

— food tech — ТЕХНОЛОГИИ

перспективы трансформации
культуры потребления

24 ИЮЛЯ

foodmaster & privatelabel 2020

zakaz.ua

о рынке e-commerce

рост количества пользователей интернета

рост потребительских ожиданий

появление инноваций

что влияет на его развитие?

цифровые
технологии
уже проникли
во многие сферы:

производство

упаковки

контроль качества

сервисы

доставка еды

лидер на мировом рынке



Китай или США?

особенности
развития рынка
Foodtech в Европе
и Украине

средний чек в Европе

лишь на 20% выше,
чем в Украине



затраты на обслуживание сервиса
у нас гораздо ниже

как менялась культура покупок?

ранее

- пользователь приобретал только определенные виды продуктов
- небольшие заказы
- низкая частота покупок

сейчас

- широкий спектр товаров (от продуктов до бытовой химии)
- в среднем от 25 позиций
- высокая периодичность (более 2 раз в месяц)

2 модели поведения

срочная потребность



планирование



клиент знает, чего хочет

потребительские ожидания
очень высокие, а значит компания
должна обеспечивать:

удобный инструмент для заказа (сайт и приложение)

своевременную доставку

полноту корзины

качество сборки

быструю связь с клиентом



ЛОЯЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

покупает чаще на 90%

тратит в 2-3 раза больше



как возвращать клиента снова и снова?

персонализировать общение
и стараться максимально
соответствовать его ожиданиям



как нивелировать отрицательные факторы во время пользования услугами?

качественный
контент, который
позволяет осязать
продукт

1

мотивация
линейного
персонала

2

забота о
безопасности

3

ТОЛЬКО

вперед



zakaz.ua

Евгений Нетреба

Коммерческий директор

y.netreba@zakaz.ua