



Взаимодействие с потребителем  
как залог успешного управления  
портфелем СТМ



- ❖ Взаимодействие с покупателем как основа успеха
- ❖ Как меняется отношение к СТМ у покупателей
- ❖ Бренд на каждую потребность
- ❖ Мы вас слушаем: работа с обратной связью
- ❖ Качество!



## Кратко о ТС «Перекрёсток»



- ❖ 27 лет на рынке
- ❖ > 40 000 сотрудников
- ❖ 900+ супермаркетов, более чем в 130 городах РФ
- ❖ > 15 000 товарных позиций
- ❖ СТМ – одно из СVP сети, в ассортименте 2 600 товарных позиций



**Здесь начинается забота.**

АО «Торговый дом «Перекресток». ОГРН 1027700034493.  
Юридический адрес: 109029, Москва, ул. Средняя Калитниковская, дом 28, стр. 4.



# Взаимодействие с потребителем - основа успеха СТМ

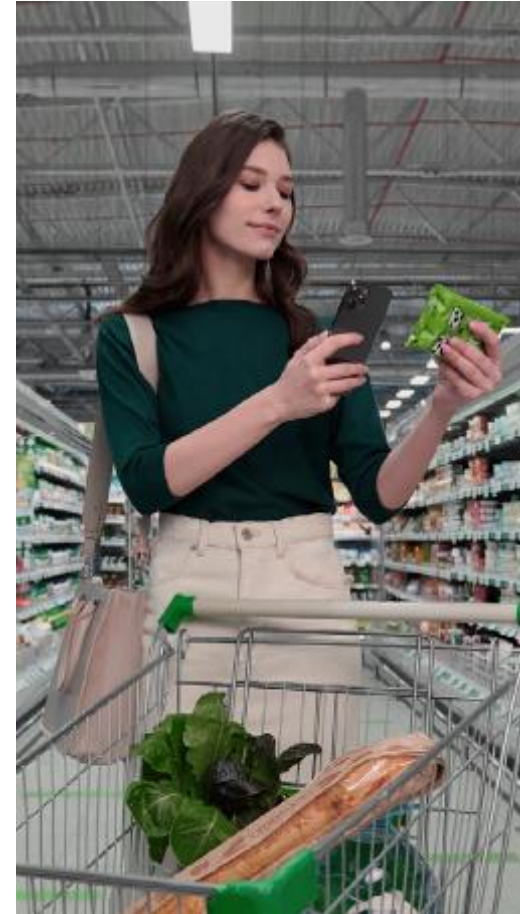


## ТРЕНДЫ РЫНКА



## ВСЕ О ПОКУПАТЕЛЕ

Потребительские исследования,  
