
ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

«Мы вместе»

Константин Кинчев, «Алиса»

«Все говорят, что мы вместе...»

«Все говорят, но немногие знают в каком»

Виктор Цой, «Кино»

ПЕТРОВИЧ

РИТЕЙЛ, КАК МЫ ЕГО ЗНАЛИ
ПЕРЕСТАНАЕТ
СУЩЕСТВОВАТЬ

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

ВРЕМЯ БОЛЬШИХ КОРОБОК ПРОШЛО





ПОТРЕБИТЕЛ
ЪСКОЕ
ПОВЕДЕНИЕ
КАРДИНАЛНО
О
ИЗМЕНИТСЯ
ОНО УЖЕ
ИЗМЕНИЛОСЬ

ТРЕНДЫ СЕГОДНЯ -
СТАНДАРТЫ ЗАВТРА

ВРЕМЯ -
НАИВАЖНЕЙШИЙ
РЕСУРС

ПОКУПКА БЕЗ
ВИЗИТОВ В
МАГАЗИН

ТОТАЛЬНАЯ
ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ
ЖИЗНИ



Tomorrow's

50%

МЫ ОЖИДАЕМ,
ЧТО ДОЛЯ ON-LINE
В ПРОДАЖАХ
РИТЕЙЛА ДОЛЖНА
ДОСТИЧЬ 50%

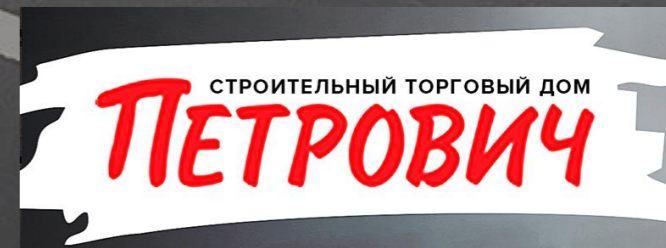


ТЕКСТ

Е-COMMERCE ДЛЯ РИТЕЙЛА

Е-commerce для традиционного ритейла -
НЕ модная игрушка
НЕ еще один канал продаж
НЕ канал продаж

Е-commerce - это часть общей системы,
в которой клиент может выбирать то потребительское
поведение,
которое ему удобно именно в эту минуту



ТЕКСТ

OFF-LINE ДЛ РИТЕЙЛА

ПЕТРОВИЧ 24

СТРОИТЕЛЬНЫЕ
МАТЕРИАЛЫ

- ▶ То же самое справедливо и про off-line
- ▶ Это не отдельные каналы
- ▶ Нельзя рассматривать одно в отрыве от другого.

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

OFF-LINE

- ▶ Отделы продаж
- ▶ Строительные центры
- ▶ Торговые залы
- ▶ Отдельно стоящие
офисы продаж
- ▶ Менеджеры по
КЛЮЧЕВЫМ КЛИЕНТАМ



ON-LINE

▶ E-commerce

▶ Сайт

▶ Мобильная версия

▶ Соц сети

▶ Call-center

▶ Каталог







ПЕТРОВИЧ КАТАЛОГ и АКЦИИ КЛУБ ДРУЗЕЙ (812) 334-88-88 круглосуточно Корзина ждет пополнения

КАТАЛОГ ЧТО ИЩЕМ? ПОИСК





- Общестроительные материалы
- Сухие строительные смеси и гидроизоляция
- Тепло- и звукоизоляция
- Материалы для сухого строительства
- Древесно-плитные материалы
- Лесопиломатериалы
- Кровля, сайдинг, водосточные системы
- Лакокрасочные материалы
- Пены, клеи, герметики
- Кафельная плитка, затирки
- Финишная отделка стен и потолков
- Напольные покрытия
- Двери, окна, скобяные изделия
- Инженерная сантехника
- Отопительное и насосное оборудование
- Санфаянс, смесители
- Электротехническое оборудование
- Кабель и аксессуары, системы обогрева
- Вентиляция
- Электробензоинструмент и комплектующие
- Ручной инструмент, спецодежда, хозяйствы
- Крепеж

КЕРАМОГРАНИТ По убедительно низким ценам

Петрович ЖЖОТ! [Посмотреть все товары](#)

