

Семьи Леруа Мерлен: куратору



Лучший работодатель России 2016

ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний 

Семьи Леруа Мерлен – инструмент для улучшения работы магазина и повышения уровня удовлетворенности покупателей



Кто такие семьи ЛМ



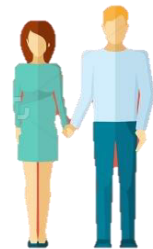
Не всегда
лояльные
клиенты



21-65 лет

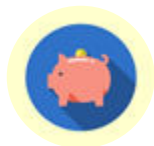


70-75%



30-25%

Доход (руб/месяц):



< 120 000 руб. - Москва
< 80 000 руб. - Россия



- Делают ремонт самостоятельно / с бригадой
- Решение о покупке товаров принимают самостоятельно



Находят в процессе ремонта
не менее 2 месяцев

Разные комнаты и
объекты ремонта

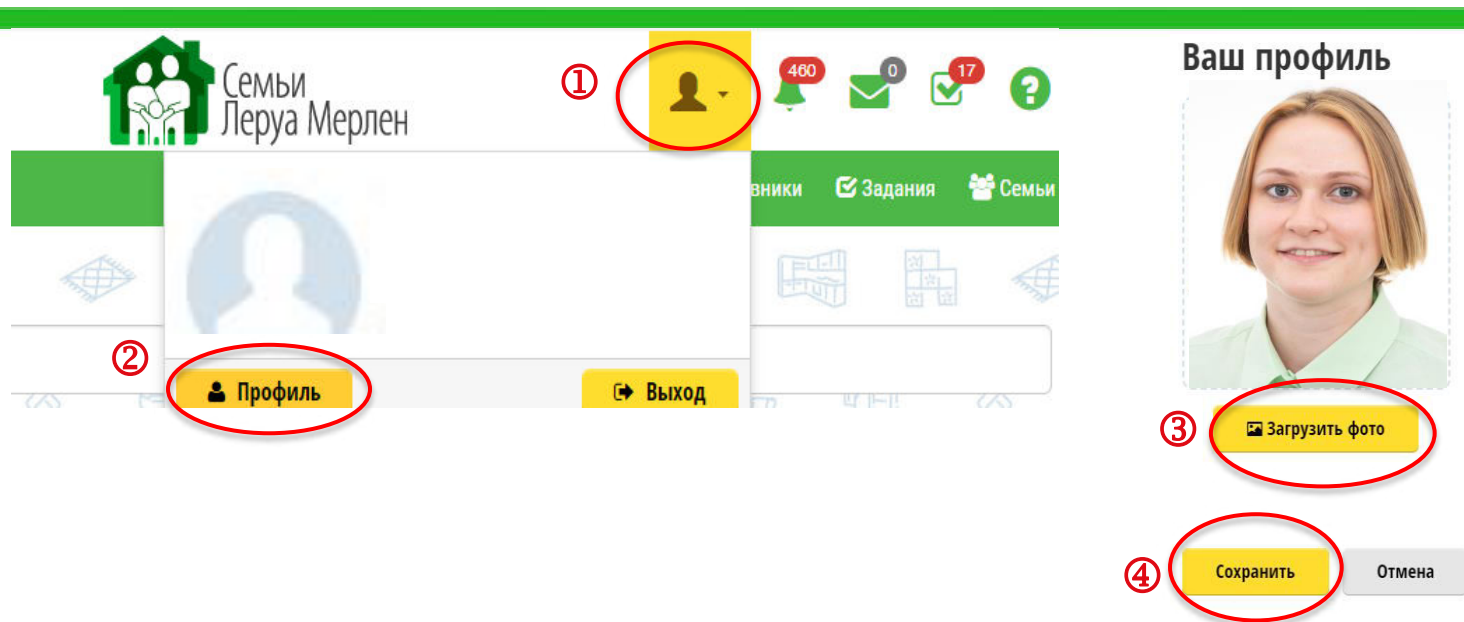


Лучший работодатель России 2016

The background of the slide features a black field with several hands reaching up. Each finger is anthropomorphized with a simple, smiling face. Various colorful speech bubbles, including hearts, clouds, and rectangles in shades of pink, yellow, green, and blue, are scattered around the hands. A semi-transparent grey rectangle is centered over the image, containing the title text.

