

Додо Москва: что говорят клиенты

Боли, потребности
и точки улучшения



Интерес есть. На пути к покупке — три препятствия

Вопросы участников показывают, где клиенту приходится добиваться ясности.



Можно ли заказать?

Адрес, ночной график,
наличие мерча.



Какие условия?

Порог скидки, канал покупки,
подписки.



Что я получу?

Ожидаемый вкус и понятное
решение.

В анализе отделены голоса бренда и участников

Считаем сообщения, а не покупателей. Имена в HTML не заменяют уникальные Telegram ID.

705

Сообщений от
брендовых и служебных
авторов*

980

Сообщений остальных
авторов, включая
конкурсные ответы и
спам

802

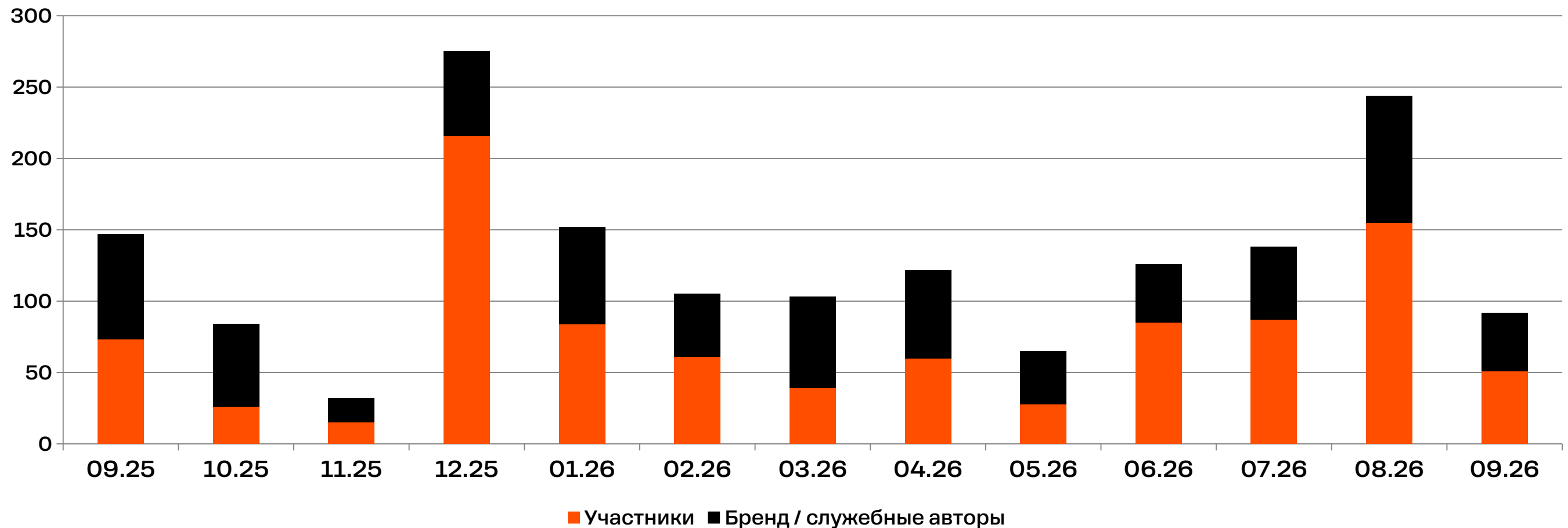
Текстовых сообщения
остальных авторов; 469
разных отображаемых
имён

* 3 основных брендовых автора + 5 сообщений организаторов/другого аккаунта Додо.

365 сообщений без текста: медиа не использованы для выводов о содержании.

