

Как влюбить продавцов в инструмент корректировки их поведения

Avito Product meetup #6

2023.03



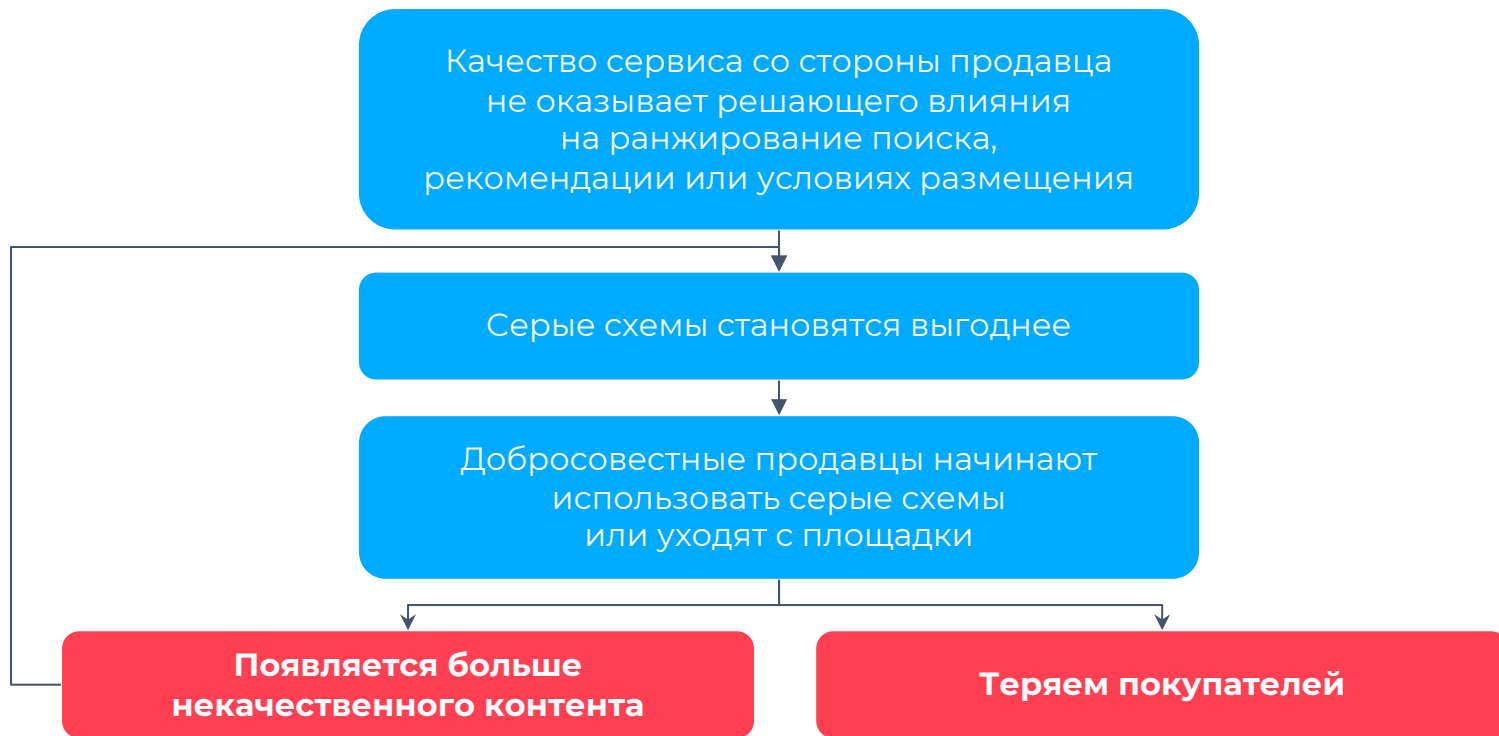
Сергей Павлин

Руководитель продуктовой команды
Репутационной системы,

Авито



Что может произойти, если не поощрять хорошее поведение добросовестных продавцов

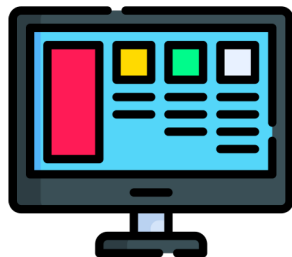
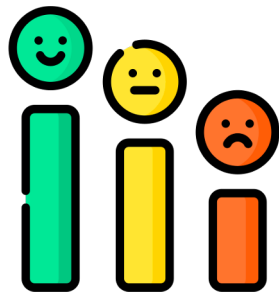


«...Все решают деньги, Авито все равно»

Хочется сделать хороших продавцов
нашими союзниками. Сказать, что мы с
ними на одной стороне.



