

ВКУСВИЛЛ

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ВО ВКУСВИЛЛЕ:

подход для покупателя



Спикер:

Радченко Мария Леонидовна,
Лидер направления сервисного дизайна

Сервисный дизайн **по-вкусвилловски**

ВкусВилл всегда был в открытом диалоге с покупателем.
Но **системная работа** с сервисным дизайном **началась с декабря 2022 года.**

Мы не про красивые карты и правильно очерченные пути.
А про достраивание точек контакта и предугадывание проблем покупателя.



Поэтому мы работаем с «живыми» картами, измерением болей и поиском решений для их устранения

Что нам помогает изучать покупателя

NPS

= доля сторонников
- доля критиков

Покупатель проходит опрос,
который получает через пуш
или SMS



CSI

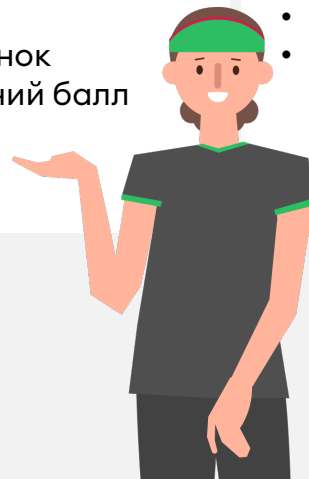
Покупатель ставит
от 1 до 5 звездочек

Из полученных оценок
формируется средний балл

Обращения

Помогают:

- расшифровать метрики
- оценить критичность
проблемы для покупателя



NPS март 2026

Все покупатели

63,6%

к прошлому месяцу

▲ 1,8%

к прошлому году

▲ 1,4%

количество ответов

1 107

ответов к прошлому месяцу

-45

Дарксторы

79,2%

количество ответов

519

% ответов

46,9%

% к прошлому месяцу

-5,3%

Вайтсторы

62,9%

количество ответов

552

% ответов

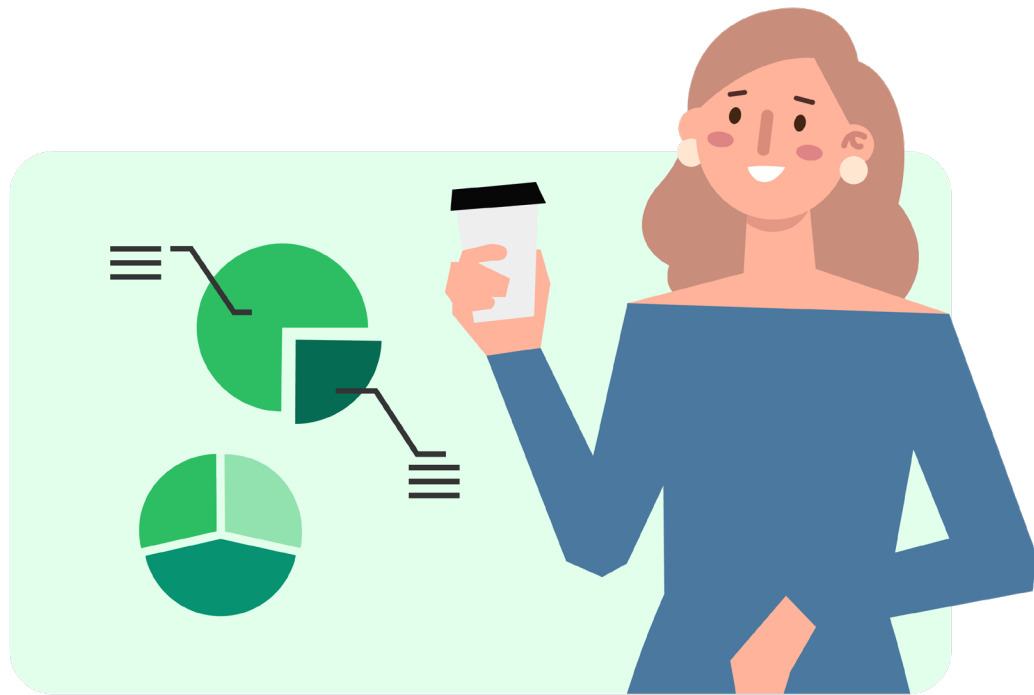
49,9%

% к прошлому месяцу

-0,0%

Bottom clients (по клиентам)

Отчет Bottom clients позволяет увидеть ошибки исходя из наших внутренних источников, т.е. без учета обращений.



