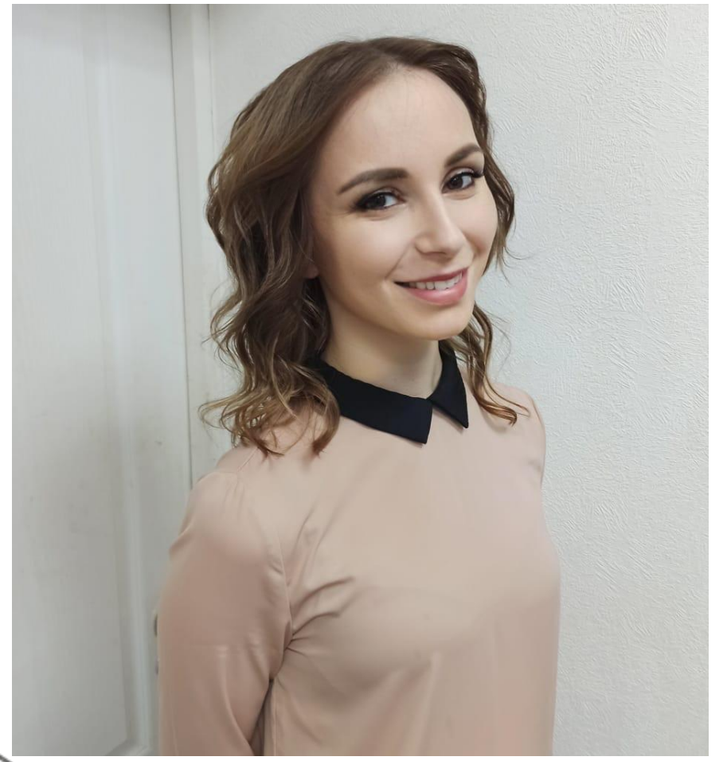
Презентация по результатам работы супервайзера Апрель-Май2021 г.
Кластер Северо-Запад 16 Карелия

