

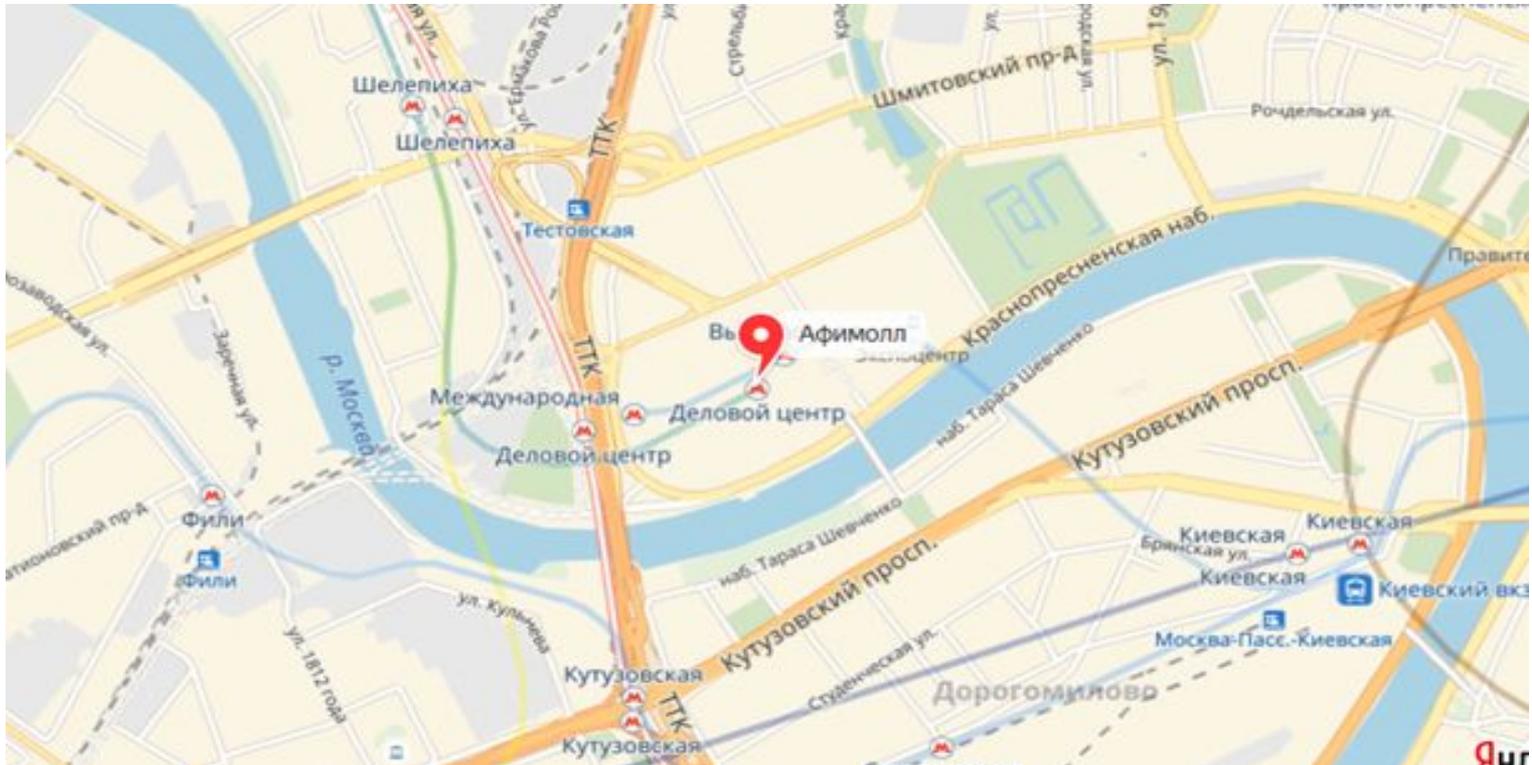
# ТЦ Афимолл

Магазины ТЦ: пн – чт, вс: 10.00 – 22.00, пт,  
сб.: 10.00 – 23.00



# Спортивные Бренды: Adidas, Reebok и New Balance.

Особенности: Три фитнес центра, офисные работники Москва Сити.



