

CUSTOMER CONTACTS WEEK
Октябрь 2024

O'STIN

ТРАНСФОРМАЦИЯ В РАБОТЕ С UGC: ВНЕДРЕНИЕ НОВОГО TONE OF VOICE

ЕКАТЕРИНА ЛАЗАРЕВСКАЯ
Руководитель операционного центра

ИПАТОВА ВИКТОРИЯ
Руководитель группы контроля качества

O'STIN FUNDAY FACECODE

O'STIN

FUN DAY

FACE CODE

21 год на рынке

600+ магазинов



Россия, Армения, Киргизия, Белорусь, Казахстан

O'STIN



Лауреат в номинации
«**Лучший Контактный центр (до 100 мест)**»

2 место в рейтинге чат-ботов
ритейлов вне групп и сегментов (NAUMEN)

O'STIN – единственный монобрендовый
магазин, вошедший в **ТОП- 10 компаний по**
логистике в e-commerce (PIM.Index)

Финалисты премии «Большой Оборот -
2024» в номинации «**Клиентский сервис**»



UGC КОНТЕНТ В FASHION

› USER GENERATED CONTENT ‹



UGC - САМАЯ БОЛЬШАЯ ДОЛЯ ВХОДЯЩИХ ОБРАЩЕНИЙ

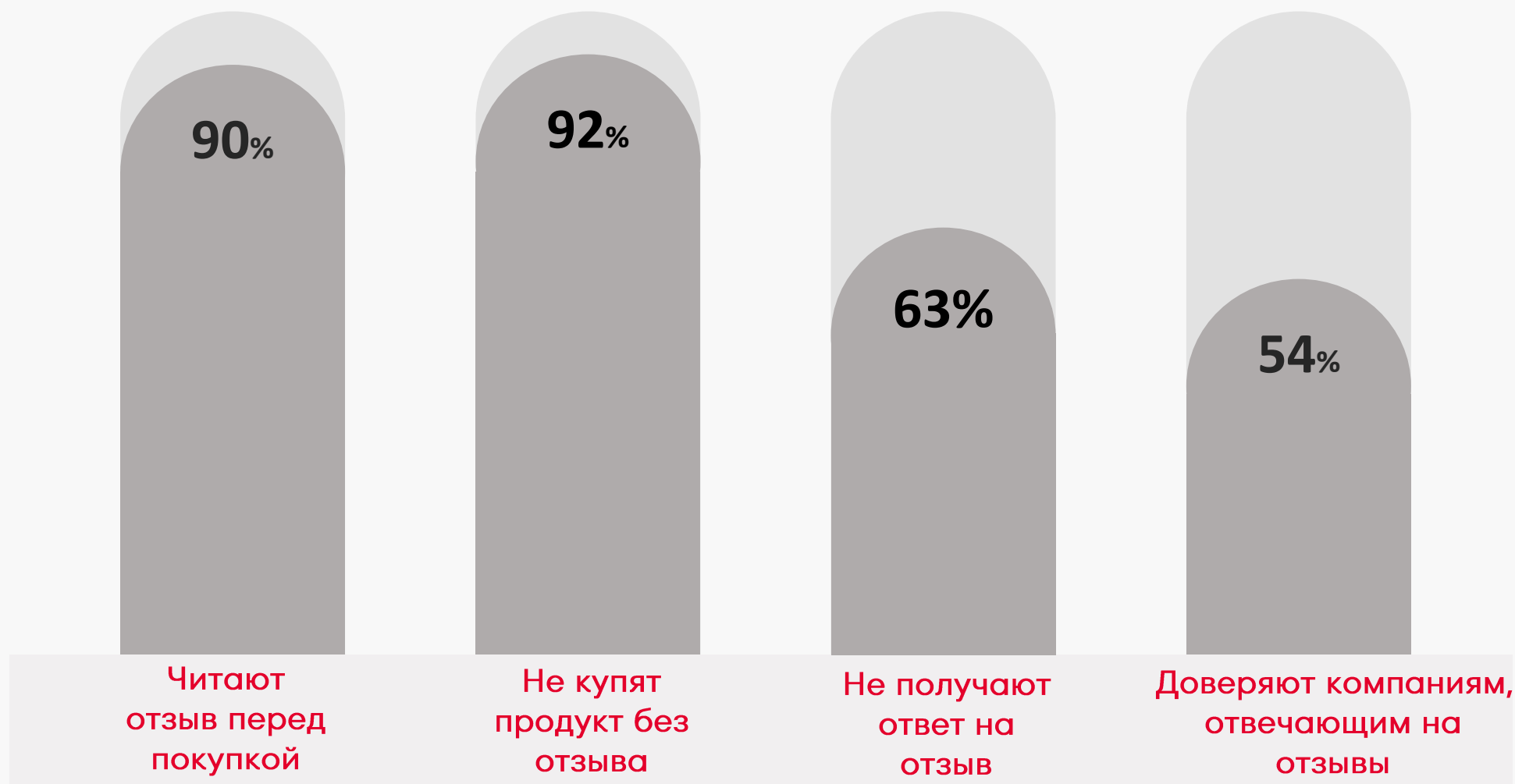


UGC ПОМОГАЕТ

- Повышать лояльность к бренду и формировать сообщество
- Повышать доверие аудитории
- Экономить маркетинговый бюджет
 - Узнавать мнение пользователей о продукте

- Улучшать SEO-показатели
- Увеличивать конверсии и продажи
- Выявлять ожидания клиентов и точки роста
- Улучшать предложение

КЛЮЧЕВАЯ СТАТИСТИКА



НОВАЯ СТРАТЕГИЯ

- Привлечение более молодой аудитории
- Премиальные коллекции
- Товар на первом месте
- Коллекции только онлайн
- Расширение способ получения и видов оплаты
- Минимализм в интерьере
- «Тихая» мода

ОБНОВЛЕНИЕ ВИЗУАЛЬНОГО МЕРЧЕНДАЙЗИНГА



КОЛЛАБОРАЦИИ И ВЫХОД В МЕДИА

Медиа-день



O'STIN на BRICS+ Fashion Summit



Коллаборация с сетью кофеен



КОЛЛАБОРАЦИИ И ВЫХОД В МЕДИА

Совместный круиз
O'STIN и Woman.ru



