

# Управление КРІ

KPI

**KEY**

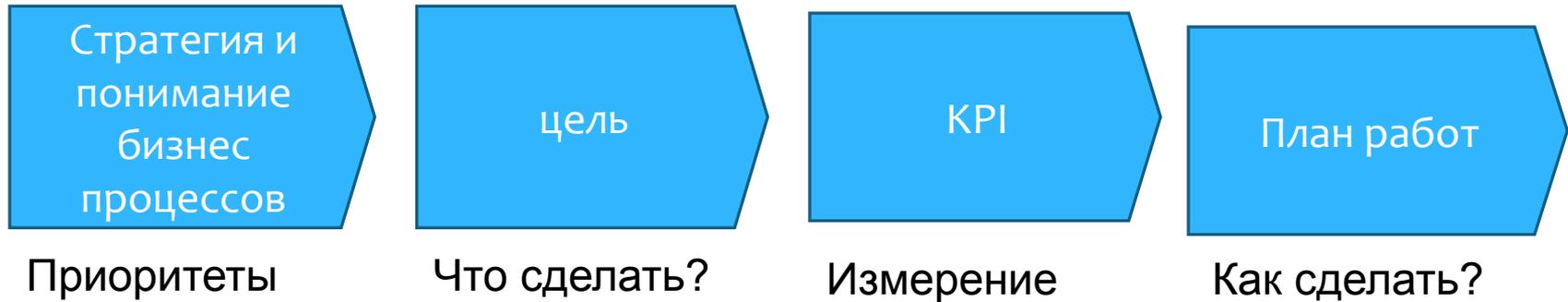
**PERFORMANCE**

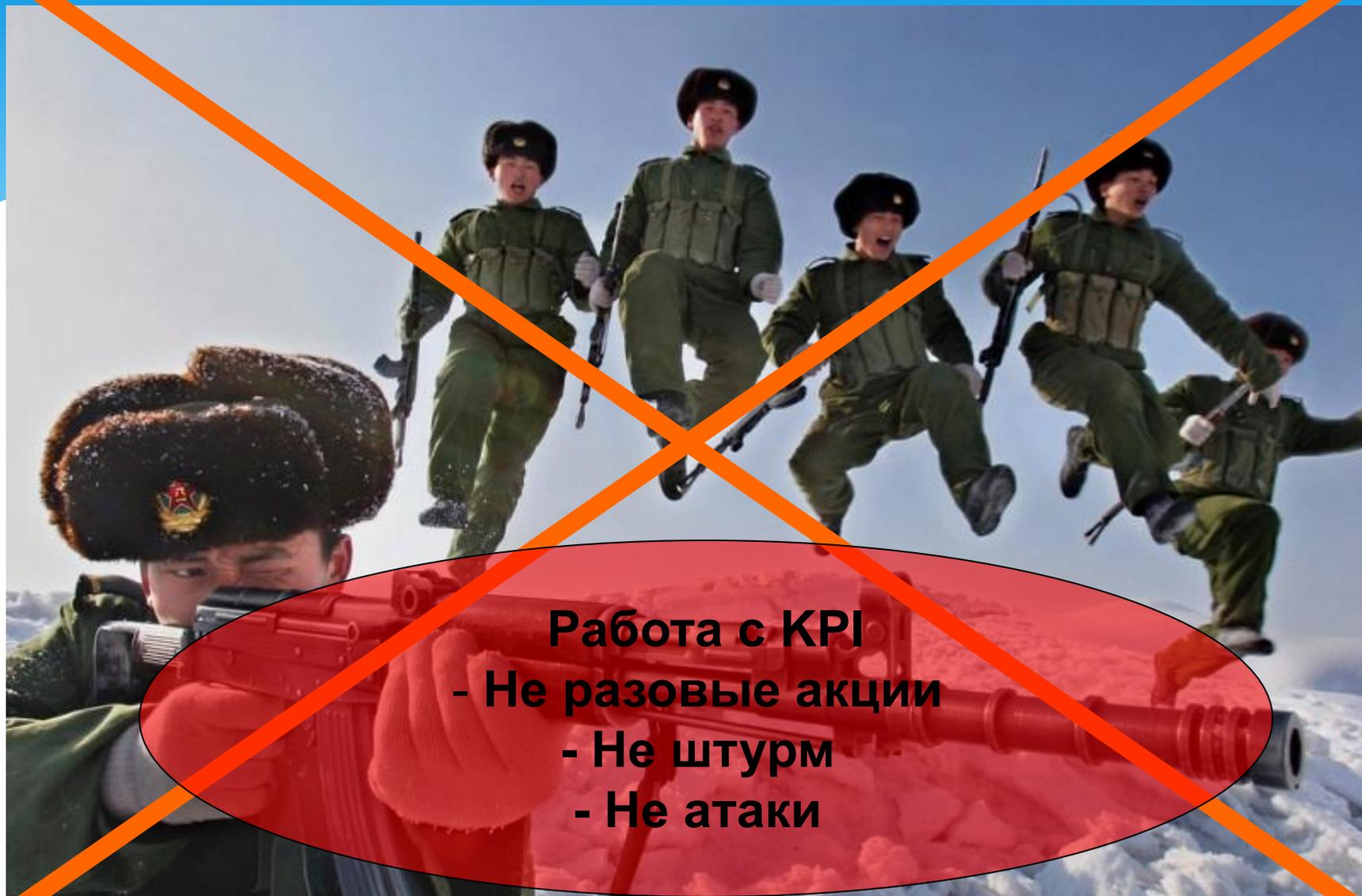
**INDICATOR**

**Ключевой показатель выполнения**

# Место KPI в структуре бизнес процессов

\*





**Работа с KPI**  
**- Не разовые акции**  
**- Не штурм**  
**- Не атаки**



Задача

**Работа с KPI -**  
ежедневная планомерная  
работа  
с отдаленным стабильным  
результатом



**Основная задача:**

- дать сотрудникам эффективный инструмент управления KPI
- научить пользоваться данным инструментом

## ЦЕЛЬ

Повышение эффективности розничных операций (KPI); повышение объема продаж, снижение издержек (ФЗП)

## ЗАДАЧИ

1

Выделение основных управляемых процессов, влияющих на эффективность работы магазина

2

Выделение основных показателей (KPI), характеризующих эффективность управления магазином

*Условие – показатели (KPI) неразрывно связаны друг с другом, зависят от ряда основных управляемых процессов*

3

Создание **СИСТЕМЫ** (набора инструментов) для эффективного управления магазином

*Основное условие – их регулярное исполнение, безусловно, приведет к росту KPI*

# Факторы влияющие на оборот магазина

- Внешние факторы
- Внутренние факторы

1

## Выделение основных внутренних факторов, влияющих на эффективность работы магазина

Скорость обработки товара и выдачи товара в торговый зал