Как общаться на платформе проекта

Личность



Люди не общаются с «машинами», «роботами», «программами» – только с людьми! Пожалуйста, **поставьте свою фотографию на аватар**

A close-up, shallow depth-of-field photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The hands are positioned in the upper half of the frame, with fingers pressing down on the keys. The laptop is open, and the keyboard is clearly visible. The background is blurred, showing a desk and some office equipment. A semi-transparent white rectangular box is overlaid on the lower half of the image, containing the text "Проверка постов" in a bold, dark blue font.

Проверка постов

Как часто заходить на платформу?

Минимум раз в 4 дня, чтобы:

- Давать обратную связь Семье
- Поддерживать ее мотивацию к новым постам
- Вовремя реагировать на просьбы и вопросы

Читаем посты...

Пост хороший, если:

Речь идёт о ремонте участника?

Понятны причины его действий?

Правильно внесены покупки?

Пост является «самодостаточной» публикацией?

Пост подробно описывает все важные детали?

Отвечаете на все вопросы «ДА»? Значит пост «правильный» и его можно публиковать 😊
Если пост не информативный, отправляем его на доработку

Читаем посты...

Важные детали **о процессе**:

Как определили, какие именно материалы нужны для этой работы? Где их купили?

Почему именно эти материалы? Как выбирали?

Почему именно в этом месте? Чем привлекает?

Кто выполнял работу? Что было самым сложным?

Оцените результат: он какой?

Открытые вопросы дают больше информации!

Читаем посты...

Важные детали **о покупке**:

*Как определили, какой именно товар нужен? Какие источники информации использовали?
Почему выбрали именно этот товар?*

Как решили, в какой магазин отправитесь за этим товаром? Как выбирали? Что было ключевым?

Насколько довольны покупкой? Как относитесь к сумме, которую потратили?

Открытые вопросы дают больше информации!

Главный вопрос

Почему?

Почему начали ремонт?

Почему сейчас эта работа?

*Почему выбрали этот материал /
марку / магазин?*

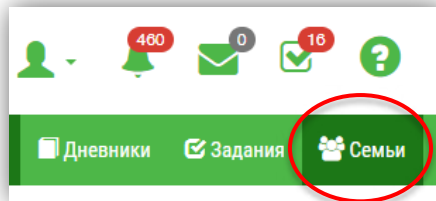
*Почему довольны покупкой /
результатом?*

Не хотите быть «почемучкой»?
Фантазируйте! «С чем связано?», «Как
пришло в голову?», «Зачем?»

Кто мои Семьи?

Если в городе больше одного магазина Леруа Мерлен, то нужно:

1 Зайти в меню «Семьи»



2 Сделать сортировку по своему имени в столбце «Куратор»

Город	Объект ремонта	Баллы	Куратор	Последний пост
<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Москва	Квартира	440 -	Елена Горшенкова Леруа Мерлен	11.12.2018

3 Начать читать и проверять записи своих «Семей»

- Ирина -	tiart82@mail.ru	+79167038674	Москва	Квартира	440 -	Регина Атинова Леруа Мерлен
Ивахнов Юрий Игоревич	ivahnov89@mail.ru	+79263333996	Москва	Квартира, Дача	805 -	Регина Атинова Леруа Мерлен
Плешакова Екатерина Андреевна	plusha03@list.ru	89998477513	Москва	Квартира	0 -	Регина Атинова Леруа Мерлен

КАК ПРОВЕРЯТЬ?



Шаг 1. Вход на платформу

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!

