

Внедрение мобильного приложения и системы поручений на филиале Пермь Айсберг. Создание деревьев по группам товаров для обучающей программы-подсказки сотрудников.

# ЦЕЛЬ №1

27 декабря показатели использования мобильного приложения соответствуют запланированным метрикам.

# Необходимые метрики:

Необходима консультация – 70%

Снятие антикражки – 70%

Набор интернет заказа – 85%

Набор товара с приема – 85%

Перерыв на обед – 70%

Перерыв на отдых – 70%

Набор для клиента с другого филиала – 85%

Доля МП в выручке – 70%

# ЗАДАЧИ.

- 1. В срок до 03.12.2020 мне удостовериться в плюсах работы в МП и необходимости его использования. Так же выяснить показатели филиала Пермь Айсберг по работе в МП. Узнать необходимые метрики и цифры, разобраться в системе их измерения.**
- 2. На собрании филиала 05.12 донести до сотрудников всю информацию, описанную в пункте выше. Научить всему спектру работ тех, кто не что-либо не умеет. Донести необходимость работы в МП.**
- 3. В течение декабря контролировать процесс работ. Делать срез метрик каждую неделю.**
- 4. При необходимости обучать и разъяснять систему сотрудникам, которые не могут или не хотят. Решать возникающие проблемы, которые мешают работе МП.**

# Данные на входе.

Необходима консультация – 90% (70%)

Снятие антикражки – 52,5% (70%)

Набор интернет заказа – 78% (85%)

Набор товара с приема – 98% (90%)

Перерыв на обед – 20,9% (70%)

Перерыв на отдых – 17,1% (70%)

Набор для клиента с другого филиала – 27,3% (85%)

Доля МП в выручке – 6,2% (70%)

# Данные на выходе

Необходима консультация – 92%

Снятие антикражки – 90,5%

Набор интернет заказа – 91%

Набор товара с приема – 100%

Перерыв на обед – 61%

Перерыв на отдых – 42%

Набор для клиента с другого филиала – 91%

Доля МП в выручке – 13%



Пермь Айсберг



# Что получили:

С внедрением в работу МП и системы поручений, удалось еще больше оптимизировать и рационализировать работу сотрудников филиала.

Сотрудники на практике увидели удобство поиска товара, создания и проведения РН в смартфоне.

Отпала проблема с перекурами и перерывами, в случаях, когда одновременно могли отсутствовать несколько продавцов в зале.

Выдача интернет заказов практически перестала отнимать время на поиск товара в зале. Намного меньше людей в стали отказываться от заказа, по причине того, что товар на витрине.

# Личные выводы:

- Большая часть сотрудников оказались консерваторами, в плане рабочего процесса. Начали пользоваться МП только после того, как несколько раз лично убедились в удобстве на практике. В случаях с другими задачами, для скорейшего их достижения я планирую так же приводить конкретные практические примеры.
- На филиале Пермь Айсберг я обладаю достаточным авторитетом для того, что бы ставить задачи остальным сотрудникам. За время моей работы, продавцы ни разу не проявили недовольства и выполняли мои просьбы и требования своевременно. Получил положительный фидбек своей работы после ее завершения от продавцов, кассира и кладовщика.
- Метрику “Доля оборота в МП” считаю слишком высокой, что не актуально для работы нашего филиала. Основная цель – это оптимизировать рабочий процесс и снизить время обслуживания клиентов. В беседе с управляющим Поповым А.А. мы пришли к мнению, что если данная цифра будет составлять 20%, но при этом работа выстроена максимально удобно и эффективно, нас это устраивает. Как не крути, работая на стационарном рабочем месте, спектр возможностей шире и удобней. Поэтому, как правило продажи, требующие поиска, показа и сравнения товаров, делаются там. А такие продажи имеют подавляющее большинство.



# Цель №2

- До 15 декабря создать 15 черновых деревьев по группам товара для крупного проекта обучающей программы – подсказки для сотрудников.

# Задача проекта:

Подготовить материал по обучению сотрудников компании основным понятиям в различных группах товара, исходя из потребительских интересов и выгод для клиента, взяв за основу фактические пожелания и вопросы покупателей. Данные деревья планируется создать в максимально компактном формате, не потеряв основной сути.

# Финальный черновой вид готовых деревьев по ссылке:

[Группы товара](#)

Доступные мне > Деревья потребительских решений

The screenshot displays a grid of 19 product category cards. Each card features a thumbnail image of the product category, a title, and a brief description. The categories are:

- ! Список деревьев
- Видеокарты
- Дерево Сборка для работ...
- Дерево Сборка мощного ...
- Дерево Сборка ПК средн...
- Консоли
- Материнские платы
- Микроволновые печи
- Мобильные телефоны
- Морозильные шкафы
- Ноутбуки
- Оперативная память
- ПК
- Планшеты
- Процессор
- Пылесосы
- Роботы-пылесосы
- Смарт-часы и фитнес-бра...

# Готовые деревья, ожидающие перевода в финальный вид:

- [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tsDG0XCMQ3RooHRgBFiBGWU9ZH\\_OqJrB/edit#gid=158237223](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tsDG0XCMQ3RooHRgBFiBGWU9ZH_OqJrB/edit#gid=158237223)

# Общие выводы:

1. По завершению, считаю, что данный проект значительно упростит обучение стажеров и станет удобной подсказкой для продавцов.
2. С помощью него, планирую на своем филиале поднять уровень знаний сотрудников и избавиться от проблемы, когда продавец не способен дать даже элементарную консультацию, зовет более компетентного продавца. Этим мы поднимем скорость обслуживания клиентов в некоторых случаях и исключим ощущение непрофессионализма сотрудников у клиентов.
3. Так же, расширив амплитуду знаний о товарах, продавец будет более охотно торговать в любых зонах торгового зала. Имею ввиду ситуации, когда клиент может остаться без обслуживания, потому что свободный продавец не хочет идти условно в “швейные машины”, потому что ничего о них не знает. Тем самым будет расти оборот филиала.