Код: 156946 Наличие  Дверное полотно экошпон Интери 3-0 Белый дуб 600x2000 мм, без притвора 2 599₽ за штуку В КОРЗИНУ Добавить к сравнению	Код: 156940 Наличие  Дверное полотно экошпон Интери 3-0 Венге 800x2000 мм, без притвора 2 599₽ за штуку В КОРЗИНУ Добавить к сравнению	Код: 150704 Наличие  Виниловые обои на флизелиновой основе Elisium Капитель полоса E73603 1.06x10 м 493₽ за рулон В КОРЗИНУ Добавить к сравнению	Код: 159159 Наличие  Радиатор алюминиевый 1", 8 секций 2 160₽ за штуку В КОРЗИНУ Добавить к сравнению
---	---	---	--

Может понадобиться именно Вам [Посмотреть все товары \(51\)](#)

Код: 106958 Наличие  Код: 104801 Наличие  Код: 105685 Наличие  Код: 101553 Наличие 
--

Е-СОМ В ПЕТРОВИЧЕ

- ▶ Оборот в 2015 - 7,15 млрд. руб.
- ▶ Оборот в 2016 - 10 млрд. руб. (прогноз)
- ▶ Рост в 2016 году - 40%

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

Ь

«Будет там одна комнатка, эдак вроде деревенской бани, закоптелая, а по всем углам пауки, и вот и вся вечность»

Федор Достоевский, «Преступление и наказание»

«Омниканальность – это пень, эдак вроде соснового, а со всех сторон – грибы»

Игорь Колынин, «Петрович»

ПЕТРОВИЧ

ОСНОВА

▶ Знание о клиентах

▶ Операционное
совершенство

▶ Логистика

▶ Доставка

▶ Склады

▶ Ассортимент

▶ Продвижение



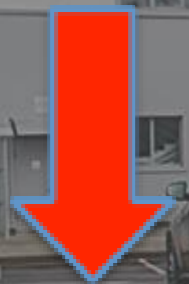
CLIENT

Sales operators

Call-center

E-commerce

Store



LOGISTIC. STORAGE.
OPERATIONAL EXCELLENCE



Delivery

Takes away

Cash&carry

ЗАДАЧА

Создать такую систему продаж, которая бы позволила бы клиентам получать бенефиты от разных каналов продаж, чтобы они думали только о том, **ЧТО** надо купить, а не **КАК** это сделать

Каждый канал служит определенной цели, но система одна





ТЕКСТ

СОВЕРШЕНСТВО НИЕ OFFLINE

ОСОБЕННОСТЬ DIY-РЕТ

DIY products

могут быть
куплены
дистанционно

нужно
посмотреть,
пощупать

строительные
материалы;

Отделочные
материалы

ТЕКСТ

ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ

- ▶ Дешевые и эффективные склады
- ▶ Удобная доставка
- ▶ Все стоки должны быть доступны on-line

ТЕКСТ

ТОВАРЫ, КОТОРЫЕ НУЖНО ПОТРОГАТЬ

- ▶ Атмосфера
- ▶ Легко купить
- ▶ Клиенты должны думать о том, что купить, а не о том, как это унести

КЛИЕНТЫ НЕ
ЛЮБЯТ ТЯГАТЬ
ТЯЖЕЛЕННЫЕ
ТОВАРЫ НА
ТЕЛЕЖКУ И СТОЯТЬ
С НИМИ В ОЧЕРЕДИ

КЛИЕНТЫ ЖЕ НЕ
ГРУЗЧИКИ, И НЕ
БОДИБИЛДЕР



ЛАМИНАТ

ЛАМИНАТ

ЛАМИНАТ

ЛАМИНАТ

НЕТ СТОКОВ
ТЯЖЕЛЫХ
ТОВАРОВ В
МАГАЗИНЕ

АКРИЛОВЫЕ

ВДОХНОВЕНИЕ, ВМЕСТО
КОШМАРА С ТЕЛЕЖКАМ



ШОУРУМ ВМЕСТО
ПЫЛЬНЫХ ЗОН

Клей для плитки
и керамогранита

БЕЛАЯ
К55
LITOPUS
КЛЕБВАЯ СМЕСЬ
МОНОКОМПОНЕНТАЛЬНАЯ НА ОСНОВЕ БЕЛОГО ЦЕМЕНТА
ДЛЯ УСТАНОВКИ СТЕКОЛ И КРАМЛА
В НАТУРАЛЬНОГО КАМНЯ
ДЛЯ ВОЗДУШНОЙ И НАПРАВЛЕННОЙ
ОСВЕЩЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ
ВОЗДУШНОЙ МОНОКОМПОНЕНТАЛЬНАЯ