Фомина Ирина Ивановна

01.04.2021

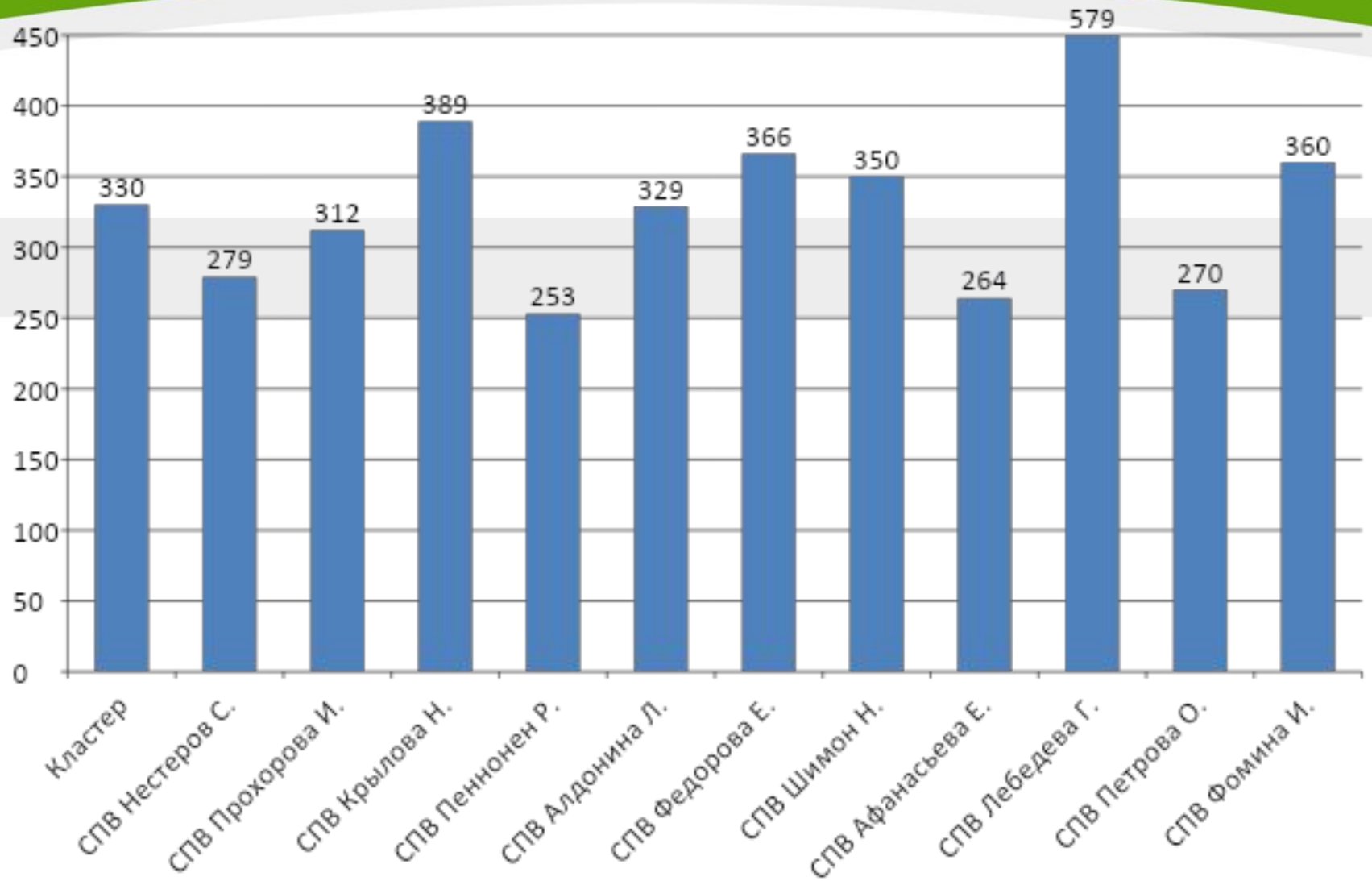


Опыт работы:

ООО «Агроторг»
11.09.13 – 1.04.2021
Должность: Директор магазина

ООО «Агроторг»
Дата приема – 01.04.2021
Должность: Супервайзер-стажер

Лиги РТО


450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
330
279
312
389
253
329
366
350
264
579
270
360
Кластер
СПВ Нестеров С.
СПВ Прохорова И.
СПВ Крылова Н.
СПВ Пеннонен Р.
СПВ Алдонина Л.
СПВ Федорова Е.
СПВ Шимон Н.
СПВ Афанасьева Е.
СПВ Лебедева Г.
СПВ Петрова О.
СПВ Фомина И.

Задачи на ИС

ЗАДАЧИ на период: с **01.04.2021** по **01.06.2021**

Фомина И.И.	Супервайзер-стажер	СЗД 16 - Карелия
Ф.И.О.	Должность	Кластер

№	Задача	Вес показателя	Ед. измерения	Выполнение	Оценка выполнения итогового	факт на момент составления задач	апрель		Показатель выполнения	Итог по месяцу	май		Показатель выполнения	Итог по месяцу	Итого по периоду стажировки
							план	факт			план	факт			
1	Обращения	20%	%	(Факт/План)* 100%	менее 95%, задача не выполнена - 0% от 95%-97% - задача выполнена средне - 90% задача более 97% - считается выполненной- 100%	7	4	3	133%	100%	3	4	75%	0%	50%
2	Потери	20%	%	200% - (Факт/План)* 100%	менее 95%, задача не выполнена - 0% от 95%-97% - задача выполнена средне - 90% задача более 97% - считается выполненной- 100%	3.80%	3.60%	3.50%	103%	100%	3.30%	3.20%	103%	100%	100%