NPS новичка **ОНЛАЙН**

Новички

67,4%

к прошлому месяцу

▲ 1,1%

к прошлому году

▲ 0,7%

количество ответов

2 758

ответов к прошлому месяцу

388

Дарксторы

67,0%

количество ответов

2 188

% ответов

79,3%

% к прошлому месяцу

1,3%

Вайтсторы

69,1%

количество ответов

570

% ответов

20,7%

% к прошлому месяцу


-1,3%

Отклонение NPS (значимо - ✓)



Месяц	Последний	Прошлый	Δ	Пр год	Δ пр год
02-2026	67,4%	66,3%	1,1%	66,7%	0,7%
01-2026	66,3%	65,3%	1,0%	69,2%	✓ -2,9%
12-2025	65,3%	67,1%	-1,8%	66,8%	-1,5%
11-2025	67,1%	66,1%	1,0%	66,1%	1,0%
10-2025	66,1%	68,2%	-2,1%	66,0%	0,2%
09-2025	68,2%	67,7%	0,5%	67,5%	0,7%
08-2025	67,7%	65,9%	1,8%	71,6%	✓ -3,9%
07-2025	65,9%	64,4%	1,5%	68,1%	-2,2%
06-2025	64,4%	70,6%	✓ -6,2%	66,5%	-2,1%
05-2025	70,6%	72,1%	-1,4%	75,0%	✓ -4,3%
04-2025	72,1%	70,6%	1,5%	72,6%	-0,6%
03-2025	70,6%	66,7%	✓ 3,9%	72,5%	-1,9%
02-2025	66,7%	69,2%	-2,5%	68,9%	-2,1%
01-2025	69,2%			68,4%	

Новички

< **Заказ покупателя** Готово 

СЛ № 20408551 Заказ № 445437 от 15.03.23 г. **39 час**

Выполнено 0 из 1 (+1) [Показать все](#)

Σ 10₽ **НОВИЧОК**

Ожидание сканирования товара

A-24-1

1 шт.

№ 5437

Нет в наличии

Сок Сады Придонья яблоко персик восстановле... >



метка для сборщиков
и курьеров



мотивация к обратной
связи



погружение в программу
лояльности

Сервисный дизайн или команда извинений

- **Работа с оттоком** покупателей, поиск слабых мест на всем пути соприкосновения с брендом и проработка решений для их устранения вместе с лидерами направлений
- **Постоянный мониторинг**, еженедельные отчеты и исследования – основа работы команды
- Важно, чтобы **вся информация** по оттоку была **прозрачной и доступной для всех направлений**, соприкасающихся с покупателем

