

СПОЧАТКУ ЛЮБОВ — ПОТІМ ПРОДАЖІ

коли цінності конвертуються
в результат

В'ЯЧЕСЛАВ ДЕГТЯР

Регіональний керівник з продажів MasterZoo





**НАЙБІЛЬША
МЕРЕЖА УКРАЇНИ**

1 МЛН+
ВІЗИТІВ
ЩОМІСЯЧНО

**МЕРЕЖА
ГРУМІНГ-
САЛОНІВ**

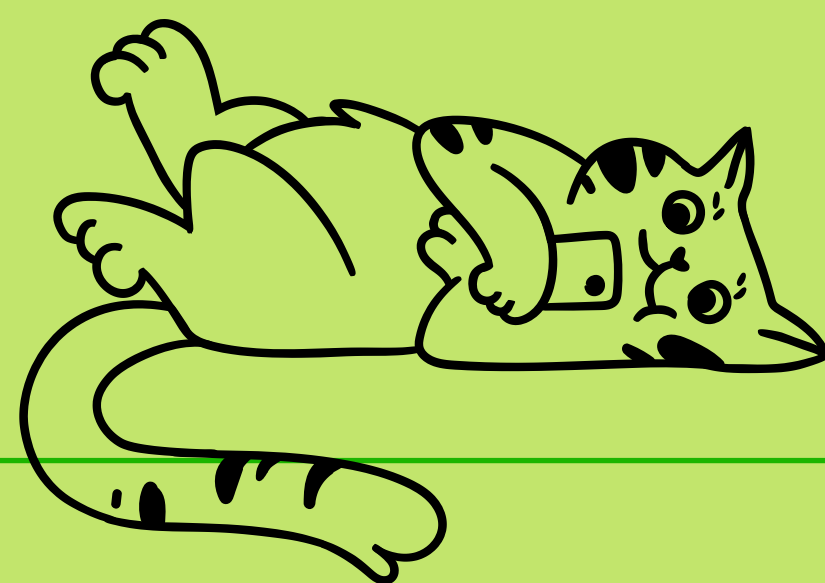


Єдина в Україні мережа,
де обслуговують понад
100 порід хвостиків, враховуючи
їх природні особливості