3	Текучесть	10%	%	(Факт/План)* 100%	1. менее 95%, задача не выполнена - 0% от 95%-97% - задача выполнена средне - 90% задача более 97% - считается выполненной- 100% 2. При плане с отрицательным/нулевым показателем задача считается выполненной, если факт=плану или меньше. В противном случае не выполнена задача.	2	2	1	200%	100%	1	1	100%	100%	100%
4	Доступность	10%	%	(Факт/План)* 100%	менее 90%, задача не выполнена - 0% от 90%-97% - задача выполнена средне - 90% задача более 97% - считается выполненной- 100%	68.8%	70%	75.60%	108%	100%	71%	77.30%	109%	100%	100%
5	Кассовый уровень сервиса	15%	шт.	(Факт/План)* 100%	менее 95%, задача не выполнена - 0% от 95%-97% - задача выполнена средне - 90% задача более 97% - считается выполненной- 100%	96.0%	96%	97%	101%	100%	96.5%	97.20%	101%	100%	100%
6	Планограммы	5%	%	(Факт/План)* 100%	менее 95%, задача не выполнена - 0% от 95%-97% - задача выполнена средне - 90% задача более 97% - считается выполненной- 100%	95%	95%	100%	105%	100%	95%	95%	100%	100%	100%
8	NPS	10%	%	(Факт/План)* 100%	менее 80%, задача не выполнена - 0% от 85% - задача считается выполненной - 100%	23.7%	30%	50%	167%	100%	34%	38%	110.3%	100%	100%
9	CSI	10%	шт.	(Факт/План)* 100%	менее 80%, задача не выполнена - 0% от 85% - задача считается выполненной - 100%	21.7%	26%	47%	181%	100%	30%	38%	125.7%	100%	100%