K17
LITOKOL
КЛЕБВАЯ СМЕСЬ

K98
LITOSTONE
КЛЕБВАЯ СМЕСЬ

K80
LITOKOL
КЛЕБВАЯ СМЕСЬ

K66
LITOKOL
КЛЕБВАЯ СМЕСЬ

UNIS
КЛЕБВАЯ СМЕСЬ

КНАУТ
МРАМОР

LITONIT
ЗАТИРКА
ПЛИТОНИТ

LITONIT
ЗАТИРКА
ПЛИТОНИТ

СН 179



ПОЛНОЕ
ОПИСАНИЕ
ТОВАРОВ ВМЕСТО
СЛЕПЫХ ПОЛОК

▶ ВОЗЬМИ
▶ ПЛАНШЕТ
▶ ПРИЛОЖИ К
▶ ЦЕННИКУ
▶ ЗАКАЖИ У
▶ МЕНЕДЖЕРА



ПОКУПАТЬ ЛЕГКО!



Возьмите
планшет



Выберите товар
и приложите планшет
к ценнику с меткой




Оформите заказ
в отделе «Купи
с помощником»



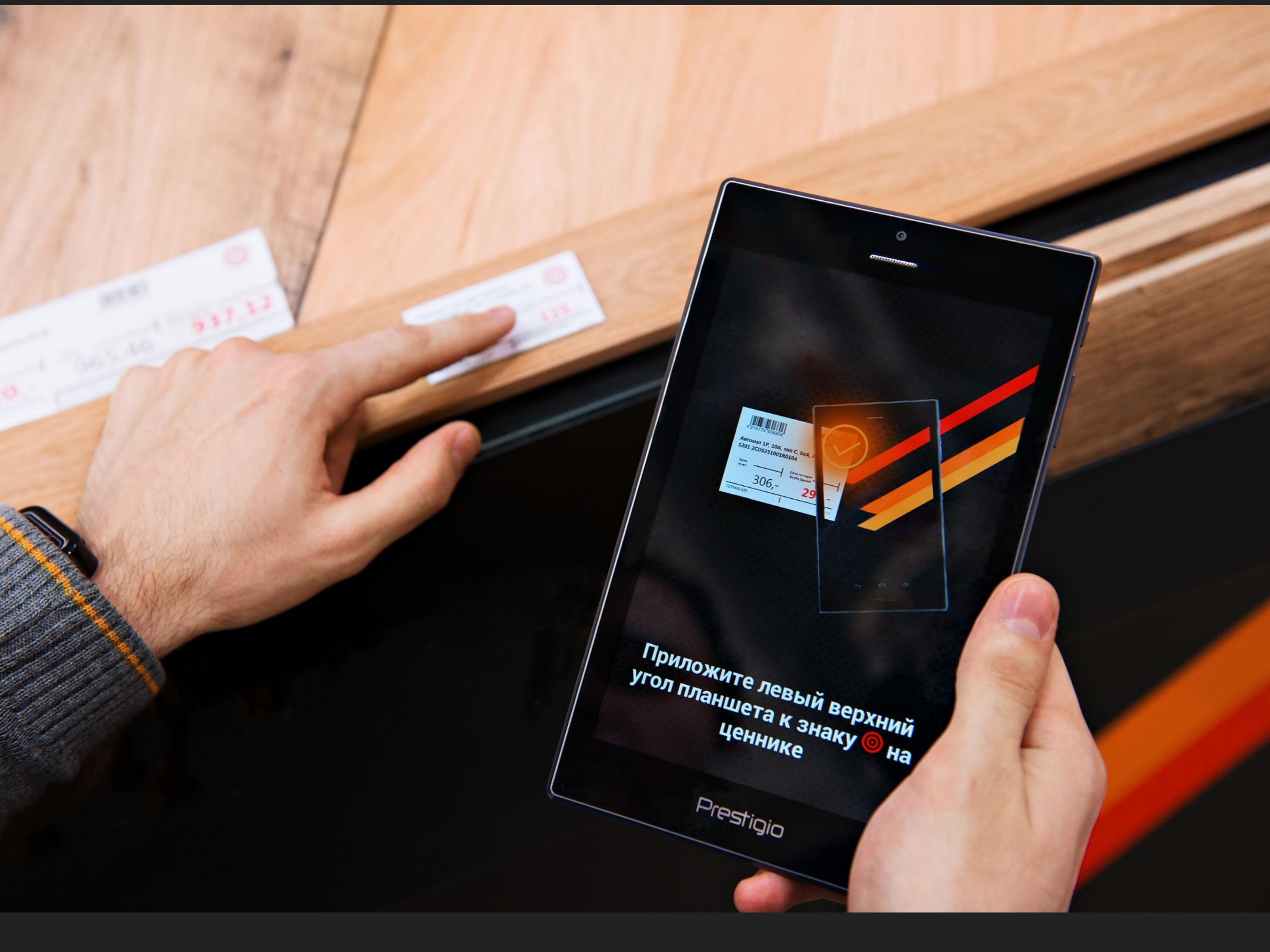



ВОЗЬМИ
ПЛАНШЕТ



Приложите левый верхний
угол планшета к знаку  на
ценнике

Prestigio



Приложите левый верхний
угол планшета к знаку  на
ценнике

Prestigio

4 016779 606806
Автомат 1Р, 10А, тип С, БКА, А
S201 2CDS251001R0104
Цена по карте
306,-
29,-
Цена по чеку
Купон Другой