Поход в театр в
честь ДР компании

O'STIN на вручении
премии Собака.ru



O'STIN

ИСТОРИЯ ОДНОЙ ЮБКИ

Ну такая себе, маломерит, сильно прозрачная, надо брать на пару размеров больше, цена завышена, своими руками можно такую сделать

Все размеры **указаны неоднократно**. Перед заказом нужно ознакомиться с карточкой и отзывами. А то, что юбка **ПРОЗРАЧНАЯ СЕТКА** указано в названии. К сожалению, своими руками такую вещь **вы не сошьете**, это трикотаж и он идет стрелками без специальной обработки. Мы долго разрабатывали эту модель, где учли все нюансы, чтобы вам понравиться, но, к сожалению, **«всем мил не будешь»**

Вроде бы угадала с размером, на талию села, но в низу слишком узкая, ходить неудобно. Ткань классная, умеренно прозрачная. Была бы пошире, оставила.

Спасибо за интерес к нашей юбке, но в своей оценке **вы уж сильно критичны**. Мы **часто пишем**, что юбка бОльшего размера имеет широкий подол. **Читайте внимательно** перед заказом, ведь каждый неправильно сделанный вами выбор **для продавца является дополнительным расходом**. Есть много прозрачных юбок с широкими подолами, наша модель этим и отличается. Наша миссия – **выделяться на фоне других**.

АНТИ-КЕЙСЫ

Грубый отказ

Пришел не тот товар, можно его поменять без упаковки?

Нет, нельзя, только в полной комплектации, товар не приходит без упаковки. Ждем вас за покупками!

Грубый отказ

Проходил в очках месяц и болтик из крепления отвалился, где можно приобрести такой на замену?

Болтики не продаём. Ждем вас за новыми покупками!

Сами виноваты

Сидит хорошо, но через неделю появились катышки, не рекомендую!