Корректируем поведение продавцов



Делаем скоринг,
он учитывает:
- что раздражает покупателей
- что влияет на выручку

Показываем скоринг
продавцам:
демонстрируем
правила игры

Начинаем применять
наказания и поощрения
для мотивации становиться
хорошим

Как устроен скоринг

Актуальность и
достоверность
контента

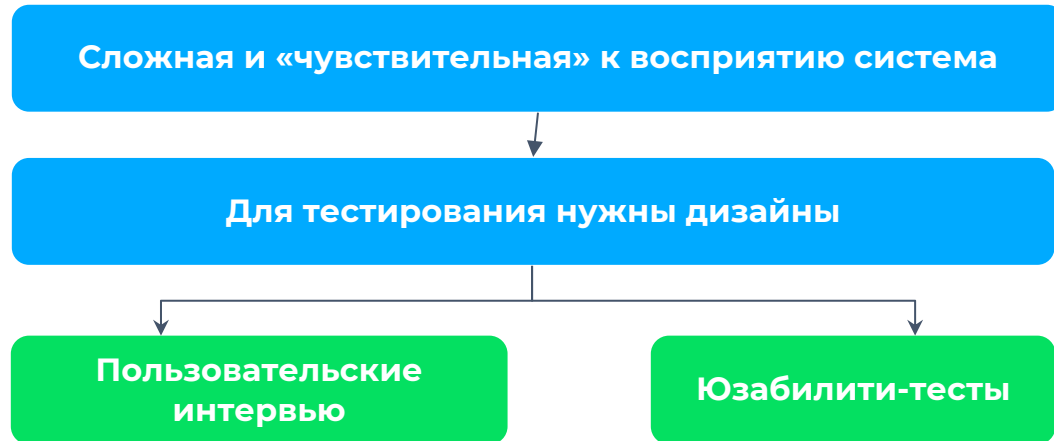
Качество
коммуникации

Заполненность
профиля

Качество оказания
сервиса

Привлекательность
контента


От любви до ненависти один шаг



«Я не буду в это играть»

- “Что вы дадите
за потраченное время?”
- “Вы не объясняете, зачем это
нужно”
- “Вы постоянно что-то меняете,
раздражает”

Программа лояльности



4,3
Ваш репутация

У вас хорошая репутация
Репутация зависит от качества размещаемого контента, скорости ответа на сообщения в чате и на звонки, а также соблюдения правил поведения на Авито
[Подробнее про репутацию](#)

Награды за репутацию

Повышение приоритета в поиске

Бейдж «Проверенный партнёр»

Доступ к «Аналитике спроса»

Задания

Все

Для получения наград

Для повышения репутации

Выполненные

Увеличьте свою репутацию
Репутация зависит от:
- Качества объявлений
- Скорости ответа на сообщения
- Скорости ответа на звонки и соблюдения правил платформы
[Подробнее](#)

Репутация	Сейчас у вас	4,3
Переход на след. уровень	5,0	

Бессрочно

Увеличивайте долю эксклюзивных объявлений
Это объявления, которые размещены только на Авито и больше нигде

Доля эксклюзивности	Сейчас у вас	23%
1% скидка на размещения	20%	
4% скидка на размещения	30%	
6% скидка на размещения	40%	

⬆ Если ваша репутация выше 5, то награды будут в два раза больше

⌚ Ещё 3 дня

Своевременно продлевайте тариф
Чтобы активный тариф был у вас непрерывно

Тариф подряд	Сейчас у вас	7 месяцев
3% скидка на продвижение	3 месяца	
6% скидка на продвижение	5 месяцев	
9% скидка на продвижение	8 месяцев	

До 27 июля

Ра:

Каж:

обы:

в ср

Кол

Сей

10 0

15 0

20 0

⌚ До 27 июля

Награды за задания

Все скидки и бонусы между собой складываются

40% Скидка

10 000

50% Скидка

«Я не понимаю, что это значит»

Важно добавлять больше
конкретики и избегать
повелительного тона

Программа лояльности

Уровень II

✓ Уровень I  ✓ Уровень II  ✓ Уровень III

Качество сервиса: **Хорошее**

Ежемесячные задания: ✓ ✓ ✓

[Подробнее об уровнях](#)

Действующие преимущества

Скидка 20% на
продвижение
объявлений



Ранний доступ
к обновлениям
Авито



Повышенный
приоритет
в поиске



Доступ
к аналитике
спроса



Как повысить качество сервиса

Мы сформулировали персональные рекомендации отталкиваясь от статистики вашего профиля. Соблюдайте их, чтобы повысить качество сервиса.

Подтвердите реквизиты или пройдите проверку по документам



Не отказывайте покупателям



Снимите с продажи сданные или проданные объекты



**Не про всё можем
рассказать в деталях, как
этого хотят пользователи**

Не можем раскрывать модерационные проверки

«Это программа лояльности нас к Авито, а не вас к нам»

Качество сервиса

Среднее

Если вы повысите качество сервиса, то получите преимущества. Некоторые из них появятся позже.