анализ данных панелей



## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Голос клиента

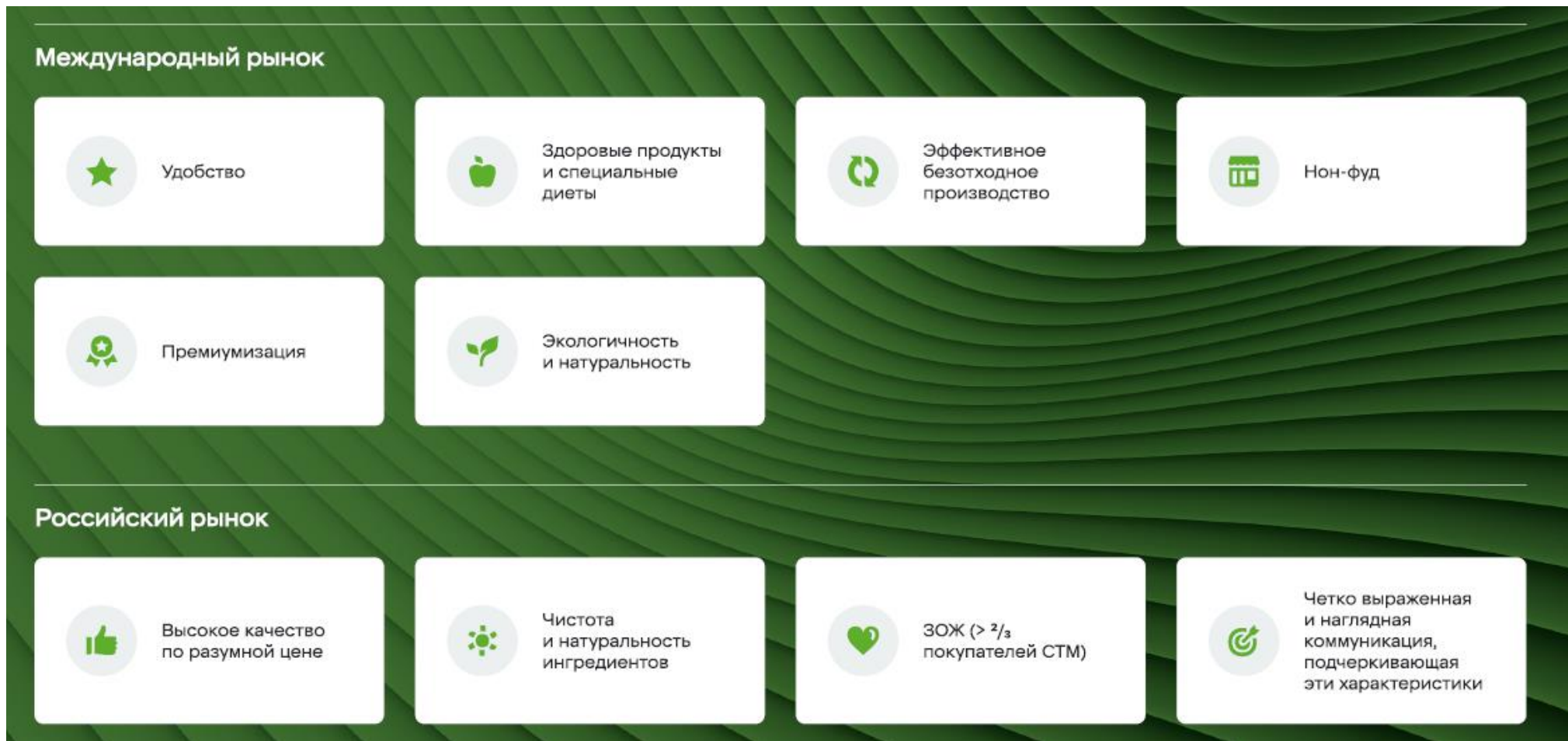


## КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Тестирования –  
гарантия качества  
продукции СТМ



# Ожидания покупателей от сегмента СТМ



# Как меняется взгляд на качество и состав продуктов под частными марками



50%

приобретают СТМ  
при **каждом**  
**посещении**  
(у 84% СТМ в репертуаре)

61%

заменяют  
**обычные марки на СТМ**

+18

**категорий**  
**открытых к СТМ**  
= рост ассортимента  
(48 категорий)

# Соотношение цена-качество – основной драйвер покупки СТМ, но растут и другие мотивы



# 58%

выбирают СТМ по  
соотношению цена -  
качество

## ШИРОКИЙ АССОРТИМЕНТ

Вырос ассортимент товаров под частными марками, что обеспечило бОльшую заметность и переключение.

