

Бизнес-студия: неделя 3

Команда №5: Опрос покупателей

Что делает наша команда?

Исследование потребностей и болей клиентов

01

Понимание потребностей клиента

Понимание того, что именно ищут клиенты, помогает компании предложить продукты и услуги, которые лучше соответствуют их ожиданиям.

02

Идентификация болей клиентов

Боли клиентов – проблемы или неудобства, с которыми они сталкиваются при использовании продуктов или услуг компании. Идентификация позволяет разработать решения проблем и удовлетворить клиентов.

03

Сегментация клиентов

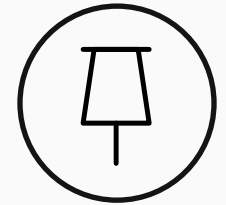
Исследование потребностей и болей помогает сегментировать клиентов на схожие группы, а также позволяет разрабатывать маркетинговые кампании, направленные на конкретную группу.

04

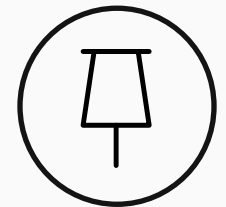
Улучшение клиентской поддержки

Понимание потребностей и болей клиентов помогает улучшить качество клиентской поддержки

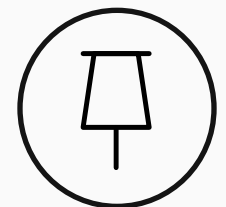
Ключевые выводы:



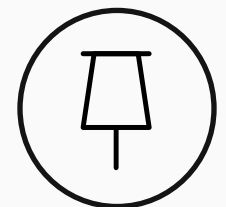
Зачастую бывает так, что заказы долго готовят



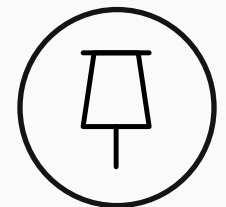
Многим клиентам не хватает разнообразия ассортимента



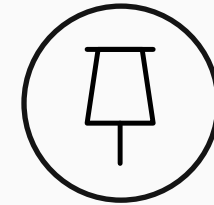
Клиенты считают заведение «забегаловкой»



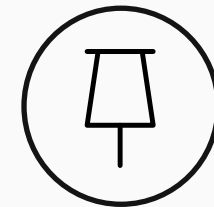
Больше 75% опрошенных предпочитают избегать заказа на кассе – в этом нужно разобраться



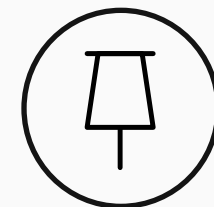
Клиентам не очень удобно добираться до ресторанов сети



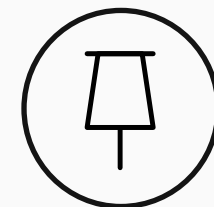
Больше 20% опрошенных готовы ждать до 20 минут – это позволит повысить лояльность в будущем



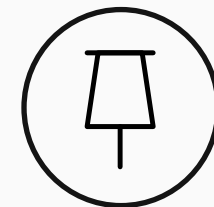
Клиенты не следят за здоровым питанием, это упрощает работу



