

## Co zrobiliśmy?

### Realizowaliśmy inicjatywy na rzecz podniesienia poziomu satysfakcji klientów

W 2020 roku osiągnęliśmy najwyższy w dotychczasowej historii wynik badania satysfakcji klienta NPS - 48 pkt, aż o 11 więcej niż w roku 2019.

Odsetek naszych promotorów tylko w ciągu 2020 roku poprawił się o 10 punktów procentowych, osiągając **poziom 59% zadowolonych i skłonnych nas polecać klientów**. Polscy konsumenci doceniają doświadczenie zakupowe, ofertę, nowoczesność sklepu oraz narzędzi interaktywnych (aplikacja), a także nasze wysiłki w zakresie odpowiedzialności za otoczenie społeczne i środowisko naturalne. Wszystkie te obszary zanotowały poprawę w zakresie satysfakcji klienta.

Pod koniec 2020 roku nasza aplikacja Żappka **zgromadziła już blisko cztery mln użytkowników, czyli o ponad 60 proc. więcej niż pod koniec 2019 r.** Aplikacja pozwala na lepszą prezentację oferty, angażującą komunikację z klientami oraz łatwe korzystanie z dodatkowych usług.



DOBRA PRAKTYKA

### Centrum Wsparcia Klientów Żabki

W Żabce słuchamy naszych klientów. W firmie działa Centrum Wsparcia Klienta, czynne przez cały rok od godz. 6 do 23. Przyjmujemy zgłoszenia poprzez stronę zabka.pl, formularz w aplikacji Żappka, telefonicznie, mailowo, a od października 2020 roku również poprzez chatbota w aplikacji Messenger. Aż 75% spraw, z którymi zgłaszają się klienci załatwiana jest natychmiastowo. W 2020 roku obsłużyliśmy w Centrum ponad 121 tys. zgłoszeń - o 90 tys. więcej niż w roku 2019.

Jedną z nich jest **Żappka Pay** - możliwość płacenia za zakupy poprzez aplikację Żappka. Jej celem jest podniesienie bezpieczeństwa, usprawnienie i przyspieszenie procesu zakupowego przy kasie oraz łatwiejsze korzystanie z funkcjonalności dostępnych w aplikacji.

Wprowadziliśmy również wygodną usługę odbioru paczki w aplikacji **Żappka**. **W 2020 roku obsłużyliśmy ponad 16 mln paczek - to dowód na to, że ta wygodna i, co szczególnie ważne w czasie pandemii COVID-19, bezpieczna forma dostawy, stale zyskuje na popularności.** Aby jeszcze bardziej ułatwić i przyspieszyć ten proces, dodaliśmy do aplikacji mobilnej Żappka nową funkcjonalność - **Żappka Post**, czyli możliwość śledzenia zamawianych przesyłek. Użytkownicy otrzymują w aplikacji powiadomienia o statusie swojej przesyłki wysyłanej do naszych sklepów wraz z informacją, do kiedy można ją odebrać.

DOBRA PRAKTYKA

### Ułatwiająca codzienne wybory personalizacja

Każdy użytkownik aplikacji Żappka otrzymuje ofertę dopasowaną do swoich potrzeb i zwyczajów zakupowych. Program codziennie prezentuje użytkownikom spersonalizowany zestaw produktów w oparciu o ich indywidualną historię zakupową. Kolejność prezentowanych produktów i promocji w aplikacji jest również ułożona na podstawie historycznych preferencji klienta, tak by ułatwić i skrócić czas zakupów.



W Warszawie i Poznaniu klienci nie muszą przychodzić do Żabki - **Żabka przychodzi do nich. Stworzyliśmy możliwość zrobienia zakupów z dowozem do domu, z bezkontaktową dostawą.** Zakupy odbywają się za pośrednictwem aplikacji Uber Eats i dowożone są pod drzwi lub w dowolne miejsce, które wskaże nasz klient.

W ramach akcji „Ty wymieniasz, my podwajamy! Razem pomagamy szpitalom” zaproponowaliśmy użytkownikom aplikacji Żappka możliwość wymiany swoich żappsów (punktów lojalnościowych) na cegiełki charytatywne, oznaczające **realne wsparcie dla 16 szpitali zakaźnych w całej Polsce** (jeden w każdym województwie). Aby dodatkowo zwiększyć pomoc trafiającą do placówek medycznych, obiecaliśmy, że podwoimy zebraną kwotę. Ta deklaracja była jednocześnie dodatkową zachętą i motywacją dla użytkowników aplikacji do wymiany zebranych punktów na kupony charytatywne. **Wspólnie z klientami zebraliśmy i przekazaliśmy szpitalom w formie darowizny 3 mln zł, a w akcji wzięło udział ponad 248 tys. użytkowników aplikacji.**

Przekazaliśmy również Fundacji Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy zamienione na złotówki wygaszone żappsy, czyli niewykorzystane punkty lojalnościowe zebrane w naszej aplikacji w roku 2019. W uznaniu zaangażowania klientów aplikacji Żappka sieć symbolicznie zamieniła niewykorzystane żappsy na kwotę równą liczbie użytkowników aplikacji w dniu finału WOŚP. Tym samym, **na konto Fundacji trafiła kwota 3 765 353 zł.**



DOBRA PRAKTYKA

## Zakupy w Żabce bez wychodzenia z domu

COVID-19 sprawił, że wzrosły wymagania klientów dotyczące możliwości robienia zakupów wygodnie, bezpiecznie i z domu - z możliwością dostawy lub odbioru w sklepie. Żabka nad takim systemem pracowała już od jakiegoś czasu, a pandemia przyspieszyła wdrożenie rozwiązań pozwalających na zrobienie zakupów bez potrzeby wybierania produktów w sklepie. „Zamów i odbierz”, usługa która daje klientom możliwość zamawiania produktów przez aplikację Żappka i ich odbioru w najbliższym sklepie, jest rozwiązaniem tego typu. Testy systemu rozpoczęliśmy w wybranych dwudziestu placówkach w Warszawie już w kwietniu 2020 roku, a w grudniu 2020 roku możliwość zrobienia zakupów przez Internet była już oferowana przez wszystkie sklepy naszej sieci. Zamawiać można produkty spożywcze dostępne na półkach, a także napoje i posiłki na wynos.