

# OMNI – CHANNEL

Что нам помогает  
достигать высоких  
показателей!

# СЕРГЕЙ – КОНСУЛЬТАНТ ПО СПОРТУ, ОМНИ-ЛИДЕР

Качества, которыми обладает  
Сергей:

- ✓ настойчивость;
- ✓ готовность помочь и доработать с покупателем до конца;
- ✓ знание ассортимента интернет-каталога;
- ✓ умение подобрать альтернативу.



# КАК УДАЁТСЯ МОТИВИРОВАТЬ КОЛЛЕГ ПО РАБОТЕ?

**Постановка собственных целей по  
омни-заказам сотрудника на день  
(3 заказа минимум)**

**Моральная поддержка  
каждого сотрудника.**

**Помощь по операционным  
процессам**

# ПРИМЕРЕ ОДНОЙ ИЗ СОТРУДНИЦ ДАННОГО МАГАЗИНА

00529620	Bogatenko Sergej	201651	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	4	1		34,920.00	1,390.00	22,162.00	6.3%
00533330	Milyaeva Ekaterina	201652	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman		1			1,390.00	19,730.00	7.0%
00534215	Bigeeva Rinata	201651	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman						23,720.00	0.0%
00551467	Mamontova Yuliya	201651	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman						14,740.00	0.0%
00555888	Anisimov Nikolaj	201651	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	1			3,990.00		64,122.50	0.0%
00564070	Popov Nikolaj	201651	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	2			18,660.00		26,410.00	0.0%

Как мы с вами видим, за декабрь 2016 г. у сотрудника Мамонтовой Юлии 0 выкупов по омни-боксу.

Employee		Retail Week	Store	TOM	RD	Gross Orders #	Net Orders #	NET Orders of empl., #	EA Gross Sales, RUB	Net sales, RUB	Retail Net Sales, RUB	CA Retail Sales Share
00529620	Bogatenko Sergej	201701	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	55	17	4	408 730,00	86 264,00	231 324,00	36,0%
00551467	Mamontova Yuliya	201701	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	20	5	4	170 660,00	27 740,00	367 760,00	11,0%
00564070	Popov Nikolaj	201701	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	9	5	2	50 380,00	25 050,00	237 420,50	10,7%
UNDEFINED	UNDEFINED	201701	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	4	4		17 730,00	13 360,00	5 380,00	185,1%
00555888	Anisimov Nikolaj	201701	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	13	4		68 000,00	9 164,00	349 786,00	3,0%
00534215	Bigeeva Rinata	201701	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	11	2		114 150,00	8 680,00	212 698,50	4,8%
00534103	Korobova Nadezhda	201701	C052	Zagrebina Tatiana	Zaveryuha Roman	3	1	1	13 950,00	1 990,00	415 996,00	0,5%

## Промежуточный результат

Employee	Retail Week	Store	TOM	RD	Gross Orders #	Net Orders #	Orders of empl.. #	EA Gross Sales, RUB	Net sales, RUB	Retail Net Sales, RUB	Retail Sales Share	
00551467	Mamontova Yuliya	201703	C052	Zagrebina Tatiana	Borodina Ekaterina	14	4	2	82 050,00	48 524,00	57 763,00	84,0%
UNDEFINED	UNDEFINED	201703	C0QK	Vasil'eva Tat'yana	Borodina Ekaterina	4	2		21 940,00	31 970,00		
00529620	Bogatenco Sergej	201703	C052	Zagrebina Tatiana	Borodina Ekaterina	9	8	4	62 740,00	29 542,00	73 721,50	40,1%
00537175	Hoperskij Dmitriij	201703	C232	Zagrebina Tatiana	Borodina Ekaterina	13	7		65 920,00	28 392,00		
00533294	Krivomazova Ekaterina	201703	C43X	Borodina Ekaterina	Borodina Ekaterina	7	6	1	115 590,00	27 684,00	254 274,00	10,9%
00446778	Tyulenev Kirill	201703	C062	Ermolenko Andrej	Borodina Ekaterina	5	6	3	68 890,00	26 740,00	94 817,00	28,2%
00518581	Chernikova Alina	201703	C49J	Vasil'eva Tat'yana	Borodina Ekaterina	1	6	4	4 390,00	25 340,00	209 254,50	12,1%
00560632	Esayan David	201703	C0PI	Ermilova Svetlana	Borodina Ekaterina	7	8	3	44 970,00	21 434,00	120 206,00	17,8%
00513555	Gusenadzhiev Artur	201703	C087	Ermilova Svetlana	Borodina Ekaterina	8	4		37 420,00	21 360,00	260 917,00	8,2%
00502282	Badeyan Ani	201703	C0RS	Vasil'eva Tat'yana	Borodina Ekaterina	9	8	2	55 020,00	21 318,00	136 511,50	15,6%
00454911	Tatarintseva Kristina	201703	C0AH	Zagrebina Tatiana	Borodina Ekaterina	5	3		32 820,00	21 291,00	105 216,00	20,2%
00554190	Kut'ko Anna	201703	C06U	Borodina Ekaterina	Borodina Ekaterina	3	3	1	18 450,00	19 870,00	156 123,50	12,7%
00458665	Goncharov Maksim	201703	C01G	Ermilova Svetlana	Borodina Ekaterina	4	5	2	13 550,00	19 734,50	177 985,00	11,1%
00548110	Efimova Anastasiya	201703	C082	Vasil'eva Tat'yana	Borodina Ekaterina	5	7	1	38 320,00	19 330,00	268 098,50	7,2%
00564243	Podkujko Irina	201703	C05E	Ermilova Svetlana	Borodina Ekaterina	2	4		18 680,00	19 060,00	122 102,00	15,6%
00526281	Kulbasova Ajnur	201703	C0HS	Zagrebina Tatiana	Borodina Ekaterina	6	5	1	72 480,00	18 954,00	137 516,00	13,8%
00463083	Marchenko Aleksandr	201703	C087	Ermilova Svetlana	Borodina Ekaterina	6	3		32 740,00	18 070,00	335 260,00	5,4%
UNDEFINED	UNDEFINED	201703	C0EQ	Borodina Ekaterina	Borodina Ekaterina	6	4		41 910,00	18 050,00		