Логин

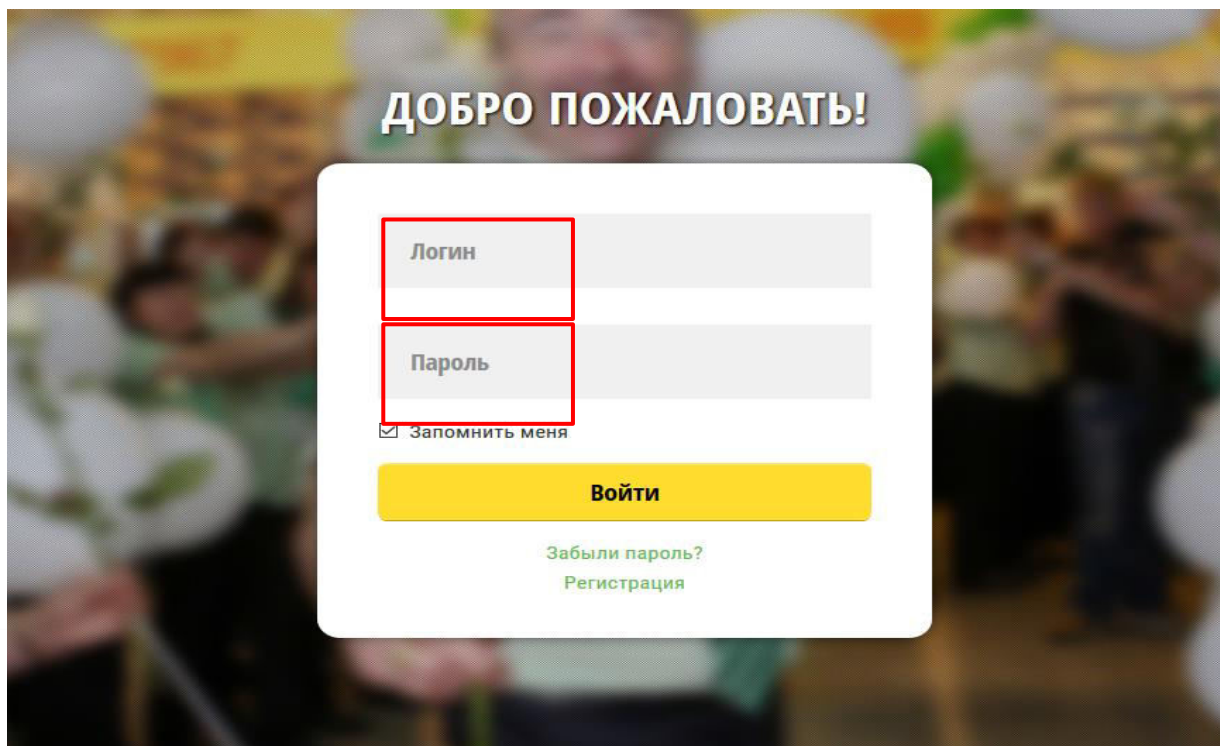
Пароль

☒ Запомнить меня

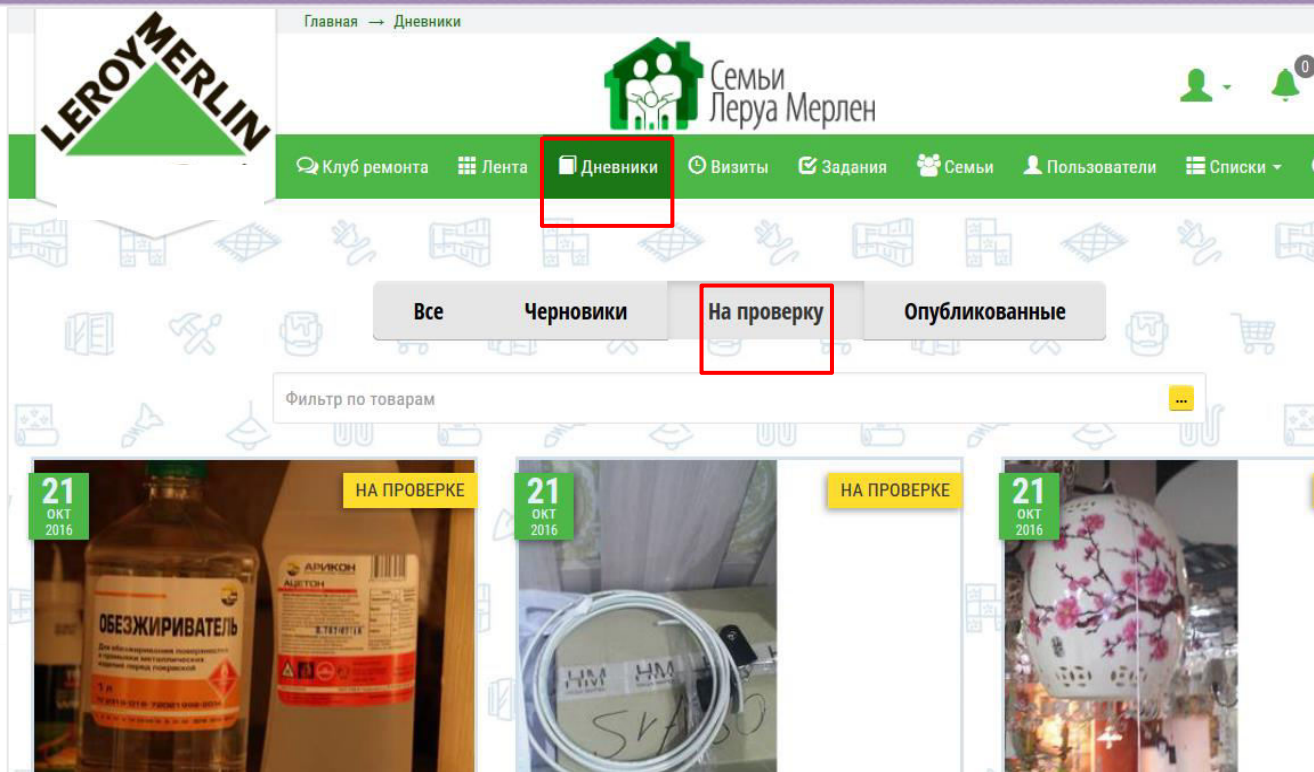
Войти

[Забыли пароль?](#)

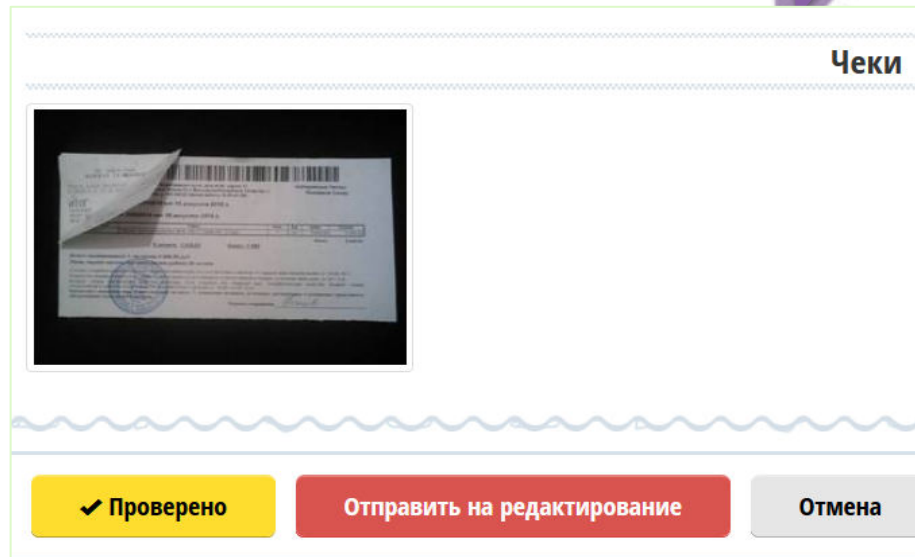
[Регистрация](#)

The image shows a login form overlaid on a blurred background of a social gathering. The form is white with rounded corners and contains the following elements: a greeting 'ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!' in bold black text; two input fields for 'Логин' (Login) and 'Пароль' (Password), both with red rectangular highlights; a checkbox labeled 'Запомнить меня' (Remember me) which is checked; a yellow button labeled 'Войти' (Login); and two links at the bottom: 'Забыли пароль?' (Forgot password?) and 'Регистрация' (Registration).