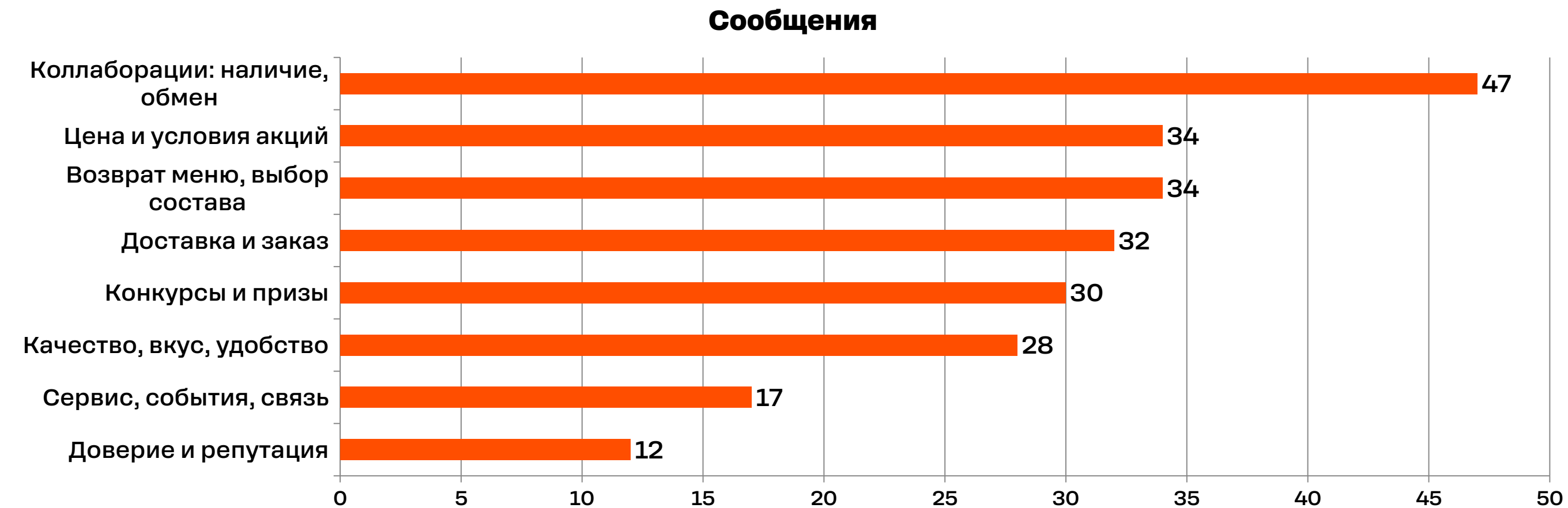
Пики активности нельзя читать как рост боли

Месячное число сообщений: декабрь и август содержат заметные конкурсные обсуждения.



В реестре — 234 сообщения о потребностях и трении

Ручной доказательный набор. Число сообщений внутри набора, не доля клиентов и не рейтинг распространённости.



Привычный адрес может стать недоступным

Клиенту нужен понятный статус до выбора еды.

«Две недели назад заказывал, всё было хорошо, и сейчас снова не привозите.»

Chris Pichugin · 11.05.2026 · #1573

Что проверить

Статус адреса, причину ограничения и время следующего обновления.



Скидку ищут, но не всегда понимают её условия

Потребность: увидеть итоговую выгоду и ограничения в одном месте.

«А чего не пишете, что промокод действует на заказ от 1400 руб.?»

Диана 🌸 · 06.03.2026 · #1276

«Но я спросила на кассе, мне сказали они не знают о такой акции»

Katya · 20.07.2026 · #2239

Перед запуском: сумма заказа · города · каналы покупки · совместимость с комбо · срок действия.

Коллекционеру нужен конкретный мерч рядом

Потребность: наличие по точкам, понятная случайная выдача и удобный обмен дублей.

«Да я уже дважды на другой конец Москвы еду. Прикол в том, что хотелось бы на районе пиццу получить, а не в путешествие отправляться.»

Вероника Мурашова · 09.07.2026 · #2126

Спрос уже проявлен

Люди ищут, ездят, меняют.

Проверить: остатки по точкам, время обновления и отдельную ветку обмена.

В новинках оценивают вкус, начинку и удобство

Потребность: получить обещанный продукт и понимать, что именно изменилось.

