



УАС

#ComfyPIPA

ПЕРЕ

R-mission. 8 сезон

SAM SUNG

COMFY



#R-mission

#ТАКТРИ
МАТИ

#ЧАС_ПЕРЕМ
АГАТИ

#ComfyПІРАТИ



#клієнтів_дивувати

#працювати!

#R-mission

#СЕРВІС_ДАРУ
ВАТИ



Що таке

Ретейл-місія — це мотиваційний проект для керівників компанії в період високого сезону.

- 92 робочих дні
- 1500 учасників
- 650 переможців

місія?

МІСІЯ: ВИКОНАТИ ПЛАНИ IV КВАРТАЛУ



ВИИИ

#ComfyPIPA

АТО

R-mission. 8 сезон

1 місце – тижневий тур у
5-зірковому готелі
для 250 осіб

2 місце – weekend у
5-зірковому готелі
для 220 осіб

3 місце – цінні призи
для 180 осіб





A

НАЙКРУТИШО

МУ

* Розіграш автомобіля відбудеться серед учасників тижневого туру



Період дії:

19 жовтня 2019 – 19 січня
2020



Жовтень

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Листопад

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Грудень

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Січень

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



Уча

- Регіональні **СНІ** HR-менеджери
- Team Lead
- Керуючі **КІ** магазинами
- Заст. керуючих магазинами ТП
- Товарознавці
- Продавці
- Заст. керуючого ІТ + ІТ-експерти
- Інтернет-продавці (call-center)

ПРИЙМА
ВІТЕЛІ





ПОДРОБ

УМОВИ

- Магази́ни в груповані в категорії: група А, А +; група В, В+; група С, С+.
- Переможці визначаються на підставі місця магазину в рейтингу серед магазинів однієї категорії.



ОБОВ'ЯЗ КОВІ

УМОВИ

- Частка ТМ Samsung не менш ніж 26,6% в загальному обороті компанії;
- Частка ТМ Samsung в обороті Смартфони + Планшети + Смарт-годинники не менш ніж 41,1 % в цих категоріях;
- Частка Samsung в обороті Телевізори не менш ніж 55 % в цих категоріях;
- Частка Samsung в обороті Пральні машини фронт, Холодильники, Духовки, Варильні панелі, СВЧ, Пилососи традиційні не менш ніж 31, **С**

ПО

ТМ

СAMSUNG



КРІ для посади

«Керуючий

- Вик. плану продажів TTL (%) – 30%
- Вик. плану продажів СЕР + АКС (%) – 25%

«Заступник

- Вик. продажів Чорна Техніка – 15%
- Вик. продажів МВТ + Аксесуари – 15%

Керуючого

- Частка Samsung в обороті Смартфони + Планшети + Смарт-годинники, % – 5%

Магазинном»

- Частка Samsung в обороті Телевізори, % – 5%

- Частка Samsung в обороті Пральні машини фронт, Холодильники, Духовки, Варильні панелі, СВЧ,



Призовый фонд для

Магазин ^{посади} А А В В С С

«Керулючий -

ТУР №1 3 3 2 2 2 1
Магазинном»
(7 днів)

ТУР №2 4 3 3 3 2 1
(Weekend)



Призовий фонд
для посадки
«Заступник
Магазин Керуючого -
ТУР №1 (7 3 3 2 2 2 1
днів) МАГАЗИНОМ»
ТУР №2 4 3 3 3 2 1
(Weekend)



КРІ для

посади

- Виконання плану продажів магазину (M) – 20%
- Помилки на касі (шт) – 30%
- Помилки Сервіс-Менеджера (шт) – 20%
- Помилки Комірника (шт) – 20%
- Рівень реєстрації бонусних карт (%) – 10%

«Товарознавц



Призовий фонд для

Магазин ПОБАДІВ В С С

«Товарознав -
ТУР №1 (7 2 2 1 1 1 0
днів) Ц1»

ТУР №2 1 1 2 2 1 1
(Weekend)



Помилки з

Кредити:

- зміна тіла кредиту при оформленні продажу, повернення або обміну товару в кредит;
- некоректний вибір виду оплати при поверненні або обміні товару;
- неправильні реквізити клієнта;
- неправильний тип кредиту – невідповідність типу кредиту у видатковій накладній;
- неправильний банків номер кредитного договору.

