

Принятие решений
для развития бизнеса
с любовью и заботой
о пользователях
и партнерах

Кира
Матвеева

Директор по продукту,
Lamoda

latech



Agenda

1

Работа с пользователями

2

Работа с партнерами

Рейтинг пользователя в продуктах

★ 4.94 · 95 отзывов

Чистота



5.0

Точность



5.0

Общение



5.0

Местоположение



4.8

Прибытие



5.0

Соотношение цена/качество




5.0

1

Работа с пользователями

Программа лояльности помогает управлять поведением пользователя через систему мотивации, которая оценивает два параметра:

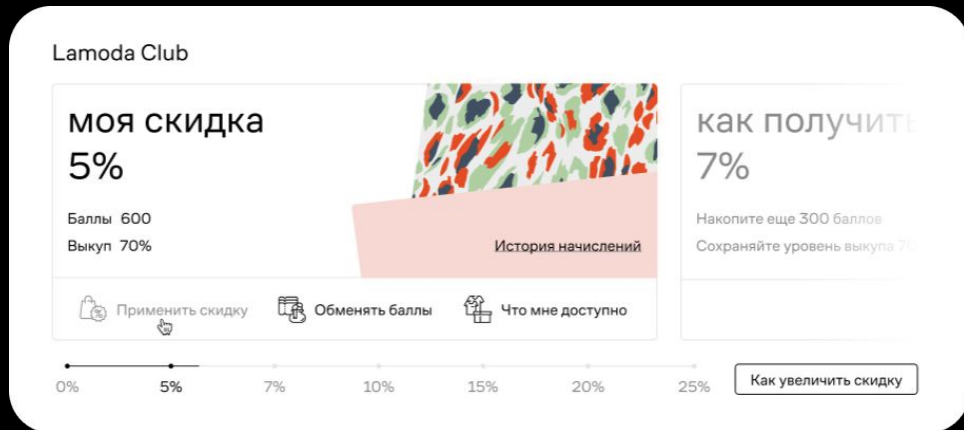
- сумма всех покупок за год (баллы)
- % выкупа

		5%	7%	10%	15%	17%	20%	25%
% выкупа	60-100%	7%	10%	15%	17%	20%	25%	
	35-59%	5%	7%	10%	15%	17%	20%	
	25-34%		5%	7%	10%	15%	17%	
	0-24%			5%	7%	10%	15%	
		600+	1000+	2000+	3000+	5000+	10000+	
		баллы						

Программа скидок и бонусов «Lamoda Club»

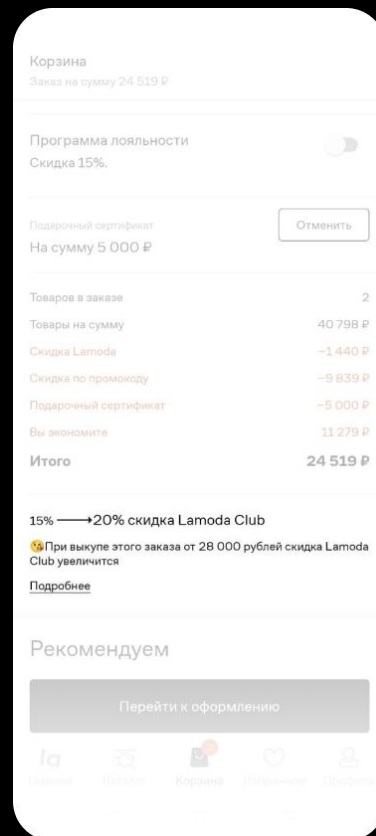
Подсказки в интерфейсе

Помогают понять какие условия перехода на новый уровень



Как сохранить или увеличить уровень

Подсказываем как при выкупе собранной корзины изменятся баллы и скидка



Про геймификацию

Подробнее в статье на vc.ru



Младший редактор моды

+50 баллов за ваш первый отзыв. Еще 4 отзыва, и повышение до модного редактора!

Получено 50 баллов 26 января 2022



Поделиться



Отзывы

Оставляйте отзывы и получайте баллы Lamoda Club



Мои награды



27 / 58

Всего получено
наград



2130

Всего получено
несгораемых баллов



Образцовый покупатель

1 января 2023



Кладоискатель

28 ноября 2022



Стилист

9 ноября 2022



Хитрый Ламодник

20 июня 2022



Модный советник

27 апреля 2022



Здорово, что вы с нами :)

16 февраля 2022



За подписку

Результат запуска геймификации

более 5%

Рост NMV по результатам теста

сумма проданных товаров

2

Работа с партнерами

Один из основных приоритетов Lamoda — **удовлетворенность наших покупателей**. Мы тщательно следим за качеством товаров и собираем обратную связь от клиентов.

Программа рейтингования для партнеров Lamoda

Рейтинг партнеров предназначен для оценки клиентского сервиса для Lamoda и состоит из 5 блоков:

- Качество оформления поставки
- Аккуратность планирования поставки
- Качество товара
- Документооборот
- Социальная ответственность и экология

Возможны 3 уровня рейтинга: А, В, С

А — Идеальное состояние. Все показатели соответствуют целевым значениям.
Можно получить лучшие условия по планированию поставок.

В — Хорошее состояние. Некоторые показатели не соответствуют цели.
Требуются небольшие улучшения.

С — Критичное состояние. Большинство показателей не соответствуют целевым значениям. Требуются значительные и незамедлительные улучшения.

Результат

Ежеквартальное улучшение рейтинга селлеров

Селлеры с рейтингов В —————> Селлеры с рейтингом А

Скоринг – win-win для платформы и пользователей

Транслировать ожидаемое поведение

Посмотреть на себя со стороны сервиса

Улучшить взаимодействие

Получить преференции от платформы

Кира Матвеева

Директор по продукту
Lamoda

@kira_matveeva TG

kira.matveeva@lamoda.ru

la**tech**



Спасибо!

`://code
the
lifestyle`

latech