

5 ЭЛЕМЕНТ

элементов заботы

Качественное обслуживание – главное конкурентное преимущество

сотрудничество с клиентом на всех стадиях взаимодействия с техникой

Потребность

Экспертиза в ассортименте
(Новая категория
Новый бренд • Новая модель
Замена техники)

Выбор

Реклама • Поиск
Сравнение • Отзывы • Советы
Консультация

Покупка

Наличие
Условия доставки
Условия оплаты
Сроки доставки

Утилизация

Эксплуатация

Установка • Настройка
Техническое обслуживание
Чистка • Промывка
Разморозка • Выполнение
рекомендаций производителя

проблемы покупателей

Рост обращений в сервисные подразделения
Покупателей кофемашин, роботов-пылесосов,
отпаривателей и паровых систем.

Маркетплейсы продают, но сервисной поддержки
не оказывают.

Мало точек получения оперативной консультации
и поддержки на рынке для новых брендов и моделей.
Необходимость оперативно получить информацию
и поддержку.

Необходима информация о том куда обратиться,
если не справились самостоятельно



самый сложный шаг cjm — эксплуатация

- В рекламе Покупатели видят только новые функции и возможности
- Покупатели редко читают инструкции и рекомендации
- Умная техника в восприятии Аудитории – это «беспроблемная» и «самостоятельная»
- Ожидания не совпадают с фактическим использованием устройств
- Первые реакции: «товар не соотвествует заявленным функциям», «что-то сломалось», «верну продавцу», «не буду сам трогать, чтоб не сломать».

5 ЭЛЕМЕНТ



- собственный сервисный центр и 463 авторизованных по всей стране
- 79 магазинов розничной сети с сервис зонами и специалистами
- отдельный контакт-центр по вопросам сервисной поддержки
- выстроенная система аналитики по возвратам, сервисным обращениям, гарантийному и постгарантийному обслуживанию
- выстроенная система мониторинга обратной связи, включая открытые источники
- опросы аудиторий с целью улучшения бизнес-процессов
- обучение персонала

пример кейса «кофемашина х бренда»

На основе обратной связи от Покупателей (опрос по лояльности и удовлетворенности, обращения и упоминая) выявлена ***проблема:***

1276 покупателей не устраивает качество кофемашин Х бренда.



Исследование в цифрах

- С июля 2024 по июнь 2025 продано 3997 кофемашин
- С июля 2024 по июнь 2025 поступило 1276 обращений в сервис

Основные причины:

- Не взбивает пенку в режиме «Cappuccino»
- В кружку наливает мало кофе
- Не подает воду

5 ЭЛЕМЕНТОВ ЗАБОТЫ

КОНСУЛЬТАЦИЯ • УСТАНОВКА И ПОДКЛЮЧЕНИЕ
ГАРАНТИЯ • СЕРВИС • УТИЛИЗАЦИЯ



Выделены основные категории — элементы, которые мы будем продвигать в рамках программы «5 элементов заботы», а также разработана айдентика проекта



аудитории и программы. поставщик

Проработка аналитики с представителями поставщика, выявление моделей, требующих особого ухода

1. Разработали вспомогательные материалы:
   - Туториалы по уходу
   - Стикеры и вкладыши в кофемашины
   - RICH-контент
2. Запустили программы дополнительного обучения и тренинги для консультантов и сервис-менов «5 элемента»
3. Провели работу с сервисными центрами по помощи Покупателям в чистке машин
4. Разработали дополнительную услугу «Техническое обслуживание Кофемашин»



аудитории программы. покупатели

- Изменили стандарты обслуживания, внедрили речевые модули в точках контакта.
- Продвижение тематики в СМИ с высокими охватами.
- Партнерки (спецпроекты) для информирования. Легкие и интересные материалы.
- Ролики в магазинах сети «5 элемент»
- E-mail рассылка для покупателей и контент в социальных сетях «5 элемент»



Как мы «достучались» до Покупателя

Спецпроект «Комиксы» с Relax.by

Пресс-релизы, E-mail рассылка и образовательный рилс

пресс-релизы

«5 элемент» — надежный помощник в мире техники

Майфин
newgrodno.by
Витебские вести
mogilove.by
Вечерний Брест
Вестник Могилева
Гомельская правда

«Как «5 элемент» превращает покупку холодильника в долгий роман?»