# KPI 2018

## Ключевые KPI

CONV	UPT	Traffic	SPH	Доля EA
6.8% (-9.7%)	1.59 (-6.4%)	-3.30%	3919 (-3,2%)	2,7%

## OMNI 2018

	CnC Net Sales, K	CnC Share %	G2N %	xSales %	Gross Orders EA	Net Orders EA	EA Net Sales	EA Share Retail %	EA Share CnC %	G2N CnC+HD	G2N HD	Pick Rate %	POD Usage %	Confirm / Reject %	POD 2 Goods Receipt %	Reserved %	CnC Total %
MOSCOW MallofRussia RCS	1,366,611.00	7.0%	30.2%	9.5%	281	132	532,674	2.7%	39.0%	32.02%	61.88%	85.81%	100.00%	92.26%	81.29%	90.98%	90.1%

Андрей 4 недели без EA

Сергей 4 недели без EA

Дима 3 недели без EA

Нет сотрудника с выкупом каждую неделю.

## Май 2018

Store		Gross Order s EA	Net Order s EA	EA Net Sales
C49R	MOSCOW MallofRussia RCS	47	21	90,008

# Сервис

**NPS 2018: 86**

Январь 9, 9,8 (66,7)

Февраль 10, 9, 9 (100)

Март 10, 10, 9 (100)

Апрель 10, 10, 10 (100)

Май 10, 10, 8 (66,7)

**NPS со стоек:**

	NPS NOS	NPS %	MS NPS score	NPS part.	NPS Conv (Checks)
СМ	1	47,8	0	23	19,5%
РМ	1	45,0	67	60	9,7%
201804	1	70,5	100	122	12,1%
201803	1	50,0	100	4	10,0%
201802			100		
201801			67		

Прокомментируйте, что Вам не понравилось или чего Вам не хватило, чтобы рекомендовать данный магазин на 10 баллов

Мне не хватило больше предложения с описанием технологии, чтобы мне больше предлагали, консультация по товару была не полной.

Предложил ли вам сотрудник дополнительный товар, подходящий к основному, для создания полного образа/комплекта экипировки в соответствии с вашими потребностями

Нет

Дополнительный товар не предлагался.

Презентация товара сотрудником была полезной – вам захотелось совершить покупку

Нет

Ничего полезного я для себя не выявила.

**Можно улучшить:**

- Максимизация
- Презентация
- Работа с возражением

# Персонал

Имя	Должность	Спорт и стиль	Спорт и стиль / Reebok CrossFit SS'18	Спорт и стиль / Reebok One Series SS'18	Спорт и стиль / Reebok Running SS'18	Спорт и стиль / Reebok Classic обувь SS'18	Спорт и стиль / Reebok Classic текстиль SS'18	Спорт и стиль / Reebok Combat SS'18	Спорт и стиль / Reebok Studio SS'18	Спорт и стиль / Reebok Фитнес-аксессуары SS'18	Спорт и стиль / O бренде Reebok
Аброскина Анастасия	Капитан команды	85%									
Глыга Ольга	Консультант	64%	100%	90%	90%	100%	80%	0%	0%	0%	80%
Ерохин Дмитрий	Консультант	0%	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено
Жесткова Дарья	Консультант	91%	100%	100%	90%	100%	80%	100%	100%	80%	80%
Михайлушкин Сергей	Старший консультант	66%	100%	100%	100%	90%	100%	0%	0%	0%	80%
Пылаев Дмитрий	Директор магазина	64%	100%	100%	0%	80%	0%	70%	0%	100%	100%
Чумаков Денис	Консультант	0%	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	Назначено	80%
Юшина Алена	Специалист по складским операциям	63%	100%	90%	100%	90%	80%	0%	0%	0%	
Яковлев Андрей	Консультант	70%	100%	90%	100%	90%	0%	50%	0%	80%	100%