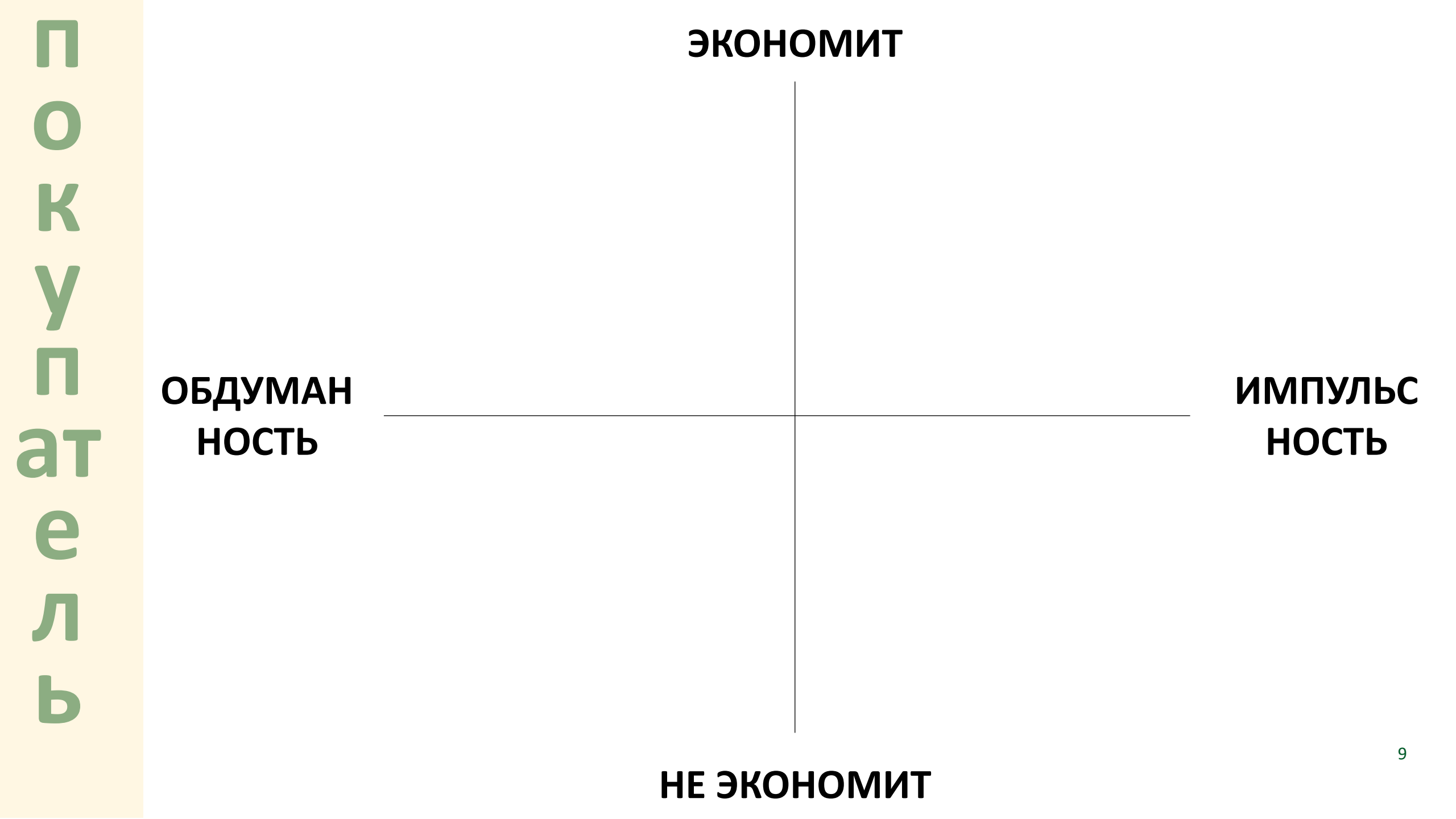
## ЗАМЕТНОСТЬ ДОСТУПНОСТЬ

Вкупе с ростом ассортимента увеличилась заметность СТМ на полках. Их стало удобно покупать, потому что они всегда есть в ближайшем магазине.

