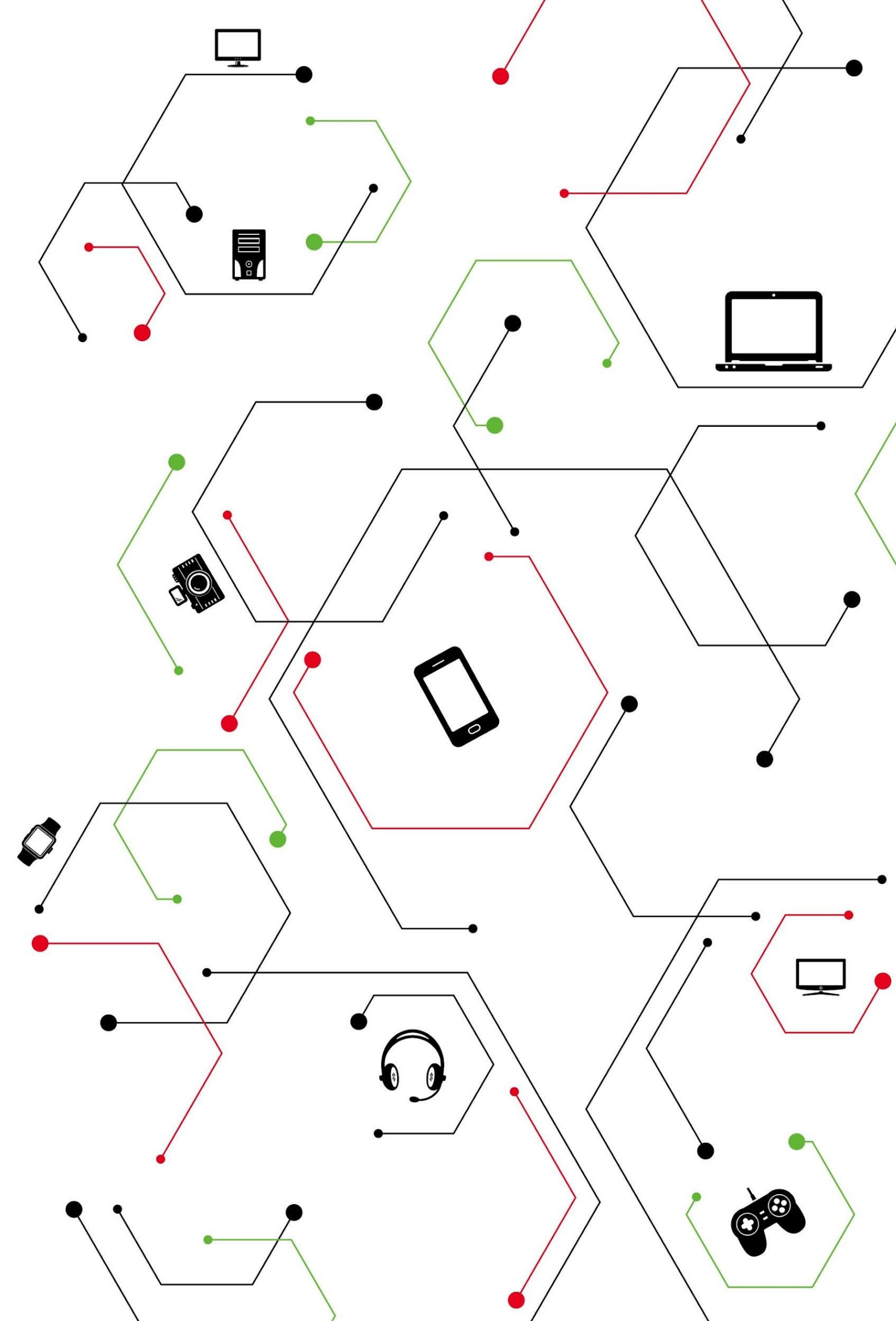


М.ВидеоЭльдорадо

Изменение системы вознаграждения магазинов М.Видео
с 01 октября 2020



Изменения KPI`s директора магазина (3 и 4 категории магазина)