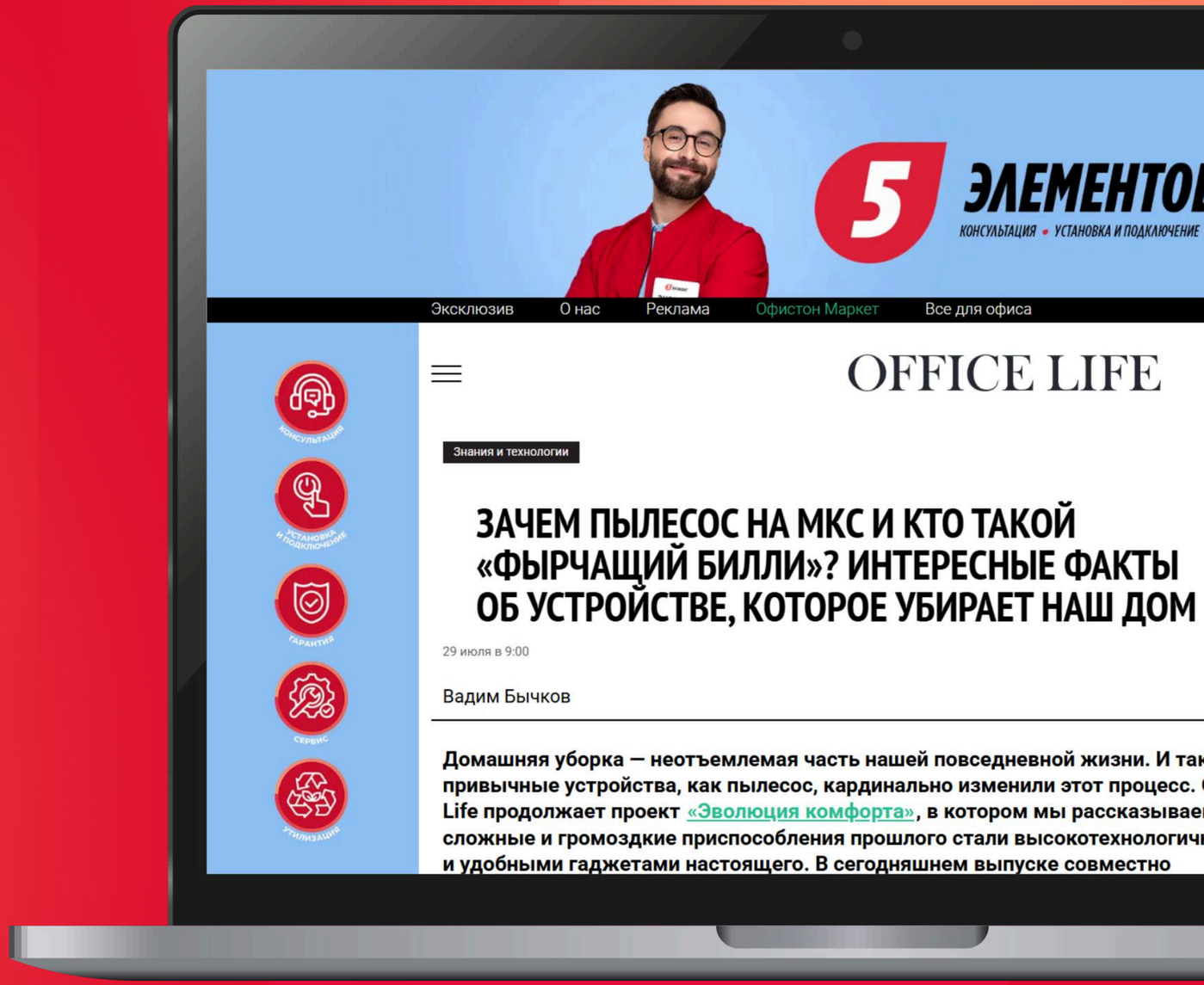
Смартпресс
newgrodno.by
Гомельская правда
Вечерний Брест
mogilove.by
Любимый город
Витебские вести
Вестник Могилева
БелТА

«Путь клиента или как «5 элемент» помог семьям из региона?»