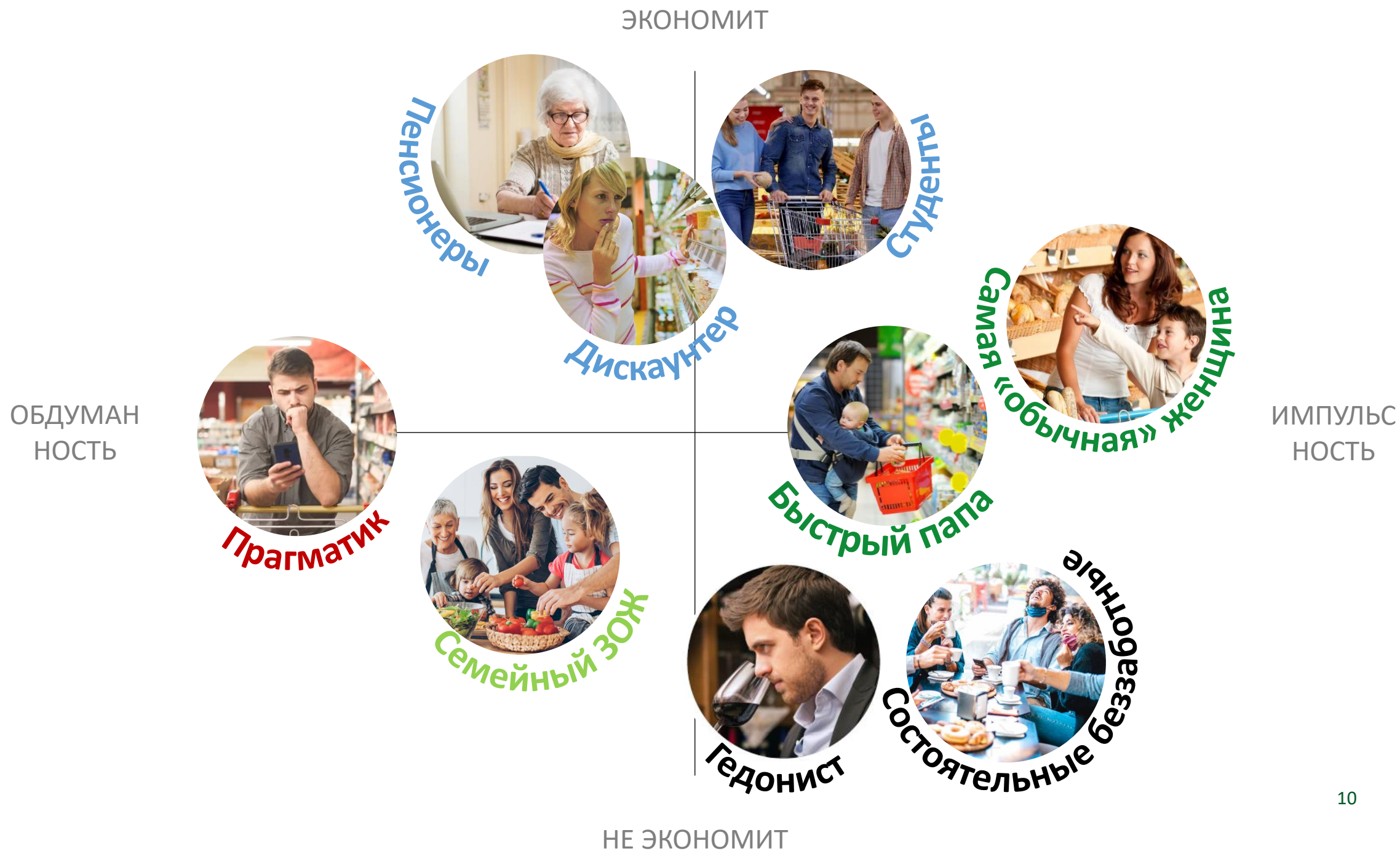
## КАЧЕСТВО, СОПОСТАВИМОЕ С БРЕНДАМИ

СТМ уже не только товары первой цены, все ретейлеры сделали ставку на качество, чтобы увеличить повторные покупки





# П О К У П А Т Е Л ь



ЭКОНОМИТ



ОБДУМАН  
НОСТЬ

ИМПУЛЬС  
НОСТЬ



НЕ ЭКОНОМИТ

ОБДУМАН  
НОСТЬ



ИМПУЛЬС  
НОСТЬ

НЕ ЭКОНОМИТ



ЭКОНОМИТ

ОБДУМАН  
НОСТЬ



ИМПУЛЬС  
НОСТЬ



НЕ ЭКОНОМИТ

ОБДУМАН  
НОСТЬ



Семейный ЗОЖ

ЭКОНОМИТ

ИМПУЛЬС  
НОСТЬ

НЕ ЭКОНОМИТ

market  
печенье  
с шоколадной  
крошкой  
300г

market  
томаты  
разморожены  
с базиликом  
300г

market  
SPAGHETTI  
Макаронные изделия  
300г

The image displays several Ymer products: a round container of 'Сметана 15%' (Smetana 15%), a rectangular box of 'Восточный кефир с черника и малина' (Vostochny Kefir with blackberry and raspberry), a bottle of 'Кефир 3.2%' (Kefir 3.2%), a round container of 'Сыр зерненый с травами' (Curd with herbs), and a small box of 'Йогурт с ягодами' (Yogurt with berries). A green ribbon with leaves runs through the center, connecting the products.

Полезный помощник для эффективной уборки

Гастрономические деликатесы  
со всего мира

The image shows a variety of PRO CTO tea products. There are three sachet packets: one for 'ваниль' (vanilla), one for 'цитрус' (citrus), and one for 'малина' (raspberry). Below them is a box of 'малина' tea. To the right is a white cup filled with brewed tea on a saucer, garnished with a sprig of mint. The background is a light blue gradient with large, faint letters 'CTO' and 'P'.

