

СИРИУСЛИ





Кейс

Магазину «Первомайский» предстоит в следующем месяце (Октябре 2018г.) достичь новой амбициозной цели – повысить КП магазина на 15%.

Необходимо определить, какие решения и действия руководства магазина обеспечат выполнение поставленной задачи...




..., а именно:

В августе 2018 года Коэффициент
привлечения был = 17,24%

Нам нужно, чтобы в сентябре КП
увеличился на 15% и стал **19,83%**

Формула КПР

- $$\frac{\text{Количество чеков}}{\text{Трафик}} * 100\%$$



Факторы, которые вливают на КПР

Навигационные
ценники

КО

Сервисный
звонок

Акции

Ассортимент

График УРВ

Счетчик (месяц) за август

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|---------|-----|--------|---|-----|----|------|--------|----|----|----|----|
| Авг 2018 | 135 228 | 143 | 17,24% | 3 | 45 | 8 | 1,79 | 5 704 | 54 | 24 | 31 | 16 |
| 1 | 72 073 | 143 | 13,99% | 2 | 72 | 10 | 1,59 | 3 604 | 56 | 18 | 38 | 22 |
| 2 | 107 286 | 160 | 15,63% | 3 | 53 | 8 | 1,62 | 4 290 | 72 | 26 | 46 | 34 |
| 3 | 158 589 | 168 | 17,26% | 4 | 42 | 7 | 1,39 | 5 468 | 63 | 25 | 38 | 24 |
| 4 | 175 901 | 153 | 15,69% | 2 | 77 | 12 | 2,15 | 7 322 | 51 | 24 | 27 | 9 |
| 5 | 114 449 | 142 | 14,08% | 3 | 47 | 7 | 2,09 | 5 722 | 44 | 18 | 26 | 13 |
| 6 | 205 760 | 122 | 19,67% | 4 | 31 | 6 | 3,00 | 8 571 | 53 | 23 | 30 | 11 |
| 7 | 147 940 | 136 | 18,38% | 2 | 68 | 13 | 1,86 | 5 916 | 57 | 22 | 35 | 14 |
| 8 | 225 297 | 163 | 16,56% | 1 | 163 | 27 | 1,64 | 8 418 | 51 | 27 | 24 | 12 |
| 9 | 115 202 | 124 | 21,77% | 3 | 41 | 9 | 1,82 | 4 265 | 48 | 27 | 21 | 10 |
| 10 | 89 907 | 138 | 15,22% | 3 | 46 | 7 | 1,91 | 4 281 | 56 | 19 | 37 | 15 |
| 11 | 87 167 | 129 | 21,71% | 3 | 43 | 9 | 1,09 | 3 111 | 52 | 23 | 29 | 9 |
| 12 | 194 777 | 160 | 15,00% | 4 | 40 | 6 | 1,96 | 8 114 | 50 | 21 | 29 | 11 |
| 13 | 141 550 | 130 | 16,92% | 4 | 33 | 6 | 1,76 | 6 433 | 65 | 18 | 47 | 34 |
| 14 | 57 619 | 138 | 21,74% | 4 | 35 | 8 | 1,35 | 1 960 | 63 | 28 | 35 | 17 |
| 15 | 68 418 | 121 | 19,83% | 2 | 61 | 12 | 2,16 | 2 851 | 42 | 23 | 19 | 10 |
| 16 | 190 248 | 144 | 14,58% | 4 | 36 | 5 | 2,36 | 9 058 | 73 | 20 | 53 | 34 |
| 17 | 311 543 | 146 | 26,03% | 3 | 49 | 13 | 2,08 | 9 491 | 68 | 42 | 26 | 9 |
| 18 | 38 069 | 128 | 14,06% | 3 | 43 | 6 | 1,22 | 2 114 | 35 | 18 | 17 | 5 |
| 19 | 98 935 | 168 | 17,86% | 4 | 42 | 8 | 1,81 | 3 296 | 57 | 28 | 29 | 20 |
| 20 | 167 308 | 151 | 13,25% | 3 | 50 | 7 | 1,59 | 8 365 | 42 | 18 | 24 | 13 |
| 21 | 144 807 | 141 | 17,02% | 2 | 71 | 12 | 1,96 | 6 569 | 48 | 25 | 23 | 11 |
| 22 | 129 833 | 181 | 16,02% | 3 | 60 | 10 | 1,90 | 4 504 | 48 | 29 | 19 | 13 |
| 23 | 104 601 | 146 | 19,86% | 2 | 73 | 15 | 1,61 | 3 607 | 43 | 27 | 16 | 7 |
| 24 | 154 953 | 142 | 19,01% | 3 | 47 | 9 | 2,00 | 6 811 | 55 | 26 | 29 | 14 |
| 25 | 88 536 | 138 | 20,29% | 4 | 35 | 7 | 1,39 | 3 392 | 58 | 30 | 28 | 17 |
| 26 | 157 895 | 165 | 18,18% | 5 | 33 | 6 | 1,94 | 5 262 | 56 | 28 | 28 | 17 |
| 27 | 81 555 | 142 | 16,20% | 3 | 47 | 8 | 1,27 | 3 579 | 56 | 22 | 34 | 22 |
| 28 | 204 265 | 126 | 18,25% | 4 | 32 | 6 | 1,79 | 10 739 | 55 | 26 | 29 | 13 |
| 29 | 63 954 | 148 | 16,22% | 3 | 49 | 8 | 1,56 | 2 877 | 53 | 24 | 29 | 14 |
| 30 | 93 281 | 105 | 16,19% | 3 | 35 | 6 | 1,80 | 6 809 | 62 | 15 | 47 | 16 |
| 31 | 200 361 | 140 | 10,00% | 5 | 28 | 3 | 2,06 | 14 310 | 49 | 12 | 37 | 25 |



ИОН

ноу·хау

Как будем увеличивать КП:

Терминальн
ый трафик

График УРВ

Увеличение
конверсии



Нам нужно:

Для достижения КП = 19,83%
увеличить среднее кол-во чеков по
товарам и услугам на 4 чека.