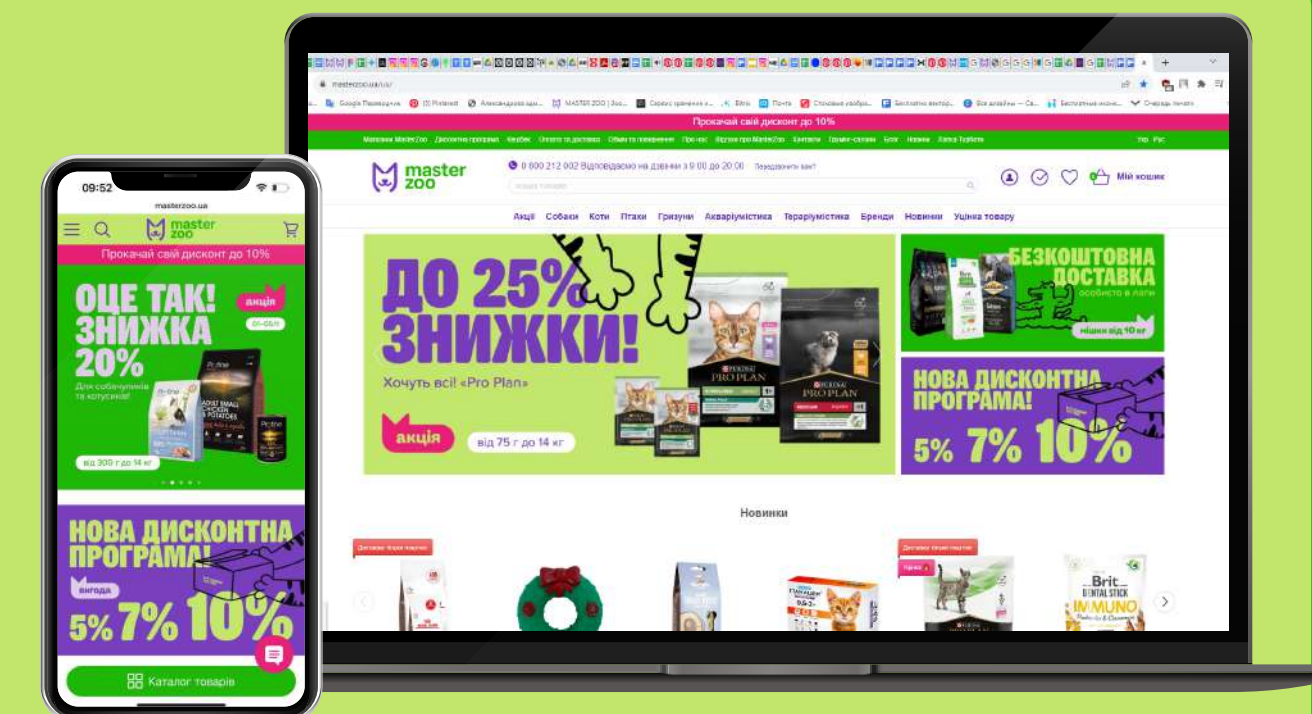
15 грумінг-
салонів
у 6 містах



**900+
ПРАЦІВНИКІВ**



**10 000+
SKU**



**1+ МЛН ВІЗИТІВ
ЩОМІСЯЧНО**

РОЛЬ У ЖИТТІ ЛЮДЕЙ

Допомагаємо людям будувати гармонійні стосунки із улюбленцями та пропонуємо все, щоби зробити догляд за ними максимально простим, зручним і необтяжливим