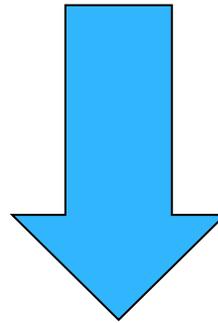
Качество презентации товара (исполнение планограмм, стандартов презентации)

Качество обслуживания клиентов

- Приветствие
- Предложение дополнительного товара
- Информирование о клубной программе и акциях

Планирование ресурсов для регламентных работ, гибкий график работы в зависимости от количества регламента и клиентского трафика

Выделение основных показателей (KPI),  
характеризующих эффективность управления  
магазином



## Показатели эффективности работы магазина

- Средний чек
- Комплексность продаж
- Процент обслуживания
- Доля комплексных чеков
- Доля «300» менеджера
- Производительность персонала
- Процент текучести персонала
- Процент выдачи клубных карт
- Уровень недостач
- Выполнение бюджета ФОТ

# Формула оборота магазина

**\* Формула оборота розничного магазина:**

$V(\text{оборот}) = (\text{кол-во покупателей}) * (\text{сумму среднего чека})$

Или

$V(\text{оборот}) = (\text{кол-во посетителей}) * (\% \text{ обслуживания}) * (\text{стоимость средней штуки}) * (\text{комплексность})$

## Посетители и % обслуживания

Из чего складывается % обслуживания:

Количество посетителей

Количество чеков

Например:

$200(\text{покупок=чеков}) / 600(\text{количество посетителей}) * 100 = 33\%$

Как увеличить трафик?

