



МегаФон открыл первый Experience store

МегаФон открыл первый Experience store с фокусом на цифровой опыт клиентов в торговом центре «Метрополис» в столице России. Это очередной шаг в модернизации розничной сети компании. До конца этого года МегаФон обновит 100 салонов в разных регионах России, в том числе в Тюменской области.

Experience store – новый формат салонов продаж. Площадь магазина в четыре раза больше традиционных салонов связи МегаФона. Смартфоны и планшеты, включая новые модели iPhone, представлены на открытых витринах – покупатели могут без участия консультанта выбрать модель, которая им подходит. Для этого в торговом зале установлены планшеты с программой-помощником. Магазин оснащен интерактивными ценниками. Оплатить покупки можно на кассах самообслуживания.

Experience store состоит из пяти тематических зон, посвященных смартфонам, технологиям «умного» дома, ТВ и геймингу, путешествиям и здоровому образу жизни, а также увлечениям детей. В магазине можно протестировать VR-очки, X-box, МегаФон ТВ, самостоятельно настроить гаджеты «умного» дома, получить консультацию о b2b-продуктах и подключить их. Организовано несколько зон брендов: Samsung, Apple, Huawei, Xiaomi, Honor, где представлены не только популярные смартфоны, но и взрослые и детские часы, фитнес-трекеры и другие товары.

Открытие Experience store – новый этап в реализации стратегии компании по модернизации розничной сети. Ожидается, что новый формат позволит увеличить количество подключений абонентов втрое, товарооборот увеличится более чем в пять раз, а маржинальность чека – на 5,1 п.п. В отдельных категориях товаров, таких как аксессуары и портативная техника, возможен рост на порядок. В рамках стратегии будет открыто несколько Experience stores. После подведения итогов работы будет принято решение о масштабировании формата по другим городам страны.

«Раньше клиенты часто приходили в магазин, чтобы выбрать новый тариф, сим-карту или настроить телефон. Теперь запрос покупателя гораздо шире: он хочет посмотреть, как работают новые устройства и технологии, протестировать их – и мы даем такую возможность. Новый подход к обслуживанию клиентов позволит увеличить продажи по сравнению со стандартными салонами розницы. И первые недели работы Experience store подтверждают наши прогнозы», – отмечает Влад Вольфсон, коммерческий директор МегаФон.

Модернизация розничной сети МегаФона за счёт внедрения салонов продаж нового поколения с высоким уровнем сервиса и особым подходом к обслуживанию клиентов началась в 2018 году. До конца этого года МегаФон обновит 100 салонов в разных регионах России, в том числе на Урале, в следующем – еще 300 магазинов. Новый подход к ассортименту и к обслуживанию

клиентов оказался востребованным: среднее число клиентов за третий квартал этого года в обновлённых салонах выросло на 20%, средняя дневная выручка на один такой салон увеличилась на 30-40%, а средний чек – на 8 п.п. Скорость обслуживания увеличилась в два раза.