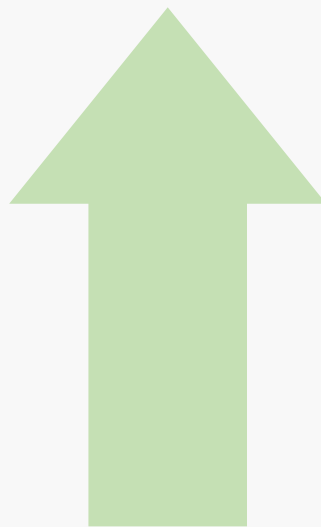
Катышки – результат неправильного ухода, рекомендуем стирать с изнаночной стороны, а катышки можно убрать специальной машинкой.

Вы не правы...

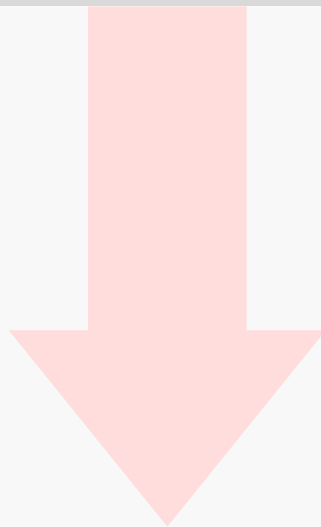
Заказывала дымчато-серые очки, пришли черно-коричневые, что за дела?

Эта модель у нас только черно-коричневая. Возможно вы сами ошиблись в выборе. Ждем вас за новыми покупками, добавляйте нас в избранное!

ДО | ПОСЛЕ



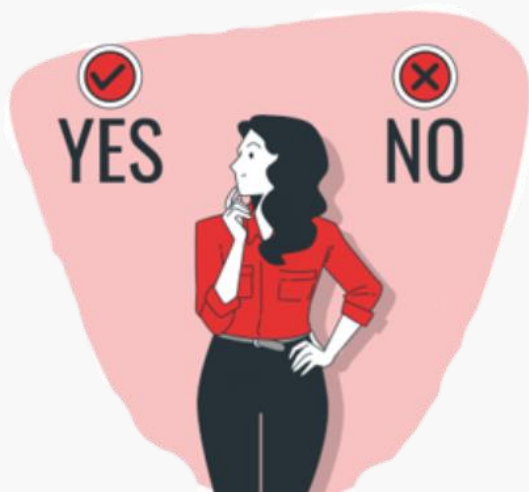
- Единая политика
- Однозначные правила модерации
- Ответы на 100% отзывов
- Индивидуальные ответы



- Отсутствие единой политики
- Субъективная модерация
- Нет ответов на положительные
- Шаблонные ответы

ЦЕЛЬ МОДЕРАЦИИ

- ~~Убрать неудобную для бренда информацию~~
- ~~Приукрасить отзыв~~
- ~~Изменить формат подачи~~
- Правдиво рассказать об опыте использования продукции бренда клиентами, которые уже купили
- Сохранить посыл клиента, индивидуальность
- Упростить восприятие информации