МІСІЯ БРЕНДУ

Зробити українських улюбленців найщасливішими та найдовголітнішими у світі

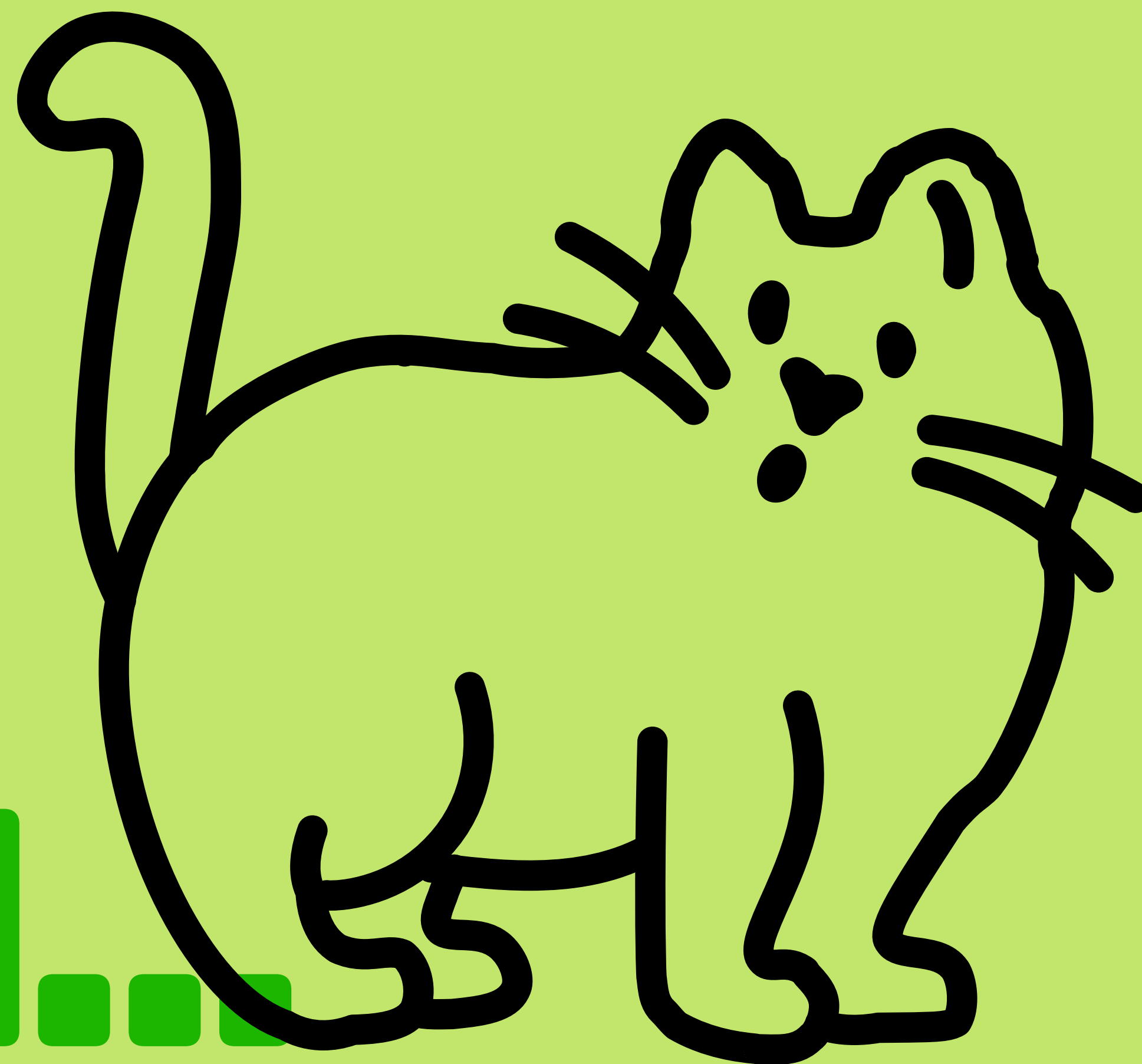


РОЛЬ У ЖИТТІ ХВОСТИКІВ

Популяризуємо культуру свідомого догляду та сприйняття улюбленців, як особистостей



**АЛЕ ТАК
БУЛО
НЕ ЗАВЖДИ...**



ТОЧКА «А»

РЕСУРСИ, ЯКІ МАЛИ:

- Найбільшу мережу зоомагазинів в Україні
- Власні виробництво та дистрибуції в рамках групи компаній Suziria Group
- Перезавантажену управлінську команду з зовнішньою експертизою
- Повну підтримку власників до змін і розуміння їх необхідності

СТАН ПРОЦЕСІВ:

- Відсутність стандартизації в обслуговуванні і більшості внутрішніх процесів
- Не системне керування і розуміння ролі управлінців на місцях
- Базовий рівень аналітики
- Пробіл в комунікації між back та front офісами

СТАН ПРОЦЕСІВ:

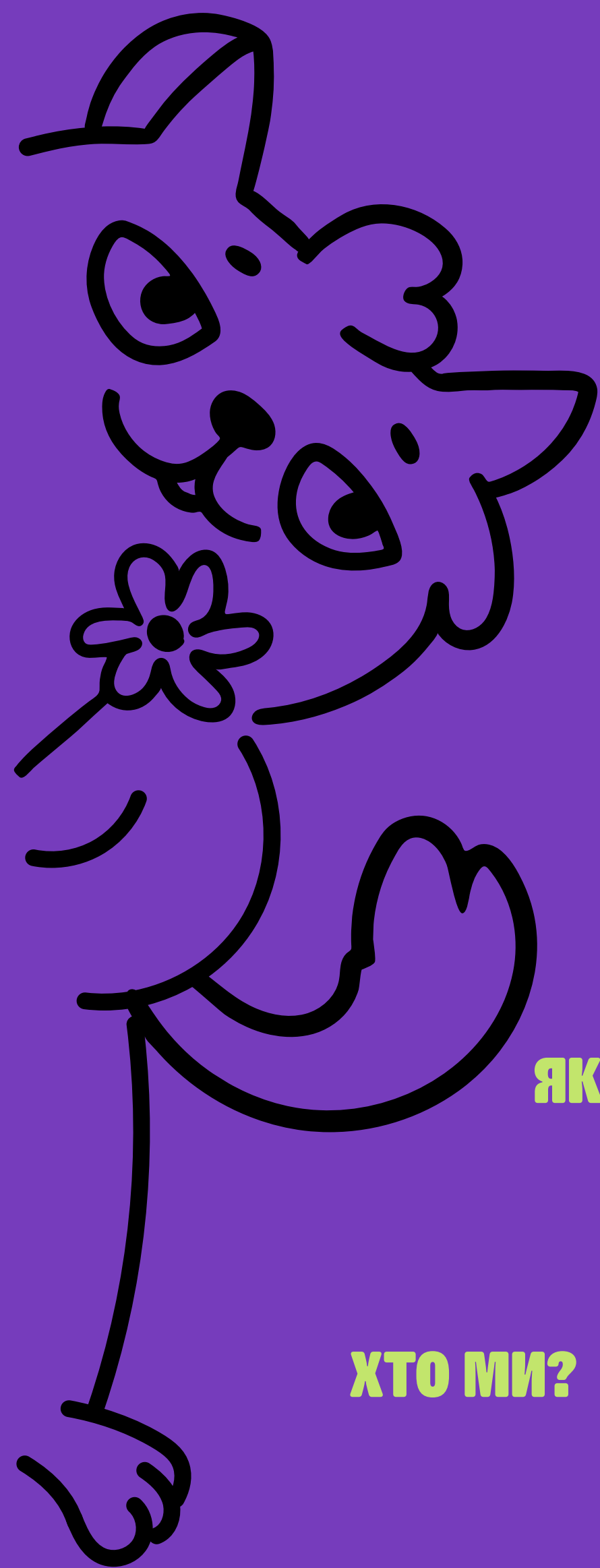
- Любов до тваринок — в ДНК бізнесу
- Мали велике серце, заробляли гроші, але не мали системи
- Знали, що лідери на ринку, але не мали доказів і розуміли, що ще є великий потенціал
- Було бажання і знання, але не було інструментів