с 01.09.2020
Оклад + надбавка по итогам результативности 2019 г. пропорционально отработанному времени

Показатели	Целевая премия	Вес KPI	Период
Выполнение плана продаж магазина	% от оборота	100%	месяц
Выполнение плана продаж по типу сектора аксессуаров	12,5 % от оклада	50%	месяц
Выполнение плана продаж по типам секторов услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт	12,5% от оклада	50%	месяц
Норма ошибок	7,5% от оклада	50%	месяц
Качество диагностики техники	7,5% от оклада	50%	месяц

Мультипликатор по эффективности

с 01.10.2020
Оклад + надбавка по итогам результативности 2019 г. + **надбавка за функции менеджера по клиентскому сервису*** пропорционально отработанному времени

Показатели	Целевая премия	Вес KPI	Период
Выполнение плана продаж магазина	% от оборота	100%	месяц
Выполнение плана продаж по типу сектора аксессуаров	12,5 % от оклада	50%	месяц
Выполнение плана продаж по типам секторов услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт	12,5% от оклада	50%	месяц
SL уровень сервиса	7,5% от оклада	50%	месяц
Качество закрытия отчётного периода	7,5% от оклада	50%	месяц

Мультипликатор по эффективности

* Надбавка за расширенный объем работ 15% от оклада менеджера по клиентскому сервису

Изменения KPI`s менеджера сервисной зоны
(магазин 1 кат, звезда и суперзвезда)

с

Оклад 01.09.2020
пропорционально отработанному времени

Показатели	Целевая премия	Вес KPI	Период
Выполнение плана продаж магазина	% от оборота	100%	месяц
Выполнение плана продаж по типу сектора аксессуары	5 % от оклада	25%	месяц
Выполнение плана продаж по типам секторов услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт	5% от оклада	25%	месяц
Норма ошибок	5% от оклада	25%	месяц
Качество диагностики техники	5 % от оклада	25%	месяц

Мультипликатор по эффективности

с

Оклад 01.10.2020
пропорционально отработанному времени

Показатели	Целевая премия	Вес KPI	Период
Выполнение плана продаж магазина	% от оборота	100%	месяц
Выполнение плана продаж по типу сектора аксессуары	5 % от оклада	25%	месяц
Выполнение плана продаж по типам секторов услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт	5% от оклада	25%	месяц
NEW SL Обработка инцидентов	5% от оклада	25%	месяц
SL Обработка ТН	5% от оклада	25%	месяц

Мультипликатор по эффективности

Система мотивации Сервис-инженера 1 категории
(магазин 1 кат, звезда и суперзвезда)

С 1 сентября 2020

Постоянная часть
(Тариф + надбавка за
квалификацию)

Целевая премия
(KPI)

► Формируется как процент от
постоянной части= 50% с учётом
фактических часов

Премия от оборота

► Премия за аксессуары, услуги, PU

Показатели	Период	Формирование	Вес
Качество Диагностики	месяц	% от пост. части	25%
Норма ошибок	месяц	% от пост. части	25%
SL Уровень сервиса	месяц	% от пост. части	50%

С 1 октября 2020 г.

Постоянная часть
(тариф + надбавка за
квалификацию)

Целевая премия
(KPI)

► Формируется как процент от
постоянной части= 50% с учётом
фактических часов

Премия от оборота

► Премия за аксессуары, услуги, PU

NEW

Показатели (KPI)	Период	Формирование	Вес
SL Обработка инцидентов	месяц	% от тарифа + надбавка	50%
SL Обработка ТН	месяц	% от тарифа + надбавка	50%

С 1 сентября 2020

Постоянная часть
(Тариф)

Целевая премия
(KPI)

► Формируется как процент от постоянной части= 50% с учётом фактических часов

Премия от оборота

► Премия за аксессуары, услуги, PU

Показатели	Период	Формирование	Вес
Качество Диагностики	месяц	% от пост. части	25%
Норма ошибок	месяц	% от пост. части	25%
SL Уровень сервиса	месяц	% от пост. части	50%

С 1 октября 2020 г.