Как увеличить % обслуживания?

## Средний чек

**Средний чек состоит из :**

- **стоимости средней штуки**
- **КОМПЛЕКСНОСТИ**

Как увеличить стоимость средней штуки?

Как увеличить комплексность?

# Доля комплексных чеков

## Operation report

Service's Quality		
Self Servic	%CC Issue	UPT=1
39%	65%	35%
39%	65%	34%
39%	67%	34%
40%	68%	34%
40%	66%	34%
39%	66%	31%
41%	53%	33%

## Доля «300-го менеджера»

**Доля 300 менеджера-это все клиенты, которые остались без обслуживания.**

**Как посчитать долю 300-го менеджера?**

**Это отношение всех чеков оформленных на 300го менеджера к общему количеству чеков пробитых за определенный период(час, день, неделю, месяц и т.д.)**

# Работа с Oracle BI UPT Manager (WTD)

Channels	UPT_	C_UPT_Add	M_UPT	M_Bills_Share	MC_UPTManager	MC_Bills_Share
Отделение 3	2.56	0.59	2.47	33.4%	2.29	28.0%
Колпино Ока (О8) 5105	2.59	0.62	2.60	33.4%	2.33	28.1%
СПб Гражданский (ГП31) 406	2.53	0.56	2.64	31.1%	2.52	25.3%
СПб Родео Драйв (КП1) 5051	2.50	0.49	2.55	32.6%	2.68	17.6%
СПб Галерея (ЛП30) 210	2.57	0.63	2.51	29.4%	2.01	33.1%
СПб Европолис (ПП84) 5985	2.56	0.62	2.26	38.4%	2.41	30.1%
СПб Энгельса (ПЭ27) 404	2.59	0.65	2.23	40.5%	2.20	32.5%

Channels	C_UPT	C_Bills_Share	SC_UPT	SC_Bills_Share	S_UPT	S_Bills_Share
Отделение 3	2.03	5.8%	2.48	14.3%	1.08	17.6%
Колпино Ока (О8) 5105	2.15	2.2%	2.44	17.4%	1.09	18.5%
СПб Гражданский (ГП31) 406	1.91	5.3%	2.31	18.0%	1.04	20.1%
СПб Родео Драйв (КП1) 5051	2.20	12.3%	2.56	16.9%	1.11	20.1%
СПб Галерея (ЛП30) 210	1.91	7.2%	2.50	12.5%	1.09	15.0%
СПб Европолис (ПП84) 5985	1.86	1.3%	2.55	11.8%	1.06	18.0%
СПб Энгельса (ПЭ27) 404	2.06	3.7%	2.72	8.5%	1.08	14.6%

# Производительность продавца

Категорийный оборот		Категория	Производительность				
От	До		Супер	Гипер	Гипер-ПРО	Сток	СЦ
0.00	7 999 999.99	K0.1	7 700	8 800	10 800	9 000	52 800
8 000 000.00	9 999 999.99	K1.1	7 800	9 000	10 800	9 000	52 800
10 000 000.00	12 999 999.99	K1.2	7 900	9 200	10 800	9 000	52 800
13 000 000.00	14 999 999.99	K2.1	8 000	9 400	10 800	9 000	55 000
15 000 000.00	15 999 999.99	K2.2	8 100	9 600	10 800	9 000	55 000
16 000 000.00	18 999 999.99	K2.3	8 200	9 800	10 800	9 000	55 000
19 000 000.00	20 999 999.99	K3.1	8 300	10 000	10 800	9 000	60 500
21 000 000.00	21 999 999.99	K3.2	8 400	10 200	10 800	9 000	60 500
22 000 000.00	23 999 999.99	K3.3	8 500	10 400	10 800	9 000	60 500
24 000 000.00	25 999 999.99	K3.4	8 600	10 600	10 800	9 000	60 500
26 000 000.00	28 999 999.99	K3.5	8 700	10 800	10 800	9 000	60 500
29 000 000.00	31 999 999.99	K4.1	8 800	11 000	10 800	9 000	63 800
32 000 000.00	32 999 999.99	K4.2	8 900	11 200	10 800	9 000	63 800
33 000 000.00	35 999 999.99	K4.3	9 000	11 400	10 800	9 000	63 800
36 000 000.00	41 999 999.99	K4.4	9 100	11 600	10 800	9 000	63 800
42 000 000.00	47 999 999.99	K5.1	9 200	11 800	10 800	9 000	66 000
48 000 000.00	68 999 999.99	K5.2	9 300	12 000	10 800	9 000	66 000