СОХРАНЯЕМ

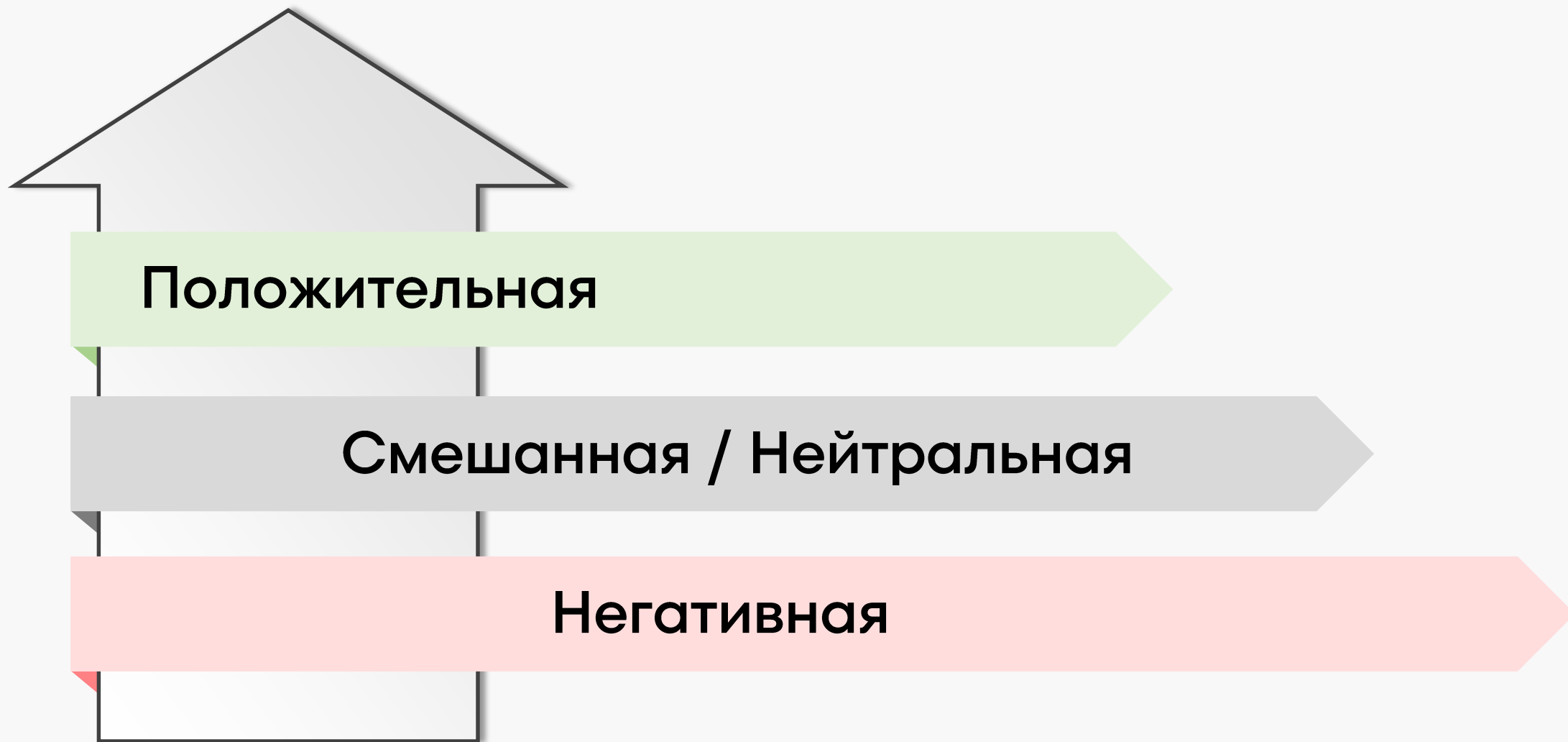
- Отзыв о товаре вне зависимости от тональности
- Отзывы без совершения покупки, если клиент контактировал с товаром
- Разговорные слова, сленг
- Упоминания конкурентов в нашу пользу

УДАЛЯЕМ

- Информацию, которая не относится к товару
- Грубые ошибки, опечатки, которые затрудняют восприятие
- Оскорбления в адрес других клиентов
- Неприемлемый фотоконтент
- Упоминания брендов конкурентов

Свитер, конечно симпатичный, но какой взрослый человек его наденет? Рисунок с оленями, видимо, для таких же оленей.

СОВПАДЕНИЕ ТОНАЛЬНОСТИ



ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Соглашаемся с содержанием отзыва или какой-то его частью

*Пошит пиджак качественно,
пуговицы поменяю на белые или
светло-серые, эти простоваты*

*Рады, что вам понравился пошив
этого пиджака, и вы смогли
подобрать подходящие к нему
пуговицы*



РЕАКЦИЯ

Объяснение ситуации или свойства товара, исходя из конкретного случая

Тон в реальности чуть светлее, чем на фото. Ярче выглядит при искусственном освещении.

Мы стараемся максимально близко к реальности передать цвет изделия и будем очень рады вашей фотографии в этой модели. Это поможет остальным покупателям сделать выбор.