(Трафик * новый КП – среднее кол-во чеков по
товарам и услугам при старом КП) $28 - 24 = 4$

Работа с терминальным трафиком:

| Средне дневной оборот по товарам и усл. | Средне дневной трафик | Коэф. привлечения | Среднее кол-во продающих | Средний трафик на продающего | Среднее кол-во чеков (тов. и усл.) на продающего | Средняя глубина чека | Средний чек | Среднее кол-во чеков общее | Среднее кол-во чеков по тов. и усл. | Среднее кол-во чеков по платежам | Среднее кол-во чеков терм. платежей |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------------|------------------------------|--|----------------------|-------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| 135228 | 143 | 17,24% | 3 | 45 | 8 | 1,79 | 5704 | 54 | 24 | 31 | 16 |

Из таблицы видно, что среднее количество чеков в день через терминал 16, а это значит, что это 16 потенциальных покупателей.

При КП 17,24% количество возможных чеков по товарам и услугам среди клиентов, совершивших платеж через терминал, могло быть равно 3.

Работа с графиком УРВ:

| Средне дневной оборот по товарам и усл. | Средне дневной трафик | Козф. привлечения | Среднее кол-во продающих | Средний трафик на продающего | Среднее кол-во чеков (тов. и усл.) на продающего | Средняя глубина чека | Средний чек | Среднее кол-во чеков общее | Среднее кол-во чеков по тов. и усл. | Среднее кол-во чеков по платежам | Среднее кол-во чеков терм. платежей |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------------|------------------------------|--|----------------------|-------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| 135228 | 143 | 17,24% | 3 | 45 | 8 | 1,79 | 5704 | 54 | 24 | 31 | 16 |

Из таблицы видно, что среднее количество продающих в магазине 3 человек, но есть дни, где продающего персонала меньше среднего количества.

Таких дней было 7.

Из этого следует, что за 7 дней, возможно, было упущено 56 чеков.

Значит, прирост среднего количества чеков по товарам и услугам мог быть равен 2.

Работа по увеличению конверсии:

| Магазин - Продавцы | Эффективность звонков | | | | Эффективность запроса карты | | Выдача карты и сбор почты | | | | | |
|--------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------|---|---------------------------------|--|
| | События Кол-во событий | События Кол-во звонков | % Звонков по событиям | % Конверсии в продажи | События Вал руб | События Кол-во чеков | Оборот по повтор.покупкам,руб | % Повторных покупок в обороте | % выдачи карты | % чеков с подарочными сертификатами, где есть карта | % сбора e-mail с новыми картами | % подтверждения среди собранных e-mail |
| Первомайский | 843 | 198 | 23,49% | 3,20% | 144 030 | 27 | 1 589 273 | 43,40% | 15,31% | NaN | 97,02% | 32,31% |
| Бородуля И.И. | 420 | 75 | 17,86% | 2,86% | 66 299 | 12 | 479 956 | 53,75% | 17,24% | NaN | 100,00% | 23,08% |
| Валлахметов И.И. | 10 | 8 | 80,00% | 30,00% | 13 055 | 3 | 161 102 | 45,39% | 12,00% | NaN | 100,00% | 33,33% |
| Вежинов А.И. | 1 | 0 | 0,00% | | | | 17 330 | 80,95% | | NaN | | NaN |
| Джурасва В.Р. | 12 | 11 | 91,67% | | | | 30 408 | 12,81% | 19,67% | NaN | 91,67% | 18,18% |
| Звонок В.Д. | 2 | 0 | 0,00% | | | | 35 341 | 42,08% | 12,50% | NaN | 100,00% | 0,00% |
| Заринов А.Е. | 4 | 4 | 100,00% | | | | 13 681 | 22,95% | 5,00% | NaN | 100,00% | 0,00% |
| Иванов Е.Е. | 223 | 38 | 17,04% | 1,35% | 17 804 | 3 | 409 011 | 46,80% | 14,74% | NaN | 100,00% | 22,22% |
| Кюшлев А.И. | 1 | 0 | 0,00% | | | | | | | NaN | | NaN |
| Степанченко Н.А. | 169 | 62 | 36,69% | 5,33% | 46 872 | 9 | 375 367 | 35,99% | 26,02% | NaN | 87,50% | 52,38% |
| Туганов Е.И. | 1 | 0 | 0,00% | | | | 47 077 | 96,72% | | NaN | | NaN |

$196 \text{ (кол-во звонков)} / 27 \text{ (кол-во чеков)} = 7$

$843 \text{ (кол-во событий)} / 7 = 120 \text{ (чеков при 100\% обзвоне)}$

$120 - 27 = 93 \text{ (чека потеряно)}$

$93 / 31 = 3 \text{ (прирост среднего количества чеков по товарам и услугам мог бы быть при 100\% обзвоне)}$



ИТОГ :

Терминальный трафик + 3 чека

График УРВ + 2 чека

Увеличение конверсии + 3 чека

Работая с 3 факторами, влияющими на КП, мы получили прирост к среднему количеству чеков в день равный 8.

В результате чего КП составил 22,4%, а это значит, что он увеличился на 29,9%.

Следовательно, поставленная перед нами задача по увеличению КП магазина «Первомайский» на 15% по сравнению с предыдущим месяцем успешно выполнена.



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!!!))