Имя	Должность	ИТОГО
Аброскина Анастасия	Капитан команды	86%
Глыга Ольга	Консультант	79%
Ерохин Дмитрий	Консультант	0%
Жесткова Дарья	Консультант	91%
Михайлушкин Сергей	Старший консультант	84%
Пылаев Дмитрий	Директор магазина	78%
Чумаков Денис	Консультант	91%
Юшина Алена	Специалист по складским операциям	74%
Яковлев Андрей	Консультант	80%

- 1) Листы сопровождения: 1 раз в 3 недели.
- 2) ТВ не проводится, нет четких договоренностей и плановый на текущий месяц (индивидуальных и общих)

# АП

Ф.И.О.	Штатная должность без категории	Занятость	Поступл.	Увольн.	1 Модуль	2 Модуль	3 Модуль "ОМНИ"	Модуль "Сопровождение"
Пылаев Дмитрий	Директор магазина	FT	18.03.2013	00.00.0000	25.05.2017	20.06.2017	07.03.2018	28.08.2017
Панкин Павел	Капитан команды	FT	30.09.2016	00.00.0000	07.06.2017	19.06.2017	24.11.2017	28.08.2017
Юшина Алена	Специалист по складским процессам	PT	16.09.2016	00.00.0000				
Михайлушкин Сергей	Старший консультант по фитнесу	FT	16.12.2016	00.00.0000	29.08.2017	04.09.2017	25.02.2018	
Глыга Ольга	Консультант по фитнесу	PT	11.08.2017	00.00.0000	05.09.2017	12.09.2017		
Яковлев Андрей	Консультант по фитнесу	PT	10.10.2017	00.00.0000	03.12.2017			
Жесткова Дарья	Консультант по фитнесу	PT	07.11.2017	00.00.0000	06.02.2018			
Ерохин Дмитрий	Консультант по фитнесу	PT	24.05.2018	21.09.2018				

## Квалификация

Territory	% сотрудников со средним баллом 80 и выше	% сотрудников с баллом 80 и выше по каждому тесту	Средняя оценка
Nazarova Nadezhda	91.8%	41.1%	88.8
ФМ Москва (Mall of Russia) RCS	85.7%	28.6%	87.1
Territory	Блок "Продукт"	Блок "Процессы"	Блок "Сервис"
Nazarova Nadezhda	89.0%	91.0%	94.6%
ФМ Москва (Mall of Russia) RCS	85.7%	85.7%	100.0%
Territory	Вовлеченность		
Nazarova Nadezhda	94.2%		
ФМ Москва (Mall of Russia) RCS	87.5%		

## Оттоки 2018:

Январь (12.5%) и  
Апрель (14.3%)

# Товар

**Поставка:** Раз в неделю (четверг).

Соотношения продаж будни и выходные (70% / 30%) по Sales Analysis.

## Бесты 21 week обувь

Article	Rank by Store	Rank by Country	Net Sales (incl. VAT)	Qty	SohSZ	SohT
 CL LTHR 2232	1	1	70 205,00	10	6	21
 CL NYLON MESH M CN0632	2	46	21 622,00	4	0	4
 PRINT RUN ULTK CN1114	3	13	18 732,00	3	1	8
 CL LTHR 2214	4	3	14 780,00	2	2	24
 AT SUPER 3.0 STFAL TH CN1063	5	181	14 382,00	2	1	6

## Бесты 21 week текстиль

Article	Rank by Store	Rank by Country	Net Sales (incl. VAT)	Qty	SohSZ	SohT
 VECTOR JACKET DM7191	1	23	18 174,00	3	3	7
 UFC FK ULTIMATE JERSEY DM5167	2	90	15 361,50	4	1	1
 ACTIVCHILL VENT SLVLS TEE CF7862	3	63	14 800,50	5	2	2
 MESH TIGHT CD7676	4	17	14 070,00	3	5	8
 LUX BOLD TIGHT-DIG MAYHE CV4405	4	55	14 070,00	3	2	2
 LUX BOLD TIGHT - EXO CAMO CF3176	6	15	13 284,00	4	5	6

OFA: 97,29%, Представленность: 84,4%.