СЛИВКИ  
содержимое 10% 500 мл

СМЕТАНА  
20% 300 г

МОЛОКО  
содержимое 8,5% 270 г  
ГОСТ 31650-2017  
Содержит натуральное молоко с сахаром

МОЛОКО  
содержимое 4% 900 мл





# Перекрёсток





## Навигация ассортимента

- ❖ Карта потребностей по сегментам
- ❖ Данные о продажах по категориям
- ❖ Обещание брендов покупателю





П  
О  
К  
У  
П  
А  
Т  
Е  
Л  
Ь







ПОКУПАТЕЛЬ



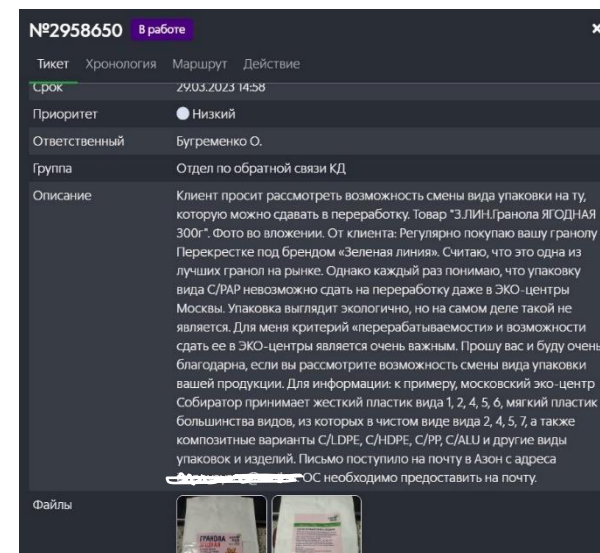
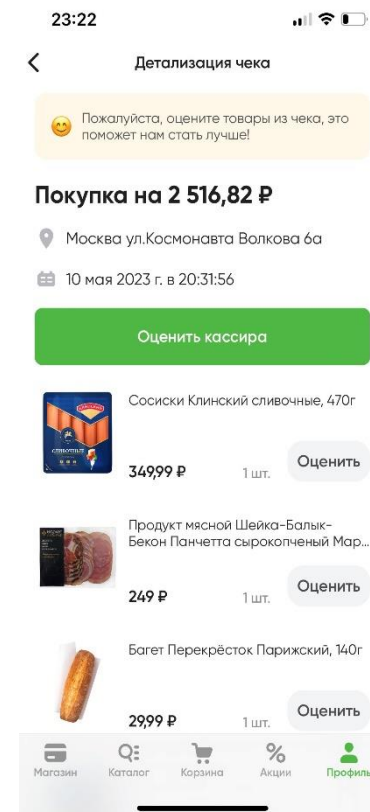


Бананы для жарки



## Голос клиента

- ❖ 99 000 оценок в неделю, из них 25 000 оценок по СТМ
- ❖ Анализ в разрезе категорий и брендов
- ❖ Приоритезация отработки ОС в зависимости от кол-ва оценок / запросов
- ❖ Ответы на критичные отзывы
- ❖ Улучшение рецептуры и/или замена поставщика СТМ





