

Роли и их взаимодействие



Традиционная торговля (Traditional Trade)

Традиционная торговля (Traditional Trade) обычно происходит через прилавок.

К основным торговым форматам канала **относятся**:



Магазин



Павильон



Киоск
(внутри ТЦ)



Табаконист



Супермаркет
Минимаркет*



Алкогольный
магазин*



* Торговый формат Супермаркет / Минимаркет и Алкогольный Магазин встречаются к каналу Traditional Trade. Как правило, это отдельные торговые точки или торговые точки локальных ключевых клиентов не входящие в канал Modern Trade. Киоски обычно располагается внутри торговых центров, зданиях рынков и тп.

Традиционная розница (должности канала)



ТТ SPV РМ

Начальник по работе с каналом традиционной розницы на территории – руководитель компании ФМ, полностью отвечающий за развитие канала традиционной торговли на вверенной ему территории.



ТТ exe МЕХ

Специалист по работе с каналом традиционной розницы на территории (покрытие точек приоритетных сегментов) – сотрудник компании ФМ, полностью отвечающий за выстраивание и развитие партнёрских отношений в торговых точках на вверенной территории



ТТ exe ВВ

Специалист по работе с каналом традиционной розницы на территории (покрывает точки остальных сегментов) – сотрудник компании ФМ, полностью отвечающий за выстраивание и развитие партнёрских отношений с торговыми точками на вверенной территории



Ag SPV
ЗРМ ТТ

Руководитель команды агентства по оказанию сервиса. Сотрудник агентства, которое оказывает услуги компании ФМ. Отвечает за предоставление заказанных услуг ФМ. Управляет командой полевых специалистов ЗРМ ТТ



Ag
ЗРМ ТТ

Полевой специалист - Сотрудник агентства, которое оказывает услуги компании ФМ. Оказывает сервисные услуги согласно стандарту



Ag SPV
BOE

Руководитель команды Call центра. Сотрудник агентства, которое оказывает услуги компании ФМ. Руководит командой специалистов call центра. Отвечает за предоставление заказанных услуг



Ag BOE

Специалист Call центра (Back Office executive). Сотрудник агентства, которое оказывает услуги компании ФМ, дистанционно поддерживает торговые точки в выполнении различных задач

TT Field Supervisor



Роль

- Одна из ключевых полевых позиций
- Формирование и развитие полевых команд
- Достижение целей по объемам продаж – СС/HTS
- Развитие вверенной территории и платформы

Основные цели

Управление территорией и платформой:

- Увеличение объемов продаж СС и RRP
- Развитие и сохранение платформы RRP

Финансовая устойчивость:

- Оптимизация затрат

Управление командой:

- Полевое обучение и аудит
- Развитие карьеры у сотрудников

Аудит сервиса

TT Field Executive (BB)



Роль

- Выстраивание партнерских долгосрочных отношений с торговыми партнерами на вверенной территории
- Достижение целей по продажам - HTS, CC, устройства
- Развитие вверенной территории с помощью активационных инструментов, торговых программ, оборудования

Основные цели

Развитие территории и платформы:

- Объем CC и RRP на территории
- Выполнение задачи

Долгосрочное партнерство и пакетное предложение:

- Переговоры с POS (DTE / PPOSM)
- Пересмотр текущих условий

Решение эскалированных проблем

Аудит сервиса FEX:

- Полевой аудит (для удаленных территорий)

Территория: 250-350 торговых точек

TT Field Executive (MEX)



Роль

- Выстраивание партнерских долгосрочных отношений с торговыми партнерами на вверенной территории.
- Достижение целей по продажам - HTS, CC, KITS
- Развитие приоритетных сегментов
- Повышение качества сервиса, который оказывают торговые точки на вверенной территории

Основные цели

Развитие территории и платформы:

- Объем CC и RRP на территории
- RRP механики и сервисная поддержка

Долгосрочное партнерство и пакетное предложение:

- Переговоры с новыми точками
- Пересмотр текущих договоренностей
- Обучение и мотивация торговых партнеров

Обеспечение стандартов сервиса в приоритетных сегментах

Аудит сервиса FEX:

- Полевой аудит (для удаленных территорий)

Территория: 25-50 торговых точек

ЗРМ ТТ



Роль

Оказание сервиса компании РМ

Работает в связке с ВВ/МЕХ/ВОЕ

Основные цели

Мерчендайзинг

Настройка оборудования

Решение технических проблем

Профилирование

Эскалация проблем и назначение задач

Территория: ~120 торговых точек

Back Office Exe (BOE TT)



