

**OBI Russia**

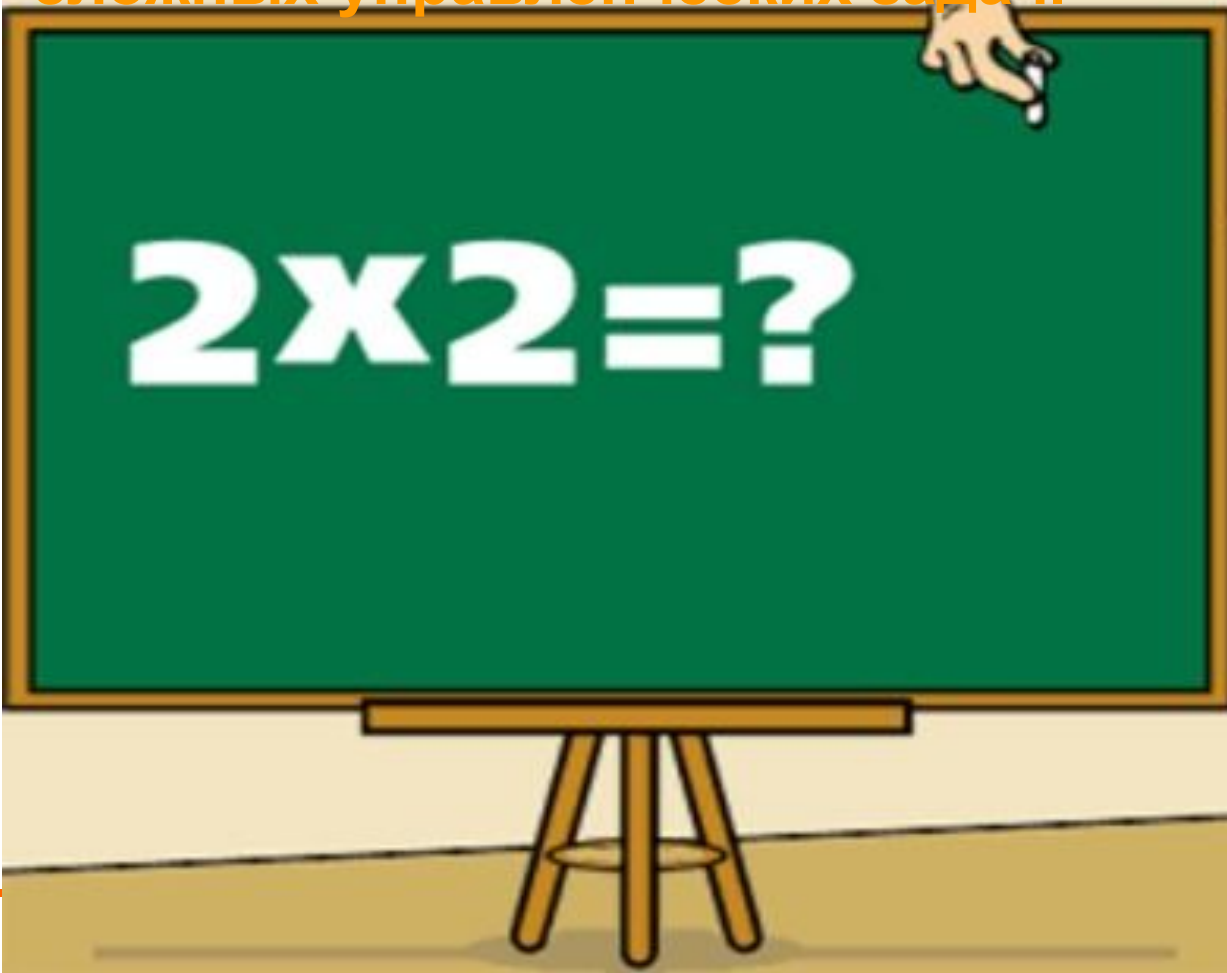
# Специфика управленческих задач в розничной торговле


Рузайкин Николай

Москва 2015



Процесс менеджмента  
розничной торговли, который  
кажется простым, требует  
решения множества  
сложных управленческих задач.





Стратегия розничной торговли включает в себя цели и задачи компании ритейлера, а также методы их достижения.