Постоянная часть
(тариф)

Целевая премия
(KPI)

► Формируется как процент от постоянной части= 50% с учётом фактических часов

Премия от оборота

► Премия за аксессуары, услуги, PU

NEW

Показатели (KPI)	Период	Формирование	Вес
SL Обработка инцидентов	месяц	% от тарифа	50%
SL Обработка ТН	месяц	% от тарифа	50%



Менеджер по клиентскому сервису

Постоянная часть

Целевая премия

Премия от оборота

Оклад = окладу менеджера С3.

Формируется как процент от оклада = **25%**

Формируется как процент от оборота (**слайд 9**)

Показатели	Период	Формирование	Вес
Оборот магазина	месяц	% от оборота	100%
Качество закрытия отчётного периода	месяц	% от оклада	20%
SL Обработка инцидентов	месяц	% от оклада	40%
SL Обработка ТН	месяц	% от оклада	40%

Специалист по клиентскому сервису

Постоянная часть

Целевая премия

Премия от продаж

Тариф и надбавка (50% от тарифа) на уровне продавца УТЗ

Формируется как **80 %** от постоянной части с учётом фактических часов

Установка ЦП.
Выдача заказа РУ.
Продажи аксессуаров и услуг (товар должен быть выписан под ID сотрудника)

Показатели	Период	Формирование	Вес
SL Обработка инцидентов	месяц	% от тарифа +надбавки	50%
SL Обработка ТН	месяц	% от тарифа +надбавки	50%



Специалист по клиентскому сервису

- Постоянная часть
- Целевая премия
- Премия от продаж

- Тариф и надбавка (50% от тарифа) на уровне продавца УТЗ
- Формируется как 80 % от постоянной части с учётом фактических часов
- Установка ЦП.
Выдача заказа РУ.
Продажи аксессуаров и услуг (товар должен быть выписан под ID сотрудника)

Показатели	Период	Формирование	Вес
SL Обработка инцидентов	месяц	% от тарифа +надбавки	50%
SL Обработка ТН	месяц	% от тарифа +надбавки	50%

Система мотивации Старшего продавца
(3 и 4 категории)

С 1 сентября 2020

Постоянная часть

Целевая премия КРІ

Переменная часть

▶ Надбавка **100%** от тарифа

▶ Надбавка **100%** от тарифа

▶ Коллективная и индивидуальная премия с учётом выполнения плана по обороту, без учета КО

Показатели ежемесячной премии	Период	Вес	Формирование
Выполнение плана продаж по типу сектора аксессуаров	Месяц	50%	% от постоянной части
Выполнение плана продаж по типам секторов услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт	Месяц	50%	% от постоянной части

С 1 октября 2020 г.

Постоянная часть

Целевая премия КРІ

Переменная часть

▶ Надбавка **100%** от тарифа

▶ Надбавка **100%** от тарифа

▶ Коллективная и индивидуальная премия с учётом выполнения плана по обороту

Показатели ежемесячной премии	Период	Вес	Формирование
Выполнение плана продаж по типу сектора аксессуаров	Месяц	30%	% от постоянной части
Выполнение плана продаж по типам секторов услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт	Месяц	30%	% от постоянной части
SL уровень сервиса	Месяц	40%	% от постоянной части



Тип сектора SAP	Директор магазина	Менеджер сервисной зоны	Менеджер по Клиентскому сервису
Основной товар и Премиум	0,078%	0,022%	0,03%
Основной товар 3 и 5 звезд	0,126%	0,036%	0,03%
Тип сектора аксессуары	0,174%	0,047%	0,03%
Типы секторов услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт	0,49%	0,145%	0,03%
NEW One Retail корзина	0,1%		

Целевая премия директора магазина (всех категорий магазина) формируется с коэффициентом премирования от оборота One retail корзин оформленных в магазине и выкупленных:

- ✓ доставка на дом (Интернет магазин).

