

НОМО CONSUMERICUS:

Эволюция покупателя в мире
омниканального ритейла

Каролина Соколова,
Управляющий директор X5 Media



МЕНЯЕТСЯ РИТЕЙЛ – МЕНЯЕТСЯ И ПОКУПАТЕЛЬ

90-е

Галя, запиши
в тетрадку

2000-е

покупки только
в офлайне

2020-е

покупки только
в онлайн



Сегодня

Оmnиканальный
шопингтейнмент

МЫ СТАЛИ ОЧЕНЬ ОМНИКАНАЛЬНЫМИ



+65%

прирост омниканальных клиентов
в торговых сетях X5 **2024 to 2023**

ОНЛАЙН И ОФЛАЙН ВЫРОВНЯЛИСЬ ПО ЦЕЛЯМ ПОКУПКИ

#главные покупательские миссии

✓ Большая закупка: купить товары на следующую неделю или месяц

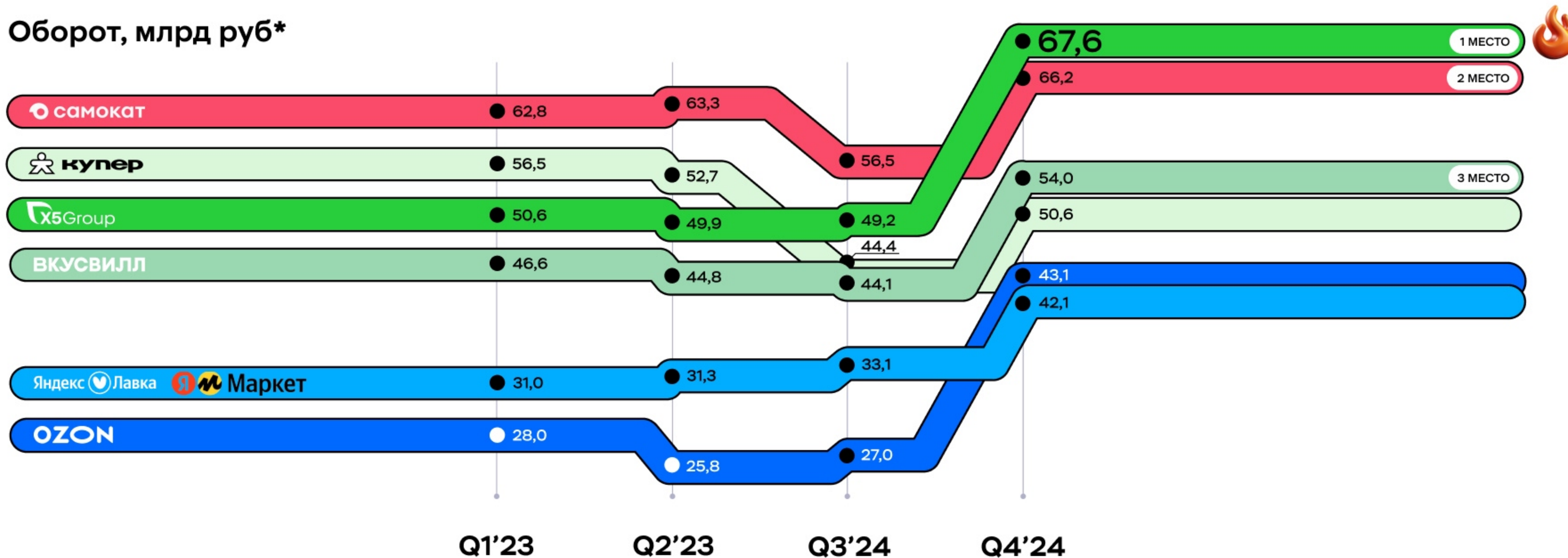
✓ Докупить немного товаров между большими закупками



САМИ В ШОКЕ (НЕТ): X5 #1 В E-GROCERY

В 4-М КВАРТАЛЕ 2024 Г.

Оборот, млрд руб*



СЛОВО ДНЯ: ШОПИНГТЕЙНМЕНТ

78%

Нильсен

2024

покупателям важна приятная атмосфера в аккуратном магазине

Больше половины не любят спешить и **РЕАЛЬНО** обходят **ВСЕ** отделы магазина



КТО ПОЛЬЗУЕТСЯ КАССАМИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ?

80%

Нильсен
ПОКУПАТЕЛЕЙ ИСПОЛЬЗОВАЛИ
КАССЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ



КАЖДЫЙ ВТОРОЙ ПОКУПАТЕЛЬ X5 ПОЛЬЗУЕТСЯ КАССАМИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ



24

млн

ЕЖЕДНЕВНАЯ АУДИТОРИЯ
БИЗНЕСОВ X5



#СОСТОЯТЕЛЬНАЯ
МОЛОДЕЖЬ

до 29 лет



#СОСТОЯТЕЛЬНЫЕ
ЗРЕЛЫЕ

41-58 лет



А КТО ИСПОЛЬЗУЕТ СМАРТФОНЫ?

