

Ретейл-2025: новые нормы

28 февраля 2025, Москва, St. Regis Moscow Nikolskaya

ПОСТ-РЕЛИЗ

«Ретейл-2025: новые нормы»

28 февраля 2025 года в отеле St Regis Nikolskaya (Москва) состоялся пятый ежегодный форум лидеров розничной торговли «Ретейл-2025: новые нормы», организованный FCongress, при информационной поддержке Forbes Russia.

Благодарим компании, поддержавшие мероприятие: компания «Контур», «Мариллион», лаборатория эмоционального интеллекта – разработчик платформы WAY2WEI, винодельня «Шато Ле Гран Восток».

Форум открылся пленарной сессией «**Особенности национального ретейла 2024-2025: технологии и гибкость**». **Михаил Бурмистров**, модератор сессии, генеральный директор INFOLine- Аналитика, обозначил две основные темы: развитие бизнеса в условиях валютной нестабильности и переход российских потребителей к омниканальной модели покупок. Бурмистров выделил несколько ключевых вызовов, включая высокие ставки по кредитам, инфляцию и изменения в демографии, подчеркивая, что потребление непродовольственных товаров будет возрастать.

Николай Поляков, генеральный директор SOKOLOV, рассказал о мультидистрибуционной модели своей компании. Поляков отметил, что несмотря на высокие процентные ставки, SOKOLOV продолжает открывать новые магазины, фокусируясь на предоставлении уникального ассортимента и гибкости в бизнесе. Он также подтвердил важность маркетплейсов и их роль в достижении успеха.

Венера Ельчина, заместитель генерального директора компании «Лемана ПРО», говорила о своем пути к развитию бизнеса в условиях кризиса, акцентируя внимание на важности проектных продаж и сервиса для клиентов. Ельчина поделилась планами по увеличению доли профессиональных клиентов и важности создания комплексных решений для потребителей.

Игорь Мальтинский, директор департамента развития Melon Fashion Group, обсудил начавшуюся трансформацию в условиях ухода международных компаний. Мальтинский остановился на запустившемся бренде Idol и сложности конкуренции в сегменте фэшн, отмечая, что высокая конкуренция требует от ретейлеров постоянного поиска новых подходов.

Александр Федосов, директор по маркетингу, член совета директоров «МЕТРО Кэш энд Керри Россия», представил стратегию компании, акцентировав внимание на смешанном подходе к бизнесу — сочетании B2B и B2C. Он подчеркнул, что в условиях экономической неопределенности важно не только удерживать тренды, но и управлять ассортиментом, чтобы оставаться конкурентоспособными.

Вардан Гаспарян, начальник управления стратегического маркетинга и анализа X5 Group, рассказал о важности сохранения духа стартапа внутри компании и необходимости изменять подходы к ведению бизнеса в постоянно меняющейся среде. Гаспарян выделил необходимость адаптации к потребительским трендам и улучшению клиентского опыта через инновационные технологии.

Евгений Римский, управляющий по качеству и закупкам «ВкусВилл», завершая сессию, отметил, что для компании важно найти подход к каждому клиенту, предлагая как оффлайн, так и онлайн

решения, обеспечивая удобный доступ к ассортименту и поддерживая высокий уровень сервиса. Римский поделился планами по расширению darkstore-сети и использованию советов производителей для создания уникальных продуктов.

Вторая сессия мероприятия «**Склад, фулфилмент и логистика: шаг за шагом в будущее**» была сосредоточена на ключевых аспектах фулфилмента, автоматизации и влиянии искусственного интеллекта на логистику. Модератором выступила **Надежда Романова**, директор по маркетингу сети «Леонардо», которая представила палитру спикеров из различных компаний, таких как «Озон», «Магнит Пост», «Лемана Про», «МТС» и другие. Романова отметила критическую важность логистики как основы для успешного наложения стратегий ритейла, подчеркнув, что успешная доставка и управление складскими процессами являются краеугольным камнем бизнеса.

Дмитрий Афросин (Ozon) поделился впечатляющими данными о расширении сети пунктов выдачи, которая достигла более 60 тысяч. Он отметил, что 95% клиентов предпочитают получать заказы в пунктах выдачи из-за удобства и возможности проверить товары. Афросин также рассказал о поддержке партнеров, желающих стать предпринимателями, и о новых услугах, которые будут созданы для генерирования дополнительного дохода.

Полина Коновалова («Магнит Пост») представила свой сервис, ориентированный на синергию оффлайна и онлайн, который за прошедший год увеличил сеть пунктов выдачи в 9 раз. Основное внимание было уделено качеству доставки и быстрому реагированию на риски. Полина подчеркнула, что «Магнит Пост» открыт для всех партнеров, независимо от количества заказов, с которыми они работают.