Качество фотоотчетов:

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	
Shop Code	Title	Mark	Mark																					
C49R	PY MOCKBA_MallofRussia_RCS						7,00			7,00			8,00		8,00									7,50

Выбитость товара

Brand	Div	OSKU
REEBOK	FOOTWEAR	9,7%
	APPAREL	21,2%
	ACCESSORIES/HARDWARE	20,4%

- + Зал аккуратный
- + Свет направлен на фокусные товары
- + Лампы все горят
- + Соблюдение расстояние между оборудования

# Процессы

+ Налаженная работа на складе  
(Чистый склад).

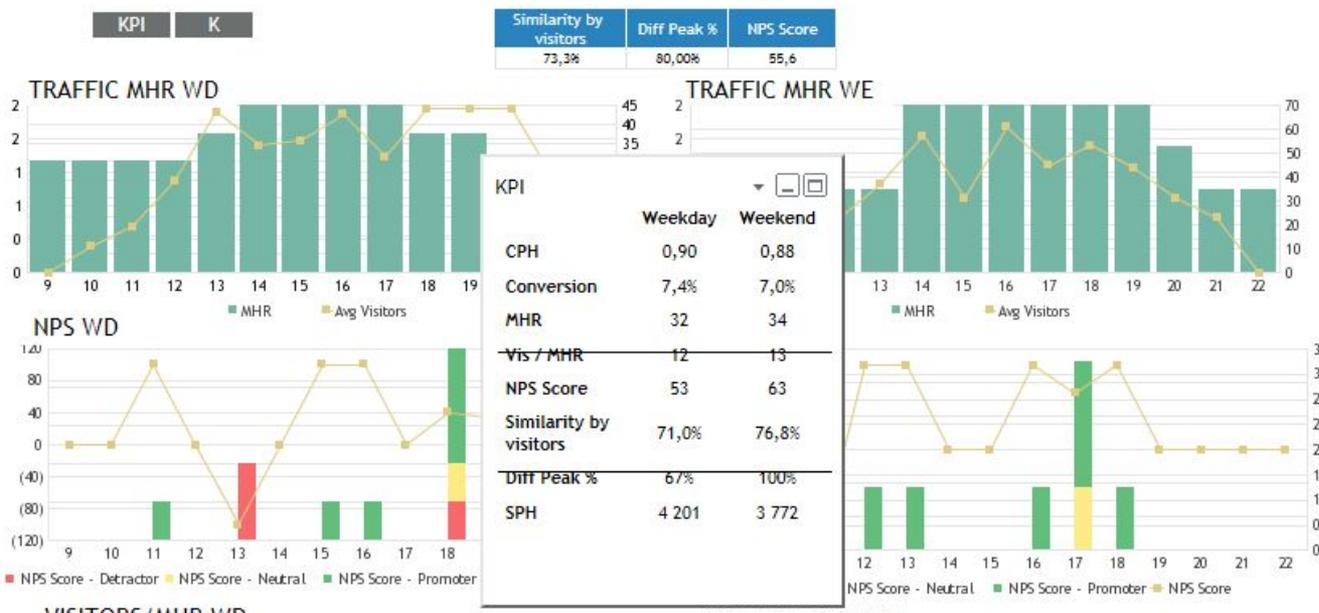
- Отсутствие зонирование
- Не попадание в Peak в будни
- Чек лист нарушение
- Не учитывается поставка в течение часа
- Не своевременная утилизация брака.

Damage Брак, % NS	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
прошлый год	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%

- Защита активов
- Кассовая дисциплина
- OMNI-channel
- Корректность товарных остатков
- Состояние оборудование
- Ведение документации