ЦІННОСТІ КОМПАНІЇ

чуйність

любов

надійність



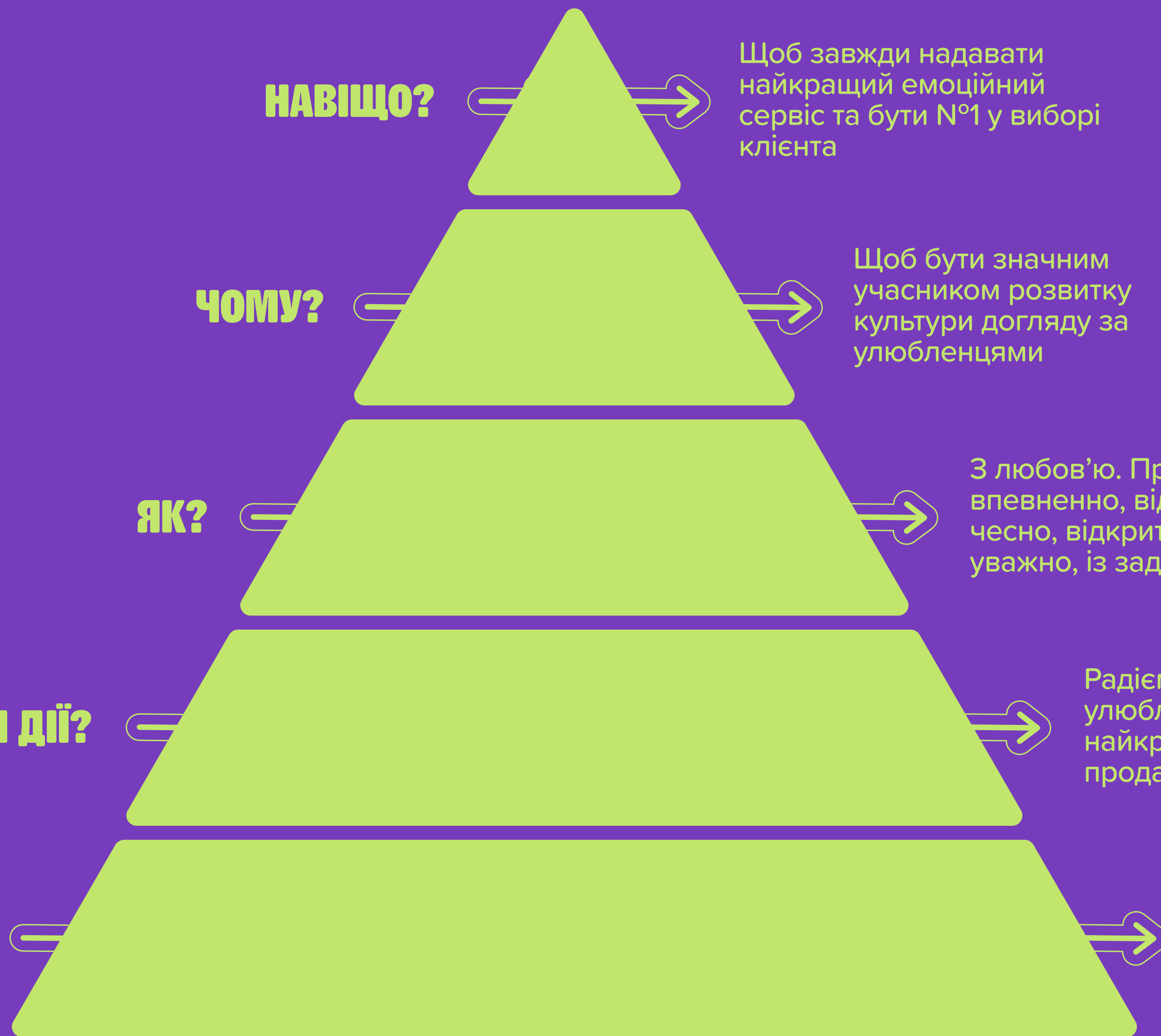
ХТО МИ?