М.ВидеоЭльдорадо

Коэффициенты премирования ежемесячной премии от оборота

Тип сектора SAP	Старший продавец/Старший продавец УТЗ		Продавец/Продавец УТЗ		Промоутер		One Retail-корзина ст.продавец/ст.продавец утз/продавец/продавец утз			Сервис-инженер		Специалист по КС	Кассир	
	Кол. премия	Инд. премия	Кол. премия	Инд. премия	Кол. премия	Инд. премия	Кол. премия	Инд. премия		Кол. премия	Инд. премия		Кол. премия	Инд. премия
Основной товар 1*	0,2%		0,2%		0,2%			0,7%					0,04%	
Основной товар 1* (рассрочка)		0,2%		0,2%				0,7%						
Основной товар 3*	0,15%	0,7% без акс. / усл. 1% с акс. / усл.	0,15%	0,7% без акс. / усл. 1% с акс. / усл.	0,7% без акс. / усл. 1% с акс. / усл.			0,7%					0,04%	
Основной товар 5*		15 000 = 150 руб. 15 000 – 50 000 = 500 руб. 50 000 -100 000 = 1000 руб. 100 000 – 200 000 = 2 000 руб. свыше 200 000 = 3 000 руб.		15 000 = 150 руб. 15 000 – 50 000 = 500 руб. 50 000 -100 000 = 1000 руб. 100 000 – 200 000 = 2 000 руб. свыше 200 000 = 3 000 руб.	15 000 = 150 руб. 15 000 – 50 000 = 500 руб. 50 000 -100 000 = 1000 руб. 50 000 -100 000 = 1000 руб. 100 000 – 200 000 = 2 000 руб. свыше 200 000 = 3 000 руб.			0,7%					0,04%	
Премиум товар	0,15%	0,7% без акс. / усл. 1% с акс. / усл.	0,15%	0,7% без акс. / усл. 1% с акс. / усл.	0,7% без акс. / усл. 1% с акс. / усл.			0,7%					0,04%	
Тип сектора аксессуары до 2990 руб.	1,5%		1,5%		1,5%			1,5%		1,5%		1,5%	0,04%	
Тип сектора аксессуары выше и равно 2990 руб.		1,5%		1,5%	1,5%			1,5%		1,5%		1,5%	0,04%	
Аксессуар (при продаже с основным товаром)		1,5%		1,5%	1,5%			1,5%		1,5%		1,5%		
Типы секторов услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт		5%		5%	5%			5%		5%		5%	0,04%	5%
Услуги стандарт и услуги для климатической техники		2%		2%	2%			2%		2%		2%	0,04%	
Бандлы m_mobile		50,100,150,300 руб.		50,100,150,300 руб.				50,100,150,300 руб.						
PickUp		15 руб.		15 руб.							15 руб.	15 руб.		
PickUp (оплата он-лайн через мобильное приложение и личный кабинет при получении)		75 руб.		75 руб.							75руб.	75руб.		
Сим карты		от 80 до 230 руб. в зависимости от категории ТП		от 80 до 230 руб. в зависимости от категории ТП										

Выполнение плана продаж магазина

Директор магазина/Менеджер/Менеджер С3/Директор+менеджер КЛ
/Менеджер ночной смены/Старший кассир/Заведующий
складом/Старший кассир+секретарь/ЗавАТОиС

% выполнения плана		% выплаты премии
≥ 105%		130%
≥ 101%	≤ 104,99%	110%
≥ 99%	≤ 100,99%	100%
≥ 95%	≤ 98,99%	80%
≥ 90%	≤ 94,99%	70%
≥ 85%	≤ 89,99%	60%
≥ 80%	≤ 84,99%	50%
	≤ 79,99%	0%

Выполнение плана продаж по типу сектора Услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт

Директор магазина/Менеджер/Менеджер С3/Директор+менеджер
КЛ/Менеджер ночной смены

% выполнения плана		% выплаты премии
≥ 105%		130%
≥ 101%	≤ 104,99%	110%
≥ 99%	≤ 100,99%	100%
≥ 95%	≤ 98,99%	80%
≥ 90%	≤ 94,99%	70%
≥ 85%	≤ 89,99%	60%
≥ 80%	≤ 84,99%	50%
	≤ 79,99%	0%

Выполнение плана продаж по типу сектора Аксессуары.