Безготівковий розрахунок:

- некоректне оформлення видаткових накладних – невідповідність ціни, номенклатури, кількості;
- несвоєчасне / некоректне створення податкової накладної та розрахунок коригування (дата документа не відповідає даті події, неправильна сума, організація і т.д.);
- повторне створення податкової накладної;
- несвоєчасне надання в бухгалтерію документів, які свідчать, що дане підприємство є філією.

Касова книга:

- неправильне або несвоєчасне оформлення касової книги, РКО, ПКО.



Помилки з

Помилки при знятті Z-звіту і заповненні КОРО:

- не своєчасне зняття або не зняття Z-звіту, в тому числі, з причини закінчення касової стрічки;
- зняття Z-звіту з пошкодженням чи неякісною печаткою касової стрічки без подальшої фіксації в Service Desk і виклику майстра з кросервіс;
- не заповнення КОРО, некоректне виправлення.

Дисципліни:

Авансовий звіт:

- відсутній підпис директора;
- відсутній підпис підзвітної особи;
- не заповнені або некоректно заповнені поля: «Звіт затверджено в сумі», «Податковий номер», «Кількість документів»;
- відсутність оригіналів транспортних квитків придбаних як за безготівковий, так і за готівковий розрахунок;
- відсутність оригіналів розрахункових документів;
- на транспортних квитках, придбаних у перевізника за готівковий розрахунок відсутні: сума проїзду, дата, напрямок, відбиток печатки або штампа перевізника, дані перевізника (ІПН або код ЄДРПОУ, назва).



Помилки

Процес прийому клієнтської техніки в ремонт:

- прийом КТ з АСЦ - проводиться з день отримання товару (якщо це вечір, максимум ранок наступного дня);
- товар, який прийнятий в ремонт, не відвантажено в АСЦ більш, ніж через 3 дні від дати прийому;
- товар помилково відвантажено в неправильний АСЦ;
- товар відправлений в АСЦ без трігінгів та/або транзійного запона і без Заяви на відновлення Г.Т.;
- товар відправлений в АСЦ з порушеннями «Правила упаковки і маркування товару», в результаті чого техніці нанесені ушкодження.

Процес роботи з товаром і документами на компенсацію:

- серійний номер (IMEI) товару не зазначено або зазначено не вірно, в зв'язку з чим неможливо отримати компенсацію;
- переміщення товару по складу 1009 не відвантажено в системі;
- товар, який надано до відділу компенсації, не відповідає наданим до нього документам;
- магазин не відправив документи протягом трьох робочих днів після дати відвантаження товару поворотної машиною.

Робота зі скаргами і зверненнями Клієнтів:

- порушений термін надсилання документів в КЦ Претензія;
- надано не повний пакет документів;
- некоректно складено або зовсім відсутній супровідний лист.

Відповідальний співробітник фіксує помилки в СДО / «Звіт по помилках СМ» протягом атестаційного періоду.



Помилки

Оформлення надлишків:

- під час складання акта розбіжностей не відправлено лист на відповідальних осіб або не всі відповідальні співробітники внесені в розсилку;
- виявлено надлишки товару співробітниками СБ Компанії.

Продаж товару з залишків іншого магазину:

- товар відвантажено з пересортом по упаковці;
- товар всередині коробки не відповідає заявленому;
- товар був відправлений не в той магазин;
- товар відвантажено з дефектом;
- відсутня ТТН Нової Пошти або некоректно оформлені документи (не стоїть печатка або підпис магазину-відправника).

Якість відвантаження товару на РЦ:

- товар відвантажено з дефектом;
- неповна комплектація товару;
- не весь товар відвантажено на РЦ, згідно з накладною на відвантаження.

Порушення в результаті перевірки відділу внутрішнього аудиту:

- організація зонального зберігання товару, чистота, поділ порожньої тари від повної, маркування товару ОХ (клієнтський товар оплачений, але клієнт його не забрав / товар не був доставлений).