ЯКІ ДІЇ?

ЯК?

ЧОМУ?

НАВІЩО?



Щоб завжди надавати найкращий емоційний сервіс та бути №1 у виборі клієнта

Щоб бути значним учасником розвитку культури догляду за улюбленцями

З любов'ю. Професійно, впевнено, відповідально, чесно, відкрито, емоційно, уважно, із задоволенням

Радіємо. Розвиваємо культуру спілкування з домашніми улюбленцями. Кохаємо, доглядаємо. Підбираємо найкраще для вихованців. Створюємо комфорт у догляді, продаємо зі знанням справи, закохуючи у себе

Дбайливі експерти, відкриті та чуйні друзі, залучена та злагоджена команда. Комфортне місце емоційної покупки для улюблених вихованців

Активний, чесний, цікавий та переконливий експерт, який любить людей, хвостиків та життя

ЩО ТОДІ ЗРОЗУМІЛИ

**Любов до
улюбленців** — основа,
але справжні
зміни починаються
з любові до себе
та поваги до людей

Людяність —
головна
валюта в ритейлі

**Перевищення
очікувань** —
шлях до серця
клієнта

Команда —
це не «ресурс»,
а рушій бізнесу

Цінності —
це не слова на стіні,
це виклик у дії



РЕВЕРАНС

ТВІЙ ІНТЕРЕС —
МІЙ ІНТЕРЕС

ЗБИРАЄМО
КОШИК

ВИРІШУЄМО
НА ПОЗИТИВІ

ЗАПРОПОНУЙ
ПЛЮШКИ

ПЕРЕДАЙ
ПРИВІТ УЛЮБЛЕНЦЮ



ПОДЯКИ ВІД ПУХНАСТИКІВ ТА ЇХ ЛЮДЕЙ

Все супер! Всі
**чуйні, привітні та
дбайливі.** І так у всій
мережі



Чудовий консультант
пригостив смаколиками
песика, ми пішли
задоволені з покупками!



Найкращі!
Наш собакен просто
біжить у ваш магазин,
бо там смаколики
дають продавці і **панує
любов до клієнтів**



Все **чудово**, від роботи
гарячої лінії до консультанта
в магазині. Швидко
знайшли джунгаріка
у неділю ввечері. Надали
можливість дитині
погратися та вибрати
«свого» хом'ячка, допомогли
вибрати корм та все
інше, надали консультацію
стосовно догляду.
**Дитина у захваті, хом'як
задоволений**



ЧОМУ Я ПРАЦЮЮ?

Хочу допомогати людям і тваринам

Люблю турбуватися та знаходити найкраще рішення

Тому що я люблю те, що роблю

Щоб допомагати тваринам та їх господарям бути друзями

ЧОМУ ІСНУЄ НАША КОМПАНІЯ?

Співвідношення – люди, співробітники і офіс взаємодіють між собою

Тому що маємо і підтримуємо наші цінності!

Людям комфортно з нами

Тому що компанія як та строга та справедлива мамка!

ЧОМУ ВИ В КОМПАНІЇ?