Роль

Оказание сервиса компании РМ

Работает в связке с ВВ/МЕХ/FEХ

ОСНОВНОЕ КОНТАКТНОЕ ЛИЦО
В ТЕКУЩЕЙ ПЛАТФОРМЕ DTE

Основные цели

Работа с товарным запасом

Заведение новинок

Первичное подключение участников

Повышение результативности участников

Решение технических проблем (на удалении)

Выполнение плана по эффективным визитам

Эскалация проблем и назначение задач

Территория: 200-270 торговых точек

Виды Back Office Ехе



Digital BOE

- Оказание сервиса компании РМ
- Работает в связке с ВВ/МЕХ/FЕХ
- ОСНОВНОЕ КОНТАКТНОЕ ЛИЦО В ТЕКУЩЕЙ ПЛАТФОРМЕ DTE

Основные цели

Работа с товарным запасом

Заведение новинок

Первичное подключение участников

Повышение результативности участников
Решение технических проблем (на удалении)

Выполнение плана по эффективным визитам

Эскалация проблем и назначение задач

Территория: 200-270 торговых точек

Technical BOE

- Оказание сервиса компании РМ
- Работает в связке с Digital BOE

Основные цели

Проверка всех фото-заданий от участника

Принимать все входящие звонки и отвечать на вопросы участников

Проводить аудит задач, проверять эталонное фото/качество услуг

Эскалация проблем на Digital BOE

Тyper

Основные цели

Коммуникация с участниками в чате

Обработка обращений от участников + Pion

Помощь участникам при регистрации

Гипер-поддержка новых участников

Территория: нет закрепленной территории

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РОЛЕЙ

SPV ЗРМ ТТ



Развитие через
совместные
визиты и аудиты

Проблемы с
наличием
необходимых
материалов

ЗРМ ТТ



Анализ территории и
постановка задач

Аудит сервиса

Эскалация проблем
для решения

Назначение задач
Аудит сервиса

Прямое назначение задач
Исправление
технических трудностей

ТТ SPV РМ



Назначение задач
Переговоры с партнерами

ТТ Exe
(BB/МEX)