Стратегия компании определяет направление движения и масштаб ее деятельности на **долгосрочный период**

# Процесс стратегического планирования.

1. Определение видения и миссии компании.
  2. Постановка корпоративных целей.
  3. Ситуационный анализ.
  4. Идентификация и оценка стратегических возможностей.
  5. Разработка стратегий маркетинга и позиционирования.
  6. Разработка соответствующих стратегий маркетинг-микса розничной торговли.
  7. Реализация и контроль.
- 
- A group of miniature business figures, including men in suits and women in professional attire, are standing on a checkered floor. The scene is set against a warm, orange-toned background, suggesting a professional or corporate environment. The figures are positioned in a way that suggests a meeting or a collaborative work session.

Формируя стратегию компании, следует определить и корпоративную миссию.



Mission

Миссия позволяет установить масштаб деятельности, привести эту деятельность в соответствие с бизнес средой, определить ресурсоемкость и компетенции компании и, чтобы достичь поставленных целей.

Апрель 2008 года

Совет Директоров штаб-квартиры  
ОБИ утвердил

*Видение, Миссию и  
Ценности*

единые для всех стран Группы

**VISION**

# Совет директоров ОВИ Россия



**Иан  
Стрикланд**

**Генеральный  
директор**



**Дмитрий  
Горбатенко**

**Директор по  
логистике и  
поставкам**



**Торстен  
Фогт**

**Директор по  
недвижимос  
ти и  
развитию**



**Евгений  
Дроздов**

**Коммерчески  
й директор**



**Олег  
Митрохин**

**Директор  
по  
продажам**



**Манфред  
Неннхаус**

**Финансовы  
й директор**



**Гюзель  
Гараева**

**Директор по  
персоналу**

## Видение ОБИ

**ОБИ – лидер на рынке розничных продаж товаров для благоустройства дома в Европе**



## Миссия ОБИ

### Покупатели:

ОБИ дает своим покупателям возможность благоустроить свои дома от А до Я в дружественной атмосфере, легко и успешно

### Сотрудники:

Компания существует и успешно развивается благодаря своим сотрудникам. Сотрудники – это формула успеха ОБИ. Они - лучшие профессионалы в сфере благоустройства дома.

## Миссия ОБИ

### Деловые партнеры:

ОБИ работает совместно со своими деловыми партнерами, чтобы достигать общих успехов.

### Акционеры:

ОБИ обеспечивает получение прибыли выше среднего уровня для своих акционеров.

## Миссия ОБИ

### Поставщики:

ОБИ сотрудничает с поставщиками, лучшими в своем классе, чтобы предлагать своим покупателям лучшие товары на наилучших условиях.

### Сообщество и окружающая среда:

ОБИ – это социально ответственная компания, которая следует высоким социальным и экологическим стандартам.

## Ценности ОБИ

**Результат**

**Уважение**

**Открытость**

**Ответственность**

Операционный менеджмент  
направлен на решение  
**повседневных задач**



## КЛИЕНТ

**ДИРЕКТОР  
МАГАЗИНА**

Специалист по  
визуальному  
декорированию

Специалист по  
мерчандайзингу

Менеджер по  
безопасности  
(НО ПП и КР)

Специалист  
по охране  
труда

Менеджер по  
персоналу

Эксперт по  
административным  
вопросам

IT-  
специалист

Специалист по  
сертификации

**Зам. директора по продажам**

**Зам. директора  
по саду**

**Зам. директора  
по кл. сервису**

**Зам. директора по  
администрации**

**Зам. директора  
по логистике**

**НО «Инстру-  
менты»**

Электроинструмент  
Ручной  
инструмент  
Скобяные изделия  
(шурупы, гвозди,  
ручки для дверей,  
сейфы)  
Мастерская  
(стеллажи, ящики  
для инструментов,  
ср-ва инд. защиты)  
Автоаксессуары

**НО «Строй-  
материалы»**

Строймат-ы  
Строит.элементы  
Древесина  
(вагонка,фанера,  
ДСП, ДВП)  
Двери, окна  
Строит.смеси  
Лестницы  
Материалы для  
внутренней и  
наружной отделки