Больше 55% опрошенных ходят в заведения стритфуда вечером, нужно развивать это

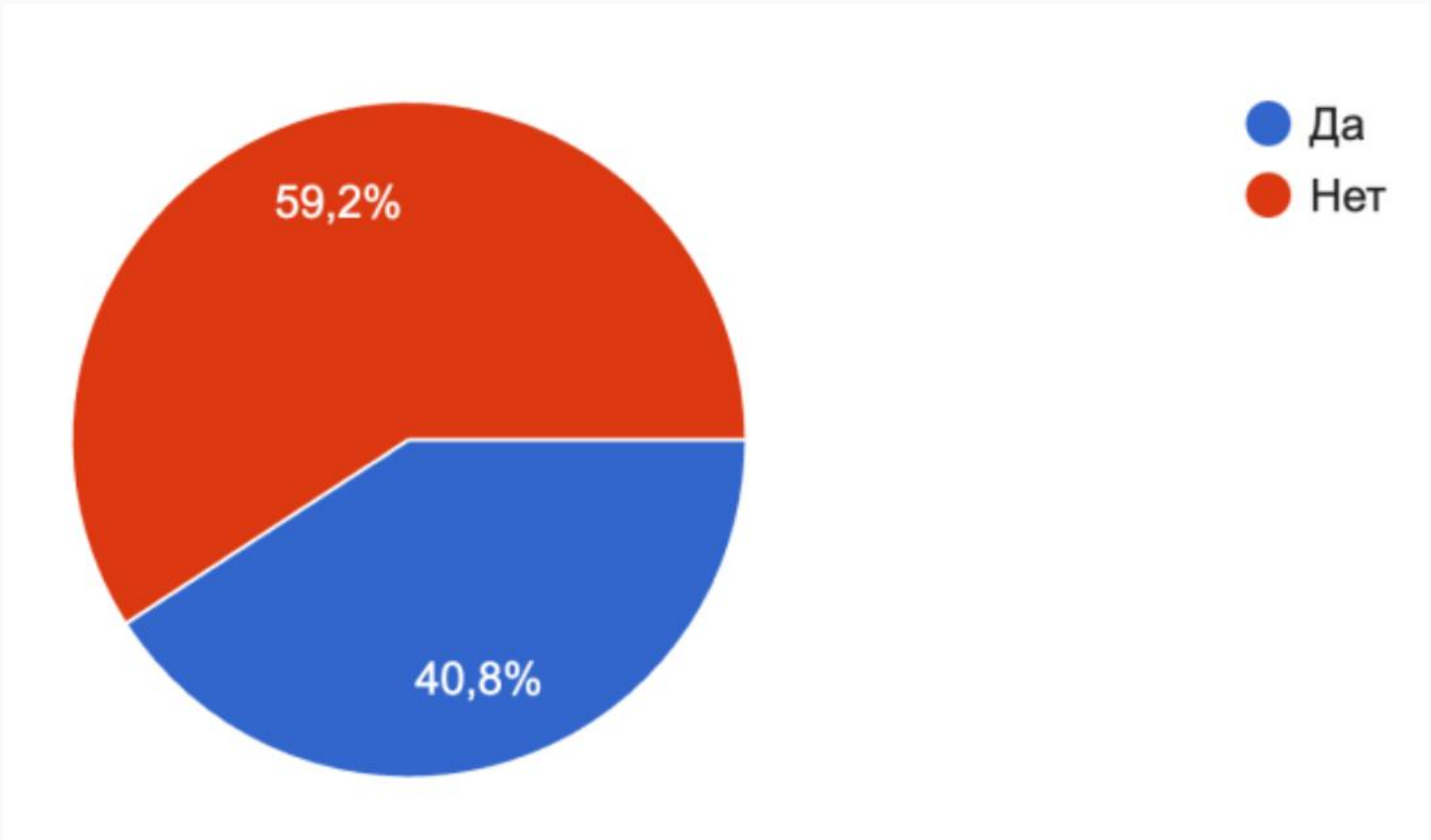
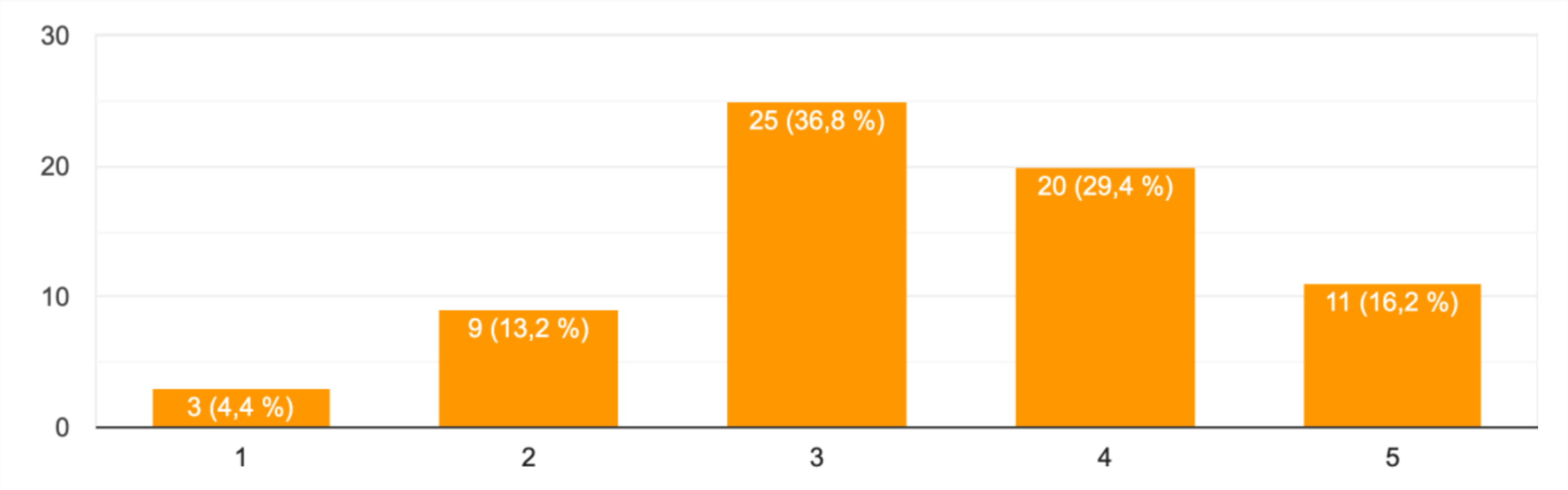