SFA
Sales Force Automation

Анализ территории и
постановка задач

Аудит сервиса

Эскалация проблем
для решения

Назначение задач

Звонки после
выполнения задач FEX

BOE



BOE
SPV

Развитие через
совместные
звонки и аудиты

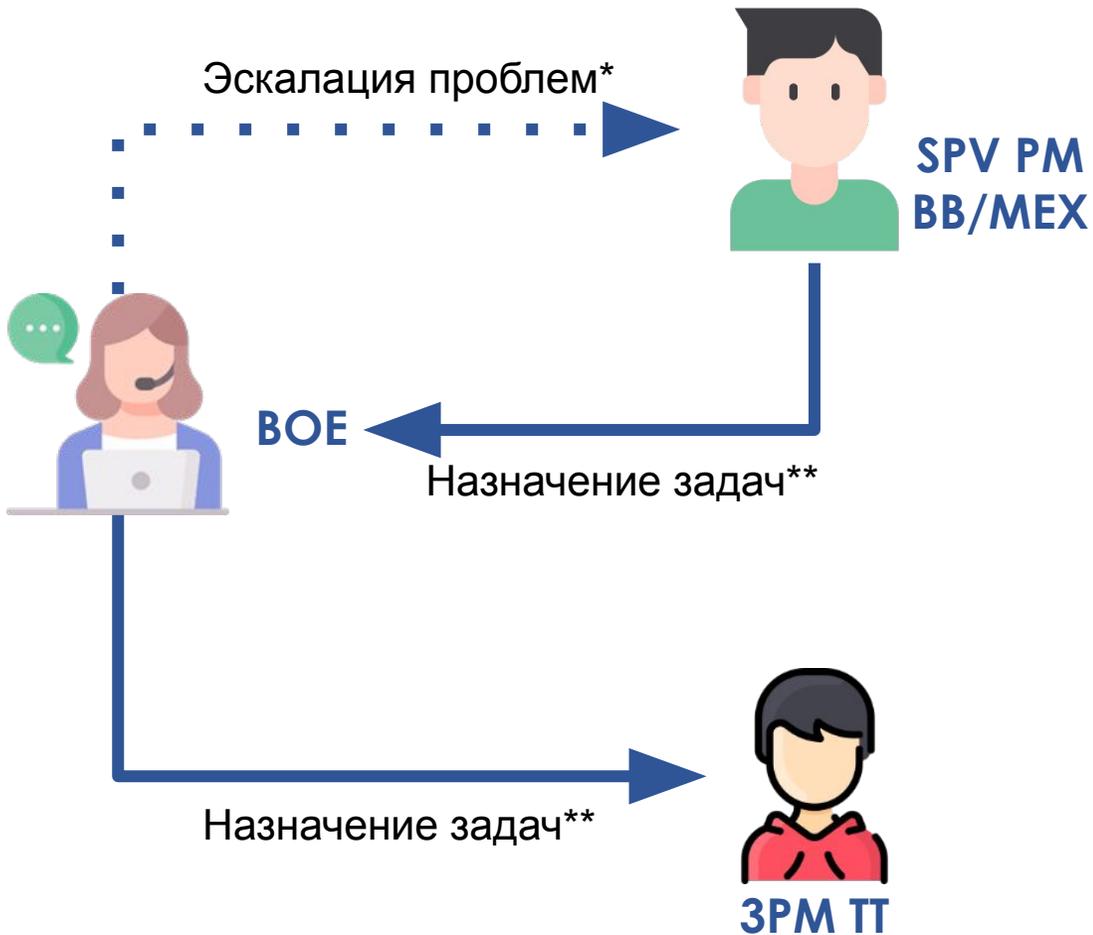
Проблемы



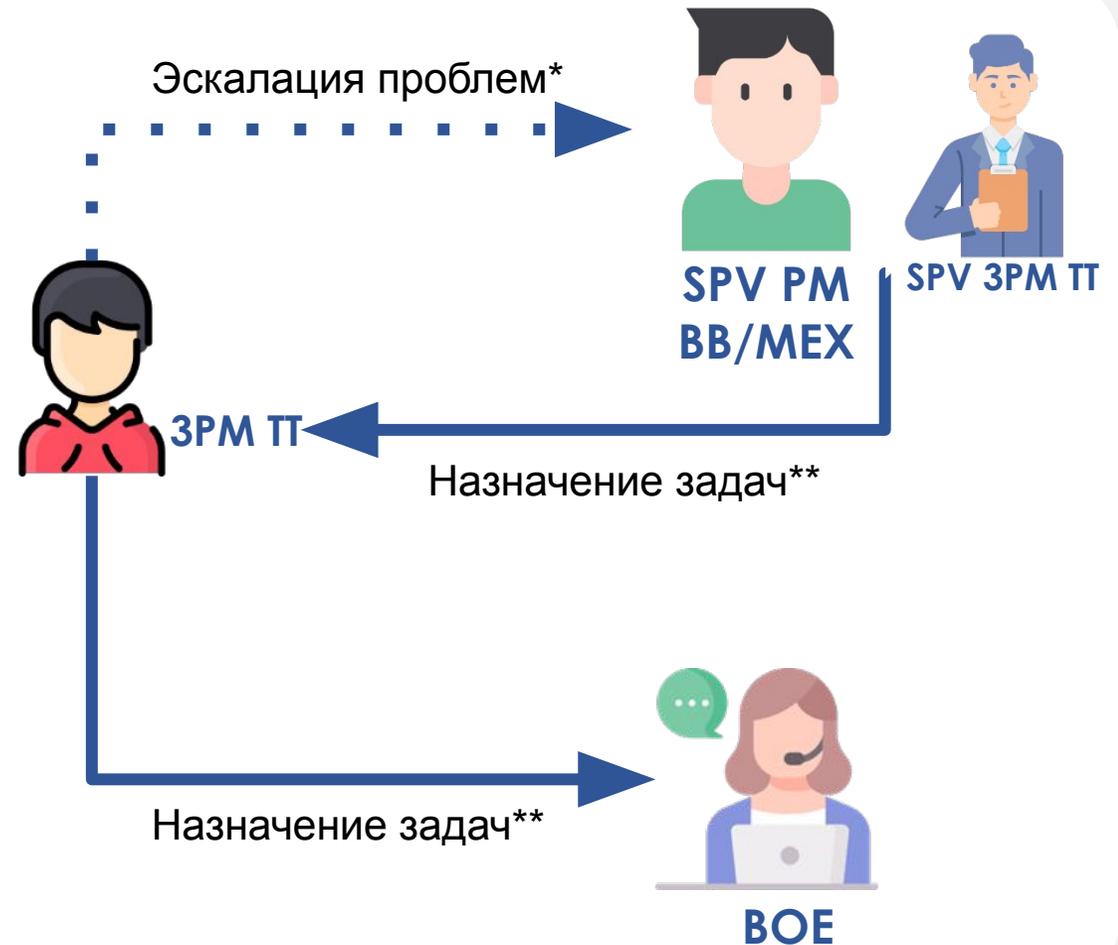
Задачи



Схема взаимодействия



* только снизу вверх



** только сверху вниз или на параллельную должность