

Взаимодействие с покупателями

(продолжение)

Повышение качества кассовой дисциплины

От четкой работы и высокого уровня организации кассового узла зависит качество работы магазина. Чтобы улучшить работу наших касс и сделать процесс покупки быстрым и приятным для покупателей, в 2022 г. мы реализовали ряд проектов.

Рейтинг кассиров

Наши коллеги из Направления по стандартам кассовой дисциплины «Магнита» и региональный менеджер Кавказского округа разработали рейтинг кассиров. Он дает возможность оценить качество и скорость работы сотрудников кассы в магазинах больших форматов. На основании рейтинга мы организовали чемпионаты кассиров в округах, победители которых получили поощрения. Этот проект позволил нам повысить мотивацию кассиров «Магнита» к работе и улучшить качество обслуживания.

Разработка компетенции продавца-кассира

В отчетном году совместно с WordSkills Russia «Магнит» разработал компетенцию продавца-кассира и учредил чемпионат для сотрудников розничных сетей. Мы подготовили все необходимые регламентные документы, а также провели обучение экспертов, которые будут сопровождать все чемпионаты. Уверены, что проект даст нам возможность повысить статус профессии продавца-кассира, развить навыки и укрепить ценности сотрудников розницы.

Чат-бот «Эксперт по кассе»

«Магнит» стремится внедрять новые технологии для улучшения работы с клиентами. В 2022 г. мы разработали чат-бота «Эксперт по кассе». Он помогает нашим сотрудникам найти ответы на вопросы

по кассовым процессам и стандартам и связаться с коллегами из Направления по стандартам кассовой дисциплины, чтобы задать дополнительные вопросы или отправить свои предложения по улучшению процессов.

Витрина с кассовыми метриками

Чтобы быстро отслеживать основные показатели в работе на кассах и вносить корректировки в обучение и адаптацию персонала, мы запустили витрины с кассовыми метриками. Это позволило нам снизить ошибки кассиров и нарушения кассовой дисциплины на 54%.

на **54%** сократилось число ошибок кассиров и нарушений кассовой дисциплины

Защита персональных данных потребителей

GRI 418-1

Для нас критически важен вопрос защиты персональных данных наших покупателей, которые могут использоваться нами в маркетинговых целях. Мы обрабатываем персональные данные, учитывая необходимость обеспечения защиты прав и свобод субъектов персональных данных, в том числе защиты

права на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

Все персональные данные «Магнит» получает от владельцев или их законных представителей. Обработка полученной информации ведется в соответствии с действующим законодательством Российской

Федерации на основании согласия субъекта персональных данных¹. Мы принимаем все необходимые меры по обеспечению конфиденциальности данных. На основании запроса владелец персональных данных или его законный представитель могут получить доступ к своим данным, а также отозвать их.

Ответственные маркетинговые практики

Разрабатывая маркетинговые инициативы, мы осознаем степень воздействия рекламы на общество и ответственно подходим к продвижению достоверной информации. Наши маркетинговые проекты полностью отвечают законодательным нормам, этическим стандартам и добровольно принятым обязательствам.

Наш подход к разработке маркетинговых инициатив

Мы используем только добросовестные методы продвижения и обеспечиваем достоверность и прозрачность информации о безопасности и качестве пищевых и непищевых продуктов, используемой в ходе маркетинговых коммуникаций.

Будучи одним из крупнейших ритейлеров в стране, мы имеем возможность оказывать влияние на привычки широкого круга покупателей. Поэтому мы стремимся продвигать принципы устойчивого развития как через собственные торговые марки,

так и с помощью партнерства с брендами, товары которых реализуются в нашей сети.

«Магнит» улучшает качество жизни покупателей на территории всей страны, продвигая ЗОЖ и корзину здоровых продуктов для сбалансированного питания через свои маркетинговые кампании. Особое внимание мы уделяем контролю за маркетинговыми коммуникациями, связанными с алкогольной и табачной продукцией, четко соблюдая все требования законодательства к рекламе этих товаров.

Система управления маркетинговыми проектами



Ключевые документы

Внутренние документы

- ▶ Политика благотворительной, спонсорской и волонтерской деятельности ПАО «Магнит»
- ▶ Кодекс деловой этики ПАО «Магнит»
- ▶ Положение об информационной политике ПАО «Магнит»
- ▶ Политика в области здоровья и обеспечения качества жизни ПАО «Магнит»
- ▶ Политика по качеству и безопасности пищевых и непищевых продуктов ПАО «Магнит»

Внешние документы

- ▶ Федеральный закон № 38-ФЗ «О рекламе»

Существенные темы

- ▶ Формирование долгосрочных партнерств с участием многих заинтересованных сторон для поддержки достижения целей в области устойчивого развития

Приоритетные ЦУР ООН



¹ За исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ.

Ответственные маркетинговые практики (продолжение)

Партнерские проекты

«Магнит» разрабатывает и реализует экологические, социальные, образовательные и благотворительные проекты в тесном сотрудничестве с крупными производителями продуктов и других товаров. Эти проекты повышают осведомленность покупателей в области устойчивого развития.

Экодом «Магнита»

В феврале 2022 г. вместе с партнером мы запустили проект «Экодом», нацеленный на формирование и распространение принципов ответственного потребления и бережного отношения к природным ресурсам. В рамках проекта любому желающему предоставляется возможность арендовать квартиру, в которой используются базовые решения, оказывающие позитивное влияние на окружающую среду: экономия воды, электроэнергии, сортировка и раздельный сбор бытовых отходов. В квартирах используется продукция «Магнита», с помощью которой каждый из нас может сделать свой быт более экологичным.

Проект «Забота в природе вещей»

При поддержке Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ) лидеры розничной отрасли страны, в том числе и «Магнит», запустили первый совместный проект по стимулированию своих клиентов к использованию многоразовых сумок «Забота в природе вещей». Покупатели крупнейших российских розничных сетей получили возможность приобрести на кассе экологичную сумку-шоппер в качестве доступной и удобной альтернативы полиэтиленовым пакетам и получить компенсацию стоимости в виде бонусных баллов. За повторное использование шоппера потребителям были начислены баллы в программах лояльности.

Сенсорная площадка в Нижнем Новгороде

В сотрудничестве с благотворительным фондом «Со-единение» и ведущим производителем товаров по уходу и гигиене «Байерсдорф», владеющим брендом NIVEA, мы открыли в Нижнем Новгороде первую специальную инклюзивную площадку для детей и подростков с нарушениями слуха и зрения. Территория для развития

сенсорных навыков появилась рядом с Центром дневного пребывания и сопровождаемой занятости «Открытые двери», который был создан в феврале 2022 г. Теперь у детей с ОВЗ есть свое уникальное уличное пространство.

Поддержка Благотворительного фонда Константина Хабенского

Вместе с компанией ООО «МОНДЭЛИС РУСЬ», которая поставляет кондитерские изделия Milka, мы запустили акцию «Дарим нежность всем, кто заботится» в поддержку детей с заболеваниями головного и спинного мозга, которым помогает Благотворительный фонд Константина Хабенского. 1 руб. с каждой покупки товара под брендом Milka переведился на счет фонда, а наши покупатели получали бонусы на свои карты «Магнит».

Акции в поддержку зоозащитных организаций и приютов для животных

«Магнит» принимал активное участие в проведении акций помощи зооприютам и фондам защиты животных, организованным совместно с производителями зоотоваров.

Наш благотворительный проект «Делиться – просто» был организован и проведен совместно с компанией «Марс». В рамках акции мы передавали в помощь зооприютам 5% от стоимости

каждой покупки продукции для животных под брендами компании «Марс» в наших магазинах. Покупатели этих товаров получали бонусы на карты «Магнита» и призы. Общий фонд,

направленный в фонды защиты животных и приюты, составил 5 млн руб. В акции приняли участие более 6,7 тыс. человек.

Коммуникационная платформа «Магнит привычек»

Мы стремимся поддержать наших покупателей в их стремлении к ЗОЖ и достижению баланса между различными аспектами. Чтобы помочь им приобретать новые полезные привычки, мы запустили коммуникационную социально ориентированную платформу «Магнит привычек». Это долгосрочная программа федерального масштаба, которая привлекает внимание покупателей к сферам жизни, связанным с экологией, здоровьем и душевным благополучием. Ее медиаплатформа выстроена на основе партнерского веб-портала «Гастроном.ру».

В 2022 г. мы фокусировали внимание участников проекта «Магнит привычек» на шести темах:

-  ▶ Забота об окружающем мире и своем доме
-  ▶ Забота о семье с фокусом на детях
-  ▶ Забота об окружающем мире и о себе



▶ Забота об окружающем мире, о себе и о питомцах



▶ Новое в привычном



▶ Забота о доме и семье с акцентом на новогодние праздники

Мы рассказывали о проекте в соцсетях, через партнерские СМИ, вовлекали покупателей в участие в акции и награждали их за выполнение несложных заданий по формированию здоровых привычек скидками, бонусами и призами.

В числе экспертов и авторов проекта известные люди и специалисты: двукратная чемпионка мира Ирина Слуцкая, автор программы «Живая еда» Сергей Малоземов, а также известные специалисты в области диетологии и снижении веса, семейной психологии, косметологии и коррекции возрастных изменений, осознанному потреблению, врач-сомнолог.

В рамках проекта мы организовывали экологические акции. В апреле 2022 г. мы провели субботник при содействии корпоративного волонтерского движения «Добро на районе» и с участием Российского футбольного союза (РФС). Футбольный субботник с участием сотрудников Компании и РФС прошел в Краснодаре, Москве и Санкт-Петербурге – его участники занялись уборкой городских территорий, после чего тренеры по футболу провели мастер-класс и организовали товарищеский матч представителей РФС с волонтерами. Субботники с участием волонтеров «Магнита» прошли в Воронеже, Екатеринбурге, Казани, Новосибирске, Омске, Пскове, Рязани, Самаре, Уфе и Ярославле. В экологической акции в рамках проекта «Магнит привычек» участвовали 1,7 тыс. сотрудников «Магнита». Было собрано 513 куб. м мусора.

Подробная информация о мероприятиях программы «Магнит привычек» в области продвижения идей ЗОЖ приведена в разделе «Здоровье и благополучие» на с. 70.