

OBI Russia

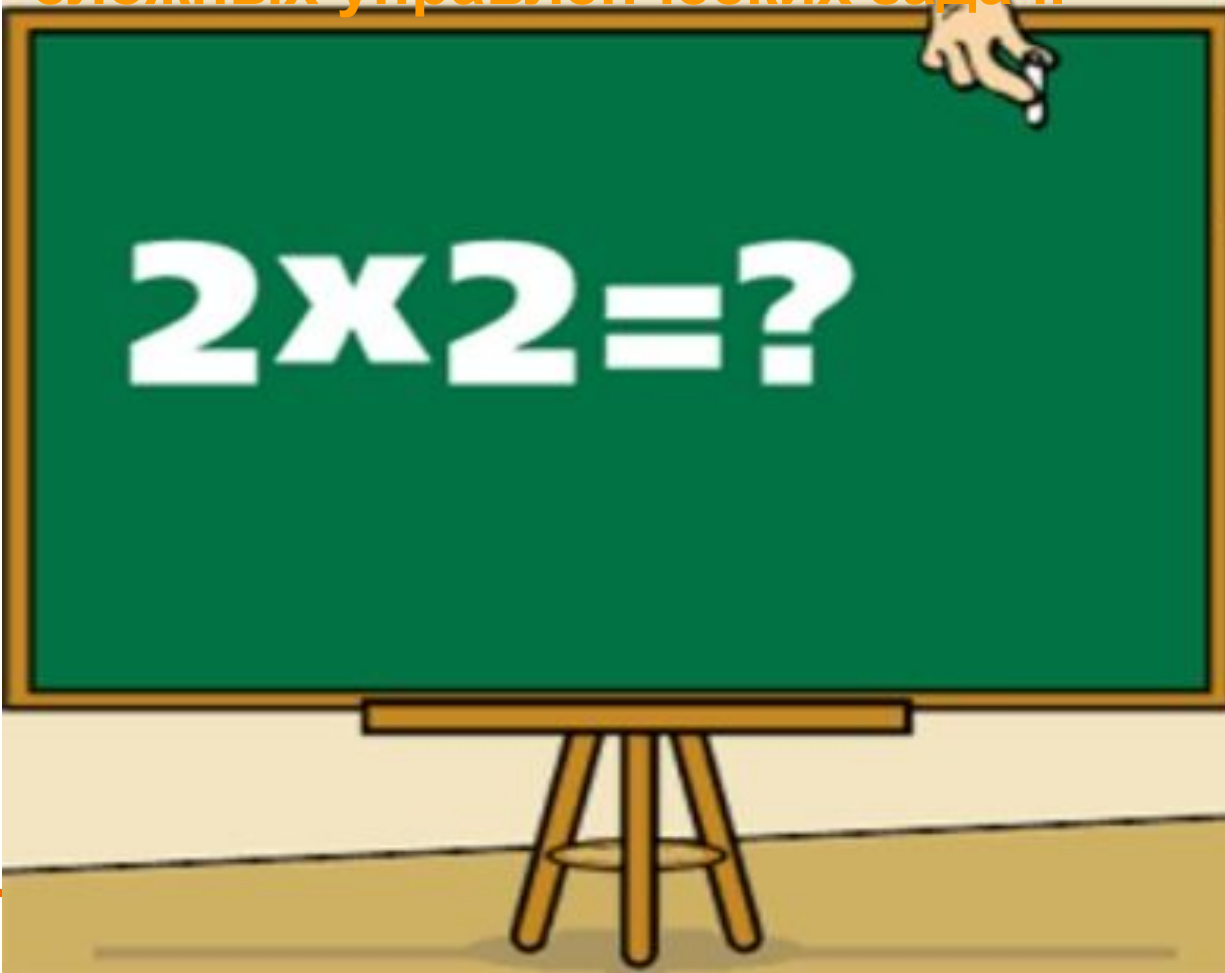
Специфика управленческих задач в розничной торговле


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.
- 

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 ОБИ 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
талонов
Работа с претензиями и
жалобами Клиентов
Касса возврата
Касса сервисного центра

**НО электронной
торговли**

Работа с услугой «Закази 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:

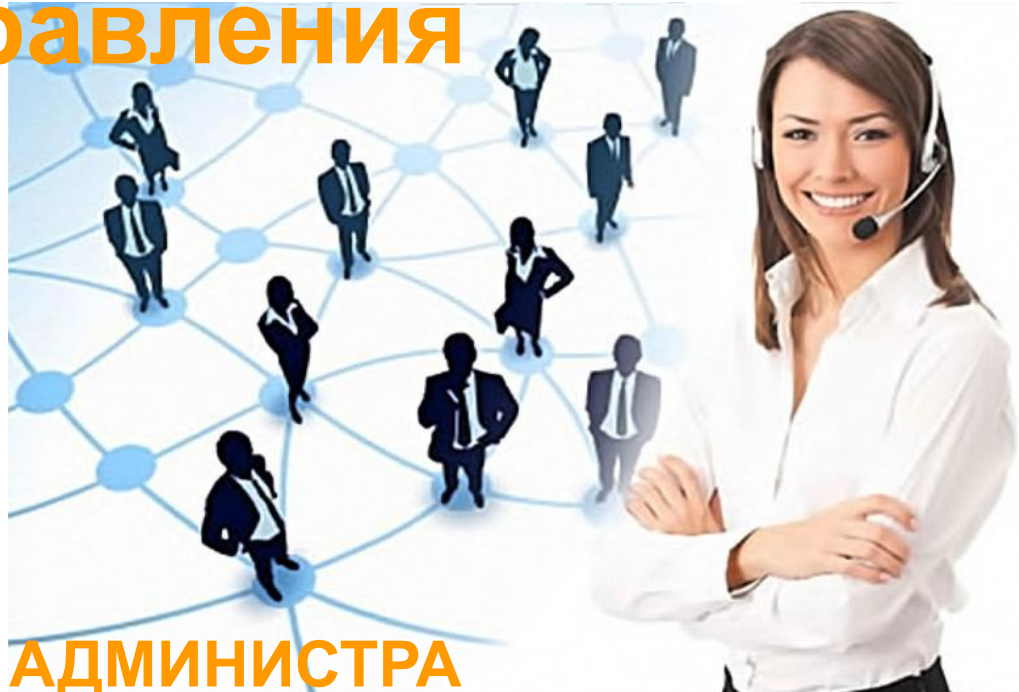
**Умею
продавать!**

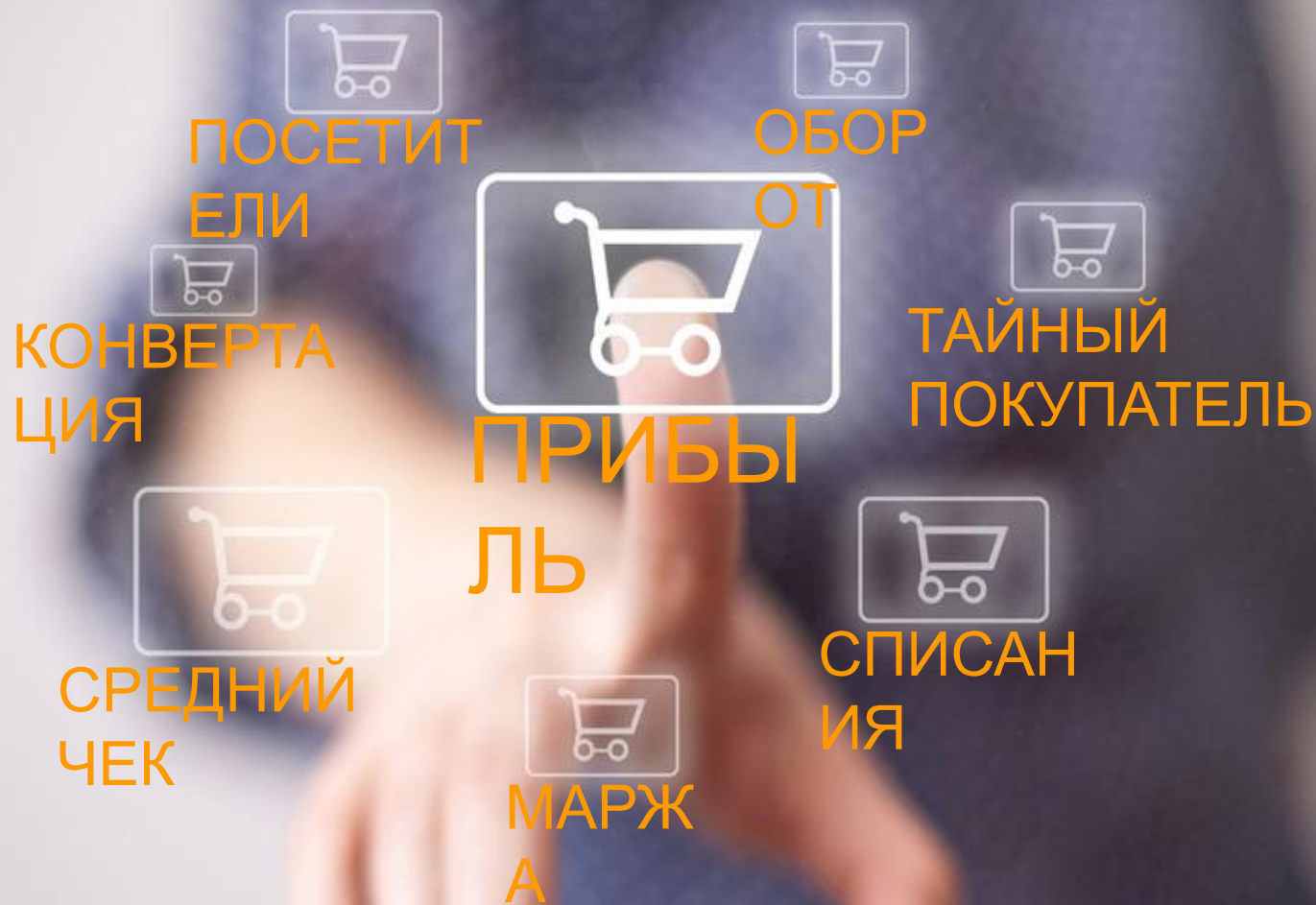
ПРОДА

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. In the foreground, two white 3D human figures are walking up a set of white stairs leading to the platform. Another white 3D human figure is walking down a set of white stairs away from the platform. The background is a light, hazy gradient.

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.