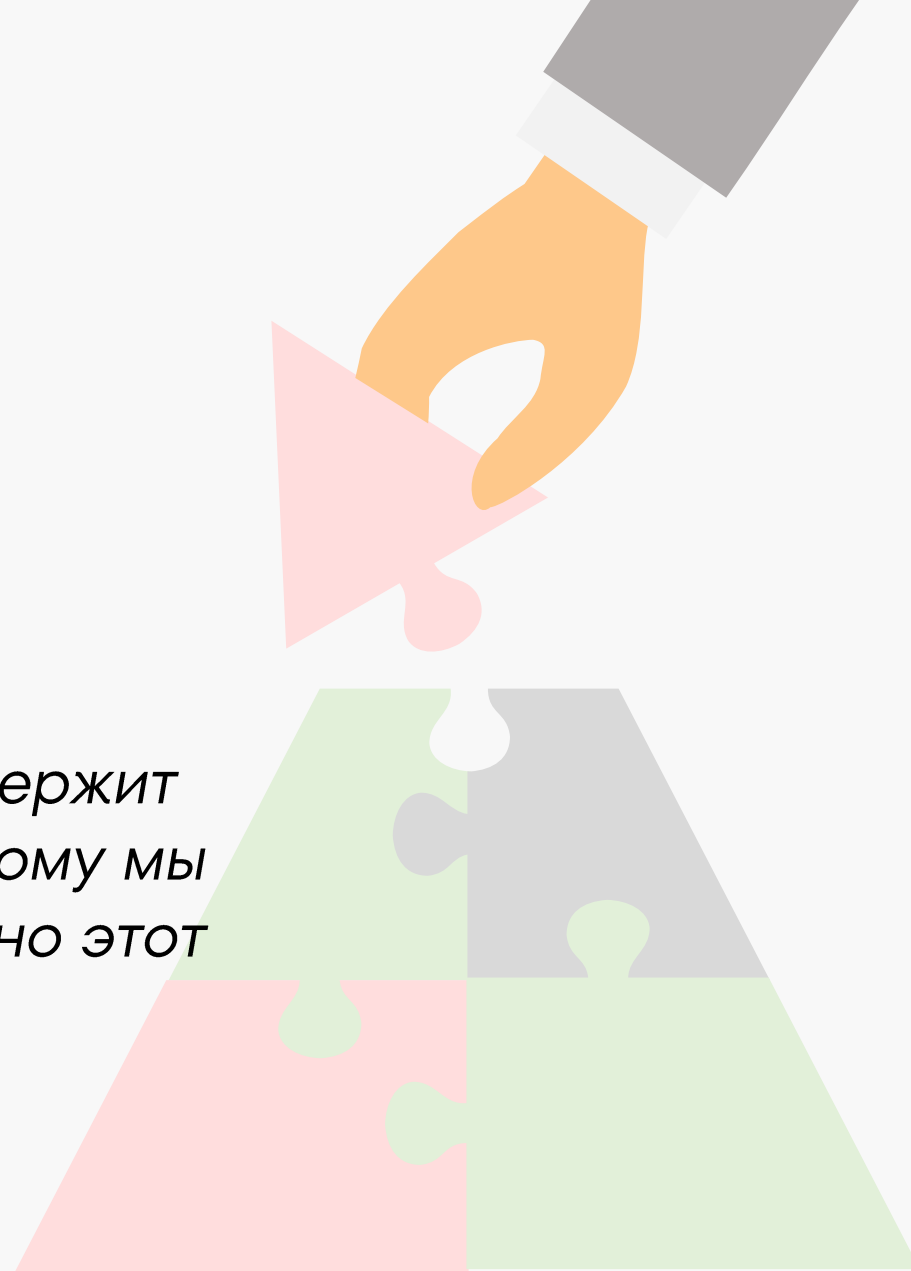


РЕФРЕЙМИНГ

Перевод недостатка в преимущество

*Ткань на подкладке
жарковата (полиэстр)*

Синтетическая ткань лучше держит форму и проста в уходе, поэтому мы выбрали для подкладки именно этот материал



