказывают о технических характеристиках, помогают со сравнением нескольких моделей и выбором. В рамках видеоконсультации продавец может авторизовать покупателя и вместе с ним оформить заказ, интеллектуальное ИТ-решение, которое используют консультанты, создаёт персональные предложения на основе профиля покупателя для максимально выгодной покупки.

Покупатели хорошо приняли новый сервис – каждая пятая онлайн-встреча с продавцом заканчивается покупкой, это в 10 раз выше, чем средняя конверсия на сайте. Чаще всего с помощью онлайн консультаций россияне покупают телевизоры и встраиваемую технику для кухни. Каждый месяц количество сеансов растёт на 10-15%, «М.Видео» также планирует встроить сервис в мобильное приложение.

«Изначально мы запустили видеоконсультации как экстренное решение, чтобы помочь покупателям в период карантина. Теперь же этот сервис очень органично влился в наш One Retail-подход, который развивает «М.Видео» – мы создаём комфортный «бесшовный» опыт, получить персональную консультацию клиент компании теперь может не только в магазине, но и дома, на работе, в дороге. Единая онлайн-платформа, ассортимент и сеть магазинов от Калининграда до Петропавловска-Камчатского позволили «М.Видео» организовать онлайн-консультации для покупателей в режиме 24/7. Цифровые решения, которые легко и быстро мультиплицируются, вместе с возможностями качественно развитой розничной сети позволяют «М.Видео» создавать новый клиентский опыт, совершенствовать сервис», – **говорит управляющий директор «М.Видео» Дагмара Иванова.**

Смартфон и специальное программное обеспечение, которое используют консультанты «М.Видео», позволяет им принимать вызовы с сайта, регистрировать покупателя, в режиме реального времени уточнить доступность нужной модели или конфигурации, сравнить цены с конкурентами и предложить наиболее выгодную сделку с учётом акций, бонусов и персональных скидок и легко оформить заказ клиента. При этом продавец и клиент могут физически находиться в разных городах, так, продавец из московского магазина «М.Видео» может качественно обслужить покупателя из Краснодара.

Для получения экспертной онлайн-консультации необходимо зайти на карточку интересующего товара на mvideo.ru и нажать «Посмотреть живую». Сервис основан на решении российского стартапа Eyezon.

Контакты для СМИ:

Валерия Андреева
Руководитель департамента по связям с общественностью
+7 495 644 28 48 (7386)
pr@mvideo.ru

О Группе «М.Видео-Эльдорадо»

Группа М.Видео-Эльдорадо (ПАО «М.видео») – крупнейшая российская розничная компания на рынке бытовой техники и электроники, объединяющая бренды М.Видео и Эльдорадо. Совокупный годовой оборот компаний превышает 435 млрд рублей с НДС по итогам 2019 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 сентября 2020 года Группа объединяет 538 магазинов под брендом М.Видео, 501 магазин под брендом Эльдорадо в более чем 250 городах Российской Федерации. Торговая площадь магазинов Группы составляет 1 454 тыс. м кв., общая площадь – 1 988 тыс. м кв. на 30 сентября 2020 года.