## 5 этапов контроля качества

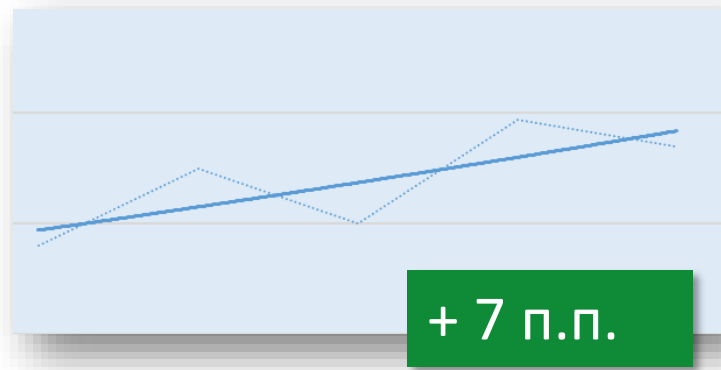
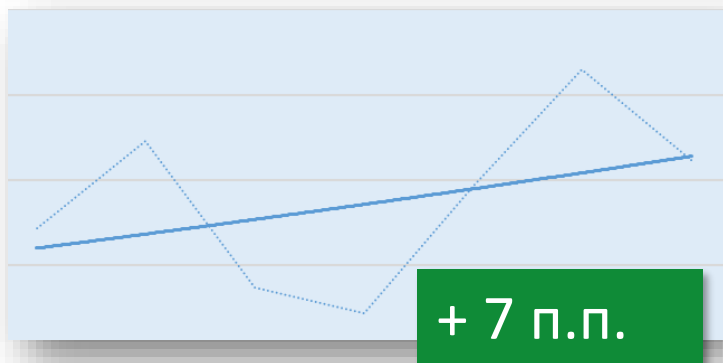
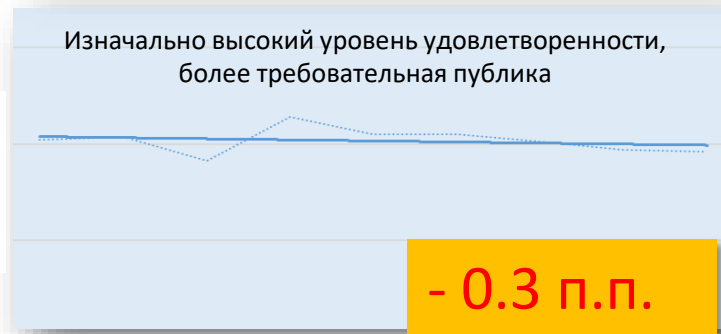
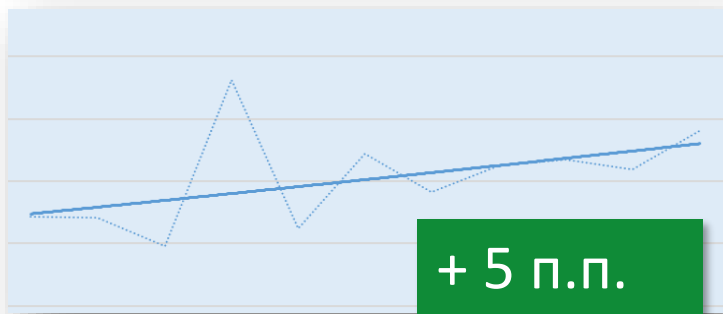
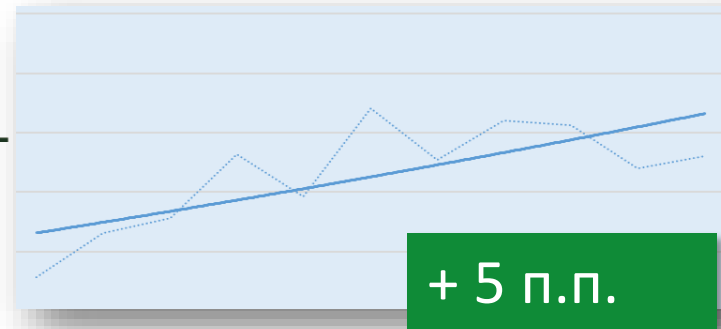
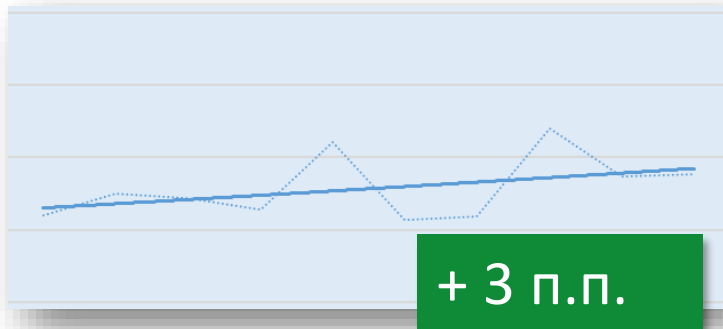
1. Выбор поставщиков: Проверка документации, дегустация образцов
2. Категоризация поставщиков: аудит, работа с корректирующими мерами
3. Контроль качества продукции в складкой и транспортной логистике
4. Аудит супермаркетов, контроль качества, отбор образцов с полки и дегустации
5. Работа с отзывами и рекламациями от потребителей в рамках «Голоса клиента», с обратной связью от супермаркетов





# Взаимодействие с потребителем - основа успеха

Удовлетворенность СТМ (регулярное исследование Ipsos)





♣ Перекрёсток

СПАСИБО!

Ваши вопросы