Клиентский сервис. Обращения, шт.

Решение/мероприятие	Результат
- Отработка жалоб сразу после получения; - Обозначен алгоритм действий для сотрудников в случае возникновения конфликтной ситуации: выслушать, согласиться, извиниться; - Предоставление отчета по проведению верификации за день в группу куста; - Выборочная проверка соответствия цен при каждом посещение;	Общее количество жалоб за Апрель=5; Жалоба на очередь =0 Жалоба на ценники=0 Жалоба на грубость =1 Жалобы прочее =2(Комфорт покупателя , качество товара) Общее количество жалоб за Май =4 Жалоба на очередь =0 Жалоба на ценники=0 Жалоба на грубость =1 Жалобы прочее =4(Некомпетентность персонала,санитарно-техническое состояние магазина)
До всего персонала доведена информация, что все конфликтные ситуации разрешает исключительно АДМ;	

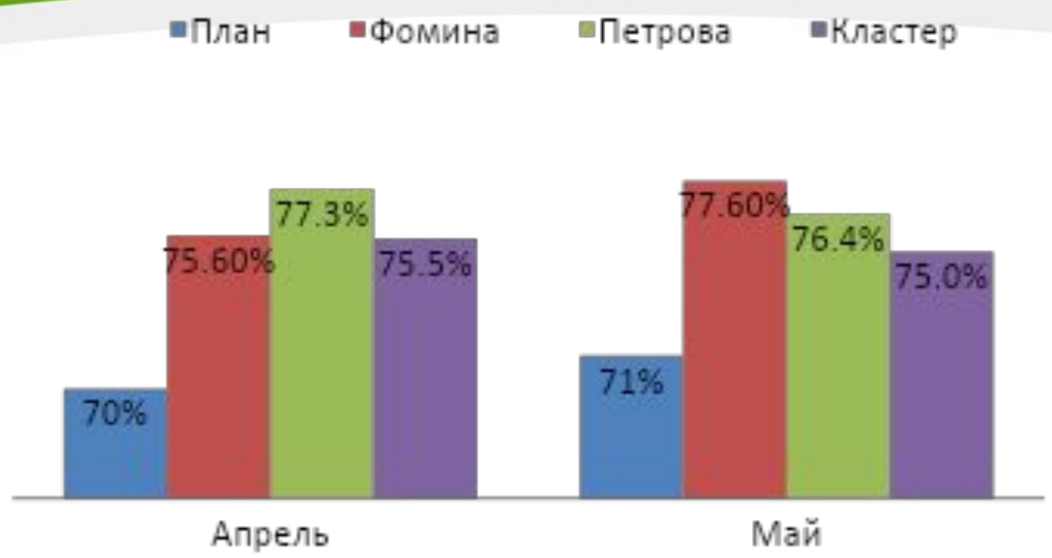
Потери

Решение/мероприятие	Результат
- До всех магазинов доведена информация о своевременной уценке; - Проверка проведение уценки при каждом посещение; - Внедрение в работу на постоянной основе отчета по товарам с критическим сроком годности.	доли продаж товара по уценке в магазинах: Использование уценки по итогу Май,Апрель: Норматив 0,67%/факт 0,66% - 2502 с 0,56% до 0,79% (норматив средний 0,81%); - 3266 с 0,61% до 0,81% (норматив средний 0,81%); - 19494 с 0,35 до 0,39% (Норматив средний 0,41%) - Снижение неизвестных потерь с 0,8% до 0,7%;
- Работа с коэффициентами на снижение по plu; - Разбор показателей в SAP и при посещение на каждом магазине; - Отработка отчета по товарам с критичным сроком годности при посещение магазинов;	- Снижение общих списаний на 0,5% с 3,0% до 2,5%; - Снижение списаний ФРОВ с 9,6% до 8,6% - Молочный гастроном с 5,4% до 3,1%;

Персонал ТЕКУЧЕСТЬ (%)

Решение/мероприятие	Результат
- Снижение риска увольнения за счет общения с персоналом, поиск решения проблем, доведение до ПК и АУП текущей мотивации; - Общение с персоналом при посещение.	Текучесть в плановых показателях Апреля и мая.
- Вывод сотрудников аутстаф для снижения нагрузки и минимизации переработки собственного персонала. - Привлечение помощи с других магазинов в случае критической ситуации.	Отсутствие жалоб ПК на усталость.

Доступность по продажам

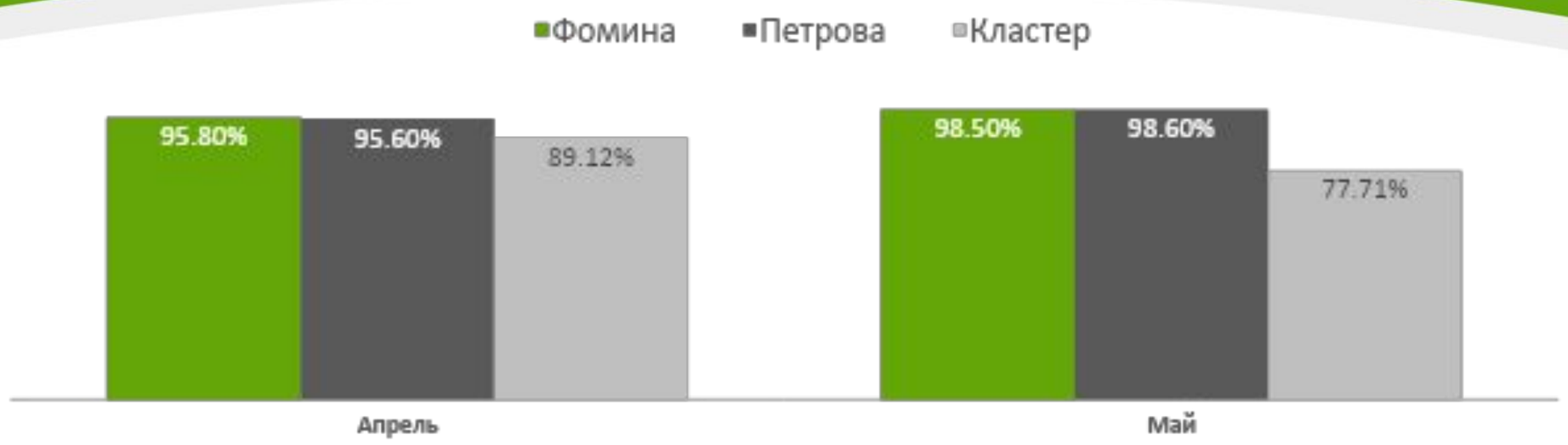


Решение/мероприятие	Результат
- Отработка динамического ТОПа на ежедневной основе с предоставление фотоотчета в группу куста; - Проверка динамического топа при каждом посещение. - Доведение информации до магазинов на ежедневной основе.	Рост доступности +8,8% . Динамика в разрезе магазина: 2502-73,0%/75,1% 3266 - 75,4%/72,9% 19494 -77,4%/81,6%
- Отработка на еженедельной основе западающих категорий по коэффициентам; - Проверка составления заявок при посещение;	Птица и изделия из птицы +8,7% ТО + 168 т.р.; ФРОВ +9,8% ТО + 84 т.р. Мясной гастроном + 8.9% ТО + 180 т.р