РЕКОМЕНДАЦИЯ

Совет или предложение, решающее проблемы

Сильно мнется. Хотелось бы для такого стиля более плотный хлопок

Для уменьшения сминаемости хлопка рекомендуется применение смягчающих средств во время стирки

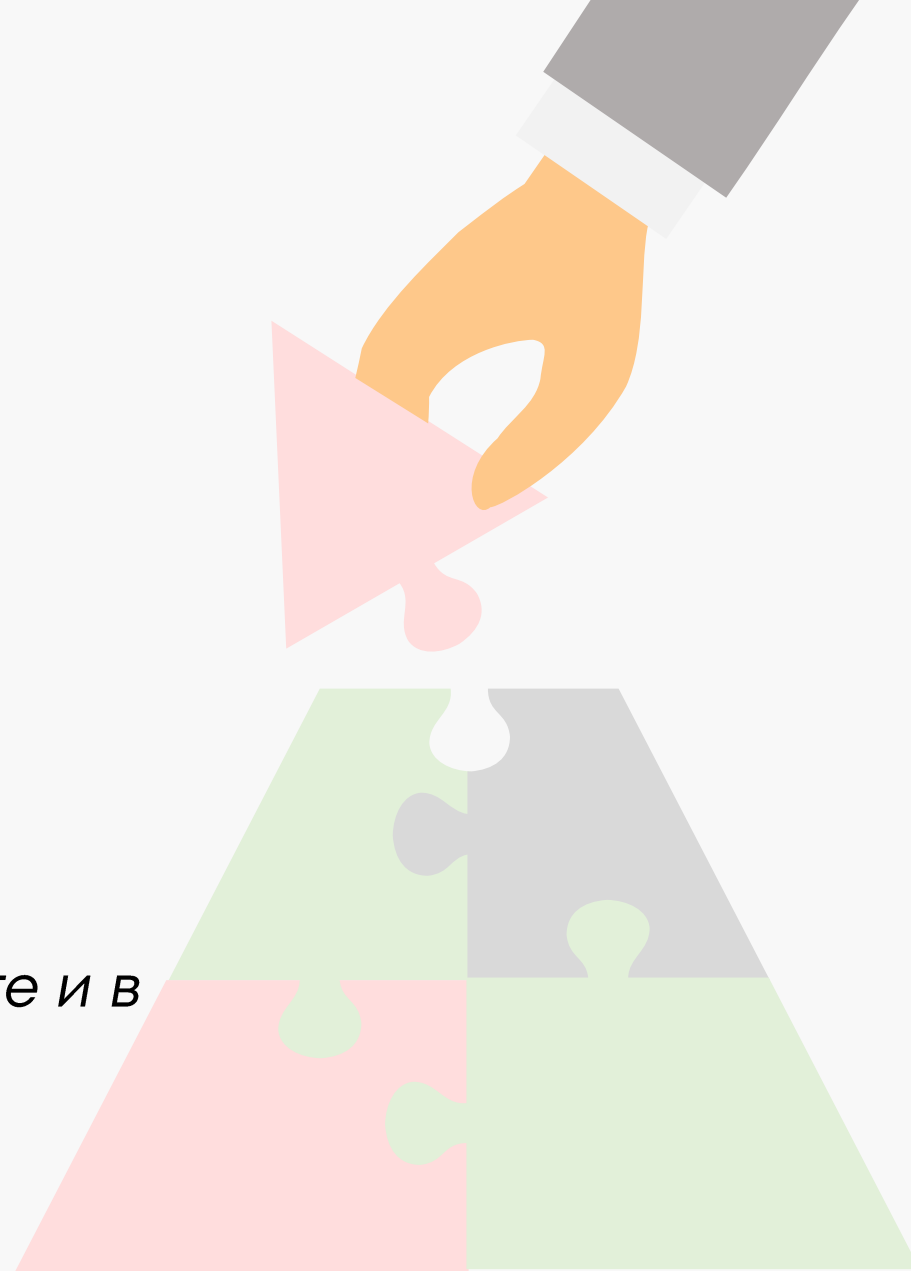


БЛАГОДАРНОСТЬ

*Спасибо за подробный отзыв о
качестве нашей футболки!
Благодарим за обратную связь!*

ЗАВЕРШЕНИЕ ОТВЕТА

*Ждём вас снова на нашем сайте и в
мобильном приложении!
Желаем приятных покупок!*



ЧТО ЕЩЕ?

