



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



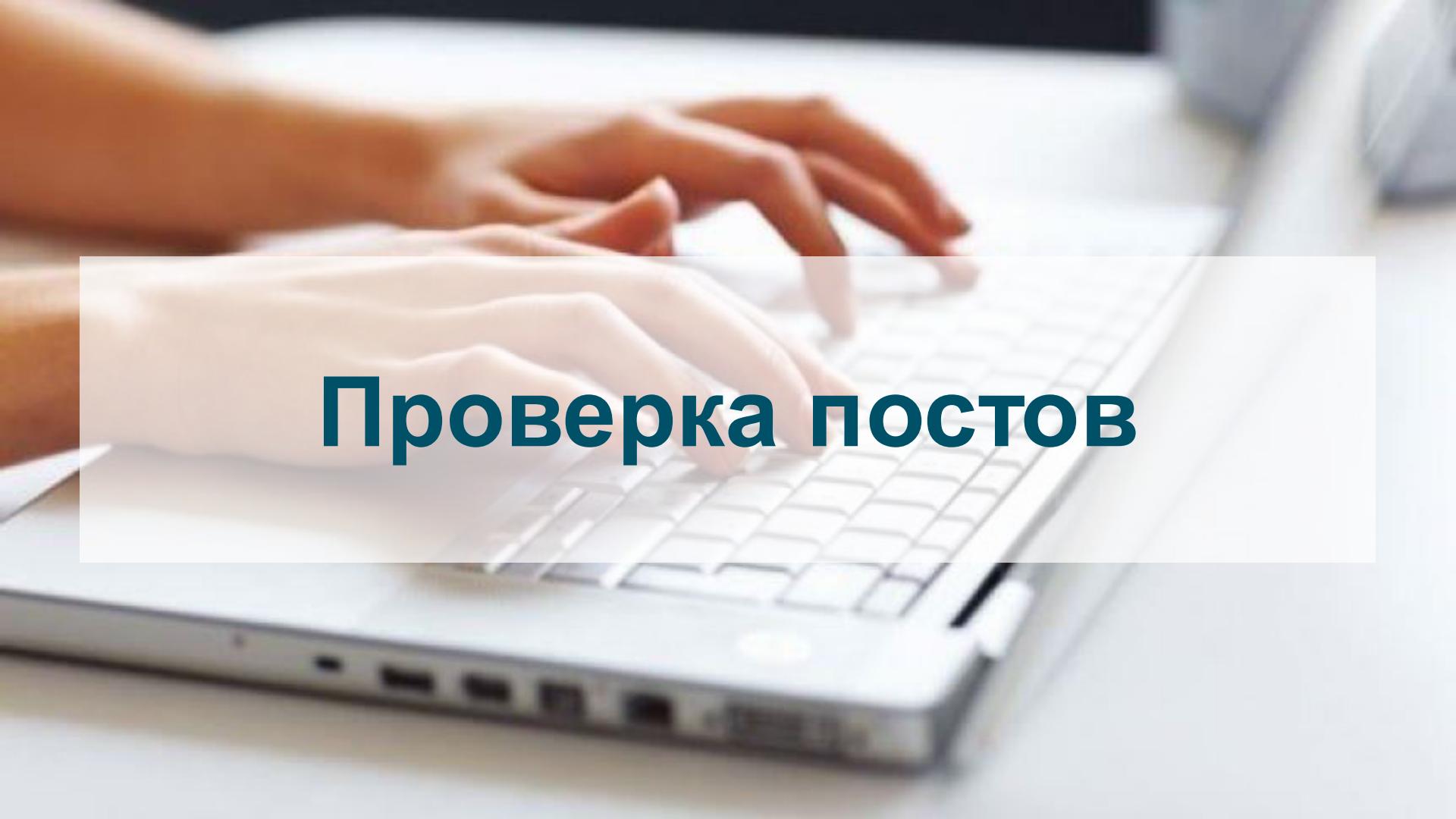
Как общаться на платформе проекта

Личность

The screenshot shows a user profile interface. At the top left is a green icon of a house with a person inside, followed by the text "Семьи Леруа Мерлен". To the right is a yellow profile picture placeholder with a black silhouette of a person. A red circle with the number ① is drawn around this placeholder. Next to it are several notification icons: a bell with 460 notifications, a mail icon with 0 notifications, a checkmark icon with 17 notifications, and a question mark icon. Below the profile picture is a blue bar with the text "Вики" and "Задания" (Tasks). Further down are icons for "Семьи" (Family), a map, and other navigation elements. On the far left, a red circle with the number ② is drawn around a yellow button labeled "Профиль" (Profile) with a person icon. In the center, there is a yellow "Выход" (Logout) button with a right-pointing arrow. To the right, a large green checkmark icon is positioned above a "Ваш профиль" (Your Profile) section. This section contains a placeholder image of a woman's face with a dashed border. Below the image is a yellow button labeled "Загрузить фото" (Upload photo) with a camera icon. A red circle with the number ③ is drawn around this button. At the bottom right of the profile section are two buttons: a yellow "Сохранить" (Save) button and a grey "Отмена" (Cancel) button. A red circle with the number ④ is drawn around the "Сохранить" button.

