

**ДЕЛАЕМ ВСЕ НЕ ТАК
В КАТЕГОРИЙНОМ
МЕНЕДЖМЕНТЕ**



КАТЕГОРИЙНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

В СЕТИ ВКУСВИЛЛ

В сети
магазинов
ВкусВилл

Продакт-менеджер
категории

Технологи
категории

КТО ТАКИЕ ПРОДАКТЫ?

ЧЕМ ВСЕ ВРЕМЯ ЗАНЯТЫ?



ДЕГУСТАЦИИ

- Планового ассортимента
- Текущего ассортимента
- Новинок
- По жалобам
- По рейтингам



АНАЛИЗ

- Продаж и списаний новинок и проверка их качества при заходе в магазин
- Продаж всего ассортимента
- Списаний
- Маржи-частоты, перераспределение долей

РАБОТА С ЖАЛОБАМИ

- Мониторинг цен
- Отчеты. Отчеты. Отчеты
- И еще немного отчетов



ВСТРЕЧИ

- Встречи с поставщиками
- Коммуникации с другими отделами
- Создание новых, доработка старых отчетов
- Доработки в 1С
- Проектная работа
- Встречи... Встречи... Встречи

ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ПРОДАКТА

АНАЛИТИКА ОТЧЕТА «ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЙ ОТЧЕТ ПО ПРОБЛЕМНЫМ ЗАДВОЕНИЯМ»

Отчёт по проблемным задвоениям показывает те позиции, по которым наблюдается разница рейтингов, показывает поставщика, с которым нужно доработать либо продукт, либо условия и технологию производства

Позиция	Позиция с лучшим рейтингом	ТОВ	Поставщик	Оценка	Разница рейтингов	Количество обращений	СтатусАктХар
1	Вареники с картофелем и грибами	Вареники с картофелем и грибами	Волгоградоблпродукт ООО	4,8	0	389	Активная
2	Вареники с картофелем и грибами	Вареники с картофелем и грибами	Бородкин Николай Васильевич ИП	4,5	0,3	360	Активная

ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ПРОДАКТА

ОТКУДА У НАС ВДОХНОВЕНИЕ?



Требования рынка
(постоянный мониторинг трендов)

Предложения наших покупателей

Предложения наших поставщиков

Наши сумасшедшие идеи



ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ПРОДАКТА

РАБОТА С ТЕХНОЛОГОМ И ПРОДУКТОМ



Чтобы продукт оказался на полке, ему надо:



БЫТЬ ВКУСНЫМ

Дегустации проходят ежедневно по несколько раз. За день можем продегустировать торт, рыбу, вок с уткой и все запить томатным соком.



С ЧИСТЫМ И ПРОСТЫМ СОСТАВОМ

Все продукты **без пищевых добавок, консервантов, красителей** и т.д.



ПО АДЕКВАТНОЙ ЗАКУПОЧНОЙ ЦЕНЕ

Продукты должны быть **доступными** для наших покупателей и быть **конкурентоспособными** на рынке по розничной цене.

Наши постоянные помощники:

- Справочник по разрешённым добавкам
- Путеводитель по пищевым веществам

ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ПРОДАКТА

РАБОТА С ТЕХНОЛОГОМ И ПРОДУКТОМ

ВкусВилл

Если продукт прошел проверку на прочность, то....



даём ему **ИМЯ**



определяем **фишки** и место **выкладки**



передаем его в руки
отдела маркировки и дизайна



ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ПРОДАКТА

ФИНАЛЬНЫЙ ЭТАП



ФИНАЛЬНАЯ
ДЕГУСТАЦИЯ



ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ



ОТСЛЕЖИВАНИЕ ЗАПУСКА
ПРОДУКТА

ВАЖНО! Первый месяц продукт не выводится. Продакты постоянно мониторят отзывы покупателей, продажи, выручку для финального решения по продукту.

ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ПРОДАКТА

ВЫВОД ИЗ АССОРТИМЕНТА

- Низкие продажи. Высокие потери.
- Систематические включения.
- Жалобы на качество и вкус.
- Низкий рейтинг.
- Ротация ассортимента.



ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ПРОДАКТА

НАШИ ОБЕЩАНИЯ



ПОКУПАТЕЛЬ

- 1. ВКУС.** Все продукты наиболее вкусные из всех возможных вариантов.
- 2. СОСТАВ.** Вся продукция натуральная, а состав всех ингредиентов указан на этикетках.
- 3. НОВИНКИ.** 50 новых востребованных покупателям продуктов в ассортименте каждый месяц.