Директор магазина/Менеджер/Менеджер С3/Директор+менеджер КС
/Менеджер ночной смены

% выполнения плана		% выплаты премии
≥ 105%		130%
≥ 101%	≤ 104,99%	110%
≥ 99%	≤ 100,99%	100%
≥ 95%	≤ 98,99%	80%
≥ 90%	≤ 94,99%	70%
≥ 85%	≤ 89,99%	60%
≥ 80%	≤ 84,99%	50%
	≤ 79,99%	0%

Мультипликатор по эффективности

Директор магазина/Менеджер/Менеджер С3/Директор+менеджер С3
/Менеджер ночной смены/Старший кассир/Заведующий
складом/Старший кассир+секретарь/ЗавАТОиС

% выполнения плана		% выплаты премии
≥105%+	≥ 95% +	1
	≤ 94,99%	0,9
≥ 100% - 104,99%	≥ 98%+	1
	≤ 97,99%	0,9
≤ 99,99%	≥ 99%+	1
	≤ 98,99%	0,9

Выполнение плана продаж магазина (для линейного персонала)

Старший продавец /Старший продавец УТЗ
Продавцы/Продавцы УТЗ

% выполнения плана по обороту		мультипликатор к премии
≥ 101%		1,1
≥ 99%	< 100,99%	1
	≤ 98,99%	0,9

Показатель выполнения плана считается до двух знаков после запятой

Шкалы

SL Уровень сервиса

SL Уровень сервиса		% выплаты премии
≥ 90%		100%
≥ 80%	≤ 89,99%	75%
≥ 70%	≤ 79,99%	50%
	< 70,00%	0%

SL Обработка ТН NEW

SL Обработка ТН		% выплаты премии
≥ 90%		100%
≥ 80%	≤ 89,99%	75%
≥ 70%	≤ 79,99%	50%
	< 70,00%	0%

SL Обработка Инцидентов NEW

SL Обработка Инцидентов		% выплаты премии
≥ 90%		100%
≥ 80%	≤ 89,99%	75%
≥ 70%	≤ 79,99%	50%
	< 70,00%	0%

Качество закрытия отчётного периода

Кол-во ошибок	% выплаты премии	
	закрытие периода свыше 2 числа	закрытие периода не позднее 2 числа
> 10	0%	0%
> 5 - <10	0%	50%
≥ 5	0%	100%

Услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт

% Выполнения плана

=

Факт оборот Услуги стандарт + Факт оборот Финансовые сервисы и услуги комфорт

План оборот Услуги стандарт + План оборот Финансовые сервисы и услуги комфорт*

* План устанавливается ежемесячно. Без услуг для климатической техники, с учётом установок и утилизации

Аксессуары

% Выполнения плана

=

Факт оборот Аксессуары

План оборот Аксессуары**

**План устанавливается
ежемесячно

Эффективность

Эффективность

=

ОБОРОТ

ЧЕЛОВЕКОЧАСЫ (ЧЧ)***

***ЧЕЛОВЕКОЧАСЫ (ЧЧ) – это сумма всех рабочих/отпускных часов сотрудников магазина по всем категориям персонала, которые фиксируются в магазине для оплаты в таблице учета рабочего времени в течение месяца

SL Уровень сервиса

SL Уровень сервиса

=

(кол-во ТН «Не зарезервирован» и «Не подобран»+ кол-во инцидентов потребовавших реагирования + кол-во инцидентов потребовавших закрытия) **обработанных в срок**

