



Системные проблемы магазинов ТС «Пятерочка»

на примере маг №1412 г. Канаш, ул.

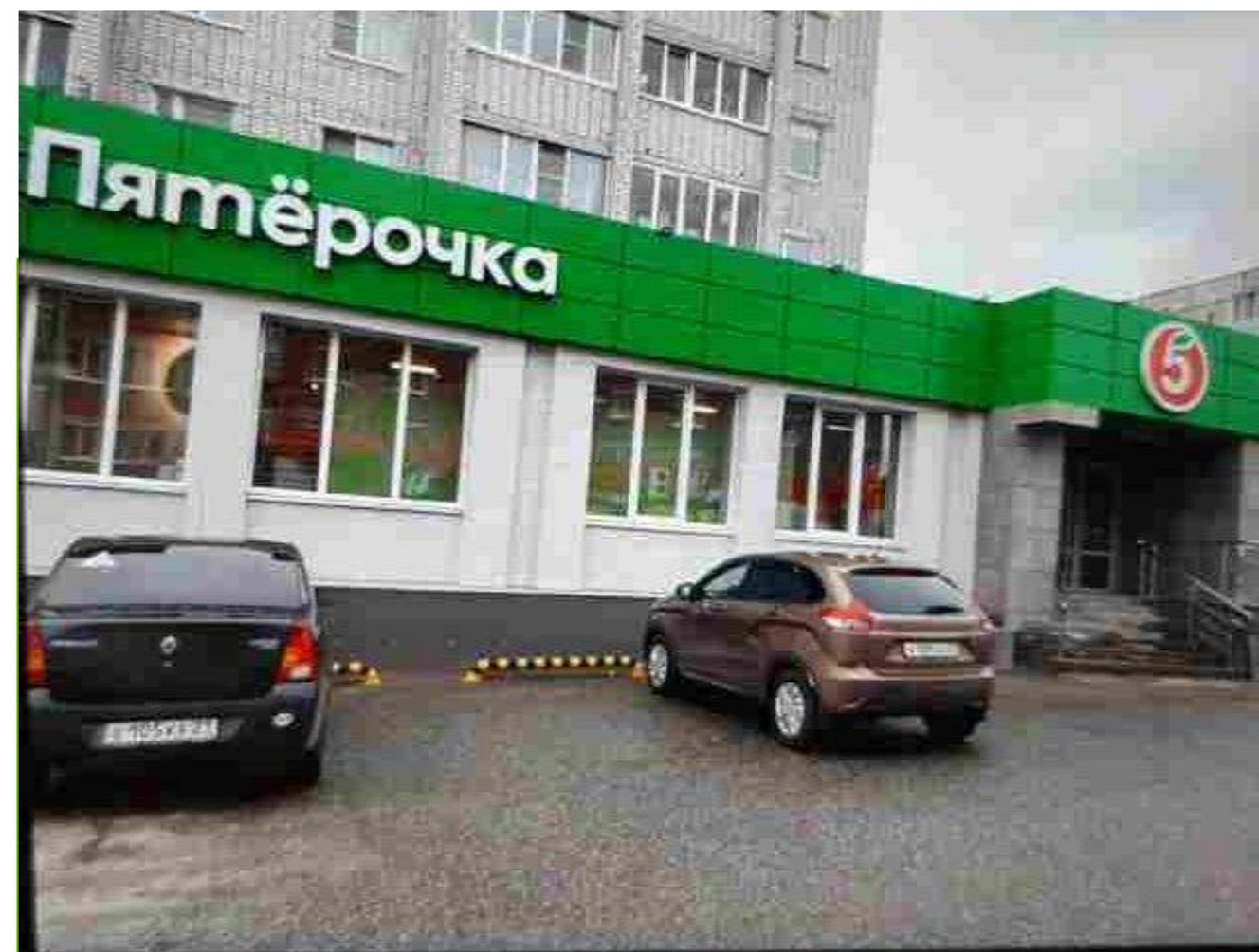
Машиностроителей д.25

Кластер Новочебоксарск

Супервайзер-стажер Хасанова Людмила Ильинична
(внутренний)

Супервайзер-наставник Ананьева Мария
Владимировна

- Магазин «Пятерочка-1412», расположенный по адресу: г.Канаш, ул.Машиностроителей, д.25. Данный магазин открыт с 10.06.2011г.
- За время своей работы магазин стабильно показывает хорошие результаты по показателям:
- Потери
- Отсутствие текучести.
- Из конкурентов можно отметить магазин «Магнит» и «Магнит Косметик», которые открылись в 2015 г, на территории 100 метров.
- В марте 2021 году была реконструкция магазина под новый концепт.