Что ещё улучшить **1 →**

В разработке

Ваши объявления
показываются выше



Нужен хороший уровень

Значок «Проверенный
партнёр»



В разработке

Скидка на
продвижение



Вопрос — ответ

Какой смысл поддерживать хорошее качество сервиса? ^

Этот уровень даёт значок «Проверенный партнёр». Он работает на доверие: по нашим данным, клиенты предпочитают продавцов именно с таким значком.

В будущем к значку добавится ещё пара существенных преимуществ — приоритет в поиске и скидка на продвижение.

Что определяет качество сервиса? ^

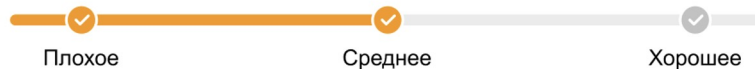
Мы учитываем, насколько актуальны ваши объявления. Смотрим, действительно ли техника находится в наличии, корректны ли описания и цены, подтверждается ли это документами.

Для каждого профиля у нас есть [персональные рекомендации](#).

«Как всё это связано со мной?»

Респонденты с обидой воспринимают даже то, что показываем на макетах – нужно использовать реальные индивидуальные данные

Качество сервиса



Что можно улучшить

Если выполните все рекомендации из списка ниже, то у вас будет хороший уровень.

Данные обновляются не сразу. Иногда нужно подождать несколько недель, чтобы уровень повысился.

Пройдите проверку по документам или реквизитам ^

Подойдёт паспорт, водительские права или реквизиты компании. Покупатели увидят соответствующий значок в вашем профиле и будут больше вам доверять. [Выбрать проверку](#)

Избегайте отклонений из-за некорректных VIN ^

Бывало так, что мы отклоняли ваше объявление из-за некорректного VIN. Старайтесь избегать такого в будущем.

Присылайте документы с корректными VIN ^


В последние разы с этим были проблемы. Когда мы снова запросим подтверждающие документы через чат-бот, не забудьте их прислать и проверить на ошибки.

«Вы сейчас мне наконец поможете или доставите дополнительные проблемы?»

- “Я своей жизнью живу, я должен бросить все и делать то, что вам хочется. Когда меня пытаются построить, я сопротивляюсь. Я в это время в Турции был: пил, гулял и купался”
- “Я продаю в условиях тяжелого рынка, поэтому демпингую”
- “Я не имею возможности бесплатно заморозить оплаченное объявление по предоплате. Поэтому я не буду смотреть на вашу актуальность объявления. Люди разные бывают, сделки срываются”

Не ленимся, уходим в CJM и Job Stories для разных сегментов

Frame 5749



Профилю грозит блокировка

Она случится, если по результатам следующей вышедшей проверки качество вашего сервиса не улучшится и сохранятся нарушения правил.

Первое два раза мы блокируем профиль на 7 дней, потом на 14, потом на 30, потом навсегда.

Когда случится следующая проверка — секрет. Иначе в ней бы не было смысла.

Действует для вас: — предупреждение в силе. Чтобы его снять, **улучшите** качество сервиса.

Мои отзывы
Избранное

Сообщения
Уведомления

Кошелёк
112 500 ₽
18 256 бонусов

Платные услуги
Автозагрузка
Для профессионалов

Качество сервиса **Бета**

Настройки

У вас **плохое** качество сервиса

Это значит, что для вас закрыты преимущества. Подробнее об уровнях качества сервиса можно посмотреть [здесь](#).

Профилю грозит блокировка

Когда мне пишут, что у меня **плохая репутация**, я боюсь, что меня заблокируют и хочу понять, при каких условиях и как скоро мне это грозит, чтобы изменить поведение/завести новый аккаунт/оспаривать уровень писать в поддержку

Объявления в рекомендации не попадут

Когда я вижу **низкое качество сервиса**, я не хочу тратить много времени, чтобы улучшить его

Когда я плохо веду себя на площадке, я хочу понимать, что риски быть плохим выше, чем недополученная выгода, чтобы изменить свое поведение

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ

Эти недостатки мы выявили в ходе проверок вашего профиля. Избегайте выявления таких недостатков в будущем и **поправьте сейчас**.



Не допускайте нарушения в объявлениях > 23 объявления



Подтвердите VIN номер > 1 объявление



Пройдите проверку по документам > 3 проверки

Когда я хочу повысить репутацию на площадке, я хочу понять, **какие задания надо выполнить в первую очередь**, а какие могут подождать, чтобы получить макс выхлоп, потому что у меня мало времени

Когда я вижу **невысокое качество сервиса**, я не хочу тратить много времени, чтобы улучшить его

Когда я вижу рекомендации по улучшению репутации, я хочу видеть объявления/критерии, в которых была допущена ошибка

Выводы

- Постоянный контакт с продавцами – итераций будет много
- Как можем хотя бы не мешать бизнесу клиента через CJM / Job Stories
- Внимательнее относиться к текстам: уточнять и конкретизировать
- Подходить индивидуально
- Подходить сфокусированно: сегментировать пользователей

Что уже сейчас хорошо:

Поменялось восприятие от «вы меня заставляете, не буду» к работе над репутацией