Сейчас же за январь по выкупам омни-бокс Мамонтова Юлия занимает I место на территории Татьяны Загребинной.

Store		Retail Week	Retail Net Sales	CnC Net Sales	CnC Share %	G2N %	xSales	xSales %	Gross Orders EA	Net Orders EA	EA Net Sales	EA Share Retail %	EA Share CnC %	SFS Gross Orders	SFS Net Sales
C052	ASTRAKHAN Yarmarka BCS	201701	886 485	128 380	14,48%	47,50%	11 030	8,59%	48	14	93 610	10,56%	72,92%	8	0
C052	ASTRAKHAN Yarmarka BCS	201702	595 161	176 590	29,67%	45,45%	7 264	4,11%	53	21	84 800	14,25%	48,02%	19	42 330
C052	ASTRAKHAN Yarmarka BCS	201703	404 589	224 387	55,46%	58,33%	12 824	5,72%	30	18	102 210	25,26%	45,55%	16	26 980
C052	ASTRAKHAN Yarmarka BCS	201704	234 877	192 352	81,89%	63,33%	9 036	4,70%	25	18	66 266	28,21%	34,45%	0	0
C052	ASTRAKHAN Yarmarka BCS	201705	153 510	101 218	65,94%	40,23%	5 994	5,92%	8	18	85 503	55,70%	84,47%	0	0

**В результате чего у нас увеличиваются продажи и выкупы по EA.**

# О НАМ ПОМОГЛО ДОСТИЧЬ ТАКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

- ▶ 1. Проведение тренинга «Прокачай OMNI», подробный разбор диалога с разными типами покупателей.
- ▶ 2. Своевременная обратная связь ( в конце рабочего дня)
- ▶ 3. Вечерний скрипт (каждый вечер в группу магазина отправляем: количество заказов; какие инструменты применяли; что не получилось; работу над ошибками; и предложения по развитию данного сервиса.)
- ▶ 4. Выбор и поддержка омни-лидера: постановка целей, умение анализировать отчеты, на личном примере может показать лучший омни-сервис, выполнение заказов сверх планки.