КРІ для

Посади «Продавці»

- Факт виторг грн / год – 40%
- Факт виторг шт. осн. товару / год – 15%
- Факт виторг АКС грн / год – 15%
- Факт виторг СЕГ грн / год – 15%
- Частка Samsung в обороті Смартфони + Планшети + Смарт-годинники, % – 5%
- Частка Samsung в обороті Телевізори, % – 5%
- Частка Samsung в обороті Пральні машини фронт, Холодильники, Духовки, Варильні панелі, СВЧ, Пилососи традиційні, % – 5%
- Обов'язково перевіряється виконання цільової частки Samsung в обороті магазину ТТІ



Призовый фонд для

Штат	Путёвка	Weekend	Приз	:) winners
19	3,00	3,00	2,00	8
18	3,00	3,00	2,00	8
17	3,00	2,00	2,00	7
16	3,00	2,00	2,00	7
15	2,00	2,00	2,00	6
14	2,00	2,00	2,00	6
13	2,00	2,00	2,00	6
12	2,00	2,00	1,00	5
11	2,00	2,00	1,00	5
10	2,00	1,00	1,00	4
9	1,00	1,00	1,00	3
8	1,00	1,00	1,00	3
7	1,00	0,00	1,00	2
6	1,00	0,00	1,00	2



КРІ для посади «Заст.

- ## керуючого ІТ
- Частка ІТ-сервіс в обороті ІТ – 20 %
 - Співвідношення Налаштування
+ «ІТ-експерт»
Smart TV на / шт. до обороту
техніки (шт. / шт.) – 20%
 - Співвідношення Налаштування Smart
TV до обороту техніки (шт. / шт.) – 20%
 - Співвідношення Налаштування
ноутбука / НК до обороту техніки (шт. /
шт.) – 20%
 - Питома вага магазину в структурі
магазинів твоєї групи з ІТ-сервісів (по
грн) – 20%