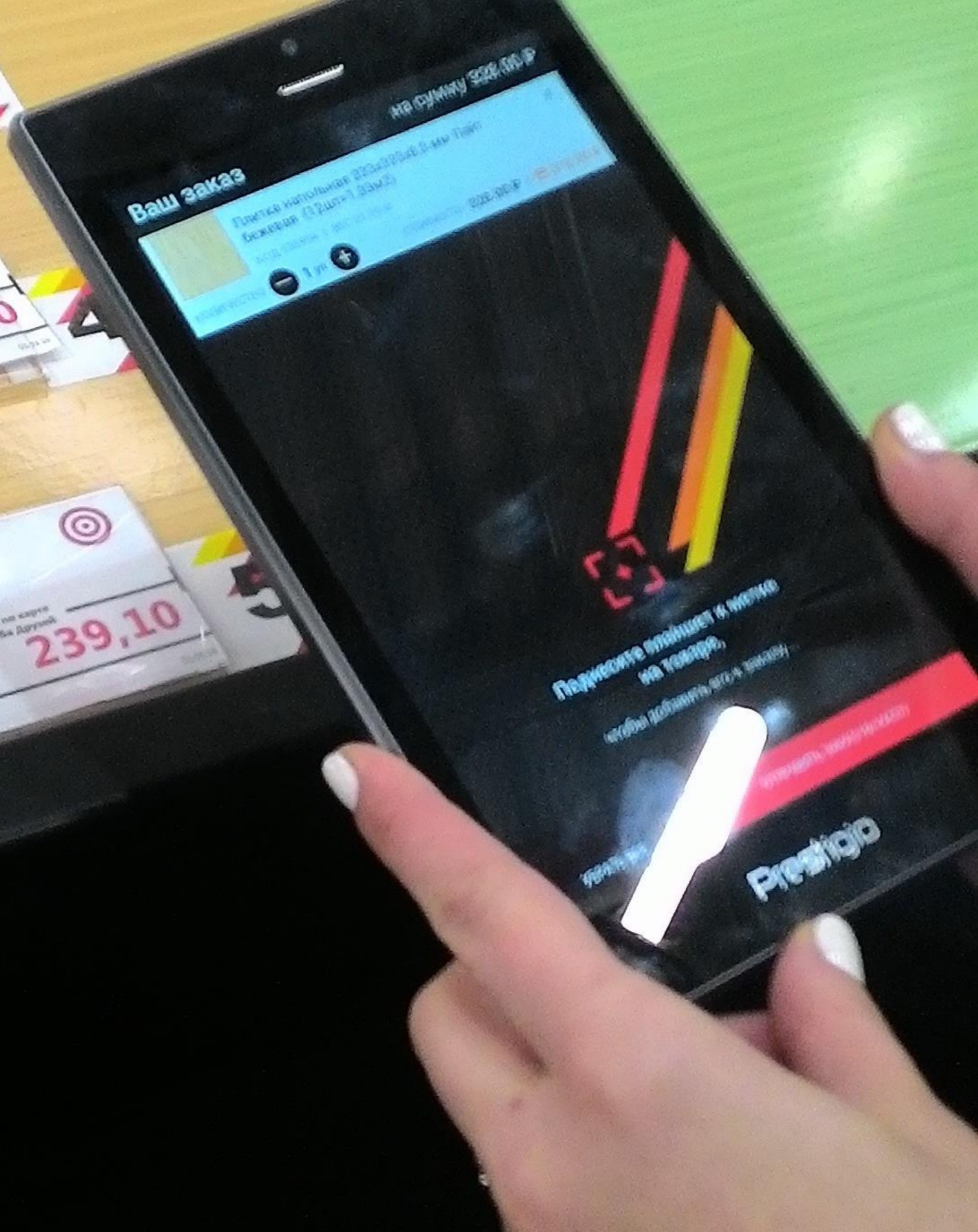
937.12

1.75

00x7 мм Лайт
HK011R
275,-
235,83
229,17

333x333x8,3 мм Лайт
(33м2) LH4D022-63
318,-
246,62
239,10

Польная 333x333x8,3 мм Лайт
(12шт=1,33м2) LH4D012-63
328,-
246,62
239,10



Ваш заказ

на сумму 928.00 Р

Плитка напольная бежевая (12шт=1,33м2)

