



# ПИЛОТЫ ПО ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ КРЕДИТНЫМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ

Сентябрь 2022

# ПРЕДПОСЫЛКИ, ЦЕЛИ И МЕТРИКИ ПИЛОТА



## Предпосылки

1. Сближение МВМ и Директ кредит
2. Высокий простой КС в магазинах с низким кредитным оборотом
3. Снижение дохода КС в магазинах с низким кредитным оборотом
4. Нехватка собственного персонала в магазинах



## Цели

1. Найти синергию в работе продавцов и КС
2. Уменьшить текучесть в персонале ДКЦ
3. Повысить оборот магазина при выполнении всех сопутствующих неторговых операциях
4. Уменьшить переработки сотрудников

Формат магазина по выдаче кредита	Количество магазинов	Что проверяем	Дата старта/ продолжительность
КС 5/2 (1КС) + Продавцы	100	<ul style="list-style-type: none"><li>• Уровень текучести персонала через 1,5 недели после старта пилота</li><li>• Оборот по продажам кредитными специалистами</li><li>• Оборот по магазину по сравнению с другими магазинами</li><li>• Выполнение плана по обороту по сравнению с другими магазинами</li><li>• Доля кредита относительно других магазинов</li><li>• Доля доп услуг по кредитам и МВМ по сравнению с прошлым периодом</li><li>• Обратная связь от директоров магазинов</li></ul>	21 сентября 2022

# ЗАДАЧИ КРЕДИТНОГО СПЕЦИАЛИСТА В ПОРЯДКЕ ПРИОРИТЕТА

1. Привлечение и консультация клиентов по вопросам кредитования, оформление всех необходимых документов для кредитной продажи
2. Бэк операции, связанные с кредитными продажами\*
3. Проведение профессиональных комплексных консультаций по товарам: о свойствах товара, сопутствующих товару аксессуарах и услугах, текущих скидках на товар и акциях.
4. Продажа товаров и услуг в соответствии с действующими регламентами компании, используя актуальные инструменты продажи (торговые системы, МПП и т.д)
5. Выкладка товара в торговом зале согласно инструкциям менеджмента магазина в закрепленной зоне
6. Проверка актуальности ценников на товар и их смена в закрепленной зоне
7. Иные операции по согласованию

\*Бэк операции по кредитам выполняются КС в часы минимального потока клиентов при уведомлении директора магазина / менеджера

# ЗАДАЧИ ДИРЕКТОРА МАГАЗИНА ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ КС В ПРОДАЖАХ

1. Помощь КС при адаптации по продажам в ближайшем от кредитной зоны отделе на начальном этапе.
2. Содействие обучению КС продажам на УП, а так же обеспечение иными учебными материалами по мере необходимости
3. Информирование кредитного специалиста о действующих федеральных и локальных акциях
4. Информирование кредитного специалиста по системе мотивации за продажи
5. Контроль знания КС: технологии продаж, действующих федеральных и локальных акций, инструментов продажи (торговые системы, МПП и т.д)
6. Контролировать работу в соответствии с графиком КС
7. Своевременно информировать РГКП о случаях грубого нарушения или о неоднократных нарушениях КС своих обязанностей

# ОГРАНИЧЕНИЯ И РЕШЕНИЕ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

**КС не является работником ООО «МВМ», и материально ответственным лицом, поэтому запрещается:**

1. Добавлять КС несогласованные часы, уменьшать\увеличивать часы работы КС без согласования с РГКП
2. Предоставлять доступ КС в помещения для хранения особо ценных товаров, на склад
3. Передавать КС ключи от сейфа, витрины, кассового ящика, главной кассы и т.д
4. Брать с КС объяснительные, служебные записки и пр. без получения согласования с РГКП

## **Решение спорных ситуаций**

1. При возникновении любой конфликтной ситуации с КС, ДМ информирует об этом РГКП, УРП, АСМ
2. В случае получения КС неудовлетворительной оценки по факту контроля знаний, ДМ доводит информацию до РГКП для проведения дополнительного обучения или замены КС
3. В случае возникновения регулярных нареканий со стороны ДМ, в трехстороннем порядке (ДМ-КС-РГКП) организуется проверка КС, по окончании которой принимается решение об успешном завершении проверки или о необходимости замены КС.
4. В случае невозможности достичь взаимопонимания между участниками конфликта, ДМ информирует РД (руководителя дивизиона) для разрешения конфликтной ситуации.

# СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ДЛЯ КРЕДИТНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ ЗА ПРОДАЖУ ТОВАРОВ И УСЛУГ

М.ВидеоЭльдорадо

Тип		Индивидуальная премия
Основной товар	Основной товар Без Звёзд	0,15% / 0,3% <sup>1</sup>
	Основной товар 2*	0,3% / 0,5% <sup>1</sup>
	Основной товар 3*	0,5% / 1,0% <sup>1</sup>
	Основной товар 5*	1,0% / 2,0% <sup>1</sup>
	Основной товар 8*	2,0% / 3,0% <sup>1</sup>
Аксессуары	Аксессуары Без Звёзд	0,5%
	Аксессуары 5*	2,0%
	Аксессуары 10*	5,0%
Услуги и сервисы	Финансовые сервисы и услуги комфорт	5,0%
	Услуги стандарт и Услуги для климатической техники	2,0%
	Сим карты	от 10 до 230 руб.
	Цифровой помощник	от 15 до 150 руб.

<sup>1</sup> Для получения повышенного % премии необходимо осуществить допродажу аксессуара / услуги/ МБТ на сумму ≥ 500 руб.

- Главная
- Закладки
- Каталог обучения
- Адаптация
- Обучение**
- Оценка и цели
- Моя карьера
- Моя команда

## Обучение



В этом разделе все, что связано с обучением сотрудников.

Электронные курсы по безопасному поведению

Инструменты для саморазвития

Harvard Business Review

### Обучение кредитных брокеров 2

Общие курсы

НОВЫЙ

Курсы по продукту

НОВЫЙ

**Ссылка на раздел обучения кредитных специалистов**

[https://mstudy.mvideo.ru/\\_ems/doc/7138765543850146724](https://mstudy.mvideo.ru/_ems/doc/7138765543850146724)

**Список магазинов в пилоте**



làãàçéú â  
îëëîðå