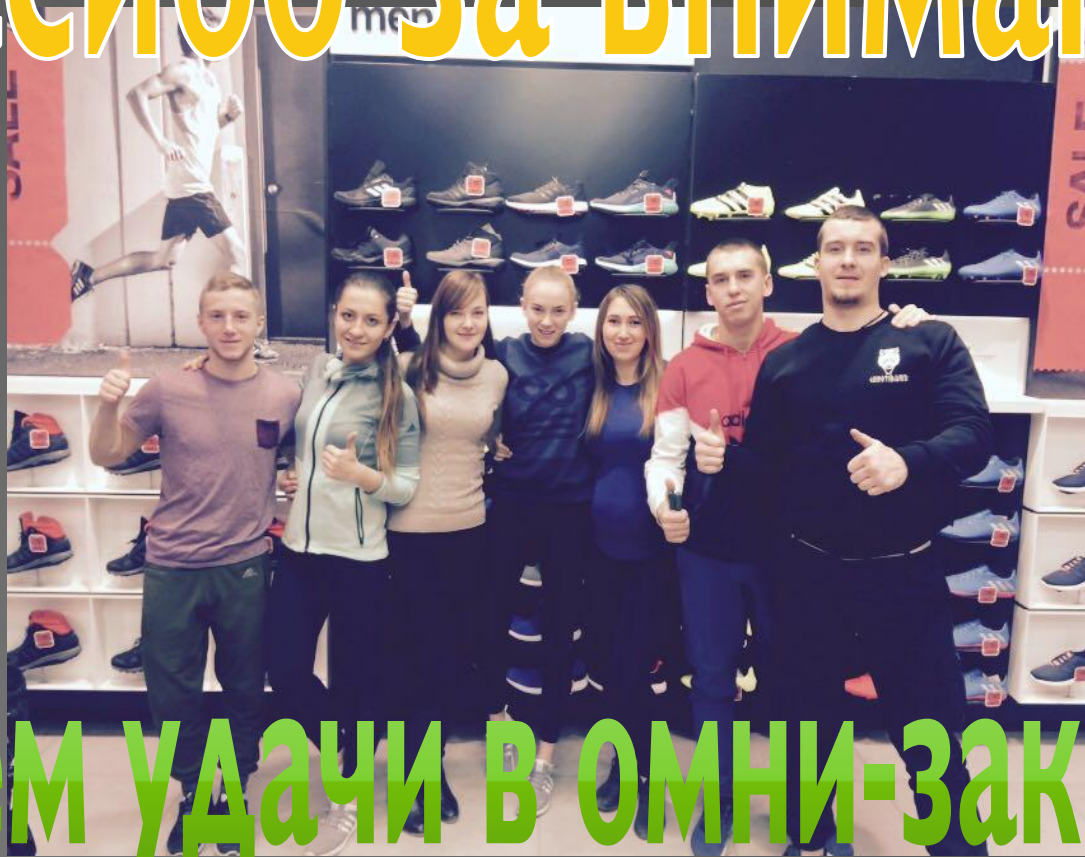
# КАК ЭТО ПОМОГАЕТ OMNI-CHANNEL?

- ▶ Увеличение объема продаж
- ▶ Увеличение конвертации
- ▶ Увеличение UPT
- ▶ Возможность удовлетворить запросы покупателя

Store RD (CIS)	Store TOM (CIS)	store name	Net Sales (incl. VAT)	eCom EA Net Order Number	eCom EA Net Sales Amt (incl. VAT) (by end date, linked to creation store/emp loyee)	eCom EA 2 Retail Sales Share %	PT
Borodina Ekaterina	Zagrebina Tatiana	RU_ASTRAKHAN_Yarmarka_BCS	3,000,729.50	63	292,886.00	13.71%	yes
Borodina Ekaterina	Zagrebina Tatiana	RU_VOLGOGRAD_ParkKhaus_BCS	2,183,012.00	43	204,117.00	11.01%	yes
Alekseev Aleksandr	Zemlyanskaya Ekaterina	RU_SAINTPETERSBURG_Kontinent_BCS	3,586,917.50	59	245,705.00	9.35%	yes
Shchukin Denis	Nazarova Nadezhda	RU_MOSCOW_WC-Triumf_RCS	773,447.50	18	60,237.00	8.99%	yes
Marinich Igor	Byikov Dmitry	RU_REUTOV_ReutovPark_BCS	4,270,701.50	88	279,585.50	8.31%	yes
Zaveryuha Roman	Fedorov Anton	RU_SMOLENSK_Maksi_BCS	2,524,238.50	34	165,664.50	7.76%	yes
Zaveryuha Roman	Ponomarev Roman	RU_VORONEZH_GalereyaChizhova_BCS	5,851,814.50	88	357,286.00	7.45%	yes
Shchukin Denis	Alpatova Ilona	RU_MOSCOW_VivaButovo_BCS	2,401,927.60	47	132,580.50	7.27%	yes
Zaveryuha Roman	Grebennikova Natal'ya	RU_NALCHIK_Galereya_BCS	3,287,500.00	62	207,205.00	7.05%	yes

По итогам января 2017 года наш магазин попал в ТОП 5 магазинов, которые заработали с помощью сервиса EA более 10% от всех розничных продаж!

# Спасибо за внимание!



# Всем удачи в омни-заказах!