

**План развития
ТТ0062
г. Александрия на III
квартал 2018г.**

алло

Наши цели на II квартал 2018г.:

1. Вал 165% LFL

- вал 2 млн к концу II квартала
- вал устройств – 1,6 млн грн
- вал асс – 200000 грн
- вал ДУ – 55000 грн
- вал стр – 45000 грн
- вал С&С – 400000 грн

2. Конверсия 19%

3. NPS 99% / 50% / 0

Плановые и целевые показатели по валу с приростом в 65% LFL на II квартал



Анализ вала устройств

- Повышаем среднюю стоимость терминала до 7000 грн и планшета до 5800 грн
- Акцент на премиум-сегменте
- Предложение более дорогостоящих устройств в рассрочку либо ОЧ
- Увеличение доли кредитов до 40% и вала до 700000 грн
- Предложение сдать старое устройство в АО, таким образом внести первоначальный взнос за кредит, либо получить скидку на новое устройство
- Увеличение доли ДАНСТ и как следствие повышение среднего чека на апрель 2500 грн к июню 3000 грн

вал устройств



средняя стоимость



Аксессуары

- Увеличение средней стоимости аксессуаров до 500 грн
- Проницаемость аксессуаров – 4 шт
- Продажа дорогих аксессуаров в кредит с устройством
- ПЛ Fishka – возможность получения скидки
- График обучения сотрудников по знанию характеристик и «фишек» товаров
- Личная реклама и раздача листовок для привлечения трафика с указанием цены в месяц
- Индивидуальный план каждому сотруднику по продаже акустики, экосистем и электротранспорта

Для ТТ план:

экосистема – 35000 грн

акустика – 30000 грн

электротранспорт – 25000 грн

Вал аксессуаров



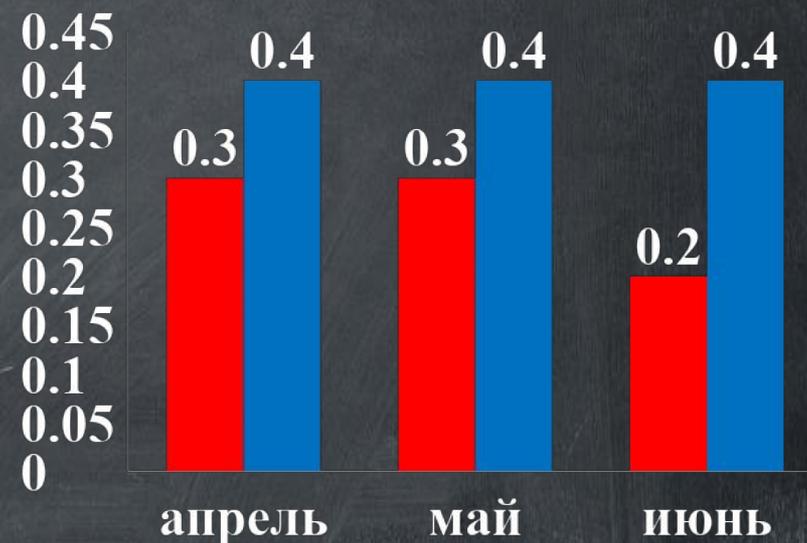
Средняя стоимость



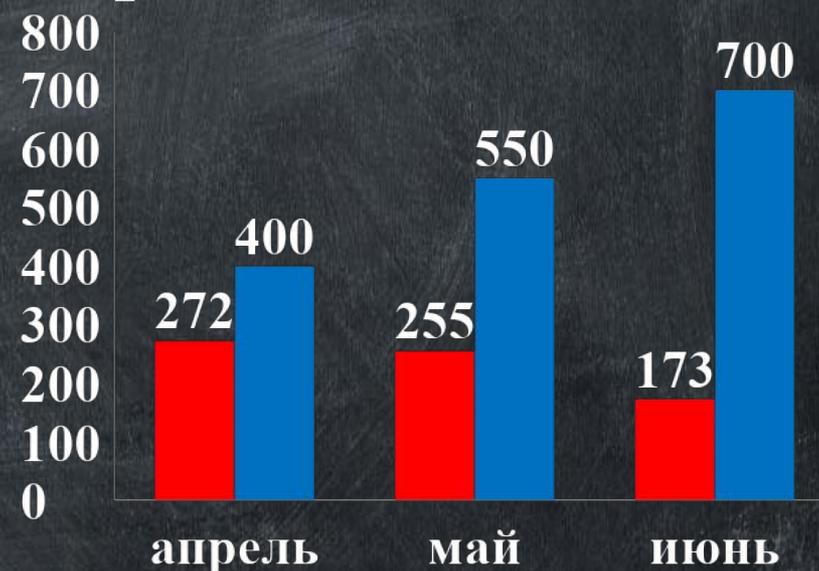
ДУ

- Вал – 55000 грн
- Повышаем среднюю стоимость ДУ до 700 грн
- Предложение клиенту при продаже настроить гаджеты (смарт-часы, фитнес браслеты, электротранспорт)
- Предложение диагностики устройства на АПС для продаж без привязки (проверка на битые пиксели, на вирусы). В последствии при обнаружении недостатков предложить ДУ или АО.
- Продажа ДУ к нематричному товару
- Кредиты – озвучивание месячной стоимости и выгоды для клиента не платить всю сумму сразу
- Ролевая игра по итогу недели с худшими сотрудниками по валу ДУ для качественного выявления потребностей и презентации товара

проникновение ДУ



средняя стоимость ДУ



Страховые

продукты

- Вал – 45000 грн
- Увеличиваем среднюю стоимость до 800 грн
- Доп. гарантии к экосистеме, Power bank, электротранспорту, МБТ и СБТ, ноутбукам, ТВ и т. д.
- стоимость страховки озвучиваем, разбив ежемесячно
- Кредит и ОЧ
- Эксклюзивно в Алло – доп. гарантия на 2 года
- Систематический анализ в разрезе сотрудников на наличие страховки в кредитах

проникновение страховок



средняя стоимость страховок



C&C

- Вал цель – 400000 грн
- Ежедневный подбор каждым сотрудником 2-3 товаров ИМ для предложения, знание характеристик и «фишек» товара, презентация нового товара на пятиминутках, курсы в СДО.
- Кредиты, ОЧ и МКБ – быстрое оформление кредита не выходя из дома
- Организация соревновательного процесса на ТТ по валу и поощрение лучших.
- Акцентируем внимание клиентов на том, что есть возможность доставить мелкогабаритный товар на ТТ и осмотреть перед покупкой. При этом доставка бесплатная.

Вал C&C



- Укомплектование штата на 100% до 25.04.2018г.
- Знание персонала стандартов обслуживания и прохождения анкеты ТП не менее 95%
- Штат под график
- Таблица консультаций
- Отслеживание распродажи «камней»: клиентам, которые купили новинки техники, звонить с целью предложения асс. Использование акционных распродаж

Конверсия

Плановая конверсия



Показатели NPS за январь 2018г.

Доля регистраций – **98.4%**

Доля ответов – **40%**

Промоутеры – **29.51%**

Нейтралы – **5.19%**

Детракторы – **1.31%**

Показатели NPS на 21.03.2018г.

Доля регистраций – **99.6%**

Доля ответов – **46.41%**

Промоутеры – **34.8%**

Нейтралы – **3.59%**

Детракторы – **0%**

Наша цель:

99% / 50% / 0

- Вовлеченность каждого сотрудника в процесс NPS, понимание для чего он нужен компании и клиенту
 - Мотивация для клиентов – скидки от компании в подарок ко Дню рождения
- Нужно помнить, что важно сохранять клиентов, а не просто обслуживать. Так как вероятность продажи существующим клиентам гораздо выше, чем новым.

**Клиенты могут не помнить, что вы сказали,
но они никогда не забудут,
что вы заставили их почувствовать.**

Спасибо за внимание ☺