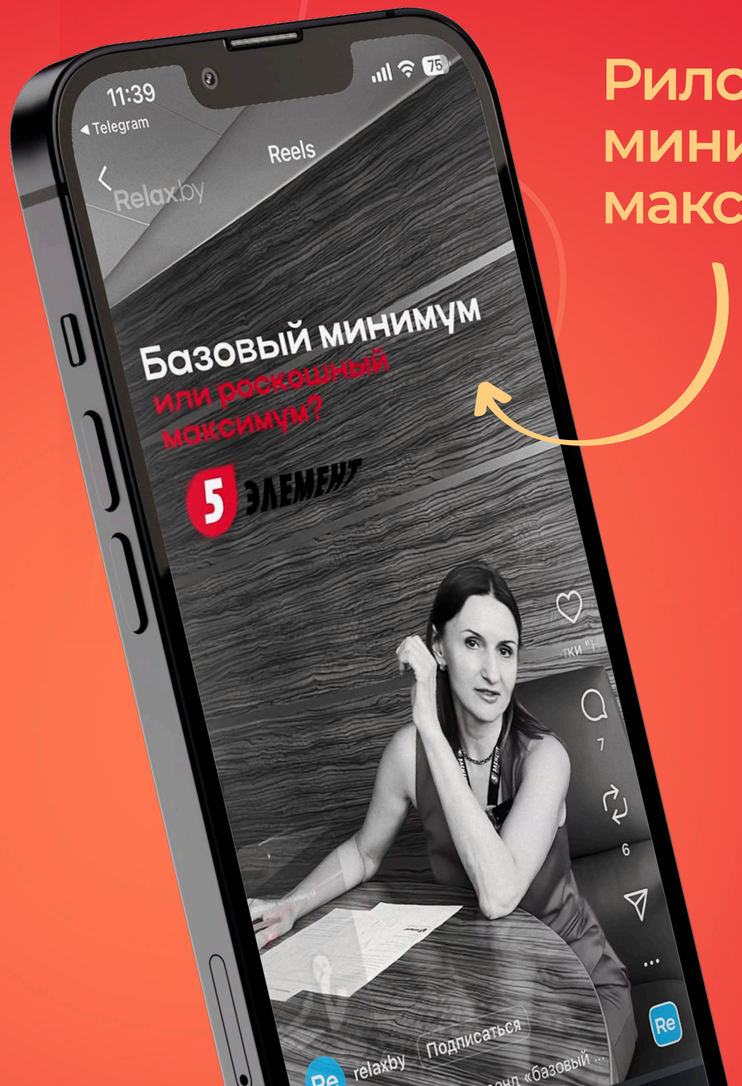
newgrodno.by
Витебские вести
mogilove.by
Гомельская правда
Вечерний Брест
Вестник Могилева
БелТА

office Life

- «Эволюция техники – история холодильников»
- «Эволюция техники – роботы-пылесосы»



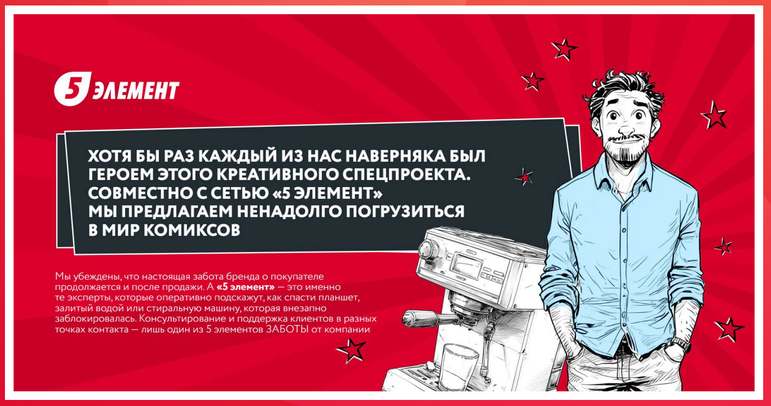
Relax.by



Рилс "Базовый минимум или роскошный максимум?"

Комиксы "Дай пять добру!"