Общее кол-во (кол-во ТН «Не зарезервирован» и «Не подобран»+ кол-во инцидентов потребовавших реагирования + кол-во инцидентов потребовавших закрытия)

- Путь к отчёту по SL Обработка ТН: Общие папки/М.Video/02.ДРП/Отчеты дирекции в новых показателях/Отчеты Розницы/PickUp/ServiceLevelPickUp_ТН;
- Путь к отчёту по обработке инцидентов: Общие папки/М.Video/02.ДРП/Отчеты дирекции в новых показателях/Отчеты Розницы/Отзывы и обращения клиентов/Общий отчёт по обращениям для магазинов.

SL Обработка ТН

SL Обработка ТН

=

(кол-во ТН «Не зарезервирован» и «Не подобран) **обработанных в срок**

Общее кол-во (кол-во ТН «Не зарезервирован» и «Не подобран)

- Путь к отчёту по SL Обработка ТН: Общие папки/М.Video/02.ДРП/Отчеты дирекции в новых показателях/Отчеты Розницы/PickUp/ServiceLevelPickUp_ТН;

SL Обработка
Инцидентов

SL Обработка Инцидентов

=

(кол-во инцидентов потребовавших реагирования + кол-во инцидентов потребовавших закрытия) **обработанных в срок**

Общее кол-во (Кол-во инцидентов потребовавших реагирования + кол-во инцидентов потребовавших закрытия)

- Путь к отчёту по обработке инцидентов: Общие папки/М.Video/02.ДРП/Отчеты дирекции в новых показателях/Отчеты Розницы/Отзывы и обращения клиентов/Общий отчёт по обращениям для магазинов.

Качество закрытия отчётного периода

Допущение более 5 ошибок неисправленных/нетехнического характера на дату закрытия.

Наиболее распространённые примеры ошибок:

- Недовложение / перевложение в инкассацию,
- несвоевременное оформление недостачи/излишка (позже, чем на след.день)
- повторная выдача депонированных сумм
- несвоевременное/некорректное по сумме оформление РКО на заработную плату
- некорректное оформление документов на выдачу в подотчёт/ получение от подотчётного лица
- некорректное оформление возврата ден. средств за товар/ оформление кассовых документов на возврат ден. средств, выплату неустоек
- несвоевременное/некорректное оформление квартального акта инвентаризации ден.средств ИНВ-15
- расхождение остатков между денежным отчётом и программами сверка реализации и кассовые операции
- несвоевременная подготовка нового журнала КМ-4, смена ЭКЛЗ
- несоблюдение лимита кассы
- некорректное оформление первичных документов (наличие подписей, правильные подписанты)

Выполнение плана продаж магазина

- Защита действует:
- ✓ для новых магазинов
3 месяца с момента открытия
 - ✓ на период реконструкции
 - ✓ в случае форс-мажора

Эффективность

- Защита действует:
- ✓ для новых магазинов
3 месяца с момента открытия
 - ✓ на период реконструкции
 - ✓ в случае форс-мажора

Выполнение плана продаж по типам секторов Услуги стандарт и Финансовые сервисы и услуги комфорт

- Защита действует:
- ✓ для новых магазинов
3 месяца с момента открытия
 - ✓ на период реконструкции
 - ✓ в случае форс-мажора

Выполнение плана продаж по типу сектора Аксессуары

- Защита действует:
- ✓ для новых магазинов
3 месяца с момента открытия
 - ✓ на период реконструкции
 - ✓ в случае форс-мажора

SL Уровень сервиса

- Защита действует:
- ✓ в случае форс-мажора

SL Обработка ТН

- Защита действует:
- ✓ в случае форс-мажора

SL Обработка Инцидентов

- Защита действует:
- ✓ в случае форс-мажора

Качество закрытия отчётного периода

Защита не действует.

Все дополнительные защиты должны быть согласованы с руководителем отдела операционного планирования (ФД),
руководителем управления вознаграждения и эффективности розничного персонала, DSM.