Клиенты вполне довольны качеством и вкусом еды

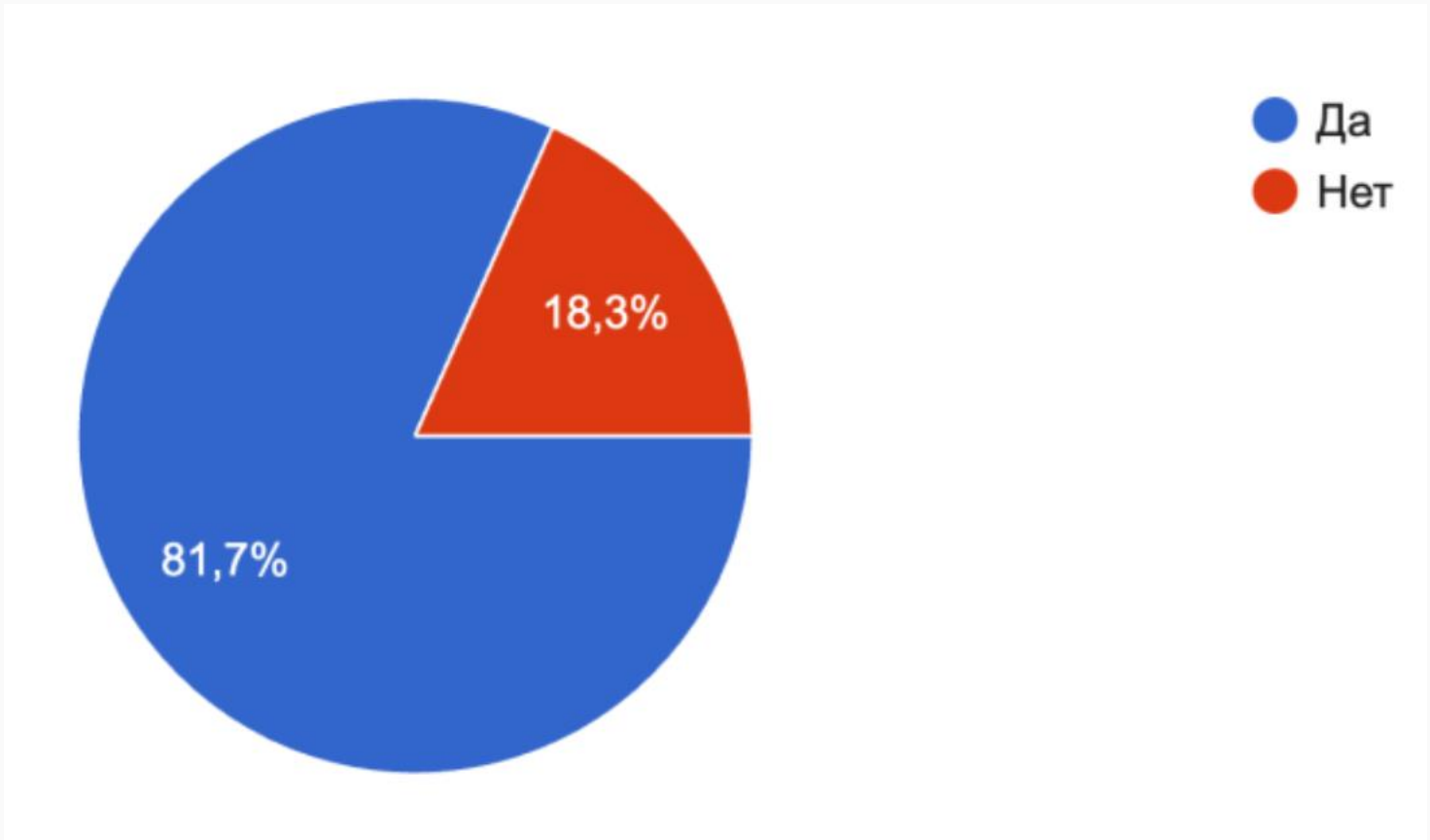


Клиенты довольны скоростью доставки

Насколько вам удобно добираться до филиалов Додо?

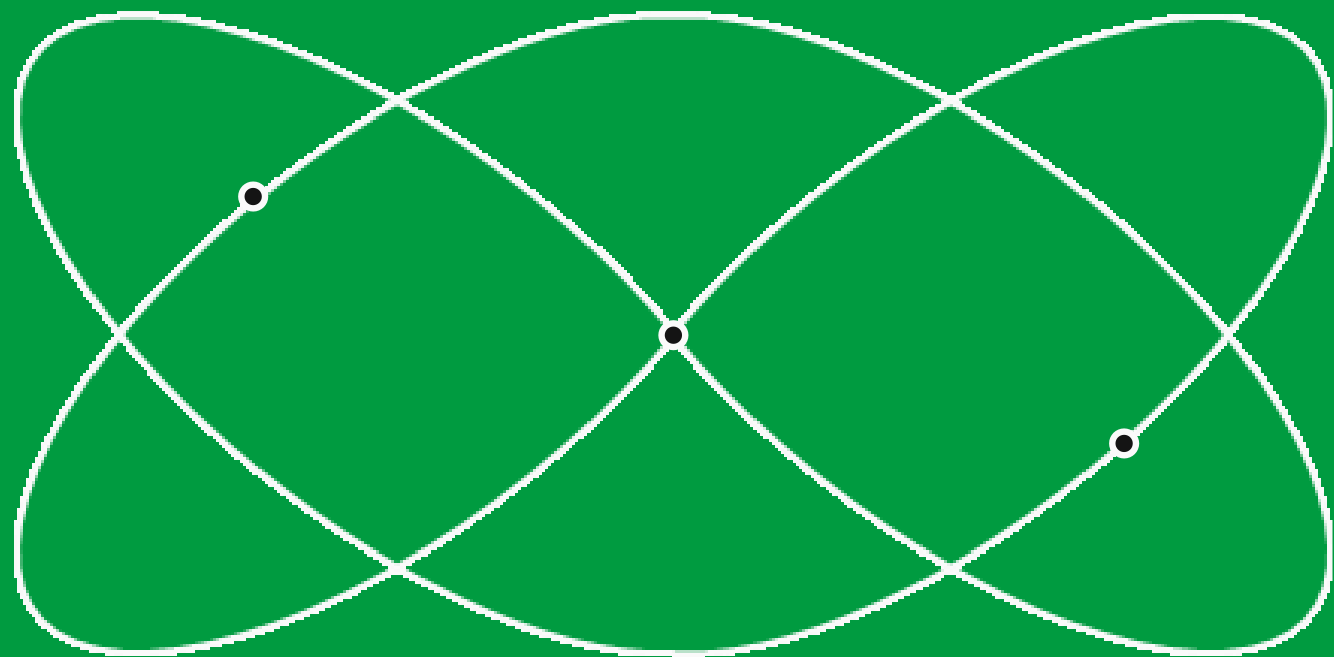


Пошли бы вы на свидание в Додо?



Пользовались ли бы вы кассами самообслуживания в Додо?

Приоритетные области инициатив по улучшению



01

Клиенты Додо
ценят время

Повышение скорости
приготовления заказов

02

Повышение
удобности
расположения точек

У большинства клиентов возникли
проблемы с удобством филиала

03

Развитие сайта и мобильного
приложения, появление касс
самообслуживания

Клиенты часто заказывают еду заранее; хотели
бы заказывать через кассы самообслуживания

04

Повышение репутации и
статуса заведения

Требуется повышение NPS, многие
клиенты не воспринимают Додо всерьёз

Data Dump №3