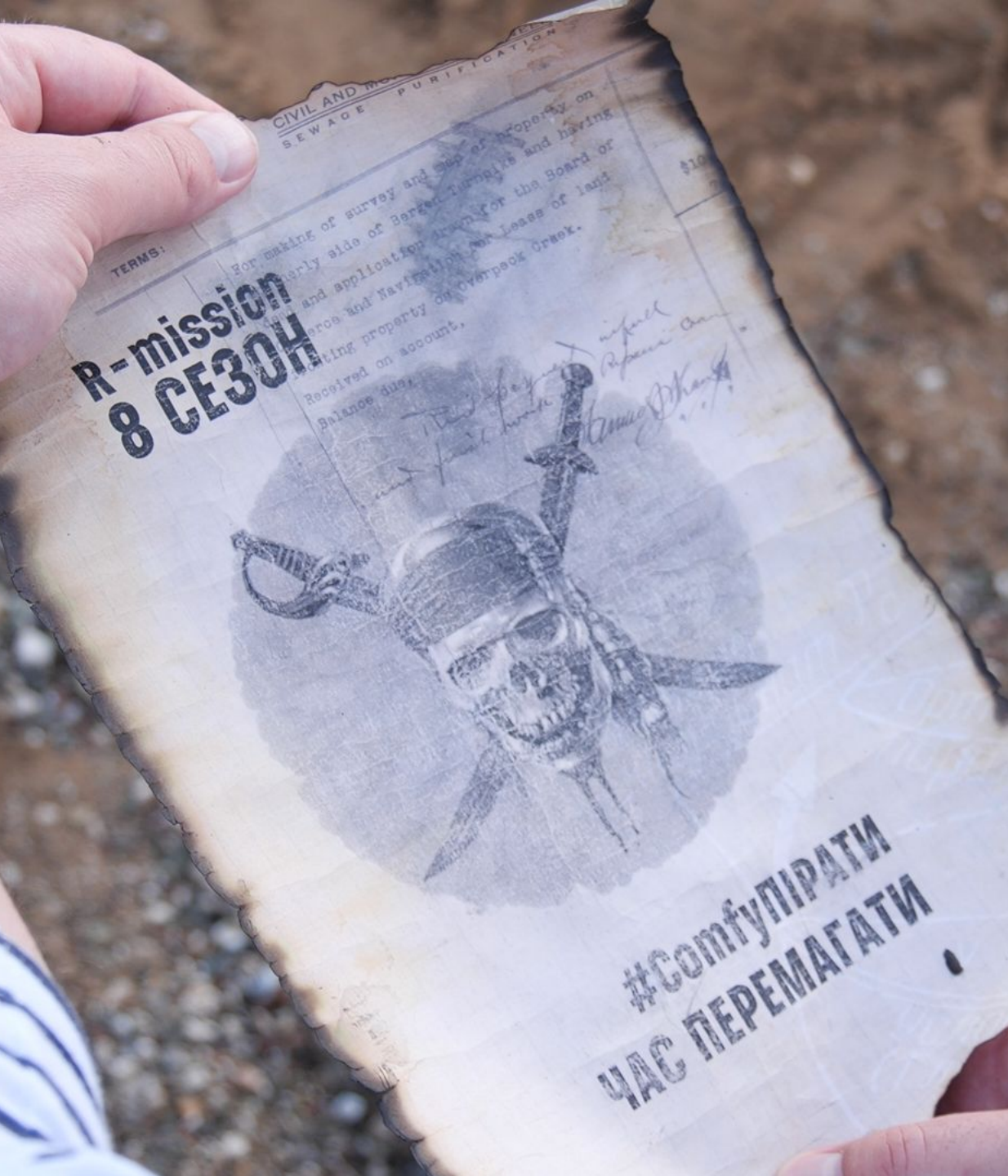
Призовый фонд для посади

	ИТ эксперты + Зам. Дир ИТ					
	ИТ-1	ИТ-2	ИТ-3	ИТ-4	ИТ-5	ИТ-6
Кол-во магазинов в группах	13	17	17	18	18	10
путевка №1 магазины	2	2	2	1	1	0
путевка №2 магазины	2	2	2	2	1	1
призы магазины	3	3	3	3	3	2
Число призеров (магазины)	7	7	7	6	5	3
Доля призеров (магазины)	54%	41%	41%	33%	28%	30%
путевка №1 сотрудники	4	4	4	2	1	0
путевка №2 сотрудники	4	4	4	4	1	1
призы магазины	3	3	3	3	3	2
Число призеров (сотрудники)	11	11	11	9	5	3
Доля призеров (сотрудники)	27%	21%	30%	26%	24%	30%

Правила распределения призов

Штат ИТ-сотрудников	путевка №1 и путевка №2		призы	
	Кол-во сотрудников	Должность	Кол-во сотрудников	Должность
4	2	Зам дир ИТ + 1-н ИТ-эксперт	1	Зам дир ИТ
3	2	Зам дир ИТ + 1-н ИТ-эксперт	1	Зам дир ИТ
2	1	Зам. дир ИТ. В случае его отсутствия в штате: 1-н ИТ-эксперт	1	Зам. дир ИТ. В случае его отсутствия в штате: 1-н ИТ-эксперт
1	1	Зам. дир ИТ. В случае его отсутствия в штате: 1-н ИТ-эксперт	1	Зам. дир ИТ. В случае его отсутствия в штате: 1-н ИТ-эксперт

«Зас
кер
+ ИТ



КРІ ДЛЯ

- Виснаження плану проекту «**HR-менеджери**» – 50%
- Укомплектованість штату – 25%
- ПЛІННІСТЬ – 25%



КРІ для

посади

«Team Lead»

- Проникнення всіх пакетів (Базова, All Inclusive, All Inclusive Plus, Базовий, Sky, TV, Ultimate) в смартфонах / планшетах (шт. / шт.) – 25%
- Проникнення пакетів Sweet TV, Divan TV, OLL TV від 1 року в TV з Smart TV (шт. / шт.) – 25%
- Проникнення Пакетів до ноутбуків і ПК + Windows + Office (шт. / шт.) – 25%
- Проникнення всіх додаткових послуг до смартфонів і планшетів (шт. / шт.) – 25%



TO

TO

BI



#Comfy ПРА

ЧАС