



Как подружить СХ и Розницу

И добиться результатов за год

Предпосылки



**NPS – ПРОСТО
ЦИФРА В КРІ**



**НЕПОНЯТНЫЙ
АНАЛИЗ NPS**



**ФОКУС НА
ДРУГИЕ КРІ**

НЕЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ



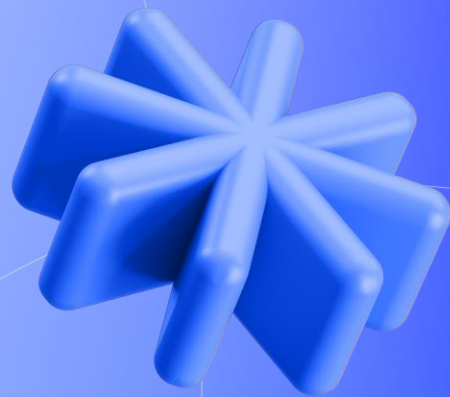
**ОТСУТСТВИЕ
ВОВЛЕЧЕННОСТИ**

Первые шаги



*«Хорошо,
спасибо, мы и
так всё
знаем...»*



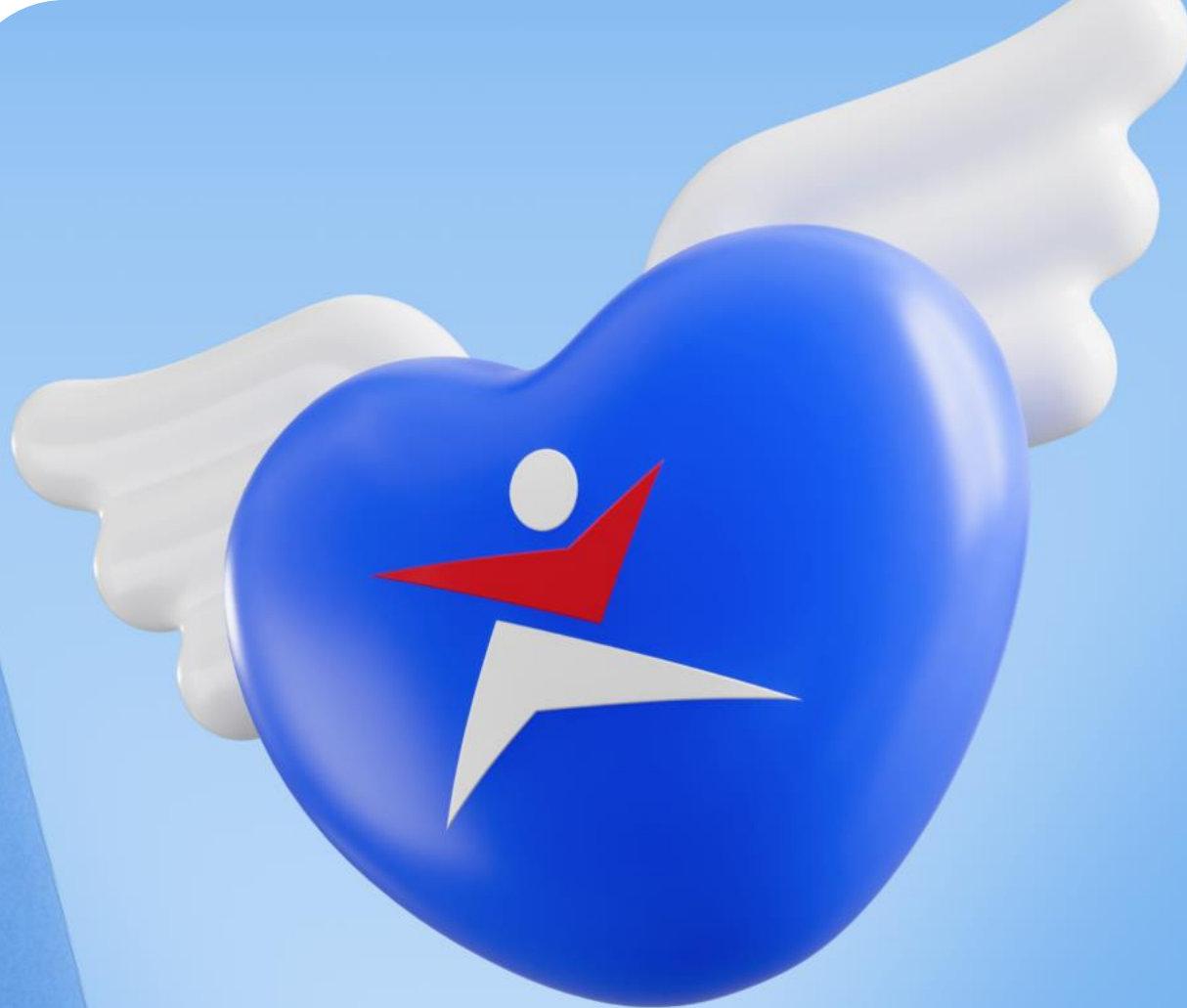
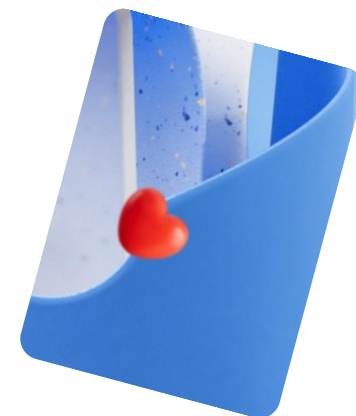