ТЕХНОЛОГ

- 1. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ.** В день дегустации информация по вкусу и необходимой доработке, а в течение недели после предоставления всей информации о продукте – решение о заводе.
- 2. СРОК НОВИНКИ.** В течение месяца новый товар не выводится, кроме случая остановки поставок для доработки продукта.
- 3. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ.** Вся необходимая информация для разработки продуктов: вид товара, закупочную цену, фасовку, упаковку, концептуальные требования к этой категории - есть в техническом задании по категории.

И еще раз! Кто мы такие

Технолог категории

- Создает продукт совместно с продактом и поставщиком
- Следит за качеством продукции
- Отрабатывает обратную связь с поставщиком
- Контролирует заказы и поставки
- Отрабатывает с продактом новые товары и по обратной связи

и ест...

тоже...

...много ест

Продакт-менеджер категории

- Придумывает и в целом видит весь ассортимент категории
- Анализирует продажи ассортимента
- Проводит стимулирующие мероприятия
- Следит за обратной связью
- Отрабатывает ее вместе с технологом

**ИНСТРУМЕНТЫ В
РАБОТЕ НАД
АССОРТИМЕНТОМ**



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

В РАБОТЕ С АССОРТИМЕНТОМ



89 254 ЗВОНКОВ ОТ ПОКУПАТЕЛЕЙ



190 057 СООБЩЕНИЯ В ПРИЛОЖЕНИИ



5 000 ПИСЕМ НА ПОЧТЕ



25 421 СООБЩЕНИЙ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



12 561 СООБЩЕНИЙ НА САЙТЕ



250 СОТРУДНИКОВ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Включение
2. Продукт испорчен раньше срока
3. Продукт изменился
4. Вкус не нравится
5. Благодарность за продукт
6. Состав и производство
7. Этикетка и упаковка
8. Наличие и свежесть
9. Ассортимент и цены
10. Прочие обращения
11. Оценки в боте

Здравствуйте. Сделайте, пожалуйста, лепешку с зеленью без кинзы и со шпинатом. Лепешка вкусная. Спасибо.

Здорово! Только йогурта в продаже нет. Известно когда появится?

Ветчина оказалась очень сильно пересоленной. Спасло только обжаривание с овощной смесью

Безумно вкусные батончики! Даю дочке в школу. Спасибо!

Хороший магазин и приятные девочки.

Зоны ответственности по обращениям

Технологи

84%

- Продукт испорчен раньше срока
- Продукт изменился
- Включения
- Упаковка

• Благодарности

Продукты

16%

- Вкус не нравится
- Состав
- Оценки в боте
- Ассортимент и цены

РЕЙТИНГ ПРОДУКТА



186 Р/шт

Медовик Традиционный

200 г

★ 4.8

Оставить отзыв



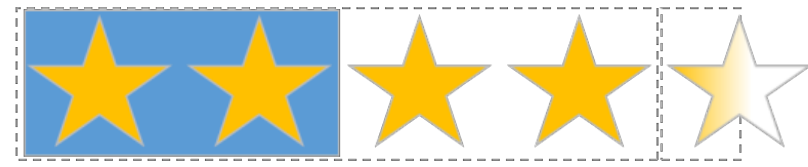
144 Р/шт

Блины с черной смородиной и малиной

210 г

★ 4.6

Оставить отзыв



АВТОВЫВОД
рейтинг ниже 3,9

ОСОБЫЙ КОНТРОЛЬ
рейтинг ниже 4,5

*В расчет рейтинга берутся последние **100** оценок.*



🚀 Если у товара **менее 5 оценок**, то рейтинг по нему не рассчитывается.

🚀 Если покупатель, поставивший оценку, приобретал оцениваемый товар **более 2 раз**, то вес его оценки **увеличивается в 3 раза**.

НАРОДНЫЙ ГУРМАН

ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ СБОРА ОТЗЫВОВ О НОВИНКАХ

КАК ИМЕННО РАБОТАЕТ ДАННЫЙ ИНСТРУМЕНТ?

-  Участники программы лояльности получают в приложении персональное предложение оставить отзыв о конкретном товаре.
Рассылка приходит только тем, кто купил продукт из акции.
-  Если отзыв информативен и содержит фотографии продукта, его стоимость возвращается бонусами на карту «Давайте дружить».



НАРОДНЫЙ ГУРМАН

ПРИМЕР

ВкусВилл
Интернет-магазин

Поиск по товарам, рецептам и статьям

Заказать продукты
Доставка или самовывоз

0 ₽

И избранное

Войти

Каталог

Акции

Сладости, десерты, мороженое

Кулинария

Выбор вегана

ВкусВиллАйс

Магазины

Меню

Главная / Каталог / Мясная гастрономия / Мясные деликатесы / Яйца перепелиные копченые «Молодецкие»

Яйца перепелиные копченые «Молодецкие»

159 ₽ / шт

★ 4.7 3 отзыва

Новинка

В корзину

+ В список

В избранное

Сегодня купили новый продукт - яйца перепелиные "Молодецкие". Продукт очень понравился подходит и для салата, и сам по себе очень вкусный! Спасибо, ВкусВилл!!!

