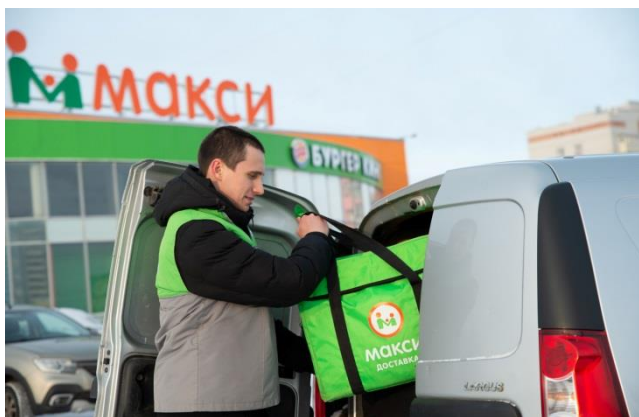


## Как на Северо-Западе развивается доставка продуктов «Макси»

В прошедшем году география сервиса, стартовавшего в Вологде, приросла на 3 города, а количество клиентов увеличилось в 10 раз. Важный фактор успеха — контроль качества обслуживания от сборки заказа до «последней мили» и индивидуальный подход.

Сеть «Макси» запустила доставку продуктов в 2019 году в домашнем регионе — в Вологде, на тот момент это был первый подобный сервис в городе. В 2021 году интернет-магазин «Макси» заработал также в Архангельске, Северодвинске и Череповце.



Это полностью самостоятельный проект компании на базе мобильного приложения «Макси» и сайта maxi-retail.ru. Собирают заказы в действующих гипермаркетах, курьеры сети развозят их в соответствии с интервалом, который выбрали покупатели.

— Мы создали собственную инфраструктуру доставки, чтобы полностью контролировать качество сервиса и настраивать его под потребности покупателей. Нам важно, чтобы сборщик не только быстро и качественно собирал заказ, но и вежливо общался с клиентом, если нужно предложить замену товара. Чтобы курьер не только доставил заказ вовремя, но был тактичным и приветливым.

Постоянно совершенствуем рабочие процессы, выявляем системные обращения и оперативно принимаем меры. Например, по просьбам пользователей ввели утренний слот доставки и начали печь хлеб к 6 утра. Стараемся решать рекламации в пользу клиента. И они это ценят: NPS интернет-магазина держится на стабильно высоком уровне, по итогам 2021 года он составил 86%. Мы составляем серьезную конкуренцию федеральным сервисам доставки, — рассказала управляющая по развитию продаж интернет-магазина «Макси» Елена Галактионова.

Сейчас «Макси» доставляет более 500 заказов в день, средний чек составляет 2300 рублей. Спрос на доставку постоянно растет, поэтому в Вологде уже запущена вторая точка сборки.

В 2021 году доставкой «Макси» воспользовались 20 000 покупателей, это в 10 раз больше, чем в предыдущем. Среди постоянных клиентов интернет-магазина не только обычные покупатели сети, но и рестораны, кафе, предприятия, детские сады. «Макси» ценят за стабильное качество сервиса и готовность подойти к заказу индивидуально.

Одно из направлений дальнейшего развития интернет-магазина «Макси» — ускорение сервиса. Первый шаг уже сделан: изначально 2-часовые интервалы доставки заменили на часовые. Постепенно сервис движется в сторону экспресс-доставки.