



## Снизили печать бумажных чеков на 62%

В сети магазинов «Макси» запустили новую программу по ускорению перехода на электронные чеки и за неделю сэкономили более 56,5 км чековой ленты.

Рассказываем, в чем суть нового подхода и как удалось получить такой результат.

### На старте

Отказаться от бумажных чеков и вместо этого получать их электронные версии на email мы предложили своим покупателям еще в сентябре прошлого года. В первый же месяц на эту инициативу откликнулись около 5 тысяч пользователей мобильного приложения «Макси», к началу апреля их число достигло 17 тысяч.

Новый экологичный сервис стал полезным трендом:

- содействует ответственному потреблению и использованию ресурсов,
- снижает объем токсичных и не перерабатываемых отходов, которыми является чековая лента,
- сокращает расходы на покупку чековой ленты,
- увеличивает скорость обслуживания на кассе.

Затруднительная ситуация с бумагой на рынке только усилила этот тренд.

### Персональный подход

В апреле мы запустили новый проект по переходу на электронные чеки. У покупателей появилась возможность **отказаться от бумажного чека разово, прямо в режиме покупки**, получив электронный аналог на почту.

Также появились дополнительные способы **перейти на электронные чеки на постоянной основе**. Помимо стандартной возможности отказаться от печати с помощью мобильного приложения «Макси» или на сайте сети, покупатели могут:

- заполнить анкету-согласие на получение электронного чека у кассира,
- ввести адрес для получения электронных чеков на кассе самообслуживания и таким образом тоже отказаться от бумажных чеков.

Переход на электронные чеки стимулируют и активные маркетинговые мероприятия, в том числе специальные промокоды на скидки.

## Результат

В течение недели новую практику тестировали в одном гипермаркете и одном супермаркете в Вологде, а с 20 апреля **масштабировали на всю сеть**. Персональный подход показал хорошие результаты.

– Когда мы запустили новую программу всего на нескольких кассах в двух пилотных РТТ, то увидели, что **в 50% случаев люди отказываются от печати чеков**. На кассах самообслуживания печать бумажных чеков сократилась на 70%. Общее число бумажных чеков в тестируемых магазинах снизилось примерно на 30%, при том что новый подход был внедрен даже не на всех кассах. Таким образом, мы убедились в эффективности решений и распространили их на всю сеть, – рассказала руководитель проекта [Татьяна Павлюк](#).

✓ **В итоге за неделю сеть напечатала на 62% меньше чеков, сэкономив 56 687 метров чековой ленты.**

✓ **Доля покупателей, отказавшихся от бумажных чеков на постоянной основе, увеличилась более чем в 2 раза и составила 40 000 человек.**

✓ **Кроме того, удалось сократить на 19% и объем самого чека, оптимизировав необязательную информацию на нем. Это помогает экономить еще 30 000 м чековой ленты в неделю.**

– Стремясь сохранить клиентоориентированный подход, мы не идем по жесткому сценарию тотального перевода всех покупателей на электронные чеки, тем не менее наш персонифицированный подход работает. Сейчас мы активно мониторим ситуацию, индивидуально рассматриваем все обращения потребителей. Экологичный сервис радует многих, кто стремится бережно относиться к природе, и, конечно, укрепляет их лояльность, – добавляет Татьяна Павлюк.

Эко-инициативы, как правило, тепло встречаются покупателями «Макси». Так, в прошлом году взамен пластиковых пакетов мы запустили свою линейку многоразовых эко-сумок – первый тираж был раскуплен за две недели. Мы продолжим работать над решениями, которые удобны для покупателей, выгодны бизнесу и полезны для окружающей среды.