Ольга **** 1010

Все отзывы

165,8	12	13	0,2
ккал	Белки (г)	Жиры (г)	Углеводы (г)

Пищевая ценность на 100 грамм

Состав: яйца перепелиные пищевые, соль йодированная (соль пищевая, йодат калия), сахар, куркума, чеснок сушёный, горчиный порошок.

Информация на этикетке может незначительно отличаться

Описание: О своем продукте мы всегда напишем вкусно. А вот покупателей не обманешь. Поэтому здесь представлены реальные отзывы от реальных покупателей из рубрики "Народный гурман"



Продукт зашел
успешно

НАРОДНЫЙ ГУРМАН

ПРИМЕР

Спасибо, что хвалите и ругаете

Отзывы из Народного Гурмана [Комментарии](#)

Ольга **** 1010

Сегодня купили новый продукт - яйца перепелиные "Молодецкие". Продукт очень понравился подходит и для салата, и сам по себе очень вкусный! Спасибо, ВкусВилл!!!

Алина **** 0029

Неожиданный и приятный, в меру солёный, яркий вкус копчения. Понравился всей семье, ребёнок (2 года) ел за обе щеки. Рекомендую.

Алеся **** 9605

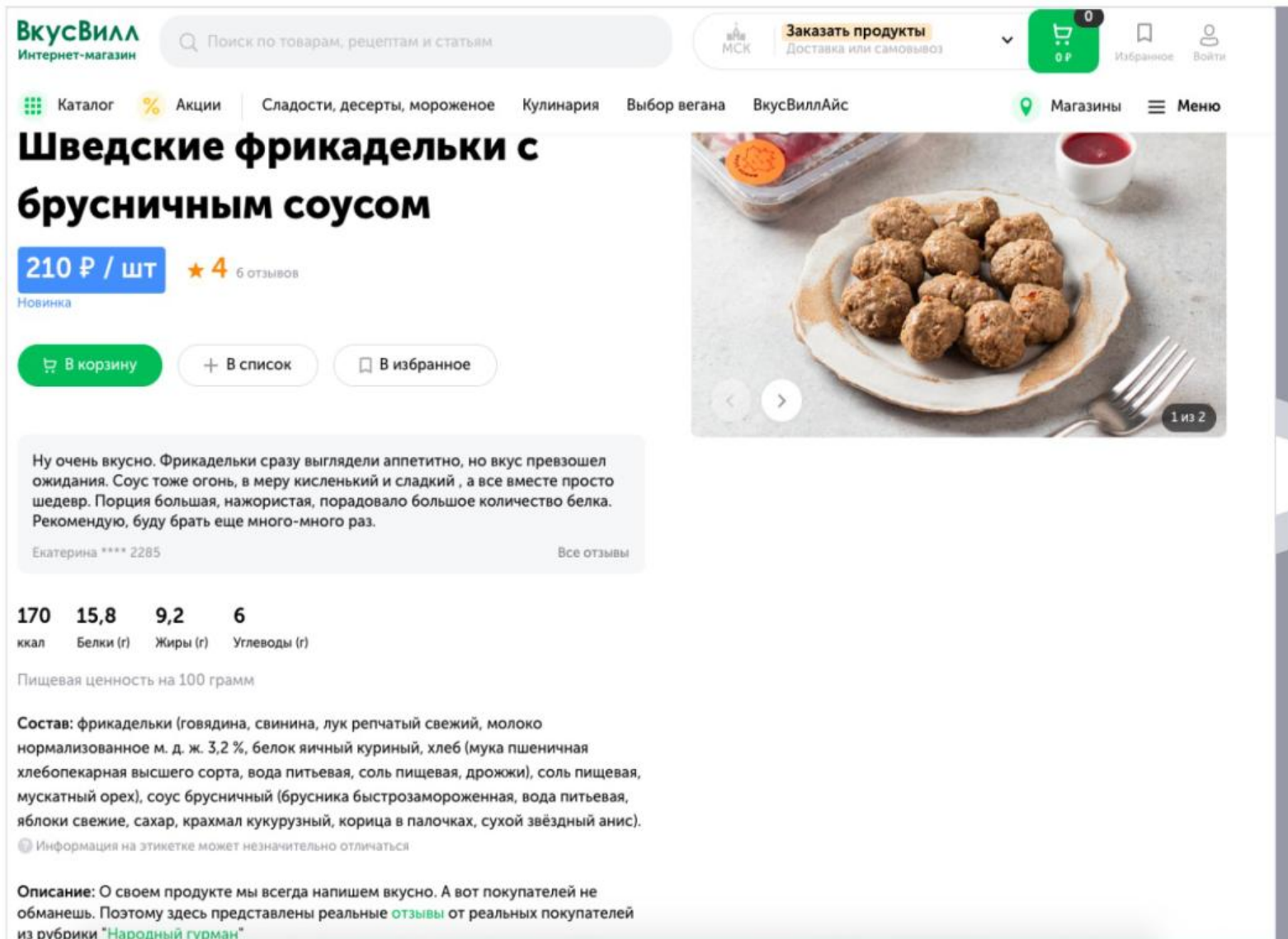
Во-первых, ооочень вкусно! Во-вторых, не буду расписывать весь вкусовой букет продукта, скажу лишь, что это очень близко по вкусу к копченым сырам. Но со вкусом варёного яйца. В-третьих, когда я смотрела фильм Джентельмены, там к пиву заказывали маринованные яйца. Попробовав эти, я сейчас понимаю, что это крутая закуска к пиву.