1 шт

Параметры товара

Prestigio



Заказ отправлен
Сумма: 8983.00 Р | 9 товаров

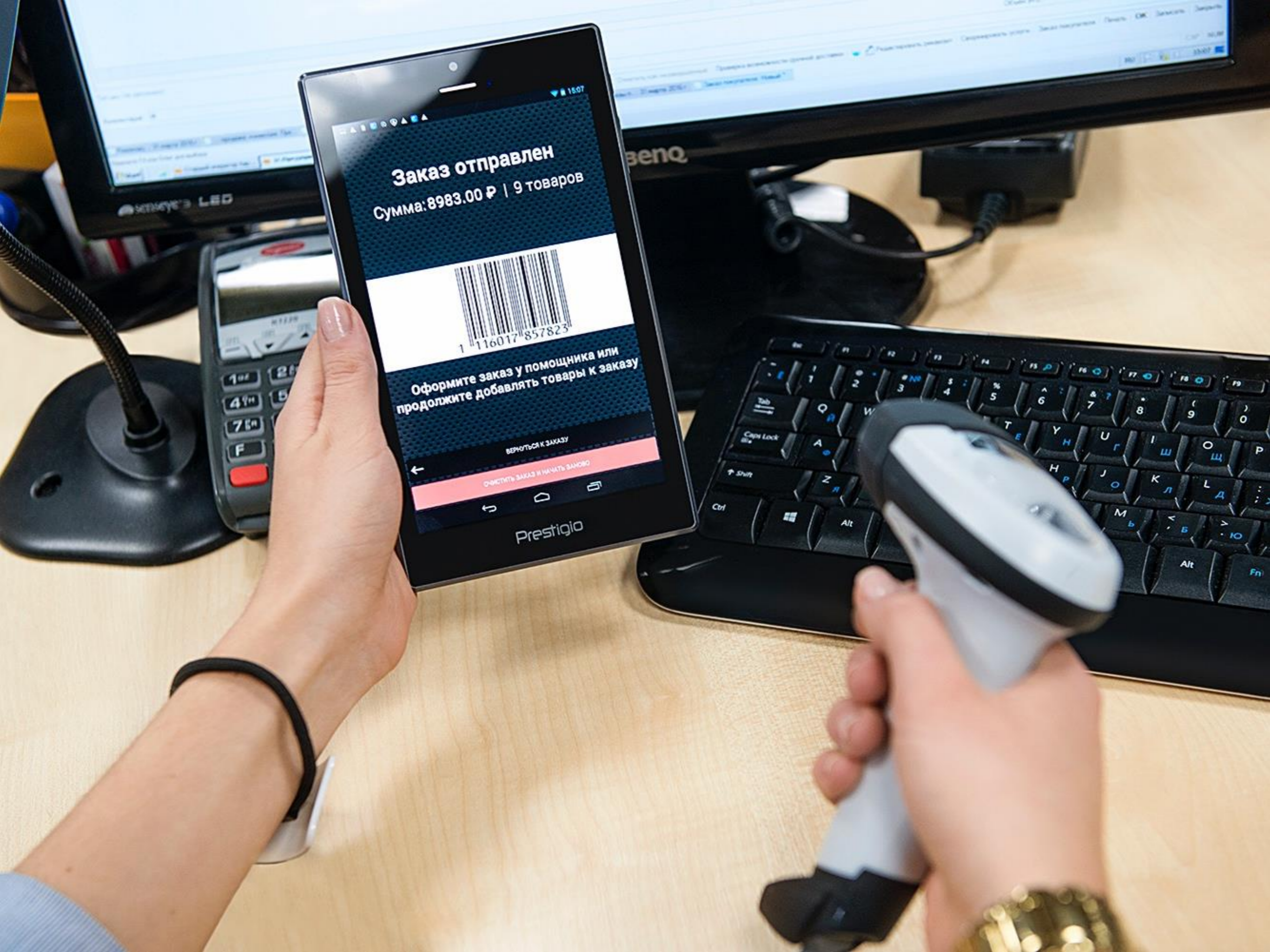


Оформите заказ у помощника или
продолжите добавлять товары к заказу

ВЕРНУТЬСЯ К ЗАКАЗУ

Оформить заказ и начать заново

Prestigio





СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

Работаем

24/7

ПЕТРОВИЧ

Строительный

центр

ПЕТРОВИЧ

ON-LINE

Такой же понятный для
выбора товара как и off-line
и еще более

Такой же удобный по выбору
сервисов и еще более

Такой же надежный по
доставке

Такой же как и офф-лайн,
только на территории
клиента


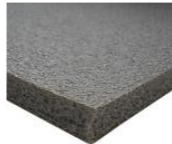

ПЕТРОВИЧ КАТАЛОГ и АКЦИИ КЛУБ ДРУЗЕЙ (812) 334-88-88 круглосуточно 3 товара на сумму 2 549 р.

КАТАЛОГ ЧТО ИЩЕМ? ПОИСК

Добавить товар по-быстрому

Корзина Распечатать Удалить все товары

ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО

Товар	Цена	Количество	Сумма	Вес
 Код: 155431 Звукоизоляция Техноласт Акустик Супер А350 4 мм 1x10 м	1 905,50 Р за рулон	1	1 905,50 Р	22 кг
 Код: 155699 Мат теплоизоляционный и компенсационный (демпферный) Стенофон 190-2, 20x600x1000 мм	81,37 Р за штуку	1	81,37 Р	0,20 кг
 Код: 141937 Топор-колун Hessler 1 кг фибергласовая ручка	562 Р за штуку	1	562 Р	1,36 кг

Распечатать Удалить все товары

Клуб друзей Петровича
Получай бонусы и скидки с картой Клуба Друзей

Введите номер карты и получите скидку **74.87 р.** и баллы клуба друзей

ПЕРЕСЧИТАТЬ

[Как получить карту?](#)