Субъективный – Объективный

Кейсы (Отзыв – Ответ)

Соответствие объему отзыва

Подготовка к новым кейсам

РАБОТА СО СМЫСЛОМ



Информирование на
корпоративном портале
от топ-менеджмента

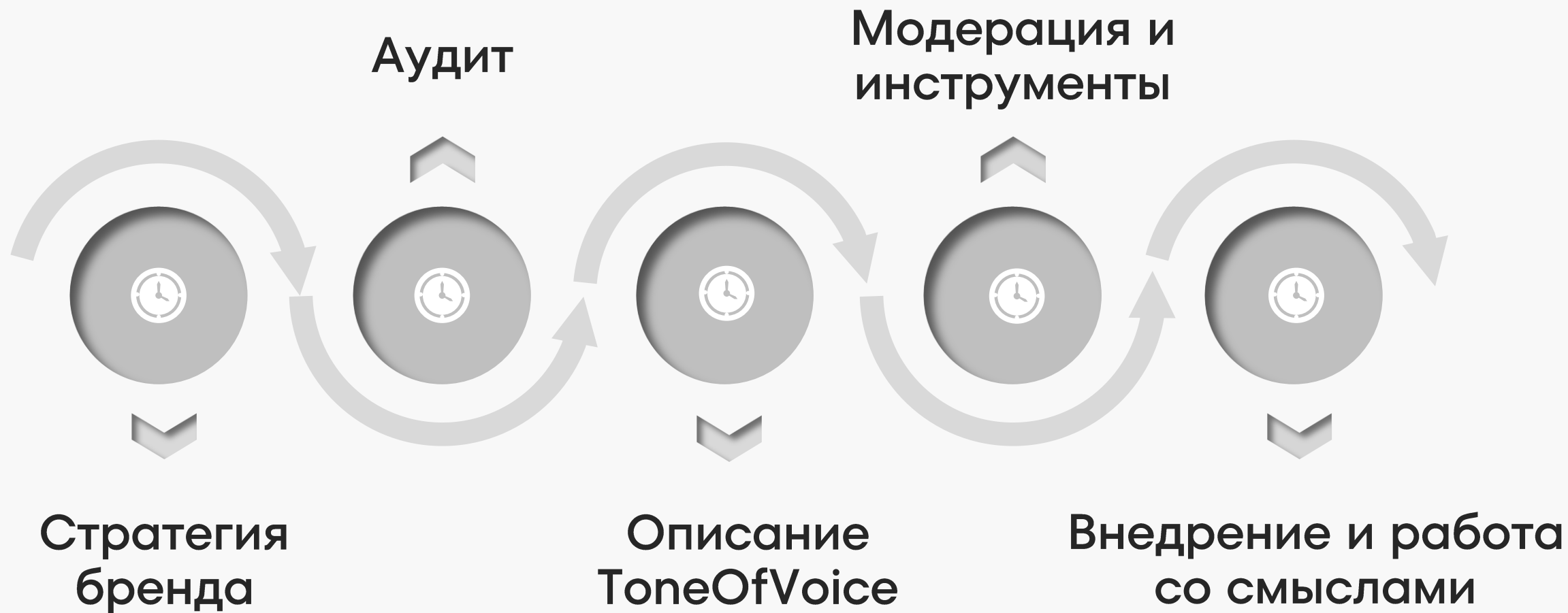
Раскрыть суть
почему мы делаем
именно так

Влияние Контактного
центра на реализацию
стратегии

ИНСТРУМЕНТЫ ВНЕДРЕНИЯ



НАШ ПУТЬ



ДО ВСТРЕЧИ

Екатерина Лазаревская
Руководитель КЦ



Ипатова Виктория
Руководитель контроля качества