**Низкий уровень контролей**

Низкий уровень контролей	✘	Оценивается до осмотра инвентаря и негати вынос последствий в виде ущерба для магазина (донтино), что может быть результатом неопытности и отсутствия опыта, внешнего, так и внутреннего.
Умеренный уровень контролей	⚠	В данном блоке оценивается качество выполнения процессов, связанных с осуществлением кассовых операций и обеспечением сохранности денежных средств, учет, документирование, контроль со стороны ответственных лиц.
Приемлемый уровень контролей	✔	Оценивается уровень организации и работы канала торговли OMNI - Click и Collect, Ship-From-Store, Endless Aisle.
Низкий уровень контролей	✘	Блок позволяет оценить на каком уровне находится процесс, позволяющий и обеспечить корректность товарных остатков в магазине. Неадекватный статус может негати и повлечь за собой инвентаризацию, полноты товара с СД и уровень товара, потеря магазин.
Низкий уровень контролей	✘	Оценивается и своевременность часового расчета безопасности в ритейле - в зависимости от уровня до сих пор не удается выявить, контролируется со стороны административной службы и негати. Исправное оборудование позволяет без труда работать в штатном режиме, своевременно реагировать на возможные проблемы и минимизировать потери магазина.
Приемлемый уровень контролей	✔	В данном блоке оценивается уровень организации и документирования, регулярности, корректности, контроля введени и со стороны ответственных лиц, наличием, в т.ч. процесс сканирования (договоренности) документов.



# План действий

	Действие	Отвественный	Срок
П е р с о н а л	Записать на АП на 1 модуль: Алену и Дмитрия. 2 модуль: Алена, Андрей, Даша и Дмитрий. 3 модуль: Алена, Андрей, Даша, Ольга и Дмитрий. На сопровождения: Сергей.	Директор	до 1 июля 2018.
	Повысить процент прохождения курсов до 85% , сделать срез знаний по ним.	Сергей	до 14.06.2018
	Назначить кураторов для двух новых сотрудников. Обеспечить График FT.	Сережа куратор у Дениса. Настя куратор у Димы	до 21.06.2018
	Составь график сопровождения исходя из проблемных зон сотрудника.	Директор и Капитан	долгосрочный план
	Составить график ТВ и формировать договорённости с сотрудником на них.	Директор	долгосрочный план
	Повысить экспертность omni канала персонала за счет тренинга внутри магазина	Директор	до 17.06.2018
	Проработать совместно с сотрудником Ольгой работу с возражением. Проиграть сценку с возражением внутри команды (Покупатель-консультант).	Сережа	до 20.06.2018

	<b>Действие</b>	<b>Отвественный</b>	<b>Срок</b>
<b>Т о в а р</b>	Проработать запрос на две поставки в неделю в понедельник и четверг.	Директор	до 14.06.2018
	Работа во вторник с WTF, для текущей реализации фокусов.	Директор/Капитан	каждый вторник
	Соблюдения наполненности планаграммы торгового зала, довес через каждые 3 часа.	Персонал	каждый день
<b>П р о ц е с с ы</b>	Изменение в расписание: 1) В дни поставки выводим кладовщика. 2) Будни в пики с 13 до 16 нужно выводить три сотрудника.	Директор/Капитан	каждый четверг
	Сделать зонирование магазина по покупательскому потоку.	Директор/ Капитан/ Сергей	до 13.06.2018
	Проработать Чек лист ARMS Магазина, исправить все ошибки и инициировать визит аудитора.	Директор	долгосрочный план

# KPI

2018	NS kLCY (incL VAT)	NS PY %	CR%	CR PY %	Traffic PY %	FTW	UPT	UPT PY %	ASP	ASP PY %	ATV	ATV PY %	SPH	SPH. PY Var % (lvI)
	683,365	-14.9%	6.5%	3.8%	-18.2%	48%	1.53	-2.4%	3,117	3.5%	4,759	1.1%	3,339.6	11.4%
RU_MOSCOW_MallofRussia_RCS	24,104	-18.7%	6.8%	-9.7%	-3.4%	38%	1.59	-6.4%	2,893	0.7%	4,614	-5.7%	3,919.8	-3.2%

Январь	NS kLCY (incL VAT)	NS PY %	CR%	CR PY %	Traffic PY %	FTW	UPT	UPT PY %	ASP	ASP PY %	ATV	ATV PY %	SPH	SPH. PY Var % (lvI)
	146,311	-10.6%	7.3%	4.2%	-18.4%	42%	1.50	-1.5%	2,612	7.4%	3,929	5.8%	3,237.9	22.7%
RU_MOSCOW_MallofRussia_RCS	5,068	-13.9%	7.4%	-10.5%	-3.3%	39%	1.60	-5.4%	2,507	6.1%	4,017	0.4%	3,824.2	9.4%