Я знайшла своїх людей

Співпали цінності — відношення людей

Тому що я люблю те, що роблю

Мені подобається, що мене навчають, допомагають, вірять в мене

ВИСНОВКИ



БУДЬ ПРИКЛАДОМ

Цінності починаються з тебе — будь їх амбасадором

ЗАЛУЧАЙ

Ідеї живуть у командах. Дай людям простір творити та ресурс, як це реалізувати — вони здивують результатом



ПЕРЕВИЩУЙ ОЧІКУВАННЯ

Клієнти відчують ставлення. При чому клієнти, як зовнішні, так і внутрішні. Сервіс починається з людяності — це і є конкурентна перевага

ГОВОРИ ЩИРО

Відвертість створює зв'язок. Будь в діалозі, не тільки в інструкціях — так з'являється довіра

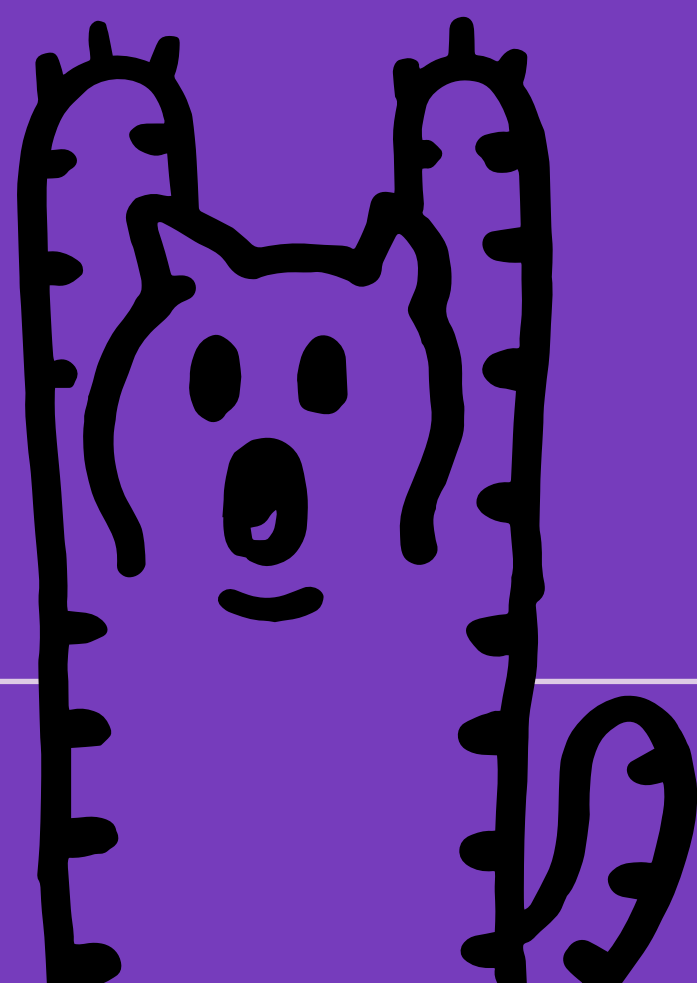


ЗРУЧНІСТЬ

• **200+**

Зоомаркетів поруч

- Національне покриття
- Інтернет-магазин



НАША КОМАНДА

• **900+**

Петфрендів в команді

• **90%**

Середнє виконання анкети таємного покупця

• **58%**

eNPS



ЕКСПЕРТИЗА ОЧИМА КЛІЄНТА

• **93,8%**

NPS

• **98%**

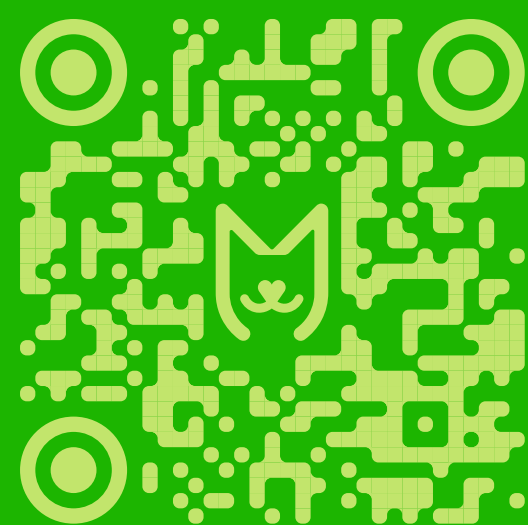
Індекс задоволеності

• **3+ МЛН**

Охоплення публікацій в соцмережах



ТВОЯ ПЕРСОНАЛЬНА ВИГОДА



скануй тут, котику!