Кофемашина



Стиральная машина

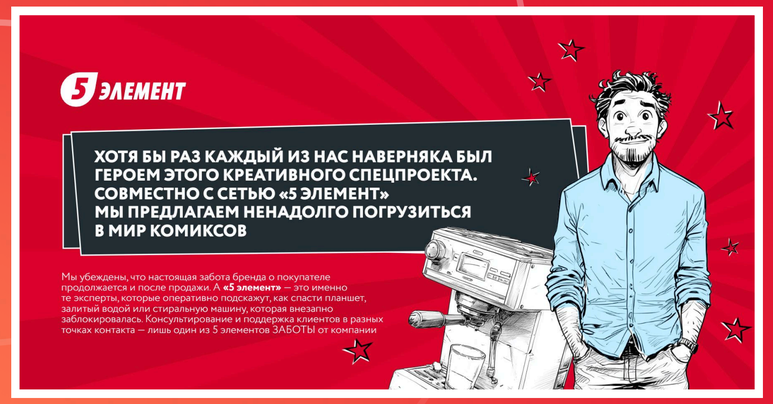


Робот-пылесос



Relax.by

Комикс «Кофемашина»





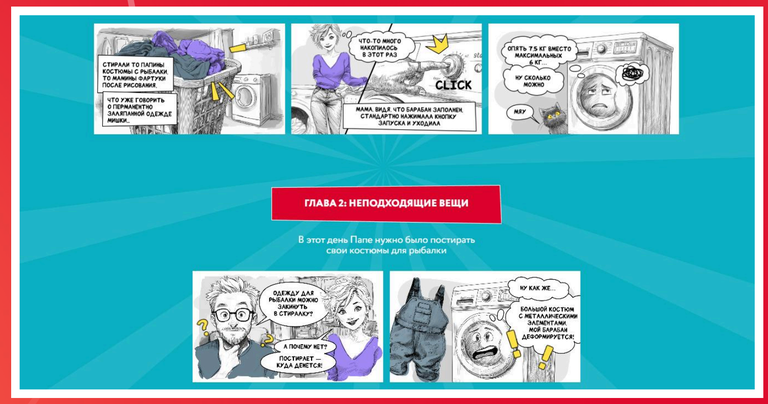


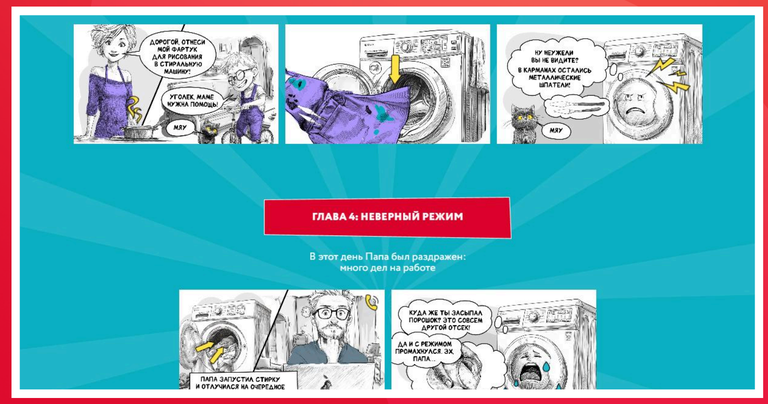


Relax.by

Комикс «Стиральная машина»











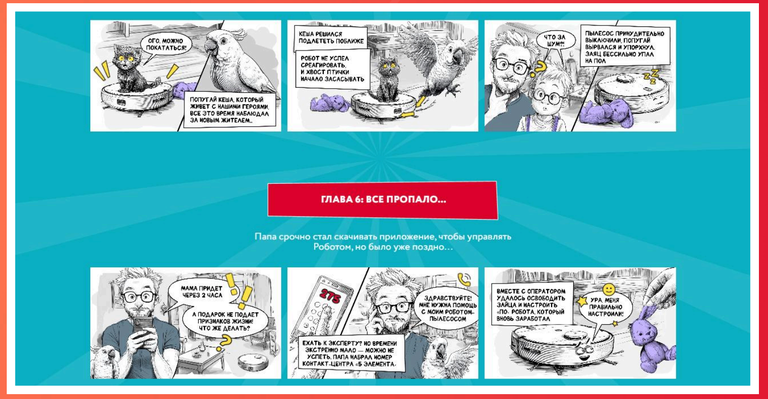
Relax.by

Комикс «Робот-пылесос»











e-mail рассылка и контент в социальных сетях

«Не нужно быть ученым, чтобы выполнять этот базовый минимум со своей кофемашиной»