Кассовый уровень сервиса

Решение/мероприятие	Результат
- Со всеми ДМ куста проведена разъяснительная беседа по работе кассовых узлов в часы-пик; - Ежедневно доводятся результаты предыдущего дня через выгрузку QlikView; - Разбор отчета с погружением в почасовую работу касс.	Трафика без очередей в разрезе магазинов: 2502 - 96,1%/97,3% 3266 – 97,4;/97,2% 19494 – 97,2%/97.1% Отсутствие жалоб на очереди Апрель, Май
- Проведено обучение кассиров с целью увеличения скорости работы на кассе; - Посещение магазинов в пиковые часы с целью проверки организации работы касс; - Нахождение АДМ в пиковые часы в кассовой зоне.	

Планограммы



Решение/мероприятие	Результат
- Планирование задач для ДМ магазинов с учетом отработки обновленных планограмм; - Проверка отработки при каждом посещение; - Анализ ошибок и исправление неточностей в планограммах незамедлительно после обработки отчета; - (основные ошибки: загрузка не той планограммы, некачественная загрузка фото). - Загрузка планограмм исключительно через приложение помощник	Ожидаемый результат Июля – 100%.

NPS – индекс лояльности гостей

Решение/мероприятие	Результат
– проверка своевременной выкладки позиций динамического ТОП на полки, соответствие планограмм, минимизация обнулений; - Отчет с магазинов на ежедневной основе в группу куста по проверке доступности; - Проверка доступности при каждом посещение;	Доступность по кусту выросла на 8,8%,
- Отработка отчета по товарам с критичным сроком годности на ежедневной основе; - Подготовка Промо стеллажей с вечера перед сменой каталога; - Качественная работа с категорией ФРОВ;	Отсутствие в Апрель и Май жалоб на ценники, очереди;

CSI – индекс удовлетворенности гостей

CSI	Апрель	Май	Кластер Аперель - май	СПВ Фомина Апрель - Май
Удобство расположения и входа	83.33	90	66.3	86.6
Безопасность в магазине	63.33	40	50.1	51.6
Вежливость и отзывчивость	60.63	35.5	53.4	48
Чистота и порядок	77.78	35.9	42.8	56.84
Оформление магазина	56.11	56.11	40.8	56.11
Удобно оставить отзыв о магазине	61.11	61.11	44.4	55.55
Удобство планирования покупки	59.72	4.44	27.7	32.08
Свежесть и качество	31.48	36.4	35.7	33.94
Удобство и скорость касс	38.89	38.89	29.9	38.89
Удобство проходов	51.39	45.71	30.8	48.55
Социальные и экологические инициативы	47.98	19.76	24.1	33.87
Удобство поиска товара	65.15	30.63	30.6	47.89
Скидки и акции	6.65	14.07	18.7	10.39
Широта выбора	-0.88	-22.86	7.5	-11.89
Удобство ценников	-3.7	-3.7	11.7	-3.7
Выгодные цены	-4.1	-1.63	-3.7	-2.8
Средний	43.4	30	31.9	36.37

Решение/мероприятие	Результат
Зона роста: Скидки и акции - Оформление акционных стеллажей в соответствии с флорпланом, проверка отработки каталогов посредством фотоотчета и при посещение, подготовка к старту Промо с вечера.	Рост РТО ПРОМО на 5,3%.
- Зона роста – свежесть и качество. Решение – ответственный за категорию ФРОВ директор. Отработка на ежедневной основе отчета по товарам с критичным сроком годности. Закрепление ответственных по отделам; - Посещение магазинов в пиковые часы с целью проверки организации работы касс; - С магазинов вывезено все лишнее и мешающие в проходах оборудование.	- отсутствие обращений на просроченный товар; - Отсутствие жалоб на очереди; - Отсутствие жалоб на ценники.

Задачи на период Июль-Апрель