84%

**ПОКУПАТЕЛЕЙ ИСПОЛЬЗУЮТ
СМАРТФОН ДЛЯ ПОКУПОК**

Нильсен



ВЫ НЕ ПОВЕРИТЕ, НО КАЖДЫЙ ВТОРОЙ ПОКУПАТЕЛЬ X5 – ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

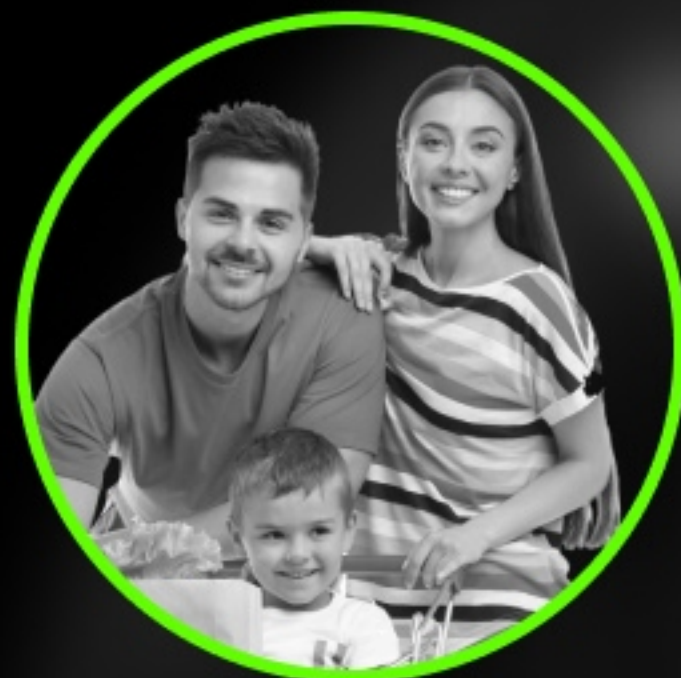
47 млн

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ X5

X5Group

#ВЗРОСЛЫЕ
С ДЕТЬМИ ДО 3 ЛЕТ

30-40 лет



#СОСТОЯТЕЛЬНЫЕ
ЗРЕЛЫЕ

41-58 лет



ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ + ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ = ЛЮБОВЬ КЛИЕНТА

71%

клиентов ожидает персональный
подход каждый раз при контакте
с брендом

покупателей разочаровывается,
когда не получает персональное
предложение

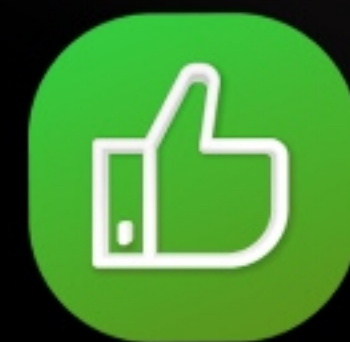
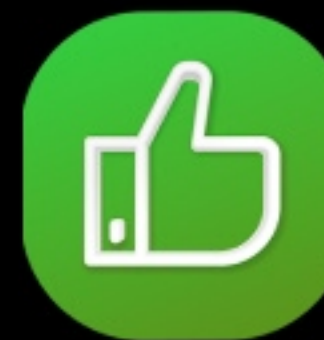
ЕСТЬ ПРУФЫ

Нильсен

«ПЯТЁРОЧКА» —
ЛЮБИМЫЙ МАГАЗИН:









- №1 В ОФЛАЙНЕ
- ТОП-5 В ОНЛАЙНЕ

X5 Media



Исследование Нильсен «Тренды покупательского и потребительского поведения – онлайн-рынок и офлайн-рынок», 2025-2024 год.
База: онлайн-покупатели, 2024 (n=524). Вопрос 154. На каком из этих сайтов/приложений Вам больше всего нравится делать покупки? База: офлайн-покупатели, 2024 (n=1005). Вопрос: Q13с:
В каком из этих магазинов Вам больше всего нравится делать покупки? То есть какой из этих магазинов Вы могли бы назвать самым любимым – это не обязательно тот магазин, в котором Вы делаете основную часть покупок.

НЕГДЕ СПИСАТЬ (И ЭТО ХОРОШО)

СТРАНЫ	РИТЕЙЛЕР	ОФЛАЙН – МАГАЗИНЫ	ОФЛАЙН – АУДИТОРИЯ	ОНЛАЙН – АУДИТОРИЯ
		27 000	86 млн	24 млн
 		13 000	40 млн	15 млн
 		4 800	50 млн	20 млн
		6 000	50 млн	15 млн
		300	20 млн	30 млн
 		10 500	240 млн	120 млн
		100	10 млн	200 млн

Я ЕЩЕ НЕ ДОГОВОРИЛА

X5 Media

#БУДУЩЕЕ



РОБОТИЗАЦИЯ

PHYGITAL

**ИСКУССТВЕННЫЙ
ИНТЕЛЛЕКТ**

**ПЛАТФОРМЕННЫЕ
РЕШЕНИЯ**

感谢您的关注



по любым вопросам:

sales_x5media@x5.ru