От монолога к диалогу



Наши находки

- Поиск связей NPS с другими KPI Розницы
- Совместная подготовка к встречам
- Авторитетный лидер-куратор
- Аутсайдеров не ругаем
- Лучших хвалим
- Best practice
- Опора на живой опыт розницы
- Подготовка учебных материалов по СХ
- Приглашаем коллег из других бизнес-функций





Наши результаты

Главные достижения



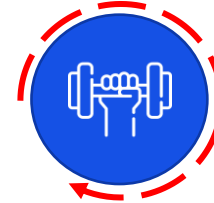
- **Регулярное** взаимодействие в формате **диалога**
- Коллеги из Розницы:
 - ✓ **самостоятельно** включаются в анализ NPS
 - ✓ **инициируют** коммуникации с отделом CX
 - ✓ выносят темы для проработки (**боли и предложения**)



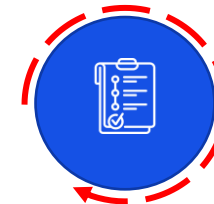


Хакатон - ИНТЕНСИВ для ДО

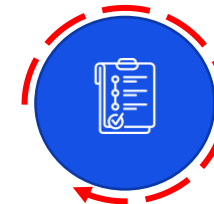
- Развить ключевые управленческие компетенции в условиях реальных бизнес-задач
- Раскрыть потенциал действующих директоров отделений
- «Сделать растяжку на коротких спринтах»



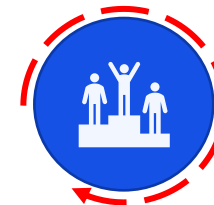
Ежедневные задания



5 спец. заданий



Супер-задание
«Сервис, который удивляет»



Финальная битва

Сроки проведения с 12.25 по 03.26



Сервис, который удивляет

Зачем?

- Стимулируем сервис
- Исследуем best practice рынка
- Прокачиваем бизнес-мышление

Результаты:

- 96% вовлеченных директоров
- Детальный анализ ситуации отделения
- Мероприятия по улучшению
- Цель по CX на период конкурса

ТОП-10:

Рост NPS до 7 п.п.

Выполнение плана до 144%!

**ПРАКТИКИ
ЛУЧШИХ
МАСШТАБИРУЕМ**



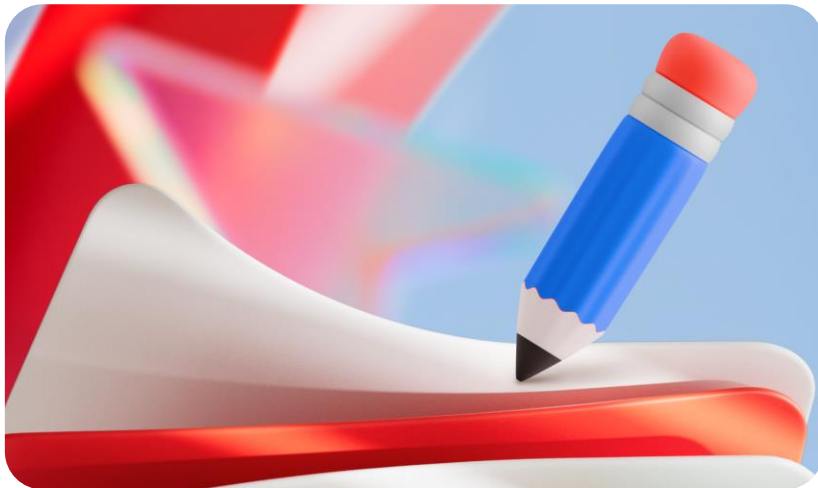
**РАСТИМ NPS
УЛУЧШАЕМ CX.**





Комфортная примерка в магазине

Выявили проблему в **марте 2025**
Жалобы отнимали **до 0,51 п.п. NPS**



“Было хаотичное нагромождение коробок в отделе обуви и на проходе к примерочным стояло много вешалок, неудобно

“Хотел купить очки, очень неудобно их мерить, рядом нет зеркал, приходилось постоянно ходить по 30 метров в другой отдел.

“Примерочные завалены одеждой, плюс шторки не всегда открыты, не понятно в этой примерочной кто-то еще есть или нет



Взяли в проработку в
период апрель-август'25



Комфортная примерка в магазине

- Контроль состояния примерочных
 - Замена оборудования
 - Добавление зеркал в торговых залах и в проектах новых магазинов
 - Введение чек-листа «Базовый порядок» с еженедельной проверкой всех магазинов
-
- Снизилось влияние на NPS на 0,43 п.п.
 - По итогам марта 2026 – сохранилось на уровне проработки



Результаты в цифрах



Выполнение плана
NPS Total

103%



Рост NPS Retail

+5,8% vs LY



Снижение доли жалоб
на розничный магазин

-16,8% vs LY



Спасибо за внимание!

Ольга Шкворченко

Руководитель группы по управлению клиентским опытом

OShkvorchenko@sportmaster.ru

Татьяна Сергеева

Руководитель проектов по управлению клиентским опытом

TSelezneva@sportmaster.ru