Продукт зашел
успешно

НАРОДНЫЙ ГУРМАН

ПРИМЕР



ВкусВилл
Интернет-магазин

Поиск по товарам, рецептам и статьям

Заказать продукты
Доставка или самовывоз

0 ₽

Избранное Войти

Каталог Акции Сладости, десерты, мороженое Кулинария Выбор вегана ВкусВиллАйс Магазины Меню

Шведские фрикадельки с брусничным соусом

210 ₽ / шт ★ 4 6 отзывов

Новинка

В корзину + В список В избранное

Ну очень вкусно. Фрикадельки сразу выглядели аппетитно, но вкус превзошел ожидания. Соус тоже огонь, в меру кисленький и сладкий, а все вместе просто шедевр. Порция большая, нажористая, порадовало большое количество белка. Рекомендую, буду брать еще много-много раз.

Екатерина **** 2285 Все отзывы

170 ккал 15,8 Белки (г) 9,2 Жиры (г) 6 Углеводы (г)

Пищевая ценность на 100 грамм

Состав: фрикадельки (говядина, свинина, лук репчатый свежий, молоко нормализованное м. д. ж. 3,2 %, белок яичный куриный, хлеб (мука пшеничная хлебопекарная высшего сорта, вода питьевая, соль пищевая, дрожжи), соль пищевая, мускатный орех), соус брусничный (брусника быстрозамороженная, вода питьевая, яблоки свежие, сахар, крахмал кукурузный, корица в палочках, сухой звездный анис).

Информация на этикетке может незначительно отличаться

Описание: О своем продукте мы всегда напишем вкусно. А вот покупателей не обманешь. Поэтому здесь представлены реальные отзывы от реальных покупателей из рубрики "Народный гурман"



Продукт отправлен
на доработку

Спасибо, что хвалите и ругаете

Отзывы из Народного Гурмана [Комментарии](#)

Екатерина **** 2285

Ну очень вкусно. Фрикадельки сразу выглядели аппетитно, но вкус превзошел ожидания. Соус тоже огонь, в меру кисленький и сладкий, а все вместе просто шедевр. Порция большая, нажористая, порадовало большое количество белка. Рекомендую, буду брать еще много-много раз.

СЕРГЕЙ **** 1016

Фрикадельки вкусные. Соус слишком жидкий, должен быть более густой.

Татьяна Николаевна **** 5560

Надеюсь, что в Швеции (если эти фрикадельки как-то связаны с этой страной) не перекручивают в фарш пленки, хрящи и тому подобное, что сделали производители этих фрикаделек. Соус не могу оценить, не открывала.

ЮЛИЯ **** 4235

Оценила бы на 4: вкус нормальный, но фарш жестковатый и неоднородный. Соус вкусный, но жидковат. Порция немаленькая: хватило на два раза.

ОЛЬГА **** 4571

Фрикадельки вкусные. Брала сыну- ему понравились. Соус тоже очень вкусный, но жидковат. Обычно брусничный соус более густой!



**Продукт отправлен
на доработку**

На мой взгляд, самое важное в моей работе - это слушать и слышать своего покупателя.

Быть готовым меняться ради него, идти маленькими шажками вперед, изо дня в день дорабатывая и совершенствуя продукт и главное любить то, чем ты занимаешься.

Спасибо!

«**Делаю полезно вкусным и наоборот**»