# Производительность кассового узла и склада

Наименование норматива	Должность	СМ-Супер, СМ-Гипер, СМ-Гипер-ПРО, Концепты				
		Россия	Украина	Казахстан	Белоруссия	Китай
Пробитие на кассе позиций в час, (штук/час) магазины с пристенной или островной кассой	Кассир / Продавец-кассир	35	42	35	35	35
Пробитие на кассе позиций в час, (штук/час) магазины с проходной кассой (старый образец)	Кассир / Продавец-кассир	41	42	41	41	41
Пробитие на кассе позиций в час, (штук/час) магазины с проходной кассой (новый образец)	Кассир / Продавец-кассир	44	42	44	44	44
Обработка на складе позиций в час, (штук/час) магазины, получаемые товар с без ППТ	Кладовщик	47	47	41	41	41
Обработка на складе позиций в час, (штук/час) магазины, получаемые товар с полным ППТ	Кладовщик	55	47	55	55	55

<b>Поштучная приемка товара</b>	<b>Установка ценника</b>	<b>Установка противокражного датчика</b>	<b>Вывеска товара на плечики</b>
550 шт/час	240 шт/час	120 шт/час	120 шт/час

# Процент текучести персонала

## Причины текучести персонала

- Рекрутинг
- Адаптация
- Обучение
- Мотивация
- Создание комфортных условий работы  
(микроклимат в коллективе)

# Уровень недостат

## Плановый ПЧН

Регламент организации безопасности  
магазина

Деньги

Товар

Персонал

Технические средства охраны

# Оценка эффективности

Код	ФИО	Отдел		Отработано часов	Чеки ПЭО	Штуки ПЭО	УРТ	Чеки в час	Сумма в час
375	Абрамова Е.П.	8	Одежда	21	50	130	2.60	2.38	7 501
416	Володина Л.В.	8	Одежда	32	155	379	2.45	4.84	16 211
315	Генов В.О.	8	Одежда	19	47	113	2.40	2.47	7 576
301	Клевцова Л.А.	8	Одежда	29	49	120	2.45	1.72	8 960
3191	Пысенкова И.В.	8	Одежда	18	76	155	2.04	4.22	13 010
3186	Федисова С.С.	8	Одежда	38	116	261	2.25	3.05	8 930
3113	Бухилин И.М.	9	Обувь	40	87	191	2.20	2.20	7 697
3111	Еникеев Д.О.	9	Обувь	40	119	240	2.02	3.01	10 225
3183	Егоров А.А.	10	Инвентарь	28	69	153	2.22	2.46	7 238
353	Малков К.С.	10	Инвентарь	9	19	37	1.95	2.11	5 648
3212	Пикос В.Д.	10	Инвентарь	22	37	87	2.35	1.68	4 934

# Ресурсы которыми мы обладаем для достижения целей

1. Персонал
2. Презентация
3. Товар
4. Технологии

# О целях

Как-то прохожий обратился к трем каменотесам, работавшим неподалеку.

«Что вы делаете?» - спросил он. «Долбим камни» - ответил один.

«Зарабатываем на жизнь» - сказал другой.

«Строим храм» - был ответ третьего.

Правильно поставленные цели – способствуют как личному, так и успеху в бизнесе.

Давайте ставить правильные цели!

## Спасибо за внимание!

[Oozerova@sportmaster.ru](mailto:Oozerova@sportmaster.ru)