Показатели на май в магазинe



№	ПОКАЗАТЕЛИ	ПЛАН	ФАКТ
1	РТО	319298	313234
2	ТРАФИК	923	921
3	СРЕДНИЙ ЧЕК	346	339
4	ДОСТУПНОСТЬ	74,72%	75,1%
5	ПОТЕРИ ОБЩИЕ	2,56%	2,18
6	ШТАТ	100%	100%
7	ТЕКУЧЕСТЬ	0%	0%

Сравнение цифровых показателей магазина



№	Показатель	Показатель по анализируемому магазину	Средне-кластерный показатель в рамках Лиги РТО	Показатель по магазину-аналогу 11141	Бюджетный показатель на кластер (информативно)
1	Потери (известные и неизвестные)	2,18 (2,09% 0,09%)		2,07 (1,97% 0,10%)	2,5%
2	NPS	74%		56%	70%
3	Промо с касс	0,54%	0,63%	1,18%	2%
4	Трафик	921	841	1149	x
5	Средний чек	339	314	457	x
6	Доступность	75,1,%	74,6%	76,7%	75%
7	Уровень удовлетворенности кассовым сервисом	90,24%	87,79%		100%
8	Проникновение карт лояльности в трафик	68,08%	70,31%		75%
9	Рейтинг по свежести	86%		99%	100

Декомпозиция проблемы: Промо товар с касс



№ завода в САП	№	Адрес	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь
O246	15322	г.Канаш, Заводская ул, 5 п.1	0,79%	1,06%	0,93%	1,01%	0,55%	0,58%	52	39	34	17	32	62
O249	15324	г.Канаш, 30 лет Победы 27	0,70%	0,80%	0,75%	0,62%	0,41%	0,63%	62	62	59	57	58	56
S057	9767	г.Канаш, Ленина пр-кт, 93А	0,89%	1,16%	0,81%	0,73%	0,54%	0,80%	39	27	50	42	35	34
O248	15323	Канаш 30 лет Победы д.90 п.5	0,79%	1,33%	1,11%	0,91%	0,72%	0,93%	49	21	18	24	16	24
G052	1412	г.Канаш, Машиностроителей ул	1,30%	1,46%	0,77%	0,80%	0,54%	0,89%	12	12	57	31	34	28
G015	1413	г.Канаш, Фрунзе ул., 15 п.3	1,10%	1,34%	1,03%	0,89%	0,64%	0,96%	23	19	25	25	23	22
X211	11397	г.Канаш, Пушкина ул, 7	0,91%	1,05%	0,77%	0,67%	0,52%	0,85%	38	41	56	50	40	30
S981	11141	г.Канаш, Кооперативная ул, 31	1,65%	2,07%	1,38%	1,40%	1,18%	1,46%	4	5	8	4	2	7

№ завода в САП	№	Адрес	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь
G052	1412	г.Канаш, Машиностроителей ул	1,30%	1,46%	0,77%	0,80%	0,54%	0,89%	12	12	57	31	34	28
S981	11141	г.Канаш, Кооперативная ул, 31	1,65%	2,07%	1,38%	1,40%	1,18%	1,46%	4	5	8	4	2	7

Декомпозиция проблемы: Доступность



Кластер ПВД 10 Новочебоксарск			69,04%	71,00%	71,19%	73,70%	74,72%	75,41%						
№ завода	№ магазина	Адрес	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь
G015	1413-Пятёрочка	г.Канаш Фрунзе ул., 15 п.3	75,88%	78,01%	79,60%	73,63%	74,84%	75,15%	4	2	1	32	32	34
X211	11397-Пятёрочка	г.Канаш Пушкина ул, 7	71,17%	72,30%	70,70%	70,96%	70,26%	75,32%	18	24	36	52	58	31
O246	15322-Пятёрочка	г.Канаш Заводская ул,5,п.1	70,75%	71,60%	71,17%	73,00%	73,69%	73,16%	20	28	32	37	44	49
S981	11141-Пятёрочка	г.Канаш Кооперативная ул, 31	67,68%	70,23%	71,21%	73,98%	77,10%	78,72%	43	41	31	31	12	14
O249	15324-Пятёрочка	г.Канаш 30 лет Победы ул,27,	67,08%	67,20%	68,96%	69,90%	71,78%	69,58%	46	52	49	56	51	61
G052	1412-Пятёрочка	г.Канаш Машиностроителей ул., 25 п.1	71,33%	71,40%	61,72%	71,41%	74,61%	80,33%	17	29	63	50	34	6
S057	9767-Пятёрочка	г.Канаш Ленина пр-кт, 93А	70,08%	72,80%	72,12%	75,93%	76,13%	79,19%	24	20	27	16	24	10
O248	15323-Пятёрочка	Канаш 30 лет Победы д.90 п.5	65,45%	66,41%	68,70%	68,39%	69,86%	70,70%	49	55	50	60	60	58

Кластер ПВД 10 Новочебоксарск			69,04%	71,00%	71,19%	73,70%	74,72%	75,41%						
№ завода	№ магазина	Адрес	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь
S981	11141-Пятёрочка	г.Канаш Кооперативная ул, 31	67,68%	70,23%	71,21%	73,98%	77,10%	78,72%	43	41	31	31	12	14
G052	1412-Пятёрочка	г.Канаш Машиностроителей ул., 25 п.1	71,33%	71,40%	61,72%	71,41%	74,61%	80,33%	17	29	63	50	34	6