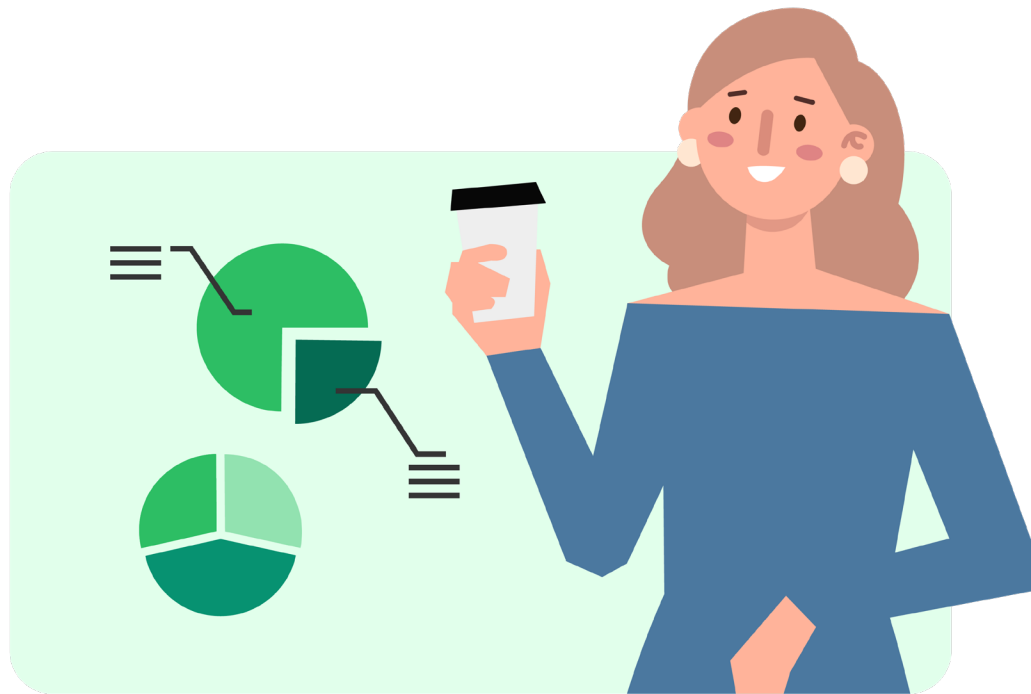


init_month Сегмент ▼	1 января 2026 г.			1 февраля 2026 г.		
	ц, количество	Удержание 1 месяца, %	Рост доли карт с обращениями	Карты 0 месяц, количество	Удержание 1 месяца, %	Рост доли карт с обращениями
<input type="checkbox"/> 06_2 Работа с онлайн	53194	94,97%	-20,9%	48493	93,98%	0,1%
Товарное соседство	1809	97,79%	-29,9%	1747	96,45%	6,1%
Технические неудобства/терминал	308	94,16%	-18,9%	285	93,68%	1,6%
Температурный режим	1017	94,20%	5,6%	966	93,69%	4,3%
Сроки годности Средний	5277	93,84%	-18,8%	5024	92,28%	4,6%
Сборщик не дозвонился (CRM онлайн)	182	95,60%	-31,2%	204	86,76%	23,1%
Санитарные нормы	204	95,59%	-7,2%	190	96,32%	2,3%
<input type="checkbox"/> 06_4 Работа в магазине	4507	95,21%	-18,6%	4212	94,71%	2,6%
Экстремальная ситуация	206	94,17%	3,3%	203	91,13%	8,2%
Технические неудобства/терминал						
Температурный режим	378	97,09%	9,4%	314	95,86%	-8,8%
Санитарные нормы	121	95,04%	-2,2%			
Просроченный товар	409	95,84%	4,7%	369	91,60%	-0,9%
Проблема с остатками товара	197	94,42%	-9,5%	180	96,67%	0,3%
Пробили товар с 3Ц по полной стоимости	142	95,77%	-26,5%	136	95,59%	5,2%

CSI Рейтинг доставки

Данный отчет позволяет:

- увидеть рейтинг по сети в динамике
- получить данные в разрезе по типу покупателя АСР
- детализировать данные до ТТ
- проанализировать причины хороших и плохих оценок
- посмотреть открытые комментарии
- посмотреть обращения по заказам, где были проставлены плохие оценки



От команды качества

Сегодня 14:37

Вы недавно купили клюквенно-шоколадный торт «Мамочке». Но бисквит получился сухим из-за ошибки в процессе приготовления. Простите нас 😞 Мы не хотели вас подвести, особенно в праздник. Решили компенсировать стоимость торта бонусами. Нажмите кнопку «Нужен возврат», чтобы начислить их на карту лояльности.