**НО  
«Сантехника»**

Унитазы, ванны,  
умывальники  
Мебель для  
ванной  
Смесители  
Инженерная  
сантехника  
(фитинги,трубы,  
переходники)  
Водонагреватели  
Отопление  
Кухни, мойки  
Фильтры д/воды

**НО «Сад:  
«Сез.  
товары»**

Садовая  
мебель  
Товары для  
пикника  
Кемпинг  
Новогодние и  
прочие  
праздничные  
товары

**НО «Сад:  
Техника»**

Садовая техника  
(газонокосилки,  
культиваторы,  
снегоуборщики,  
насосы,  
шланги)  
Садовый  
инструмент  
(лопаты, грабли)  
Товары для дом.  
животных

**Главный кассир  
«Кассы»**

Работа всех касс  
Оформление кассовой и  
бухгалтерской документации

**НО «Сервис. Центр»**

Оформление клиентских  
заказов, в т.ч б/нала  
Доставка товаров  
Проверка товаров и  
оформление гарантийных  
талонov  
Работа с претензиями и  
жалобами Клиентов  
Касса возврата  
Касса сервисного центра

**НО электронной  
торговли**

Работа с услугой «Закажи и  
Забери», обработка Интернет  
заявок.

**НО «Приемка  
товара»**

Грубая и точная  
приемка  
товаров  
Проверка  
счетов

**НО «Заказ  
товара»  
(ОДС)**

Заказ тов-в  
Оформ.  
возв-в  
Сертиф-ы  
Товар. запас

**НО «Склад и выкладка  
товара»**

Выкладка товаров (паллетная)  
Мерчандайзинг  
Смена сезонных и акционных  
экспозиций

**НО «Доставка товара»**

Комплектация клиентских заказов  
Доставка товаров

**НО «Напольные  
покрытия»**

Плитка, Ламинат,  
Паркет, Линолеум,  
Ковролин,  
Плинтуса

**НО «Декор»**

Лаки, краски  
Декоративно-  
отделочные  
материалы  
Шторы, карнизы  
Обои  
Малярный  
инструмент

**НО «Свет и  
электро-ция»**

Светильники  
Люстры  
Электро-  
инсталляция

**НО «Сад: Растения»**

Растения (комнатные, балконные,  
садовые)  
Средства защиты растений  
Грунты, удобрения  
Горшки для растений