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

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?*

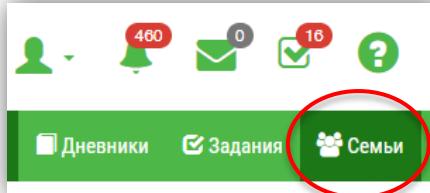
*Почему довольны покупкой /
результатом?*

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
Москва	Квартира	440	Елена Горшенкова Леруа Мерлен	11.12.2018

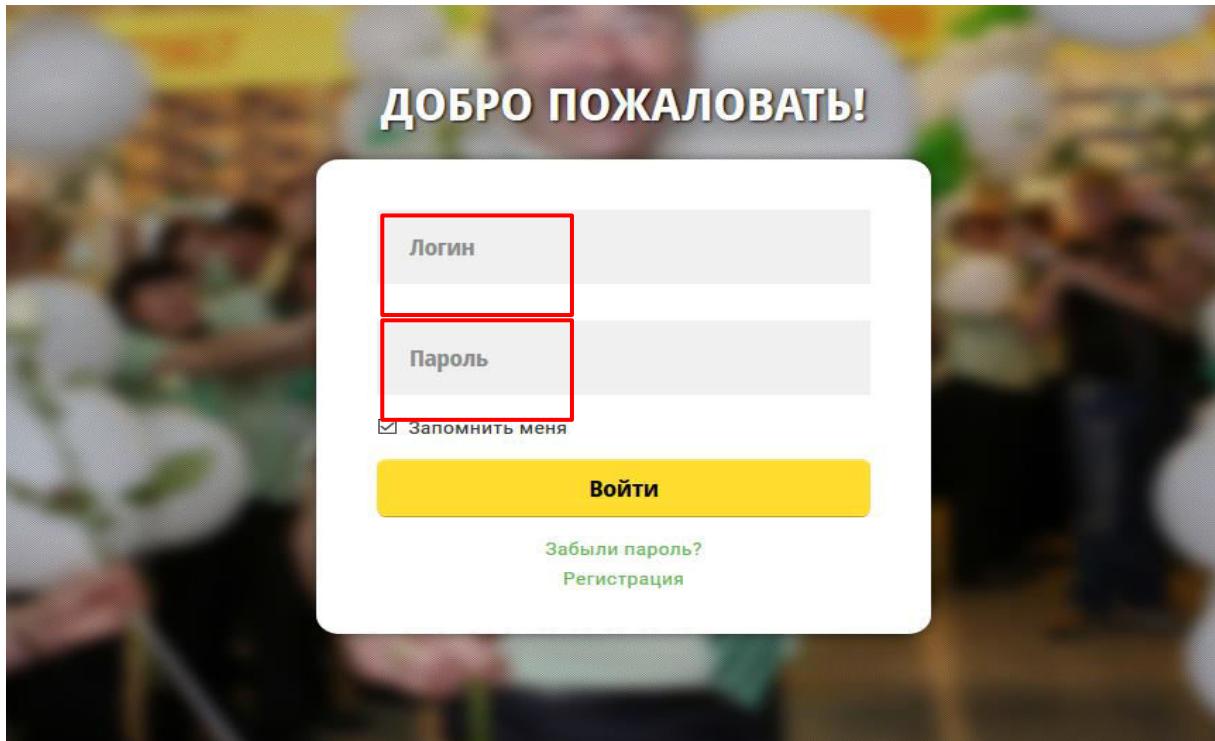
- 3 Начать читать и проверять записи своих «Семей»

- 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



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

The screenshot shows the Leroy Merlin mobile application interface. At the top, there is a green header bar with the Leroy Merlin logo on the left and navigation links on the right. Below the header is a toolbar with various icons representing different categories like Club, Timeline, Diaries, Visits, Tasks, Families, Users, and Lists. A red box highlights the 'Diaries' button. Underneath the toolbar, there are four tabs: 'All', 'Drafts', 'On Check', and 'Published'. A second red box highlights the 'On Check' tab. Below these tabs, there is a search bar labeled 'Filter by products'. The main content area displays three items, each with a date stamp ('21 OCT 2016') and a yellow 'ON CHECK' button. The items shown are: 1) Two bottles of cleaning products, one labeled 'DEZINKER' and the other 'АРИКОН Альтон'. 2) A roll of white cable or pipe. 3) A white decorative object with pink floral patterns.