По улочкам московским

От команды качества

Вы недавно купили клюквенно-шоколадный торт «Мамочке». Но бисквит получился сухим из-за ошибки в процессе приготовления. Простите нас 😞 Мы не хотели вас подвести, особенно в праздник. Решили компенсировать стоимость торта бонусами. Нажмите кнопку «Нужен возврат», чтобы начислить их на карту лояльности.

Нужен возврат

Все хорошо



Панини с колчено-вареной курицей, брусничным конфи и шпинатом

4.7 567 оценок · В наличии 5 шт

В корзину · 28₽

О товаре

Отзывы 4.7 567

Комментарии 1

Наличие в магазинах

Отзывы покупателей

Все производители

Буфербродная компания ООО (ООО "БУТКОМ")

4.7 567 оценок

★★★★★

★★★★☆

★★★★☆

★★★★☆

★★★★☆

★★★★☆

★★★★☆

★★★★☆

★★★★☆

★★★★☆

0

422

107

26

7

5

Сначала новые

Ответ ВкусВилла

Карта: WKSUVEU · 10 ноября 2024

Доработали товар – сделали булочки мягче и изменили крем-чиз. Спасибо, что делитесь своими впечатлениями о товаре.

👍 11 человек

Мария

Карта: XXXX991 · 10 ноября 2024

Очень вкусно!

👍

★★★★★ 5



ЕЛИЗАВЕТА

02 дек 2024, Карта: xxx61

Командавкусвилл, это правда,был самый худший торт за всю историю покупок. Плюс Ужасный масляный крем.. спасибо за заботу)

↩ Ответить 🤍 1 🤍



★ВкусВилл (Анна)

02 дек 2024

Елизавета, мы огорчены, что торт оставил столько неприятных впечатлений. Будем стараться, чтобы будущие покупки только радовали.

↩ Ответить 🤍 🤍



Екатерина

02 дек 2024, Карта: xxx94

Было не критично, но благодарю за такой подход к качеству продуктов, внимательность к клиентам!

↩ Ответить 🤍 🤍



Сервисный дизайн в связке со всеми, кто дает **прямое обещание покупателю**

- Клиентские продуктовые пути
- Клиентский путь онлайн
- Розница
- Миля
- Быть заказчиком изменений
- Полагаться на факты и исследования
- Изменять результат
- Лояльность



Рoadmap команды сервисного дизайна

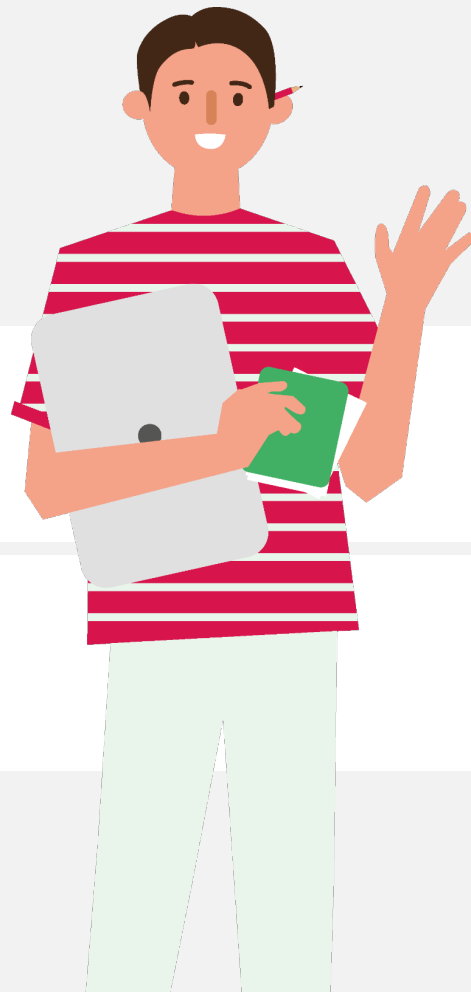


Где поисследовать

Подсказывает **генеральный дашборд**:

→ ранняя доставка может быть почти также плоха для покупателя, как опоздание

→ не положили товар – причиной проблемы оказались большие продукты вроде тушки цыпленка



СПАСИБО!