Василий Кузнецов («Лемана ПРО») обсудил автоматизацию обработки товаров с помощью роботизированных технологий и внедрение системы, которая позволяет обрабатывать около 20 тысяч SKU. Он отметил экономию затрат на процент работников в условиях нарастающего дефицита кадров.

Алексей Соколов («МТС») поделился опытом функционирования логистической сети компании и ее отличиями от других сегментов. Он подчеркнул важность совершенствования клиентского опыта и уменьшения сроков доставки через использование многоканальных подходов и технологических решений.

Юлия Шевкаленко (Melon Fashion Group) рассказала о роли интеграции логистики и IT-систем в упрощении процессов возвратов и осуществлении быстрой доставки. Она отметила значимость омниканальности, которая становится ключевым аспектом успешного взаимодействия с клиентами.

Антон Бунов («Максарт») рассказал о специфике доставки товаров на сложные производства, включая использование специальных средств защиты для водителей, работающих в опасных условиях. Он подчеркнул преимущества работы в качестве агрегатора логистических услуг, что позволяет оптимизировать процессы для клиентов.

Открывая третью сессию «**Финтех в ретейле: платите как хотите**», **Тимофей Тютюнник** («Совкомбанк») отметил, что несмотря на высокие ставки, банк успешен благодаря программам рассрочки, адаптированным к потребностям ретейлеров и конечных клиентов. Существующие решения помогают преодолеть финансовые барьеры и формируют рост.

Елена Кудрявцева (мебельная фабрика «Мария») поделилась проблемами, которые возникли в результате изменения рыночной ситуации, и подчеркнула важность гибкости в использовании финансовых продуктов.

Стратегии, обсуждаемые на сессии, показали, что BNPL-сервисы (Buy Now, Pay Later) становятся все более популярными. **Александр Мичурин** (сервис «Подели») заметил, что целевая аудитория меняется, и молодые поколения предпочитают использовать современные технологии, а не традиционные кредиты и займы. Участники согласились, что для успешной интеграции BNPL-сервисов в ритейл необходимы высокие стандарты безопасности и удобства для конечных потребителей.

В ходе обсуждений была поднята тема роста интереса ритейлеров к финансовым сервисам для юридических лиц. **Дмитрий Маркосянц** (Ozon Банк) указал на огромный потенциал, существующий в этой области, ведь многие потребительские паттерны схожи для физических и юридических лиц.

Форум завершился сессией **«Эволюция труда в ретейле: баланс технологий и человеческого капитала»**.

Ксения Адлейба (X5 Group) открыла дискуссию, указав на сложности восприятия ретейла как высокотехнологичной сферы, отмечая, что задачей ритейлеров становится привлечение молодежи к этой отрасли.

Дарья Дёмина («Ашан ритейл Россия») согласилась с Ксенией, добавив, что имидж ретейла за последнее время претерпел изменения, и теперь крупные игроки вкладываются в усиление привлекательности отрасли через совместные проекты с учебными заведениями и активную работу в сообществе.

Татьяна Киселева (WAY2WEI) отметила, что эмоциональный интеллект играет ключевую роль в управлении персоналом, позволяя не только повышать эффективность сотрудников, но и улучшать общую атмосферу в компании.

Роман Голайдо («Лемана ПРО») подчеркнул, что технологии становятся ключевым фактором в оптимизации HR-процессов, позволяя быстро сокращать трудозатраты и улучшать качество найма.

Владимир Верещагин, представляющий экосистему для бизнеса «Контур», акцентировал внимание на важности адаптации сотрудников к новым технологиям и изменениям в ретейле. Он подчеркнул, что в условиях цифровизации и автоматизации необходимо не только обучать персонал новым навыкам, но и активнее вовлекать их в процесс изменений. «Успех ретейла в будущем будет зависеть от того, насколько быстро и эффективно мы сможем обучать сотрудников, интегрируя новые технологии и методы работы в их повседневную практику», отметил Владимир.

Оксана Славинская («Мариллион») рассказала о решении проблемы дефицита кадров через передачу бухгалтерского и кадрового учета на аутсорсинг. В рамках выступления Оксана осветила множество важных аспектов, которые будут полезны бизнесу, а также уделила большое внимание критериям выбора надежного партнера для компании.

В завершение сессии модератор **Алексей Миронов** провел обсуждение по вопросам внедрения технологий и инновационных решений в HR, а эксперты поделились своими взглядами на возможность аутсорсинга и использования автоматизации для улучшения процессов подбора и удержания сотрудников.

В работе форума приняли участие более 200 человек – представители федеральных и региональных розничных сетей, маркетплейсы, топ-менеджеры FMCG, логистические и сервисные компании.

Ждем вас на других мероприятиях, организованных FCongress!