Шаг 3. Проверка поста

19
ОКТ
2016

Ганеев Андрей Дагитович

Установка нового дверного проема.

Проверить

Чеки

✓ Проверено

Отправить на редактирование

Отмена

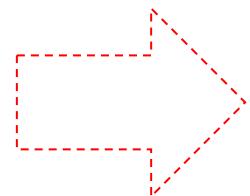
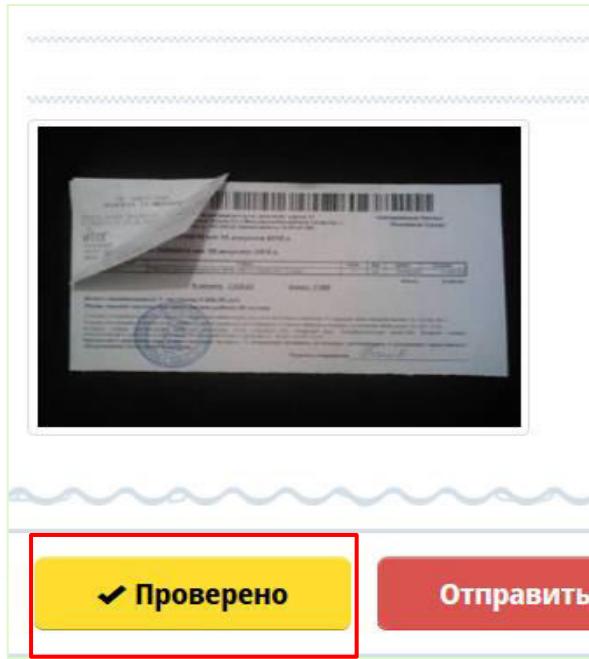
Нажать, если
вопросов к
публикации нет

3.1

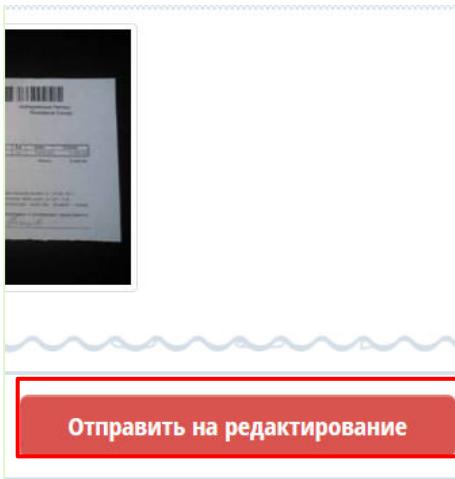
Нажать, если пост
нужно доработать.

3.2

Шаг 3.1. Проверка поста: одобрение



Шаг 3.2. Проверка поста: доработка



Введи причину отказа в публикации

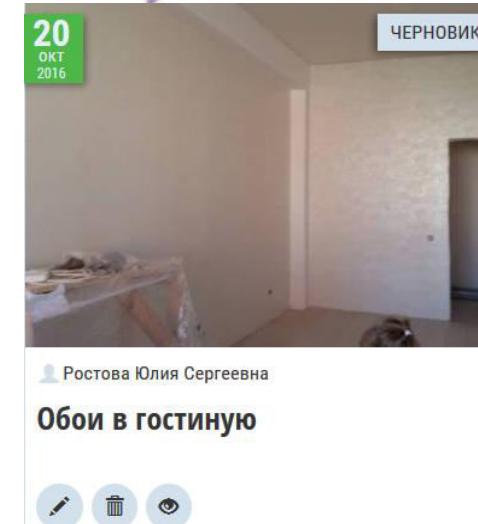
x



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»)

Контакты и полезные ссылки



Елена Колтыкова

Моб.: +7 (903) 665 31 43

E-mail: Elena.Koltykova@leroym Merlin.ru



Юлия Пристайчук

Моб.: +7 (977) 602 19 97

E-mail: pristaychukj@freshidea.pro



Семьи
Леруа Мерлен

<http://families.leroym Merlin.ru>

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



Лучший работодатель России 2016

ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний

