



Предыдущий кейс | [с. 20](#) ← → [с. 56](#) | Следующий кейс

# Формируем комфортный клиентский путь

«Магнит» предлагает современную мультиформатную концепцию ритейла на основе омниканального взаимодействия с клиентом с опорой на лучшее предложение ассортимента (в том числе от местных производителей), качество, удобство и комфорт.

1

## Расширение торговой сети

2

## Расширение ассортимента местных поставщиков

3

## Обучение персонала

4

## Развитие логистики

## Развитие сервисов E-com

5



Качество, удобство  
и комфорт  
для покупателя



1

## Тестируем новые и развиваем существующие форматы магазинов для удобства покупателей

- ▶ Рост торговой площади составил 8,8%, мы присутствуем в 4 594 населенных пунктах в восьми федеральных округах.
- ▶ «ДИКСИ» в 2024 г. открыла 233 магазина в новом концепте.
- ▶ Количество жестких дискаунтеров В1, ориентированных на доступные и необходимые товары, выросло до 171 магазина в 2024 г.
- ▶ В 2024 г. открыто 200 новых аптек по всей стране.
- ▶ В Санкт-Петербурге открыт уникальный концепт-стор «Магнит Косметик» с фокусом на будущее бьюти-шопинга.

2

## Адаптируем ассортимент под локальные предпочтения клиентов

- ▶ Запуск агрегаторов фермерской продукции в трех регионах.
- ▶ Увеличение количества местных фермерских хозяйств.
- ▶ 45% – доля фермерской продукции в поставках по системе агроконтрактации.
- ▶ «Магнит» одним из первых в России получил сертификат соответствия продукции улучшенным характеристикам «Зеленый эталон».

3

## Расширяем компетенции сотрудников и партнеров

- ▶ «Магнит» развивает Корпоративную академию – систему обучения и развития сотрудников Компании. В 2024 г. обучение прошли более 300 тыс. сотрудников. Учебные курсы нацелены на повышение квалификации линейного персонала, формирование кадрового резерва в каждой функции и подготовку сотрудников к новым вызовам быстро меняющейся бизнес-среды.

4

## Открываем новые распределительные центры

- ▶ «Магнит» запустил в Санкт-Петербурге логистический комплекс площадью 32 тыс. кв. м, который обслуживает 700 магазинов.
- ▶ Для обеспечения дальнейшего роста сети открыт второй распределительный центр в Самарской области площадью 15 тыс. кв. м., Центр максимально автоматизирован: применяются передовые технологии автозаказа, тайм-слоттинга, Pick-by-Voice.

5

## Увеличиваем количество точек взаимодействия с клиентом

- ▶ Активное развитие ПВЗ «Магнит Маркет», обеспечивающих удобный доступ к онлайн-заказам.
- ▶ Перезапуск сервиса подписок под брендом «Магнит Плюс Премиум» в программе лояльности «Магнит Плюс».
- ▶ Запуск B2B-сервиса доставки заказов из других продовольственных и непродовольственных магазинов, ресторанов и кафе до конечных потребителей.
- ▶ Маркетплейс «Магнит Маркет» расширяет логистическую инфраструктуру и открывает сортировочные центры розничной сети для быстрого увеличения количества ПВЗ и поддержки региональной экспансии. В 2024 году сеть ПВЗ выросла в восемь раз, до более чем 4 тыс. пунктов выдачи. ПВЗ были открыты как в текущих городах присутствия, так и в 150 новых населенных пунктах.