

ВЛИЯНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Внедрение технологий искусственного интеллекта (ИИ) в розничную торговлю становится ключевым фактором трансформации клиентского опыта. ИИ делает взаимодействие с магазинами более персонализированным, удобным и быстрым, помогая компаниям повышать лояльность покупателей и оптимизировать свои процессы.

Одним из важнейших эффектов внедрения ИИ является глубокая персонализация. Современные алгоритмы анализируют историю покупок, онлайн-поведение, предпочтения клиентов, их реакции на различные предложения и множество других параметров. На основе этих данных формируются индивидуальные рекомендации, персонализированные рассылки, предложения по скидкам и специальные акции. Такой подход значительно повышает точность маркетинговых коммуникаций, увеличивает конверсию и способствует формированию долгосрочных отношений с клиентами [1].

Существенное влияние ИИ оказывает и на развитие клиентского сервиса. Интеллектуальные чат-боты, голосовые ассистенты и платформы самообслуживания обеспечивают круглосуточную поддержку, мгновенные ответы на запросы и помощь в навигации по ассортименту. Это снижает нагрузку на операторов, ускоряет решение вопросов покупателей и делает процесс взаимодействия более комфортным. Возможность получить консультацию в любое время суток повышает удовлетворенность клиентов и формирует позитивное впечатление от бренда.

ИИ также трансформирует операционные процессы розничной торговли. Системы прогнозирования помогают ретейлерам точнее рассчитывать спрос, оптимизировать закупки, управлять запасами и логистикой. Это снижает риск дефицита товаров или излишков на складе, повышает эффективность цепочек поставок и обеспечивает стабильность ассортимента, что непосредственно влияет на клиентский опыт. Покупатель получает большую уверенность, что нужный товар будет доступен.

В маркетинговой деятельности ИИ играет роль мощного аналитического инструмента. Он используется для умной сегментации аудитории, выявления покупательских паттернов, прогнозирования поведения клиентов и повышения эффективности рекламных кампаний. Такой подход позволяет предлагать релевантный контент и уменьшает объем бесполезных коммуникаций, делая взаимодействие бренда и покупателя более точным и осмысленным.

В то же время внедрение ИИ требует ответственного отношения к данным клиентов. Важными аспектами остаются прозрачность алгоритмов, безопасность хранения информации и этичность использования персональных данных. Покупатели ожидают честного отношения и понятных принципов обработки данных, важно учитывать эти ожидания при построении цифровых решений.

Искусственный интеллект становится стратегическим инструментом улучшения клиентского опыта в розничной торговле. ИИ позволяет формировать более точные и чувствительные к потребностям покупателя модели взаимодействия, ускоряет обслуживание, улучшает качество сервиса и повышает эффективность бизнес-процессов. В условиях высокой конкуренции ИИ становится фактором, определяющим привлекательность и долгосрочный успех.

Источник

1. *Миргородская, О. Н.* Использование технологий искусственного интеллекта в маркетинговой деятельности зарубежных и российских ритейл-компаний / *О. Н. Миргородская, О. В. Иванченко // КиберЛенинка.* — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-tehnologiy-iskusstvennogo-intellekta-v-marketingovoy-deyatelnosti-zarubezhnyh-i-rossijskih-riteyl-kompaniy> (дата обращения: 26.11.2025).

С. В. Кравцова
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — О. П. Ефимова-Стадник,
канд. экон. наук, доцент

ОЦЕНКА ДИНАМИКИ ТОВАРООБОРОТА НА ОДИН ОБЪЕКТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Товарооборот на один объект общественного питания является одним из индикаторов развития сферы услуг. Оценим динамику и региональные различия этого показателя в Беларуси за период 2020–2024 гг. (см. таблицу).

Товарооборот на один объект общественного питания, тыс. р.

Регион	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.
1	2	3	4	5	6
Республика Беларусь	181,500	237,000	280,100	326,500	510,300
Брестская обл.	127,895	166,669	206,368	252,254	304,949
Витебская обл.	122,342	155,959	191,879	223,707	270,325
Гомельская обл.	127,726	159,424	194,953	228,916	263,085