Всего **3 товара** весом 23.56 кг

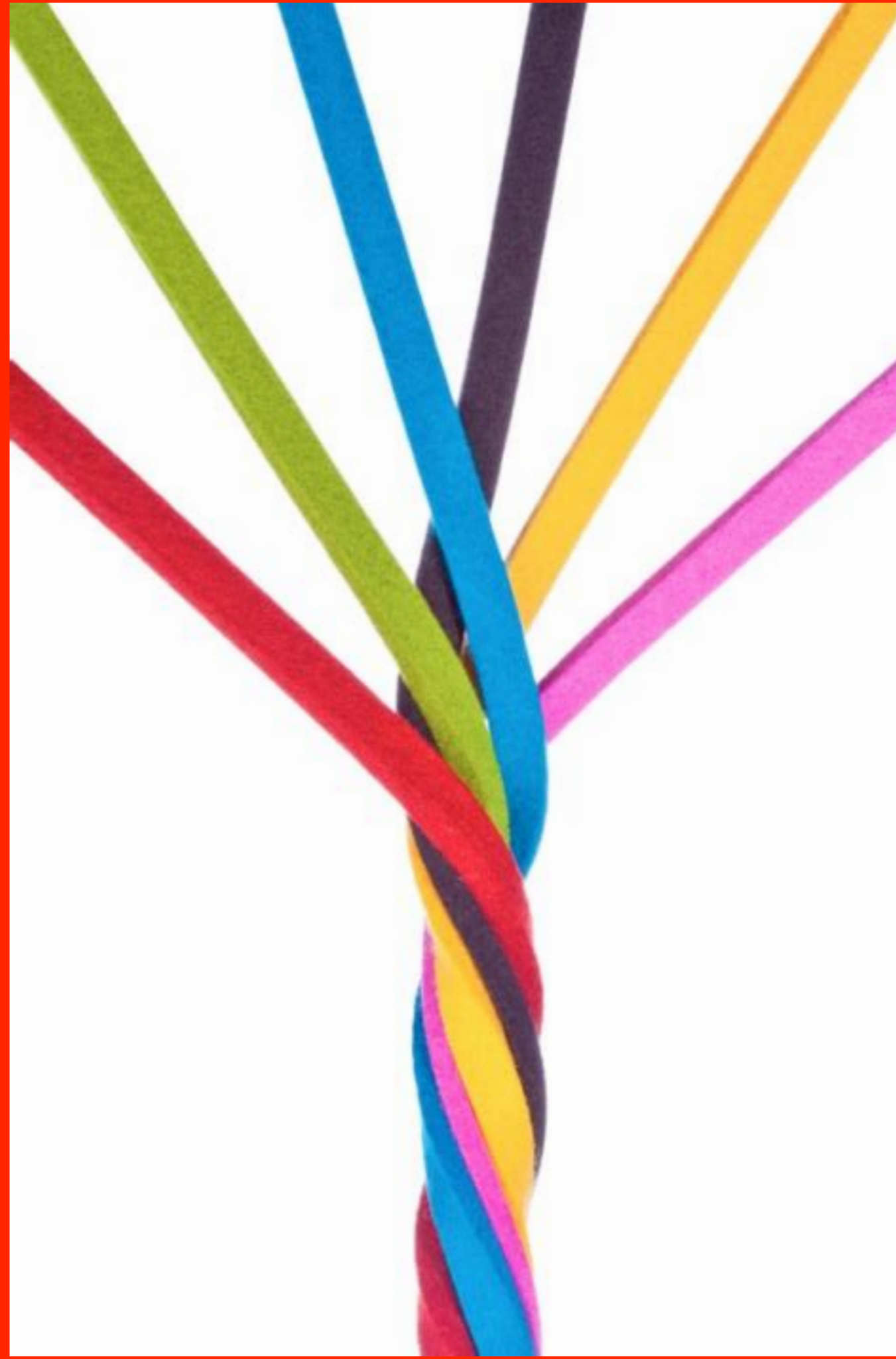
на сумму **2548.87 Р**

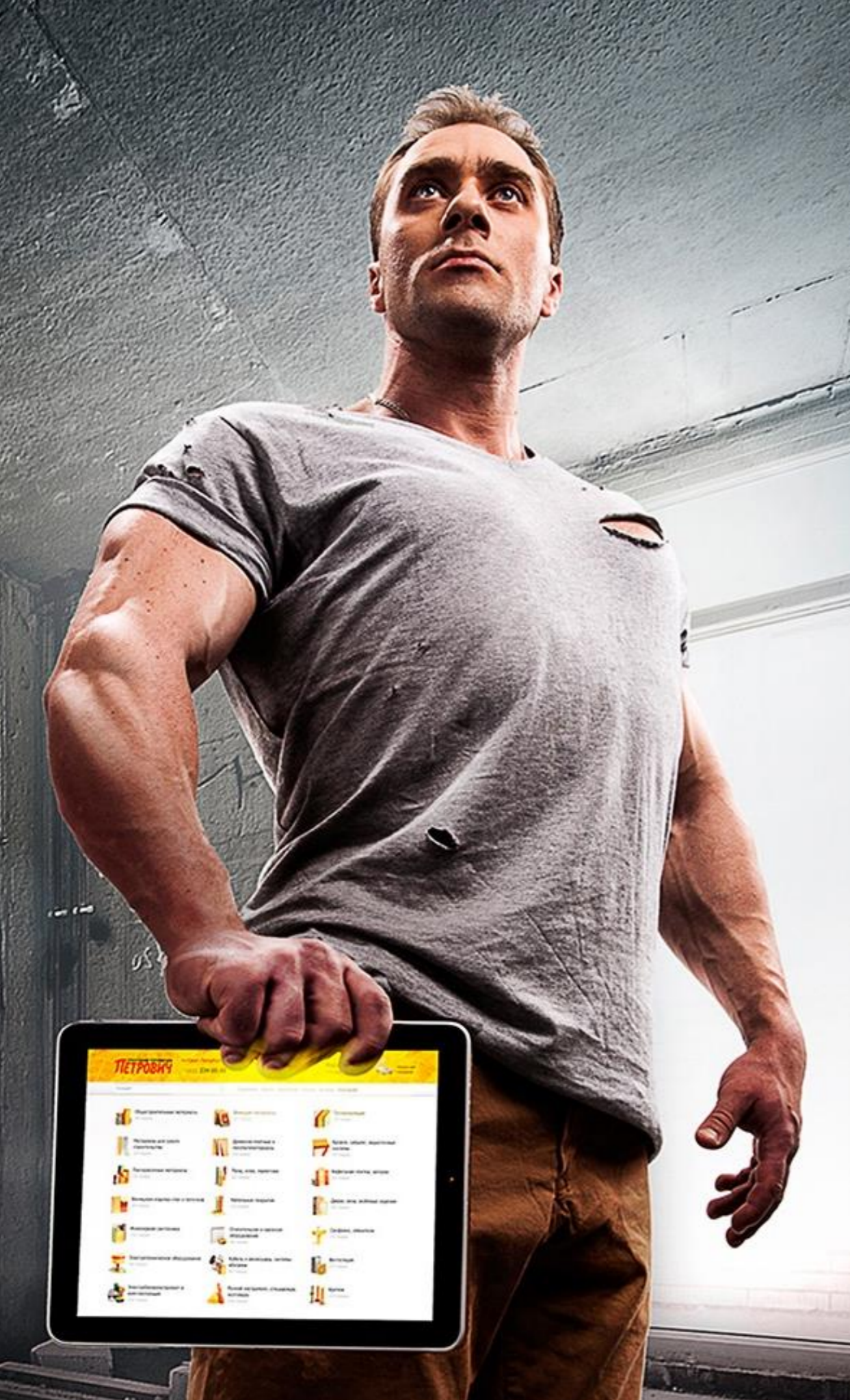
Доставка
 Самовывоз

ОФОРМИТЬ

OMNI

- ▶ Если клиент не ощущает сложности в переходе
- ▶ Если уровень сервиса одинаков в КАЖДОМ ИЗ каналов
- ▶ Если КАЖДЫЙ из каналов будет ему давать, то что ему надо в данный момент
- ▶ То он будет думать о самой покупке, а не том, как ее совершить





ПЕТРОВИЧ - БУДУЩЕЕ ЗА ОМНИКАНАЛЬНО СТЬЮ