**Проблема №1 Промо с касс.
Низкое проникновение товаров ПСК**

Проблема №2 Доступность по остаткам

Что на ваш взгляд привело к возникновению проблемы №1 «Промо с касс» по 4 направлениям



1. Материалы:

Нет или не хватает каталогов
Не хватает промо плакатов

2. Оборудование:

Недостаточно стеллажей для промо
Нет полок для промо с касс (на кассах)
Узкие проходы
Не достаточное количество тележек и корзин
Сломаны кассы
Недостаточно касс
Не хватает стопперов

3. Методы:

Не приходит ИП о предстоящем промо
Некорректно работает автозаказ
Некорректный график поставок

4. Человеческие ресурсы:

Не выставлен товар в торговом зале
Недостаточное количество товара на полках
Некорректные остатки
Не ведется анализ продаж
Персонал не выставляет ценники
Не проводится верификация
ПК не предлагают ПСК
ПК не замотивированы на продажу ПСК
ДМ не контролирует ПСК
Администрация магазина недозаказывает товары промо
Не работают с перемещениями



- 1. ПК не предлагают ПСК, т. к. не замотивированы в его продажах.**
- 2. Администрация не контролирует ПСК - администрация не заинтересована в выполнении данного БП.**

Что на ваш взгляд привело к возникновению проблемы №2 «Доступность» по 4 направлениям



1. Материалы:

Закончилась бумага
Нет стопперов
Нет фасовочных пакетов

2. Оборудование:

Недостаточно стеллажей
Недостаточное количество ТСД, мобильных принтеров
Не хватает тележек и корзин
Медленно работают кассы, зависают
Нет связи (интернет)
Нет кросс-навесок и экспозиторов
Нет страйп-лент

3. Методы:

Некорректно формируется отчет по доступности
Некорректно работает автозаказ
Некорректные графики поставок
Некорректно прогружена матрица

4. Человеческие ресурсы:

Администрация магазина не работает с автозаказом (некорректные заказы)
Не выставлен товар в торговый зал
Недостаточное количество товара на полках
Некорректные остатки
Не проводится верификация
Не отрабатывают отчет по непродавайкам
Не отрабатывают каталоги
Не отрабатывают отчет по доступности
Не заполняется доп.оборудование
Не выполняют ПЛГ
Не работают с перемещениями и ДВ

Подтвержденные факты проблемы №2 «Доступность» и их корневые причины



1. **Администрация магазина не работает с автозаказом (некорректные заказы)** – ДМ не может перестроиться на новые методы работы
2. **Некорректные остатки** - ДМ не может перестроиться на новые методы работы

Свод корневых причин по проблеме №1 «Промо с касс» и №2 «Доступность»



Корневая причина №1 - ДМ не умеет расставлять приоритеты

Корневая причина №2 - Администрация не заинтересована в выполнении данного БП.

Корневая причина №3 - ДМ не может перестроиться на новые методы работы



Основные мероприятия по решению системных проблем №1 «Промо с касс»

и №2 «Доступность»



№	Проблема. Корневая причина	Мероприятие	срок	Ответствен-ный
1	ПК не предлагают ПСК – ДМ не умеет расставлять приоритеты	Необходимо замотивировать персонал по продаже промо. Сделать конкурсы-соревнования между пк.	3 неделя	ДМ СПВ-стажер
		Провести тренинг по продажам ПСК, Отработать алгоритм ПК.	ежедневно	СПВ-стажер
2	ДМ не контролирует ПСК - администрация не заинтересована в выполнении данного БП	Взять на контроль отработку все промо стеллажи.	ежедневно	ДМ СПВ-стажер
		Объяснить важность ПСК.	ежедневно	ДМ СПВ-стажер
3	Администрация магазина не работает с автозаказом (некорректные заказы) – ДМ не может перестроиться на новые методы работы	Объяснить ДМ и АДМ как работать с автозаказом.	1 неделя	ДМ СПВ-стажер
		Взять на контроль отработку доступности на магазине.	Ежедневно по понедельникам	Дм СПВ-стажер
		Вести график ЛИ ТЗ, для поддержания корректного остатка и отсутствия виртуалов в магазине. Взять на контроль выполнения данного БП.	ежедневно	ДМ СПВ -стажер

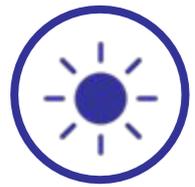


Список целей	Текущий показатель На « 7 июня 2021» (дата выхода в проблемный магазин)	Плановый показатель по итогам работы в течение 3 недель на «16»августа
Цель №1 Промо с касс. Повысить продажи	0,54	1,2
Цель №2 Доступность	71,22%	80%

Условия формирования целей по итогам работы:



Основаны на системных проблемах и отражают то, чего хочет достичь сотрудник



Направлены на KPI



Контролируемы, руководитель может их проверить



Измеримы в цифрах