**Отдел  
«Сопутствующие  
товары»**

**НО профессион.  
продаж**

# Основные направления магазина:

**Умею  
продавать!**

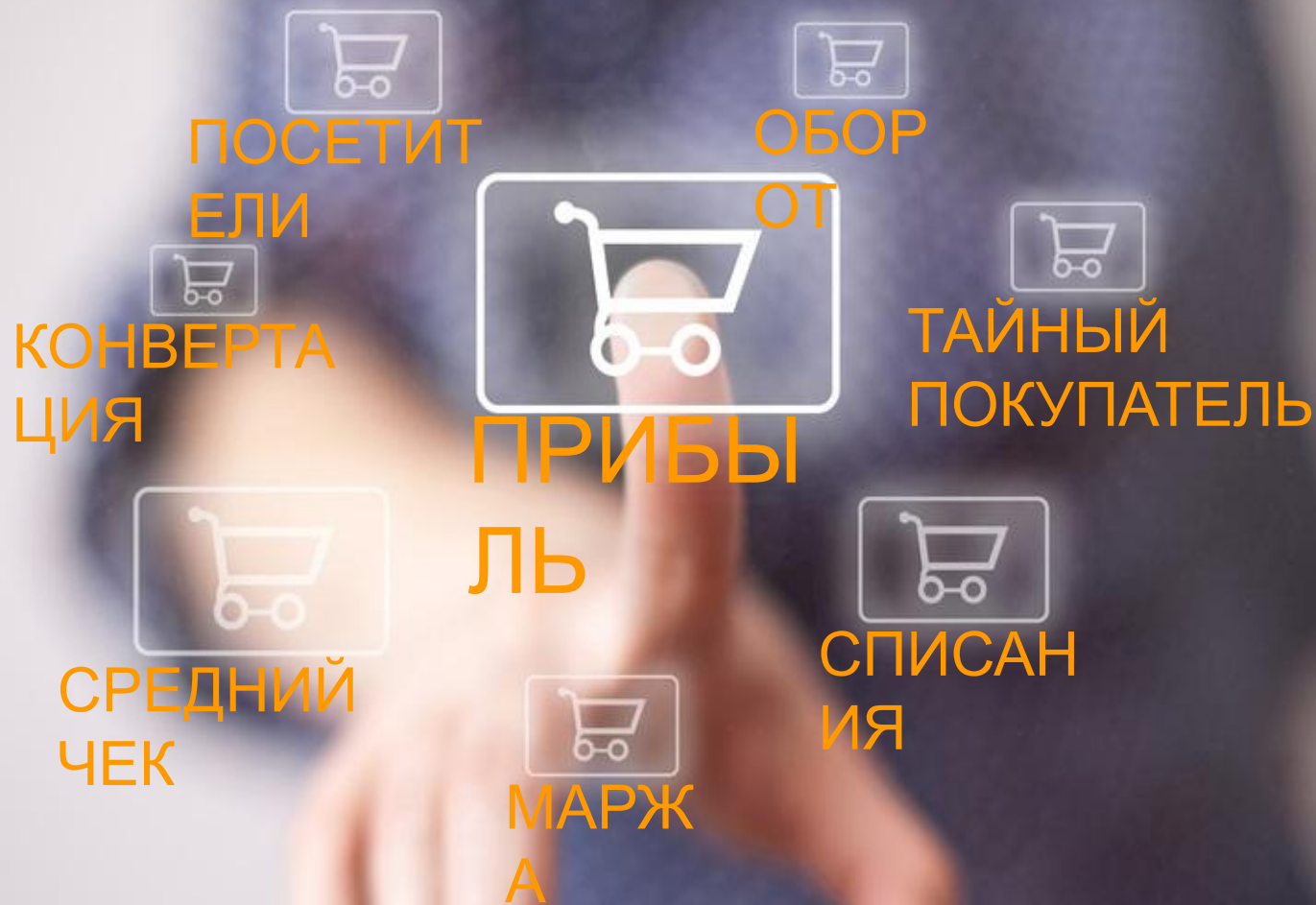
**ПРОДА**

**АДМИНИСТРА**

**ЦИЯ  
ЛОГИСТИ  
КА**

**УЧЕД  
ПЕРСОНАЛА**







АНАЛ  
ИЗ

ПЛА  
Н

ЦЕЛ  
Ь

ДЕЙСТВ  
ИЯ


ОЦЕН  
КА



## ОТДЕЛ ПРОДАЖ ЗАДАЧИ:

Управлять процессом продаж, обеспечивать стандарты обслуживания клиентов с целью роста продаж и получения прибыли.

## ОТДЕЛ ЛОГИСТИКИ ЗАДАЧИ:



Обеспечивать магазин товаром в полном объеме, управляя процессами заказа товара, его получения, обработки, хранения и выкладки, а в случае необходимости возврата товара для удовлетворения спроса, увеличения оборота и повышения прибыли.

# ОТДЕЛ АДМИНИСТРАЦИИ ЗАДАЧИ:

Управление отделами Сервисный центр, Кассы и Отделом электронной торговли. Обеспечение единых стандартов клиентского сервиса в магазине ОБИ, контроль качества предоставляемых сервисных услуг. Организация мероприятий в магазинах для поддержки и повышения продаж за счет высокого стандарта клиентского обслуживания.



## ОТДЕЛ ПЕРСОНАЛА

### ЗАДАЧИ:

Организовывает и контролирует соблюдение законодательства о труде, внедряет положения и стандарты компании в отношении управления персоналом.

A 3D illustration depicting the recruitment process. At the top, a blue 3D human figure stands with arms outstretched, surrounded by several white 3D human figures. Below them, the word "RECRUITMENT" is written in large, blue, 3D block letters on a white cylindrical platform. Two sets of white stairs lead up to the platform from the bottom. White 3D human figures are shown walking up the stairs, symbolizing the flow of candidates into the recruitment process.

RECRUITMENT

Обеспечивает продвижение философии компании, организует повышение квалификации и набора персонала с целью обеспечения конкурентных преимуществ Компании за счет внедрения эффективной кадровой политики, позволяющей формировать команду высококвалифицированных специалистов.