Начинка

«И два куска курицы на всю пиццу»

#2469 · 11.08.2026

Вкус

«Соус практически не чувствовался»

#2476 · 11.08.2026

Удобство

«Чипсы не удобно есть вместе с пиццей, они просто валяются»

#2746 · 14.09.2026

Любимый вкус может вернуть клиента

В переписке есть прямая связь между наличием блюда и готовностью снова прийти.

«Я перестала ходить в додо, как только убрали острый додстер, теперь же, я буду опять частым посетителем»

Евангелина · 20.06.2026 · #1939



Гипотеза для пилота

Ожидание блюда → уведомление → фактический заказ

В конкурсе обнаружено расхождение условий

31 августа: проблему участия часть людей решила через подписку на канал Санкт-Петербурга.

Обещание

Подписаться на наш канал.

Нажать «Участвую».

Пост #2655

Наблюдаемое трение

Кнопка не работает.

Повторный вход не помогает.

#2633, #2644, #2649

Обходной путь

Подписка на Додо СПб.

Два подробных сообщения и одно подтверждение.

#2652–2654

Ответ поддержки ещё не означает решение

30 из 181 текстового сообщения аккаунта поддержки содержат направление в бот или личную переписку.

16,6%

маршрутизация / упоминание
личной переписки

Что хорошо

Есть уточнения, объяснения и
признание ошибок: #2378.

Чего не видно

Финал большинства перенесённых
кейсов. Нужен номер обращения и
контроль результата.

Репутационный эпизод нужно разбирать отдельно

23–24 февраля встречаются заявления о бойкоте, удалении приложения и недоверии.

«Нет, не заказали, и теперь точно не будем»

Татьяна · 24.02.2026 · #1260

Это свидетельство реакции в чате

Сами обвинения не проверены.

Масштаб оттока и продажи
неизвестны.

Нужны отдельный ответ и журнал
обещанных действий.

Пять сценариев требуют разных ответов

Сегменты по ситуации и поведению в переписке. Размер, доход и демография не оценивались.

Привычный заказчик	Доступность адреса и понятный срок	Статус доставки
Ищущий выгоду	Понятная цена и рабочая акция	Подбор предложения
Коллекционер	Нужный мерч без поездок вслепую	Остатки и обмен
Привязанный к вкусу	Любимое блюдо или близкая замена	Ожидание возвращения
Организатор досуга	Ранняя информация и подтверждение записи	Календарь и обратный звонок

Сначала исправить условия и путь к решению

Приоритеты ниже — оценка аналитика по близости к покупке, тяжести последствий и трудоёмкости.

P1 - сразу

Единые условия акции.
Проверка конкурса
новым аккаунтом.
Номер обращения и дата
ответа.

P1 - диагностика

Причины недоступности
адресов.
Проверка жалоб на
начинку.
Разбор незнания акций
на кассе.

P2 - пилоты

Остатки мерча и обмен.
Ожидание любимых
блюд.
Анонсы событий
заранее.

За 30 дней можно проверить три улучшения

Предлагаемый план. Сроки и ответственные роли требуют внутреннего назначения.

Дни 1–7

SMM + CRM + поддержка

Проверить 3 акции на пути от поста до покупки.
Устранить расхождения.
Завести журнал обращений.

Дни 8–14

Операции + продукт

Разобрать 5 адресных кейсов.
Проверить 3 жалобы на продукт.
Запустить статус по каждому кейсу.

Дни 15–30

Маркетинг + аналитик

Пилот наличия мерча.
Список ожидания 1 блюда.
Сравнить результат с исходным уровнем.

Измерять стоит результат, а не число ответов

Архив не содержит заказов, выручки, SLA и полной истории личных обращений.

Понятные условия

Успешное применение акции / попытки применения.

Источник: события приложения и кассы.

Решённые обращения

Кейсы с подтверждённым результатом / все кейсы.

Источник: журнал поддержки.

Возвращение к покупке

Заказы после уведомления / доставленные уведомления.

Источник: согласованная CRM-аналитика.

**Слушать.
Уточнять.
Доводить
до результата.**

Понятная акция. Доступный заказ.
Ожидаемый продукт. Решённый вопрос.



СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ: ТРИ ПИЛОТА НА 30 ДНЕЙ