Февраль	NS kLCY (incL VAT)	NS PY %	CR%	CR PY %	Traffic PY %	FTW	UPT	UPT PY %	ASP	ASP PY %	ATV	ATV PY %	SPH	SPH. PY Var % (lvI)
	90,882	-27.0%	5.9%	6.6%	-26.4%	35%	1.53	-5.6%	3,013	0.1%	4,595	-5.5%	2,410.7	1.8%
RU_MOSCOW_MallofRussia_RCS	3,863	-27.8%	6.6%	-3.3%	-7.3%	27%	1.59	-11.4%	2,774	-7.7%	4,412	-18.2%	3,373.7	-9.1%

Март	NS kLCY (incL VAT)	NS PY %	CR%	CR PY %	Traffic PY %	FTW	UPT	UPT PY %	ASP	ASP PY %	ATV	ATV PY %	SPH	SPH. PY Var % (lvI)
	120,124	-37.2%	5.8%	-5.5%	-35.2%	44%	1.58	1.2%	3,285	2.1%	5,183	3.4%	2,956.9	-11.3%
RU_MOSCOW_MallofRussia_RCS	4,634	-35.6%	6.4%	-13.6%	-20.8%	31%	1.67	-1.5%	2,979	-3.6%	4,989	-5.0%	3,304.6	-22.1%

Апрель	NS kLCY (incL VAT)	NS PY %	CR%	CR PY %	Traffic PY %	FTW	UPT	UPT PY %	ASP	ASP PY %	ATV	ATV PY %	SPH	SPH. PY Var % (lvI)
	182,981	5.7%	6.5%	7.0%	-0.9%	57%	1.50	-4.8%	3,503	5.4%	5,272	0.3%	4,601.7	41.3%
RU_MOSCOW_MallofRussia_RCS	6,007	2.0%	6.9%	-6.0%	12.4%	47%	1.53	-10.4%	3,222	9.2%	4,943	-2.2%	4,913.2	24.8%

Май	NS kLCY (incL VAT)	NS PY %	CR%	CR PY %	Traffic PY %	FTW	UPT	UPT PY %	ASP	ASP PY %	ATV	ATV PY %	SPH	SPH. PY Var % (lvI)
	143,067	-4.7%	6.4%	5.6%	-7.8%	53%	1.54	-1.2%	3,235	-0.3%	4,984	-1.4%	3,459.9	-1.6%
RU_MOSCOW_MallofRussia_RCS	4,533	-15.0%	6.5%	-14.6%	5.8%	44%	1.59	-2.4%	3,028	-2.1%	4,808	-4.5%	4,299.1	-18.7%

# Товар

## Дивизион

Product Division	Gross total sales	Sold Qty	Net Sales (incl. VAT)	Net Sales Mix	Net Qty	Store Stock Qty On Hand (Latest)	Store Stock Qty on Hand Mix	Net Sales (incl. VAT). PY Var %	BCHMK NS vs PY, %	BCHMK NS Mix	BCHMK RD LVL NS vs PY, %	BCHMK RD LVL NS Mix
Total	26,349,106	7,259	24,104,246	100.00%	7,060	3,880	100.00%	-17.71%	-20.80%	100.00%	-14.18%	100.00%
FOOTWEAR	10,317,194	1,600	9,243,254	38.35%	1,523	1,459	37.60%	-19.94%	-18.94%	46.20%	-12.42%	47.69%
APPAREL	12,663,230	3,562	11,717,363	48.61%	3,461	1,759	45.34%	-16.62%	-22.33%	45.37%	-15.02%	43.10%
ACCESSORIES/HARDWARE	3,368,682	2,097	3,143,630	13.04%	2,076	662	17.06%	-14.89%	-22.25%	8.43%	-18.91%	9.21%

