



*Removing the distance:  
How to meet the expectations  
of the online consumer*

# Ποιοί είμαστε;

Η **e-fresh.gr** είναι ένα ηλεκτρονικό super market που παραδίδει την παραγγελία σας σε λίγες ώρες από την υποβολή της

- ✓ Πλήρες ηλεκτρονικό super market με σχεδόν 3 χρόνια ζωής
- ✓ Αυθημερόν παράδοση σε λίγες ώρες σε όλη την περιφέρεια Αττικής
- ✓ Ιδιόκτητος στόλος 48 φορτηγών-ψυγείων
- ✓ 15.000 προϊόντα άμεσα διαθέσιμα
- ✓ 400+ προμηθευτές, 7 διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής

## Μέχρι σήμερα

- ✓ >270,000 επιτυχημένες παραγγελίες
- ✓ Ανάπτυξη >92%, #1 στην αγορά του pure on line grocery
- ✓ Μέση αξία καλαθιού: x5 υψηλότερη αναλογικά με τα συμβατικά supermarket
- ✓ 11 αναγνωρισμένα βραβεία

The screenshot shows the e-fresh.gr website interface. At the top, there's a navigation bar with categories like Τρόφιμα, Κάβα, Προσωπική Φροντίδα, Καθαριότητα, Βρεφικά είδη, Pet shop, Όλα για το σπίτι, and διόστρωμα. A search bar and a shopping cart icon showing 28 products for 69.04 € are also visible. The main banner features a smiling woman in a green apron, a Dixan 360° 3-in-1 detergent bottle (priced at 7,43€), and a Colour Catcher Complete Action sheet. Text on the banner includes 'κάθε Τετάρτη', 'e-fresh.gr double', and 'Προσφορά & ΔΩΡΟ σε ΚΑΘΕ παραγγελία μόνο για μια μέρα'. A live chat window is open on the right side.

## Πώς είναι οι διαδικτυακοί καταναλωτές;

**Πελάτες e-fresh.gr:** νέες οικογένειες, εργαζόμενοι, συνταξιούχοι, άτομα με δυσκολία μετακίνησης, ευαισθητοποιημένοι, εργένηδες



- Έχει **επίγνωση του ρόλου** του ως καταναλωτής
- Είναι **συνειδητοποιημένος** σχετικά με τί ζητάει
- Είναι **αυστηρός** κριτής
- Αναζητά την **ευκολία** στις διαδικασίες
- Είναι **ευαισθητοποιημένος**
- Είναι της **τελευταίας στιγμής**
- Αναζητά **γνώριμους τρόπους** εξυπηρέτησης
- Επιθυμεί **ιδιαίτερη μεταχείριση**

## Πώς κερδίζεις τον διαδικτυακό πελάτη;

Σημαντικές **υποδομές**, πλήρης **μηχανογράφηση**, ειδικά εσωτερικά πρωτόκολλα **διαδικασιών** και εξειδικευμένες **εκπαιδεύσεις** οδηγούν σε μία ολοκληρωμένη υπηρεσία υψηλών προδιαγραφών

### Εσωτερικές διαδικασίες:

- ✓ Πλήρης μηχανογράφηση: πληροφορίες προϊόντος, *real time* πληροφορίες αποθέματος στον χρήστη
- ✓ Διαχωρισμός προϊόντων βάση προτιμήσεων (στάδιο ωρίμανσης φρούτων, γεύση, μέγεθος λαχανικών)
- ✓ Διαχείριση αιτημάτων: άμεσα και έως 24h
- ✓ Έλεγχος ομαλότητας παραγγελίας
- ✓ Καθημερινό *feedback* πελατών
- ✓ Εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις προσωπικού
- ✓ 5 στάδια ελέγχου των προϊόντων που επιλέγονται
- ✓ Διεύρυνση ωραρίου παραδόσεων (7πμ-11μμ)

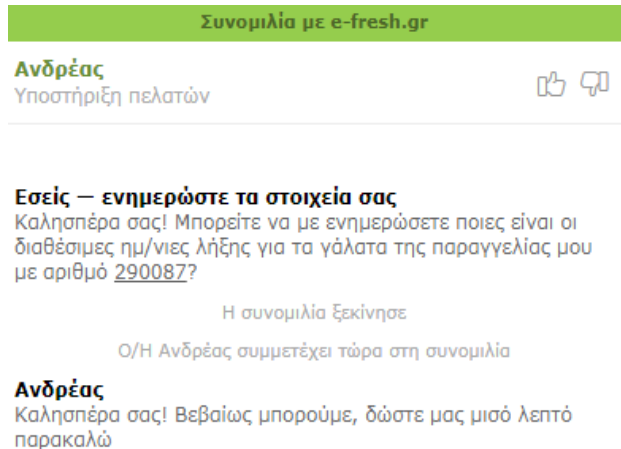


# Πώς κερδίζεις τον διαδικτυακό πελάτη;

Σημαντικές **υποδομές**, πλήρης **μηχανογράφηση**, ειδικά εσωτερικά πρωτόκολλα **διαδικασιών** και εξειδικευμένες **εκπαιδεύσεις** οδηγούν σε μία ολοκληρωμένη υπηρεσία υψηλών προδιαγραφών

## Custom υποδομές – in house τεχνογνωσία:

- ✓ Έξυπνο site (δυνατότητα επιλογής προηγούμενης παραγγελίας, λίστας προϊόντων, αναζήτησης συνταγής και παραγγελίας υλικών με ένα click)
- ✓ Meal planner
- ✓ 7 διαφορετικοί τρόποι πληρωμής
- ✓ Mobile apps
- ✓ Άμεση επικοινωνία: live chat, τηλέφωνο, mail
- ✓ Αποθήκες με ρομποτική τεχνολογία
- ✓ Ειδικά σχεδιασμένα και υγειονομικά ελεγμένα οχήματα μεταφοράς
- ✓ Σακούλες διαφορετικών χρωμάτων
- ✓ Παραδόσεις ξηρού σε όλη την επικράτεια



# Μια ολοκληρωμένη λύση, που έχει υποκαταστήσει πλήρως το ταξίδι στο φυσικό super market

Θα ήθελα οι μπανάνες να είναι όσο το δυνατόν πιο άγουρες

Να προηγηθεί τηλέφωνο

Προσοχή στις γατούλες μας. Είναι άλλωστε καλοί σας πελάτες.

Θα σας παρακαλούσα να παραδώσετε την αρχή του 2ώρου παράδοσης διότι δεν θα έχουν γάλα τα παιδιά να κοιμηθούνε

Οι ντομάτες να είναι όσο πιο ώριμες, είναι για γεμιστά

Το κουδούνι της εισόδου είναι χαλασμένο – θα κατέβω να ανοίξω

- ✓ 589 αξιολογήσεις 5 αστέρων στο site
- ✓ 92,9% βαθμολογίες «**Τέλεια!**» για το Customer Service

Σοφία



**Απογο!**

Χωρίς αυτό δεν κανω!

ΙΩΑΝΝΑ



**Τέλειο!**

Είστε μια μεγάλη βοήθεια για όλους εμάς που δουλεύουμε πολλές ώρες.

francoise P.



**very easy**

very easy to use, i like to take all my time to discover new stuff on the internet site, reading the info of the products. Everything is exactly how i ordered it, the delivery is perfect.

Κατερίνα



**e-fresh Σ'αγαπάμε!!**

Ποιότητα, Άμεση εξυπηρέτηση!!!!

Φεβ 19, 2019

Οκτ 28, 2018

Νοε 29, 2018



*To supermarket στην πόρτα σας*