Шаг 2. Выбор в меню «Дневники» → «На проверку»



Шаг 3. Проверка поста



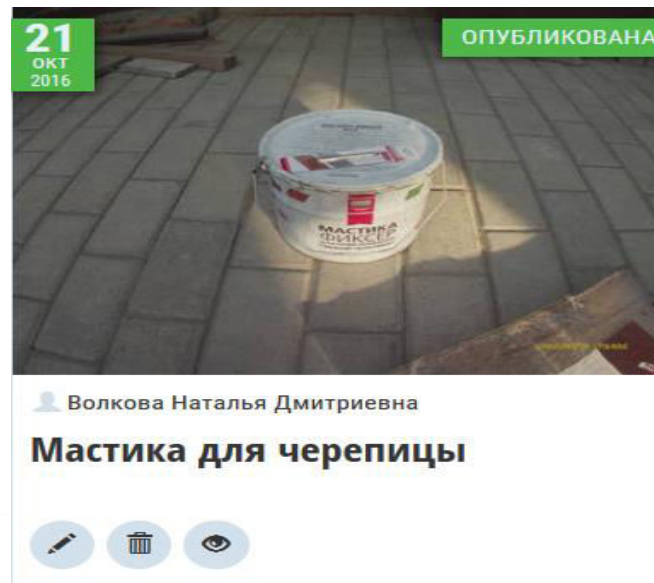
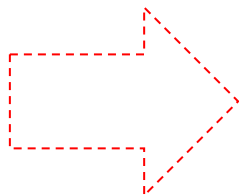
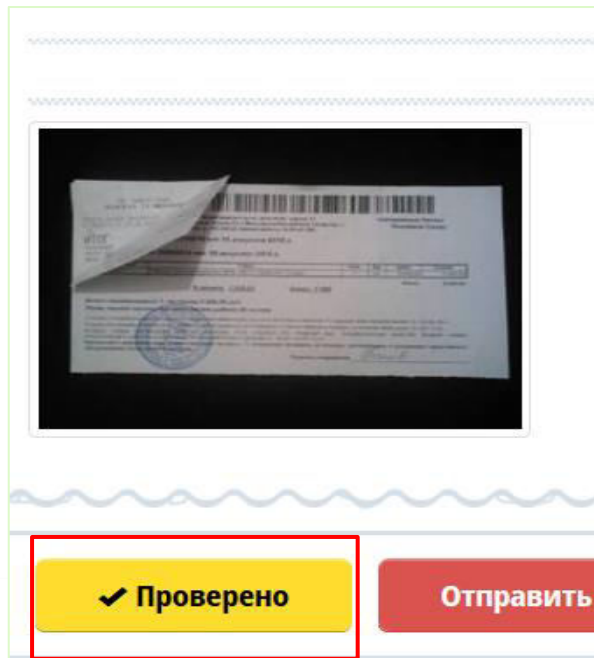
Нажать, если
вопросов к
публикации нет

3.1

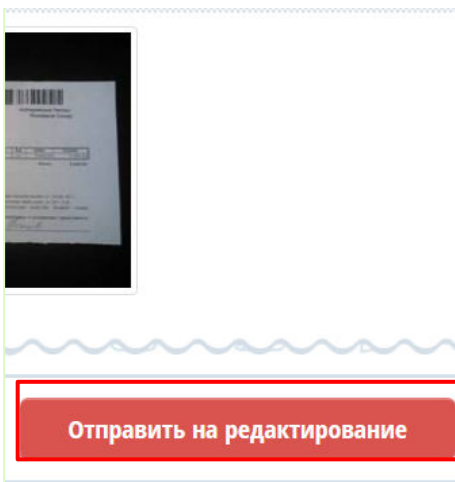
Нажать, если пост
нужно доработать.