## Категории

RMH Category	Gross total sales	Sold Qty	Net Sales (incl. VAT)	Net Sales Mix	Net Qty	Store Stock Qty On Hand (Latest)	Store Stock Qty on Hand Mix	Net Sales . PY Var %	BCHMK NS vs PY, %	BCHMK NS Mix	BCHMK RD LVL NS vs PY, %	BCHMK RD LVL NS Mix
Total	26,349,106	7,259	24,104,246	100.00%	7,060	3,880	100.00%	-17.71%	-20.80%	100.00%	-14.18%	100.00%
TRAINING	14,410,963	4,902	13,411,697	55.64%	4,811	2,000	51.55%	-20.63%	-27.65%	45.14%	-21.98%	45.42%
RUNNING	3,799,984	793	3,524,343	14.62%	770	690	17.78%	-16.35%	-20.94%	16.91%	-13.18%	14.77%
CLASSICS	8,131,928	1,561	7,164,126	29.72%	1,477	1,190	30.67%	-12.41%	-10.74%	37.89%	-3.74%	39.72%

## Gender

RMH (7) - Gender / Age	Gross total sales	Sold Qty	Net Sales (incl. VAT)	Net Sales Mix	Net Qty	Store Stock Qty On Hand (Latest)	Store Stock Qty on Hand Mix	Net Sales . PY Var %	BCHMK NS vs PY, %	BCHMK NS Mix	BCHMK RD LVL NS vs PY, %	BCHMK RD LVL NS Mix
Total	26,349,106	7,259	24,104,246	100.00%	7,060	3,880	100.00%	-17.71%	-20.80%	100.00%	-14.18%	100.00%
WOMEN	10,203,812	2,386	9,274,207	38.48%	2,297	1,472	37.94%	-18.41%	-26.63%	36.19%	-20.01%	38.16%
MEN	16,099,844	4,858	14,800,881	61.40%	4,750	2,408	62.06%	-17.26%	-16.70%	63.29%	-9.84%	61.13%
KIDS	45,450	15	29,159	0.12%	13	0	0.00%	-20.16%	-44.90%	0.52%	-30.24%	0.71%

## Текстиль категории

RMH Category	Gross total sales	Sold Qty	Net Sales (incl. VAT)	Net Sales Mix	Net Qty	Store Stock Qty On Hand (Latest)	Store Stock Qty on Hand Mix	Net Sales . PY Var %	BCHMK NS vs PY, %	BCHMK NS Mix	BCHMK RD LVL NS vs PY, %	BCHMK RD LVL NS Mix
Total	2,126,124	590	1,973,293	100.00%	575	1,759	100.00%	-8.84%	-12.29%	100.00%	-5.93%	38.35%
TRAINING	1,673,827	457	1,553,002	78.70%	446	1,235	70.21%	-13.15%	-14.19%	77.52%	-7.38%	29.80%
RUNNING	238,440	66	228,343	11.57%	66	214	12.17%	94.24%	2.09%	7.10%	-1.05%	3.22%
CLASSICS	213,857	67	191,948	9.73%	63	310	17.62%	-25.87%	-7.47%	15.37%	1.67%	5.33%

## Обувь категория

RMH Category	Gross total sales	Sold Qty	Net Sales (incl. VAT)	Net Sales Mix	Net Qty	Store Stock Qty On Hand (Latest)	Store Stock Qty on Hand Mix	Net Sales . PY Var %	BCHMK NS vs PY, %	BCHMK NS Mix	BCHMK RD LVL NS vs PY, %	BCHMK RD LVL NS Mix
Total	2,176,619	319	1,994,901	100.00%	308	1,459	100.00%	-18.61%	-9.12%	100.00%	-0.63%	53.00%
TRAINING	298,130	57	271,704	13.62%	56	296	20.29%	-40.22%	-22.36%	13.09%	-19.38%	5.95%
RUNNING	475,820	68	458,047	22.96%	68	432	29.61%	-11.82%	-15.98%	24.20%	-5.23%	11.63%
CLASSICS	1,402,669	194	1,265,150	63.42%	184	731	50.10%	-14.36%	-2.57%	62.71%	5.16%	35.41%