3.2

Шаг 3.1. Проверка поста: одобрение



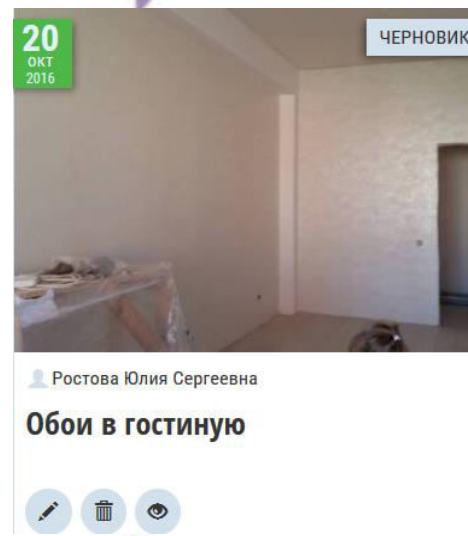
Шаг 3.2. Проверка поста: доработка



Введи причину отказа в публикации x

После сохранения запись будет отправлена в черновики.

Сохранить Отмена





Вознаграждение Семей

Вознаграждение Семей



Баллы начисляются автоматически после публикации поста

1. Текстовая запись с фото и с выбранным типом работ – 40
2. Текстовая запись с фото и покупками – 40
3. Текстовая запись с фото, выбранным типом работ, покупками – 40
4. Выполненное задание – 40
5. Советы (Вы делитесь советами и лайфхаками по ремонту) – 10
6. Вопросы про ремонт (Вы спрашиваете совета у других участников проекта) – 0
7. О проекте «Семьи Леруа Мерлен» (Вы задаете вопросы кураторам/администраторам платформы, делитесь впечатлениями от проекта) – 0
8. Визит к Вам на объект, где идет ремонт, куратора Леруа Мерлен – купон на скидку 10% в магазине Леруа Мерлен

1 балл – 5 рублей 😊




Признание результатов



Советы и лайфхаки

Списание баллов



Семья связывается с куратором и определяет товар

Стоимость товара (товаров) за одно списание не может превышать 4000 рублей / 800 баллов

Куратор изымает товар из магазина

Все коррекции запаса происходят WMS NAV. В системе создан код списания GECO – изъятие на нужды ЦО. Списание делается на рабочей станции (компьютер). В настоящее время создать такой тип коррекции в магазине может инженер магазина, утвердить списание – может КУ или ДМ, регистрирует списание – АДМ или МО логистики.

Куратор списывает баллы на платформе

Ищем семью на платформе во вкладке «Семьи». В графе баллы нажимаем «-». В окне указываем точное целое значение баллов, которое нужно списать (делим сумму списания на 5 и округляем до целого). В графе комментарии указываем причину списания баллов (например, «Вы обменяли баллы на шуруповерт стоимость 3 478 рублей»)



Лучший работодатель России 2016

Контакты и полезные ссылки



Елена Колтыкова

Моб.: +7 (903) 665 31 43

E-mail: Elena.Koltykova@leroymerlin.ru



Юлия Пристайчук

Моб.: +7 (977) 602 19 97

E-mail: pristaychukj@freshidea.pro



Семьи
Леруа Мерлен

<http://families.leroymerlin.ru>

- K:\Маркетинг\Маркетинговые исследования\КУЛЬТУРА КЛИЕНТА\Семьи Леруа Мерлен_2016
- K:\Маркетинг\Маркетинговые исследования\КУЛЬТУРА КЛИЕНТА\Семьи Леруа Мерлен_2017
- K:\Маркетинг\Маркетинговые исследования\КУЛЬТУРА КЛИЕНТА\Семьи Леруа Мерлен 2018
- Группа на Интрару: http://mysite/group_timeline.aspx?group_id=2174



Лучший работодатель России 2016

ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний

