

WorkBook

Претендента на должность капитана команды
Демарёва Михаила

	ЗАДАНИЕ	ОЖИДАНИЯ МЕНЕДЖЕРА	ДАТА	ФАКТИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ
LEADERSHIP FRAMEWORK				
	Обсуди с менеджером модель поведения лидера LF, запроси у него собственные примеры поведения с использованием принципов LF. Запроси обратную связь о своих зонах развития.			
АДАПТАЦИЯ				
	Обеспечь собственное соответствие всем критериям участника проекта «Куратор» (см. памятку по проекту)			
	Проведи адаптацию новичка в роли куратора. По итогу 1-ого месяца работы новый сотрудник должен находиться в «зеленой зоне» (согласно отчету по адаптации)			
	Пройди электронный курс «Адаптация» (результат >80%)			
ОБУЧЕНИЕ, РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ПРОДАЖ И СЕРВИСА				
	Проведи 3 листа сопровождения по активным продажам, по итогам, совместно с менеджером предоставь ОС членам команды. Проанализируй, какой эффект проведенные сервис листы оказали на KPI сотрудника.			
	Проанализируй отчет по обучению на портале СН по своему магазину. Определить кому из сотрудников необходимо дополнительное обучение, помоги сотруднику показать динамику в обучении по продукту.			
МОТИВИРОВАНИЕ И ПРИЗНАНИЕ				
	Изучи мотивационную схему в своем магазине и донеси ее до своей команды, по итогам убедись, что каждый член команды понимает как рассчитывать з/п самостоятельно			
HEALTH & SAFETY				
	Пройди электронный курс «Охрана труда» (результат >80%)			
	После самостоятельного изучения инструкций по охране труда, проведи с любой из должностей магазина (специалист по складским процессам или консультант..) беседу-обучение на тему «Охрана труда. Опасные места на рабочем месте. Безопасная работа»			
	Пройди электронный курс «Пожарная безопасность» (результат >80%)			



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

ФОРМУЛИРУЙ ЯСНЫЕ ЦЕЛИ, КОТОРЫЕ РАЗДЕЛЯЕТ КОМАНДА

Связывай цели команды с видением и стратегией adidas
 Выведай и укрепи взаимосвязи между отдельными сотрудниками и командами
 Направь соревновательный дух своих сотрудников и команд в русло достижения общего результата компании

ВОВЛЕКАЙ КОМАНДУ В ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

Проявляй интерес к точкам зрения других людей и используй их вклад для улучшения качества решений
 Создавай баланс сотрудничества и независимости для повышения эффективности
 Информировуй сотрудников об их индивидуальных/командных целях и статусах проектов так, чтобы это было понятно и прозрачно

ВЫСТРАИВАЙ ПРОДУКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Иницируй и развивай отношения с людьми внутри компании, а также и в более широком сообществе
 Активно признавай мысли и чувства других людей и поощрай их открытое выражение
 Оперативно решай ситуации неконструктивного поведения внутри команды

ВЕРА В УСПЕХ

ДЕЙСТВУЙ ОТКРЫТО И ЧЕСТНО

Управляй бизнесом и людьми в соответствии с нашим Кодексом корпоративной этики
 Бери на себя ответственность за выполнение своих обязанностей и достижение целей
 Проявляй спокойствие и демонстрируй многосторонний взгляд в условиях изменений

СОВЕРШЕНСТВУЙ СВОИ НАВЫКИ И РАЗВИВАЙСЯ КАК ЛИДЕР

Прикладывай регулярные усилия в области личного и профессионального развития
 Поддерживай актуальность знаний в своей области экспертизы
 Активно обучай и помогай другим расти и развиваться

УСТАНОВЛИВАЙ ВЫСОКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ КОМАНДЫ

Неси ответственность за выполнение договоренностей и формируй подобное поведение у других
 Поощрай и отмечай успехи других, чтобы вдохновить и зарядить их энергией
 Давай возможности своей команде самостоятельно решать задачи и обеспечивай ее инструментами и ресурсами, необходимыми для достижения целей

КРЕАТИВНОСТЬ

ИЩИ НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Вдохновляй на поиск новых идей и возможностей
 Пробуй новое и учишь, давая себе и другим право на ошибку в процессе обретения знания
 Бросай вызов традиционному мышлению

СОЗДАВАЙ УСЛОВИЯ ДЛЯ КРЕАТИВНОСТИ

Побуждай к развитию креативности в своей рабочей среде
 Создавай среду, в которой можно безопасно высказывать здоровый скептицизм и мыслить критически
 Поощрай инновационное мышление, признавая и продвигая новые идеи

ПРЕТВОРЯЙ НОВЫЕ ИДЕИ В ЖИЗНЬ

Превращай идеи в значимые и видимые результаты
 Вноси свой вклад в идеи других и позволяй им влиять на твои собственные
 Поддерживай существующий порядок вещей и создавай новый при необходимости

adidas

Оценка 3С

Вопросы
 Я обращаюсь к этому сотруднику в том случае, когда мне нужен наивысший уровень Веры в успех

Ответ
 часто

Комментарии
 Говоря о вере в успех, хочется отметить такие проявления как:
 - В условиях формирования новой команды, проявлял спокойствие; помогал новичкам быстро адаптироваться в коллективе; поддерживал их заинтересованность в работе.
 - Спокойно и позитивным настроением реагирую на новые изменения.
 - Направлял ребят, в период ВФ, на достижения высоких результатов. Провёл собрание (под руководством администрации магазина), на котором выставили цель- побить рекорд к прошлому году(итог +75% прирост к прошлому году); готовились к высокому трафику.

Я обращаюсь к этому сотруднику в том случае, когда мне нужен наивысший уровень Взаимодействия

часто

Направляю соревновательный дух команды в достижения общего результата- активно участвую в диалоге магазина (заметил , ребята подхватываю и тоже делятся практикой и ОС). Ребята обращаются ко мне за помощью и советом: рассказать про продукт; показать тот или иной процесс ; спрашивают Советы (Влада обращалась ко мне с вопросом « Что она делает не так ? Почему иногда есть проблемы с взаимодействием?»). Сотрудник магазина kids обращалась за помощью в подготовке на старшего консультанта. Собирал ребят из разных магазинов на тренировку по футболу.

Я обращаюсь к этому сотруднику в том случае, когда мне нужен наивысший уровень Креативности

иногда

Иногда проявляю креативность. Были проявления такие как : при обзвоне покупателей с заказами , писать sms - так покупатели отвечали охотнее. Необходимо бросить вызов традиционному мышлению , не бояться предлагать идеи , пробовать их реализовывать. Есть идея - «бизнес завтрак». Некое общение с коллегами, которая проводится за час до работы , совмещая это с завтраком . Темы могут быть разные : от целей на день , до обучения и развития . (обсудить с директором детали,

АДАПТАЦИЯ

Курс по адаптации пройден



Куратор- это наставник , а успешный наставник- залог отличных учеников. Работая в компании уже успел сопроводить официально 4 новичков, но я всегда помогал и буду помогать всем ребятам. Я помню себя новичком, первые дни на работе- это был стресс , поэтому так важно , чтобы тебя кто-то поддержал. Сопровождал ребят работая в другом магазине, при переходе в текущий магазин не удалось сопроводить новых сотрудников.

Employee ID	ФИО	Штатная должность	Поступл.	Уволн.	Информация о привлечении сотрудника к роли куратора за период 01.12.17-30.11.18	Средняя оценка по прохождению квалификации за Q4 (выше 80 - пройдена, ниже - не пройдена)	Дата нарушения	Причина	Прохождение электронного курса "Адаптация" (выше 80% - пройден, ниже - не пройден)	Прохождение электронного курса "Адаптация"	SPN	Возможность назначения куратором
562450	Демарев Михаил	Старший консультант по спорту	17.11.2016	00.00.0000	Был куратором	80			Пройден	Пройден	-	да

Мотивирование и признание

Проводили утреннее собрание, на котором я рассказывал ребятам нашу мотивационную схему. Из чего состоит наша з/п, какие у нас есть бонусы и как они считаются, как зависит з/п от должности. Подвели итоги и через некоторое время проконтролировал, что все сотрудники знают полностью нашу мотивационную схему

Обучение, развитие навыков продаж и сервиса

- Обучение и практика - это один из способов повысить нашу экспертизу в продукте. Результаты (октябрь ноябрь декабрь) 90%+. При запуске коллекции ss19 процент обучаемости упал до 81%. В магазине есть ответственный сотрудник-Влада. Вместе с ней мы контролируем на еженедельной основе обучение на портале. Я ей помогаю правильно доносить до ребят важность этих курсов, проводим мини срезы знаний и презентации с использованием этих знаний по пройденному материалу. В такой критичной ситуации (81%), я решил взять в свои руки, так как этот товар мы уже продаем(а про него ничего не знаем).

Сейчас магазин показывает 91%. Что для этого делали:

- Ежедневно делился статистикой и прогрессом
- На индивидуальной основе обговаривал с каждым сотрудником сроки прохождения.
- Если сроки не соблюдались, до начала смены сотрудник, под моим контролем проходил курсы.

Структура	Итого	Вводные
Russia) BCS	81%	88%
Аброскина Анастасия	74%	82%
Анисимова Ангелина	93%	99%
Гусейнов Шамиль	92%	94%
Демарев Михаил	84%	95%
Ким Наталья	69%	77%
Лебедева Влада	99%	100%
Морозова Наталия	78%	85%
Сакович Дарья	71%	75%
Фаляхова Екатерина	76%	79%
Хрукало Екатерина	83%	89%
Шабаров Игорь	87%	94%

	Орг.единица	Имя	Должность	ИТОГО
1				
49	COSL	Аброскина Анастасия	Капитан команды	85%
229	COSL	Анисимова Ангелина	Консультант	97%
1326	COSL	Гусейнов Шамиль	Консультант	92%
1398	COSL	Демарев Михаил	Старший консультант	90%
2245	COSL	Ким Наталья	Кассир	90%
2916	COSL	Лебедева Влада	Консультант	99%
3453	COSL	Морозова Наталия	Директор магазина	91%
5338	COSL	Фаляхова Екатерина	Консультант	87%
5546	COSL	Хрукало Екатерина	Консультант	90%
5702	COSL	Шабаров Игорь	Специалист по складу	88%

80% прохождения АР

Ф.И.О.	Организационная единица	1 Модуль	2 Модуль	3 Модуль "ОМНИ"	Модуль "Сопровождение"
Морозова Наталия	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Green	Green
Ким Наталья	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Red	Grey
Шабаров Игорь	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Green	Green
Иванов Алексей	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Green	Green
Демарев Михаил	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Green	Grey
Фаляхова Екатерина	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Green	Green
Анисимова Ангелина	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Green	Green
Лебедева Влада	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Green	Green
Хрукало Екатерина	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Green	Green
Гусейнов Шамиль	ФМ Москва (Mall of Russia) BCS	Green	Green	Red	Grey

Health & safety

Я с сотрудником по складским процессам провел обучение. Прошлись по его рабочему месту-складу, выделили западающие зоны и в течении недели реализовали.

	Org.единица	Имя	Должность	Вводные / Вводный инструктаж по безопасной работе в магазине
1				
49	COSL	Аброскина Анастасия	Капитан команды	80%
229	COSL	Анисимова Ангелина	Консультант	90%
1326	COSL	Гусейнов Шамиль	Консультант	100%
1398	COSL	Демарев Михаил	Старший консультант	100%
2245	COSL	Ким Наталья	Кассир	100%
2916	COSL	Лебедева Влада	Консультант	100%
3453	COSL	Морозова Наталия	Директор магазина	100%
5338	COSL	Фаляхова Екатерина	Консультант	90%
5546	COSL	Хрукало Екатерина	Консультант	80%
5702	COSL	Шабаров Игорь	Специалист по складу	80%
6050				

Тест "Пожарная безопасность для линейного персонала" (Россия)

Условия прохождения

80%

Тестирование к уроку "Пожарная безопасность для линейного персонала". На прохождение теста дается **только две попытки**. Вторая попытка будет доступна через 7 дней. Последний результат попадет в отчет по обучению. Все остальные попытки прохождения теста не будут засчитываться.

Ура, тест пройден успешно!
Попыток: 1 из 2

Попытка 1
Начало прохождения: 26.11.2016 00:00:00
Завершение прохождения: 26.11.2016 00:00:00

Текущий результат: 100%
Начислено 10 баллов за успешное прохождение теста с 1 попытки



Тайный гость



adidas Performance_без покупки (ноябрь 2018)

Локация: COSL - RU_MOSCOW_MallOfRussia_BCS - Пресненская набережная, 2, ТЦ Mall of Russia, Москва, MC 123317

Дата: 2018-12-19

Анкета Всего: -

Время визита: 16:29

Выберите Ваш возраст

31-40
40

Укажите пол

Мужчина
 Женщина

В какой день недели был совершен визит

Будни (ПН-ПТ)

Оцените, насколько Вы готовы порекомендовать данный магазин (оцените по 10-балльной шкале)

10
Позитивные, отзывчивые сотрудники.

Прокомментируйте, что Вам не понравилось или чего Вам не хватило, чтобы рекомендовать данный магазин на 10 баллов

Поставила 10.

Укажите, что надо изменить, чтобы оценка стала выше

Ничего. Всё было отлично
Поставила 10.

Описание визита

Очень приятное, позитивное обслуживание, сотрудники были готовы помогать, уделяли столько внимания, сколько нужно, при этом ненавязчивы, общаться с ними легко, очень приятный сервис. Шамиль немного рассказывал про модели, можно было бы побольше рассказать. Когда во время примерки я позвала Шамиля, он был занят с клиентом, вскоре появилась Катя и стала мне помогать, легко, ненавязчиво, так что дискомфорта здесь не было. Со всеми общаться было легко, общение позитивное, спокойное.

Насколько вам захотелось совершить покупку

7
Зимой я, скорее всего, бегать всё же не буду.

Совместно с директором магазина и сотрудником прослушали запись, просмотрели камеры, обсудили результат, дали ОС и выделили дальнейшие шаги по улучшению – договоренности.

NPS-10. Тайный гость приходил в будни, т.е. трафик был небольшой.

Что получилось:

1. Сотрудник приветствует покупателя в магазине («Со мной поздоровались через примерно минуты две и предложили помощь»)
2. Сотрудники вежливы и доброжелательны («Очень приятное и позитивное обслуживание»).
3. Иницируют контакт первыми (что присматриваете?)
4. Провёл презентацию продукта («мне сообщили особенности, температурный режим, назначение и утеплитель. В одежде технологии»).
5. Сотрудник иницирует примерку.
6. Делится опытом («Катя рассказала о своём опыте использования курток. Её опыт как спортсмена, мне был полезен, при выборе куртки»).
7. При высоком трафике сработали как команда, с покупателем отработали 2 консультанта (Шамиль и Катя).
8. Был своевременно предложен OMNI.

Что можно улучшить:

1. Не было задано открытых вопросов (всего несколько вопросов: «Что присматриваете? Вам именно куртку или легкую ветровку?»). После сразу поступили предложения. Рекомендация: использовать воронку вопросов.
2. При выявлении потребности не резюмировал. Рекомендация: резюмировать то что говорит Покупатель, так легче будет убедиться что консультант правильно понял покупателя.
3. На этапе завершения покупки использовать технику активных продаж (пример: техника 3 да)
4. Рассказывать о мобильном приложении adidas.

WTB-7. Комментарий тг: зимой я бегать не буду.

Итог: визитом тайный гость остался доволен, отработали по активным продажам.



adidas Performance_покупка (ноябрь 2018)

Локация: CDSL - RU_MOSCOW_MalloRussia_BCS - Пресненский набережная, 2, ТЦ Mall of Russia, Москва, MC 123317

Дата: 2018-12-23

Анкета Всего: -

Время визита: 14:48

Выберите Ваш возраст

31-40

36

Укажите пол

Мужчина

Женщина

В какой день недели был совершён визит

Выходной (СБ-ВС)

Оцените, насколько Вы готовы порекомендовать данный магазин (оцените по 10-балльной шкале)

9

Большой выбор, удобно расположен салон.

Прокомментируйте, что Вам не понравилось или чего Вам не хватило, чтобы рекомендовать данный магазин на 10 баллов

Мне все понравилось.

Укажите, что надо изменить, чтобы оценка стала выше

Навигация: неудобство поиска товара в магазине

Не совсем понятно, где женские, а где мужские кроссовки. Кроссовки разрознены. Часть в одном месте, часть в другом. Нет обозначений по полу.

Описание визита

Я вошла, ко мне подошла продавец, спросила, что я ищу, я ответила что кроссовки. Она мне показала стеллажи с кроссовками и отошла, потом подошла второй раз сказала, чтобы я к ней обращалась и отошла. В третий раз ко мне подошла другая сотрудница и начала консультировать. Принесла кроссовки одной модели, но разные по размеру, другие кроссовки оказались мне велики. Сотрудник показала электронный каталог, рассказала, как заказывать. Была вежлива и приветлива со мной.

Насколько вам захотелось совершить покупку

8

Хорошие, красивые кроссовки.

Совместно с директором магазина и сотрудником прослушали запись, просмотрели камеры, обсудили результат, дали ОС и выделили дальнейшие шаги по улучшению – договоренности.

NPS-9. Тайный гость приходил в выходные.

Что получилось :

- Сотрудники приветствуют покупателя в магазине.
- Иницируют контакт первые (« Я вошла, ко мне подошла продавец, спросила что я ищу.»)
- Иницируют повторный контакт («Потом подошла второй раз, сказала что будут вопросы обращайтесь»)
- Экскурсия по магазину (« Она мне показала где находится обувь»).
- Активна, старалась помочь
- Выявила потребность
- Иницировала примерку
- Покупатель отмечает : («Полезная презентация по свойства-выгода»).
- Покупатель отмечает что отработала возражения : (« Предложила альтернативную модель»).
- Использовала возможности OMNI сервиса

Что можно улучшить :

- Иницирует, но не устанавливает контакт (« Но не продолжают разговор») После, должны последовать открытые вопросы для установления контакта
- Работа с возражением. Можно было рассказать о преимуществе товара (за что платит)
- Экспертность в продукте («Свойств тоже чуть-чуть не хватило»)
- Подведение к покупке (техника 3 да)

WTB-8. Комментарий тг: VM, покупателю было не понятно расположение обуви по категориям.



Совместно с директором магазина и сотрудником прослушали запись, просмотрели камеры, обсудили результат, дали ОС и выделили дальнейшие шаги по улучшению – договоренности.

NPS-8. Тайный гость приходила в будни, это был период распродаж, в зале находилось 13 покупателей и 5 сотрудников.

Что получилось:

- Приятное обслуживание
- Быстр и оперативно («Быстро и довольно приятно обслужил, приоритетно обслужил на кассе, не заставил долго ждать»)
- Инициировали контакт («Позже подошла сотрудник, ушла и повторно не походила»)
- Покупатель отмечает, что сотрудник рассказал о преимуществах товара по потребности («Удобство и комфорт, легкость при носки»).
- Инициировал примерку. Спросил про ощущения после примерки.
- Был предложен дополнительный товар.
- Подвёл к покупке («Покупатель отмечает с помощью «полезной презентации по свойствам продукта»)
- Покупатель отмечает заинтересованность Сотрудника

Над чем нужно поработать:

- Уделять внимание каждому покупателю. Сервис лидер в магазине работал с несколькими покупателями и упустил контроль в зале
- Первым устанавливать контакт, не заставляя ждать (Обычный Покупатель уже давно бы ушёл)
- Не было открытых вопросов для выявления потребности
- Не использовал возможность OMNI

WTV-9. Комментарий:мне всего хватило.

Итог: с оценкой тайного гостя согласен, покупателю не хватило внимания консультантов, после обращения к сотруднику, ситуацию улучшило то, как сотрудник отработал по активным продажам.

adidas Performance_покупка (ноябрь 2018)

Локация: COSL - RU_MOSCOW_MallOfRussia_BCS - Пресненский набережная, 2, ТЦ Mall of Russia, Москва. MC 123317

Дата: 2019-01-08

Анкета всего: -

Время визита: 16:48

Выберите Ваш возраст

25-30

30

Укажите пол

Мужчина

Женщина

В какой день недели был совершён визит

Будни (ПН-ПТ)

Оцените, насколько Вы готовы порекомендовать данный магазин (оцените по 10-балльной шкале)

Возможно порекомендую. Но мне не хватило внимания консультантов.

Прокомментируйте, что Вам не понравилось или чего Вам не хватило, чтобы рекомендовать данный магазин на 10 баллов

По какой причине обратились к вам, так как раньше обращался к другим сотрудникам. Какую помощь пришлось просить у консультанта. А до того консультант от меня убежал.

Укажите, что надо изменить, чтобы оценка стала выше

Наличие очередей
Очень много людей, но это объясняется периодом организации распродаж

Описание визита

Никто не подошёл ко мне продолжительное время, очень сложно было найти свободного консультанта в этот для магазин. Обратился к консультанту у кассы, консультант был занят и довольно приятно обслужил, приоритетно обслужил на кассе, не заставил долго ждать, полностью подготовил Обувь к примерке, спросил про ощущения после примерки, предложил выбрать что-то ещё

Насколько вам захотелось совершить покупку

9

Мне всего хватило.

KPI

Показатели ноябрь 2018

Geography Store Format Hierarchy Month 201811 - 201811 WTD vs PW WTD vs PY **MTD vs PY**

Store	NS KLCY (Incl. VAT)	NS KLCY	NS PY %	CR %	CR PY %	Traffic PY %	FTW	UPT	UPT PY %	ASP	ASP PY %	ATV	ATV PY %	SPH	SPH PY %
COSL RU_MOSCOW_MallOfRussia_BCS	8 374	7 047	84,1%	6,1%	-0,9%	34,4%	43%	1,50	-9,4%	3 590	11,9%	5 378	1,4%	5 173,5	-8,5%
Total	25 581	21 724	46,2%	8,0%	-8,8%	30,1%	38%	1,62	-1,6%	3 462	6,3%	5 611	4,5%	4 275,0	-10,4%
COSL RU_MOSCOW_MallOfRussia_BCS	9 336	7 917	84,8%	6,1%	-0,9%	34,4%	43%	1,50	-9,4%	3 590	11,9%	5 378	1,4%	5 173,5	-8,5%
COTQ RU_MOSCOW_Vegas-Kuntsevo_BCS	7 913	6 728	85,1%	7,9%	-45,6%	81,8%	36%	1,66	-2,5%	3 687	8,1%	6 122	5,4%	4 297,6	-101,0%
COPB RU_MOSCOW_Evropark_BCS	5 261	4 472	85,0%	10,7%	25,5%	-17,4%	33%	1,81	14,2%	3 185	-5,8%	5 778	7,5%	4 722,7	-21,7%
COSV RU_MOSCOW_Krylatskidekholmy_BCS	3 070	2 607	84,9%	6,2%	15,9%	11,7%	33%	1,60	-4,7%	3 100	1,8%	4 947	-3,0%	2 509,5	-19,4%

Показатели декабрь 2018

Geography Store Format Hierarchy Month 201812 - 201812 WTD vs PW WTD vs PY **MTD vs PY**

Store	NS KLCY (Incl. VAT)	NS KLCY	NS PY %	CR %	CR PY %	Traffic PY %	FTW	UPT	UPT PY %	ASP	ASP PY %	ATV	ATV PY %	SPH	SPH PY Var % (v1)
COSL RU_MOSCOW_MallOfRussia_BCS	8 084	8 399	103,9%	7,7%	-11,3%	10,6%	41%	1,50	4,1%	3 237	14,6%	4 850	19,3%	4 837,7	4,7%
Total	27 184	23 085	84,9%	10,1%	-9,1%	3,6%	38%	1,65	-0,4%	2 966	11,6%	4 900	11,1%	4 442,2	-1,9%
COSL RU_MOSCOW_MallOfRussia_BCS	9 906	8 399	84,8%	7,7%	-11,3%	10,6%	41%	1,50	4,1%	3 237	14,6%	4 850	19,3%	4 837,7	4,7%
COTQ RU_MOSCOW_Vegas-Kuntsevo_BCS	8 645	7 346	85,0%	10,0%	5,4%	32,9%	35%	1,74	4,1%	3 212	9,6%	5 578	14,1%	4 822,0	51,6%
COPB RU_MOSCOW_Evropark_BCS	5 003	4 255	85,0%	12,0%	7,2%	-28,9%	31%	1,68	2,4%	2 833	-3,1%	4 760	-0,8%	4 630,2	-15,1%
COSV RU_MOSCOW_Krylatskidekholmy_BCS	3 631	3 084	85,0%	21,9%	-16,6%	-18,0%	46%	1,82	-9,6%	2 203	7,1%	4 016	-3,1%	3 029,6	-32,9%

Личная conv ноябрь 2018

Employee	Conv %
Demarev Mihail	5,2%
Falyahova Ekaterina	6,4%
Gusejnov Shamil'	7,0%
Lebedeva Vlada	6,3%
Sakovich Dar'ya	5,8%
Anisimova Angelina	6,4%
Hrukalo Ekaterina	4,5%

Личная conv декабрь 2018

Employee	Conv %
Demarev Mihail	6,4%
Hrukalo Ekaterina	7,9%
Falyahova Ekaterina	9,0%
Anisimova Angelina	7,6%
Gusejnov Shamil'	7,0%
Lebedeva Vlada	5,4%
Sakovich Dar'ya	6,7%

В декабре сотрудники показывают положительную динамику по conv, относительно к ноябрю

Action plan

- Выставляем цели по сопу на ежедневной основе. Отслеживаем в течении дня с помощью отчета на Yagr (Visitors by hours). Ответственные: капитан команды Анастасия и старший консультант Михаил
- На ежедневной основе в магазине есть сервис лидер. Он оценивает ситуацию в зале , направляет консультантов к свободным покупателям. Ответственные: капитан команды Анастасия и старший консультант Михаил .
- Проведение АС по графику . Качественная ОС и контроль договоренностей. Ответственные: директор Наталия и капитан команды Анастасия.
- Работа с Best магазина и региона. Каждый сотрудник знает Best и умеет их предлагать по свойства-выгода. Ответственный : потенциальный консультант по спорту Влада.
- OFA 100% . Довес товара по отчёту - ответственный старший кладовщик , довес товара по зонам в ручную – ответственный старший консультант Михаил .

Видим что товар довешивается на ежедневной основе,
практически всегда результат >98%

Представ.	Дата	Магазин	Представ.	Дата	Магазин
98,13	12/31/2018	COSL	99,8	12/15/2018	COSL
98,66	12/31/2018	COSL	100	12/15/2018	COSL
99,83	12/30/2018	COSL	100	12/14/2018	COSL
96,44	12/30/2018	COSL	93,63	12/14/2018	COSL
99,59	12/29/2018	COSL	93,91	12/13/2018	COSL
99,42	12/29/2018	COSL	94,12	12/13/2018	COSL
99,89	12/28/2018	COSL	99,39	12/12/2018	COSL
100	12/28/2018	COSL	99,59	12/12/2018	COSL
99,74	12/27/2018	COSL	99,8	12/11/2018	COSL
95,32	12/27/2018	COSL	100	12/11/2018	COSL
97,4	12/26/2018	COSL	96,5	12/10/2018	COSL
97,15	12/26/2018	COSL	96,65	12/10/2018	COSL
98,74	12/25/2018	COSL	99,69	12/09/2018	COSL
99,11	12/25/2018	COSL	100	12/09/2018	COSL
99,89	12/24/2018	COSL	99,9	12/08/2018	COSL
100	12/24/2018	COSL	96,22	12/08/2018	COSL
99,95	12/23/2018	COSL	100	12/07/2018	COSL
96,5	12/23/2018	COSL	95,92	12/07/2018	COSL
97,55	12/22/2018	COSL	99,52	12/06/2018	COSL
98,23	12/22/2018	COSL	99,79	12/06/2018	COSL
99,55	12/21/2018	COSL	100	12/05/2018	COSL
99,9	12/21/2018	COSL	98,03	12/05/2018	COSL
99,85	12/20/2018	COSL	99,78	12/04/2018	COSL
99,41	12/20/2018	COSL	100	12/04/2018	COSL
99,85	12/19/2018	COSL	99,67	12/03/2018	COSL
99,12	12/19/2018	COSL	99,62	12/03/2018	COSL
99,76	12/18/2018	COSL	100	12/02/2018	COSL
98,88	12/18/2018	COSL	98,48	12/02/2018	COSL
98,2	12/17/2018	COSL	99,77	12/01/2018	COSL
98,73	12/17/2018	COSL	100	12/01/2018	COSL
99,71	12/16/2018	COSL			
100	12/16/2018	COSL			

Omni channel

Омни ноябрь 2018

Store	Retail Net Sales, K	CnC Net Sales, K	CnC Share %	G2N %	xSales, K	xSales %	Gross Orders EA	Net Orders EA	EA Net Sales	EA Share Retail %	Pick Rate %	POD Usage %	Confirm / Reject %	POD 2 Goods Receipt %	Reserved %	CnC Total %
C0FB MOSCOW Evropark BCS	3,793.5	592.3	15.5%	27.4%	86.6	14.7%	109	70	330,081	8.6%	100.00%	100.00%	92.31%	91.95%	92.31%	95.3%
C0QS ODINTSOVO Govorovo BCS	2,268.2	609.2	26.7%	21.2%	54.4	9.0%	62	32	150,348	6.6%	90.00%	87.77%	100.00%	85.57%	100.00%	92.7%
C0SL MOSCOW MallofRussia BCS	7,035.1	822.3	11.6%	33.9%	59.5	7.2%	80	46	230,747	3.3%	96.77%	98.83%	95.16%	95.67%	95.00%	96.3%
C0SV MOSCOW Krylatskiekh olmy BCS	1,747.9	805.8	45.9%	20.4%	53.6	6.7%	70	32	130,235	7.4%	94.00%	96.80%	92.00%	92.28%	93.48%	93.7%
C0TQ MOSCOW Vegas-Kuntsevo BCS	6,266.0	401.3	6.3%	30.1%	60.6	15.1%	59	32	132,189	2.1%	95.65%	66.93%	65.22%	68.24%	71.43%	73.5%

Омни декабрь 2018

Store	Retail Net Sales, K	CnC Net Sales, K	CnC Share %	G2N %	xSales, K	xSales %	Gross Orders EA	Net Orders EA	EA Net Sales	EA Share Retail %	EA Share CnC %	Pick Rate %	POD Usage %	Confirm / Reject %	POD 2 Goods Receipt %	Reserved %	CnC Total %
C0FB MOSCOW Evropark BCS	3,668.5	520.8	14.1%	29.6%	65.8	12.6%	141	74	265,050	7.2%	50.9%	63.16%	100.00%	100.00%	90.61%	100.00%	90.8%
C0QS ODINTSOV O Govorovo	2,239.8	1,152.5	51.0%	32.2%	109.9	9.6%	93	59	241,630	10.8%	21.1%	87.50%	92.31%	96.88%	86.62%	100.00%	92.7%
C0SL MOSCOW MallofRussia BCS	7,277.8	1,048.1	14.3%	37.0%	73.6	7.0%	122	63	285,807	3.9%	27.3%	90.32%	94.06%	93.55%	75.00%	96.36%	89.9%
C0SV MOSCOW Krylatskie kholmy	1,497.5	1,496.5	99.5%	24.8%	90.2	6.1%	103	63	205,296	13.7%	13.8%	97.33%	98.94%	100.00%	99.64%	100.00%	99.2%
C0TQ MOSCOW Vegas-Kuntsevo BCS	6,674.0	570.2	8.5%	31.7%	101.9	17.9%	110	62	244,471	3.6%	42.9%	91.18%	88.89%	79.41%	82.95%	80.65%	84.6%

Ноябрь 2018

Store		Employee	xSales, %	Gross EA Orders, #	Net EA Orders, #	EA Gross Sales, RUB	EA Net Sales, RUB
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Demarev Mihail	4.5%	17	11	132,981	50,346
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Falyahova Ekaterina	0.9%	9	6	53,475	31,519
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Gusejnov Shamil'	3.4%	7	5	55,347	18,523
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Lebedeva Vlada	2.5%	17	9	111,802	49,454
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Sakovich Dar'ya	1.1%	14	4	114,782	24,061
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Anisimova Angelina	3.2%	7	4	60,183	27,176
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Hrukalo Ekaterina	1.4%	6	5	36,172	21,013

Декабрь 2018

Store		Employee	xSales, %	Gross EA Orders, #	Net EA Orders, #	EA Gross Sales, RUB	EA Net Sales, RUB
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Demarev Mihail	1.0%	28	16	187,534	84,151
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Hrukalo Ekaterina	2.4%	17	7	116,623	40,406
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Falyahova Ekaterina	2.3%	9	8	53,690	34,819
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Anisimova Angelina	2.1%	15	9	94,841	44,793
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Gusejnov Shamil'	2.6%	10	7	65,996	32,711
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Lebedeva Vlada	4.8%	17	6	115,017	36,935
COSL	RU_MOSCOW_MallofRussia	Sakovich Dar'ya	2.7%	7	3	53,244	9,474

Action plan

Цели :

GN2 40%

Xsales 15%

Ea share retail 4,9%

- 1) Все сотрудники магазина прошли Модуль OMNI (2 Сотрудника не прошли – цель : к концу января по АП OMNI 100%). Ответственный : капитан команды Анастасия.
- 2) Сотрудники магазина владеют информацией по ассортименту Omni , умеют собирать луки. Ввести практику на ежедневной основе – пятиминутки « лук Omni + ассортимент магазина». Ответственные: старший консультант Михаил .
- 3) Делится с командой новостями из Omni Channel (Best , актуальные предложения на adidas.ru и т.п.)
Ответственный : консультант по спорту Екатерина Хрукало.
- 4) Провести собрание магазина: подвести итоги года по Omni , обсудить что получилось и над чем нужно работать. Ответственный : директор магазина Наталия
- 5) В магазине работает тетрадь обзвона. Ответственный : старший консультант Михаил.

Touch base. Я присутствовал на 2 качественных диалогах, который проводил менеджер магазина. Один провел совместно с менеджером магазина.

Открытый диалог с Владой (5 декабря) . С менеджером магазина приняли решения провести открытый диалог именно с этим сотрудником , так как :

- Потенциальный сотрудник на старшего , я ей помогаю в подготовке (обучаю процессам, делюсь своими навыками и знанием).
- Она обращается ко мне с любыми вопросами и за помощью
- Ей важно мое мнение и мою ОС она примет во внимание.

1. Цель : Узнать, как она справляется с новой для неё задачей (ответственная по прохождению электронных курсов на СН). Что у неё получилось за прошедшую неделю. С какими сложностями сталкивалась ? В чем могу я ей помочь.

2. Подготовка : Договорился с Владой , когда ей будет удобно (она предложила приехать на час раньше на работу и пообщаться). Рассказал ей детали в стреме .

3. Провёл открытый диалог.

4. Получил ОС от директора магазина. Что для себя выделил:

Получилось:

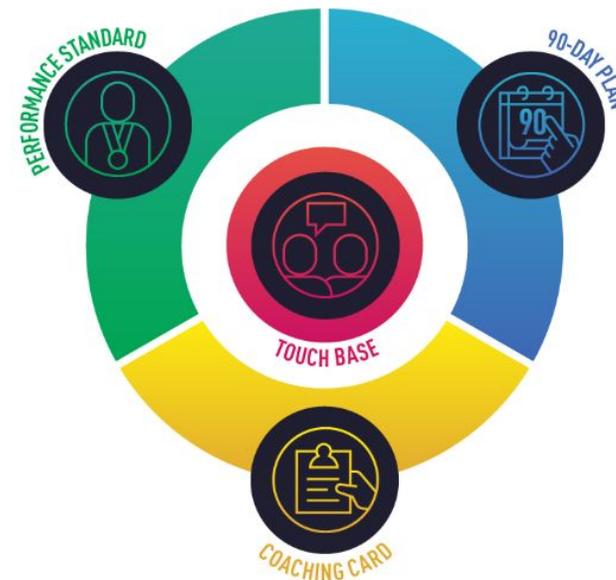
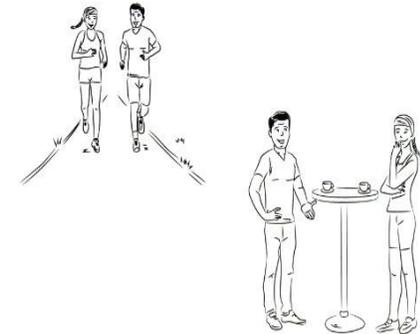
- Выбрать удобное время и место для Сотрудника
- Влада не боялась , делилась со мной о своих переживаниях .
- Внимательно выслушал
- Поделился своей ОС
- Нашли решение , которое можно попробовать реализовать

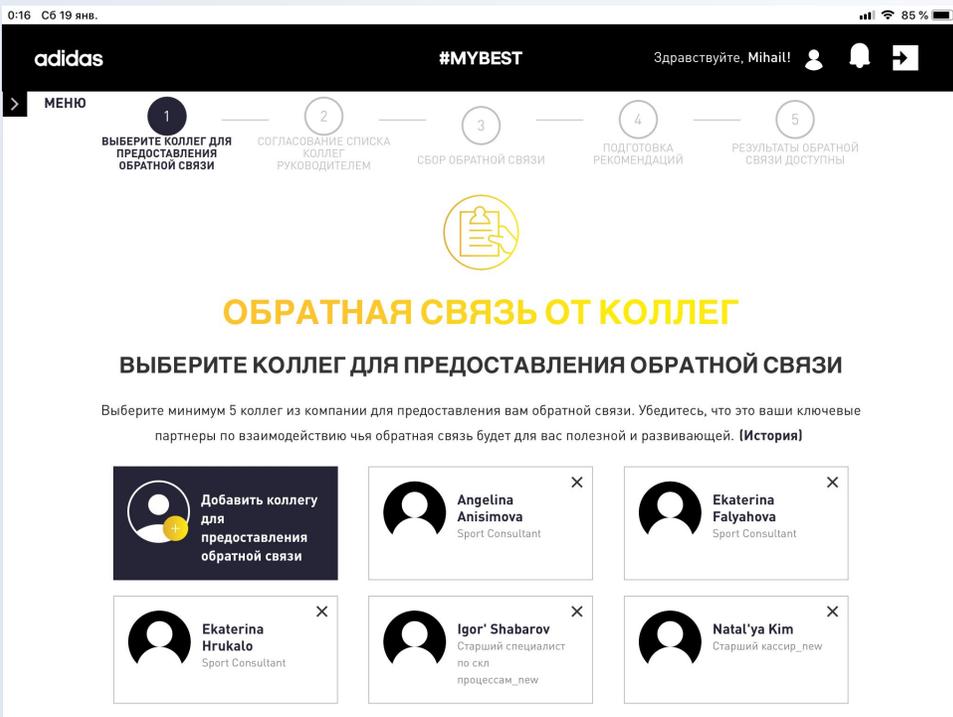
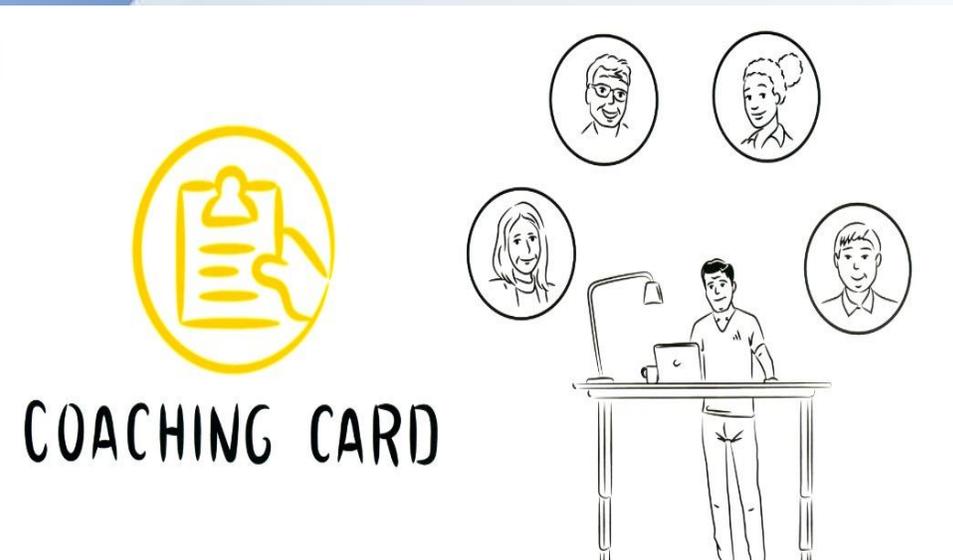
Над чем нужно поработать:

- В начале диалога позадовать вопросы личного характера : Как прошли выходные? Что у тебя интересного произошло на прошлой неделе ? Какое сегодня настроение ? (настроить на дружескую беседу).
- При поиске решения , задавать подводящие вопросы, чтоб сотрудник сам увидел , а что не так делает и сам находил решения (Как думаешь , почему они так реагируют? Что можно было сделать по другому ? Давай подумаем , что попробуем на этой неделе?)



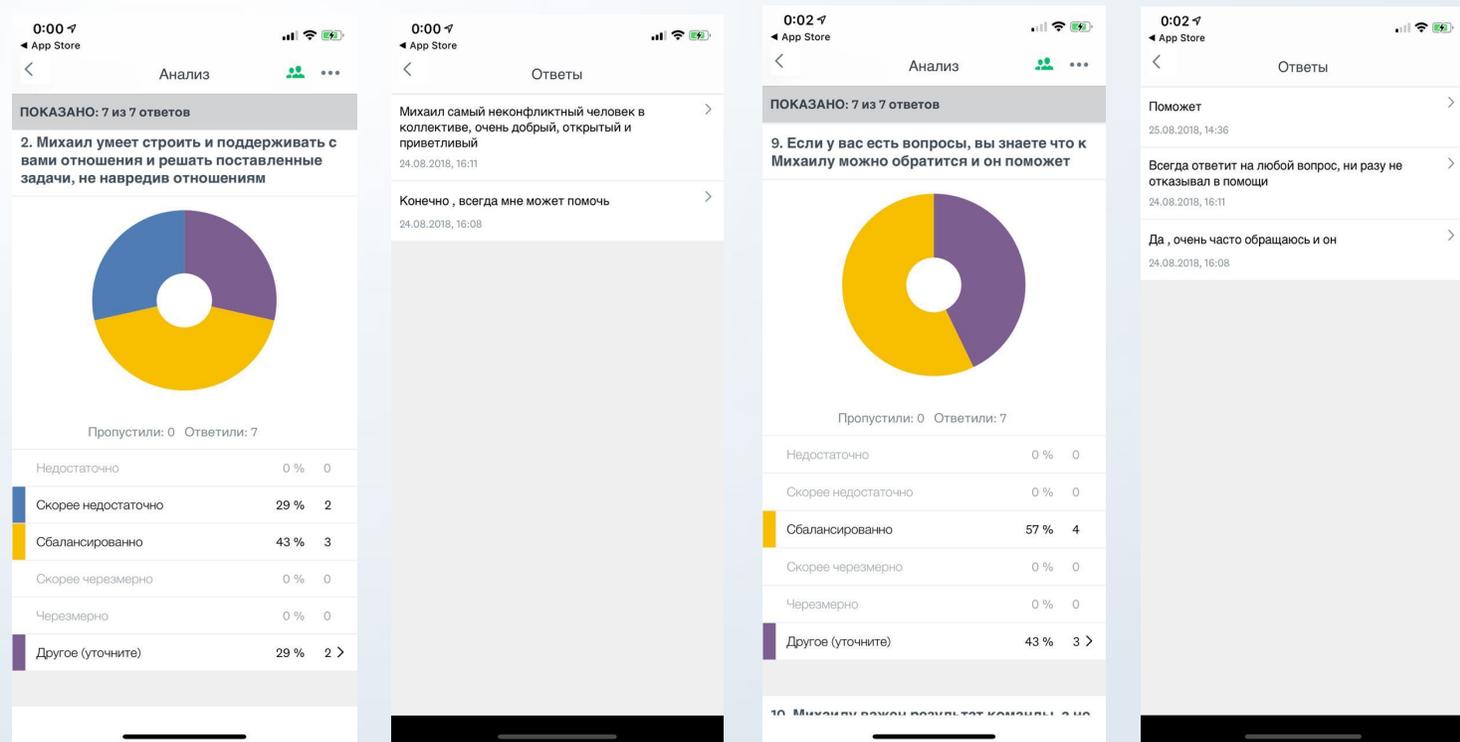
TOUCH BASE





В прошлом году, совместно с менеджером магазина, провели внутренний личный E-NPS опрос. С результатами можете ознакомиться ниже по ссылке. А также приложил некоторые комментарии из опроса (для примера).

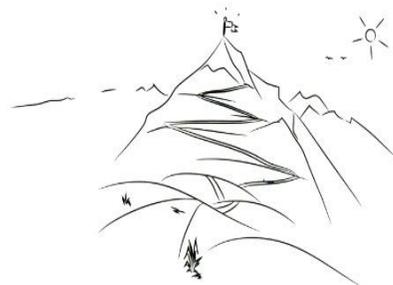
<https://ru.surveymonkey.com/results/SM-ZBDMZC9JV/>



В текущем месяце ,совместно с менеджером магазина, запустили coaching card, в личном кабинете на Mybest, результаты ожидаю.



90 DAY PLAN



adidas

#MYBEST

Здравствуйте, Mihail!



> МЕНЮ



MIHAIL'S 90-DAY PLAN

В качестве источника дополнительного вдохновения при составлении своих целей: см. [Strategic Business Plan](#) ([стратегический бизнес-план](#)) для ознакомления со стратегией нашей компании, [Top Ambitions](#), чтобы узнать о вкладе функциональных подразделений, и [Learning Campus \(Центра обучения\)](#) для получения дополнительных предложений по обучению.

АКТИВНО (3)

ИСТОРИЯ (0)

ОТПРАВИТЬ ВСЕ (0) СВОЕМУ РУКОВОДИТЕЛЮ

...



Осталось дней: 39

Быть лидером среди мировых спортивных брендов.

- Пройти срез знаний по продукту.
- Владею знаниями Best по региону и магазину, делюсь с коллегами.
- Использую в своей работе активные продажи. Прошел все модули 100%

RETAIL NXT

...



Осталось дней: 39

Стать лидером в цифровой торговле спортивных товаров.

- Пройти модуль OMNI. Своевременно предлагать сервис OMNI; оформлять качественные заказы; информировать покупателя о способах доставки, о плюсах и возможностях данного сервиса.
- В магазине работает тетрадь обзвоню.
- Изучить ассортимент магазин+ассортимент OMNI

PUSH ECOM

...



Осталось дней: 39

Активно обучай и помогай другим расти и развиваться.

- Пройти модуль Сопровождения. Качественная ОС своим коллегам.
- Пройти тренинг «Сертификация на МО» и тренинг «поведенческое интервью»

КУЛЬТУРА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

10 шагов закрытия нехватки

С сентября месяца магазин работал с нехваткой 0 FTE. В конце месяца, в связи с переходом сотрудника на частичную занятость, образовалась нехватка 0,5 FTE. На прошлой неделе уволился сотрудник, в итоге на текущий момент нехватка составляет 1,5 FTE. На данный момент, это один из основных фокусов. Что уже реализовали: выкладываем истории в соц сетях, активно обзваниваем холодную базу, прикрепляем к чекам визитки, быстро реагируем на заполненные анкеты.



Участие в индивидуальном интервью

На данном этапе опыта не было, хочу реализовать в ближайшее время, есть в 90 плане.

Оценка 3х членов команды по 3С компетенциям

Лебедева Влада			
	Вопросы	Ответ	Комментарий
Оценка 3С	Веры в успех	Часто	Влада, один из не многих сотрудников, кто положительно реагирует на все изменения, на запуск новых инструментов. (пример : проходя Модули по АП - она делилась Инстаграмме своими эмоциями о том что она сегодня стала немного экспертней). Сейчас готовится на повышение на Старшего консультанта - спокойно и с интересом отреагировала на Новый формат , распечатала зачетку и совместно со мной готовится.
	Взаимодействие	Иногда	Влада , проявляет взаимодействие иногда .Она всегда открыта , готова помочь : выйдет помочь коллегам в другой магазин (в этом месяце в Авиапарк); выйти в ночь , задержаться на работе - подменить коллегу , поделиться своими навыками и знаниями ; активно участвует в диалоге магазина (даёт всегда ОС по запросу менеджера , предлагает идеи решения и т.п.) Но при работе в зале на личных продажах возникают конфликты . Пример : может в приказном тоне своим коллегам сказать разобрать примерку ; подойти к коллгеги и сказать что он забрал его покупателя (не разобравшись в ситуации) и т.п. Что негативно влияет в целом на ее взаимодействии с ребятами .
	Креативности	Часто	Влада проявляет свою креативность через идеи . Совместно с менеджером магазина сейчас готовят платформу в телеграмме по обучению (она предложила идеи формата презентации продукта, предложила подключить всех сотрудников - каждый в течении недели готовит интересную презентацию по 1 продукту). Так же она ответственная по обучению в нашем магазине , мы с ней совместно информируем ребят о результатах , контролируем , доносим до ребят важность (она со мной советуется и предлагает различные варианты , как донести до ребят правильно : пример : может писать лично (чтоб ребята не стеснялись говорить почему не проходят ; может в течении работы их вылавливать и т.п.)

Фаляхова Екатерина

	Вопросы	Ответ	Комментарии
Оценка 3С	Веры в успех	Иногда	Катя всегда ищет положительные моменты в изменениях; реагирует всегда спокойно, обдуманно; поддерживает ребят - когда они сомневаются в своих силах. Катя показывает высокие результаты по КРІ; много интересных идей для внедрения и повышения эффективности не только ее, но и команды. Но она не верит в себя и свои идеи, и боится предложить и реализовать - не верит в их успех и предвидит провал.
	Взаимодействия	Часто	Екатерина часто проявляет хорошее взаимодействие с командой в магазине и с командой локации. К Екатерине всегда хочется обратиться за помощью, за советом. Она всегда открыта и редко услышишь отказ: готова выйти и заменить своих коллег, выйти на помощь и поработать в другом магазине, делится с коллегами своими успехами и за счет чего она их достигает (коллеги сами подходят и просят), в группе магазина участвует в диалогах (когда менеджер запрашивает ОС - Катя всегда ответит). В конкурсе локации по спорту (объединяла свою команду из разных магазинов kids, reebok - ходи совместно и тренировались).
	Креативности	Часто	Екатерина является ответственным сотрудником по bra fitting в магазине. Предлагает и применяет идеи на практике: подготовила подробную и доступную презентацию (поделились с командой и с коллегами в группе bra fitting - Катю поблагодарили и пригласили на бесплатную тренировку к одному из наших партнеров); Катя проводит интересные собрания (совместно с директором) по теме.

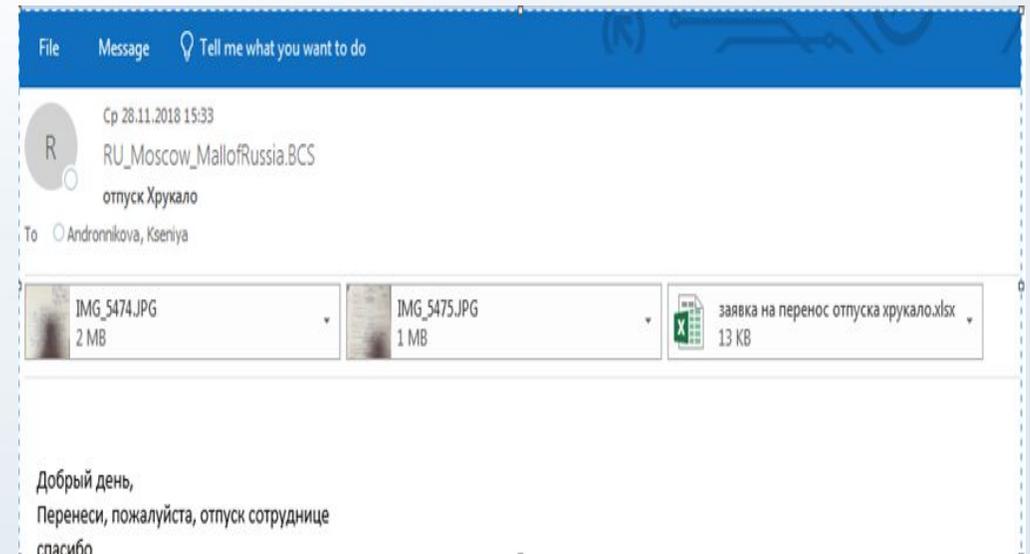
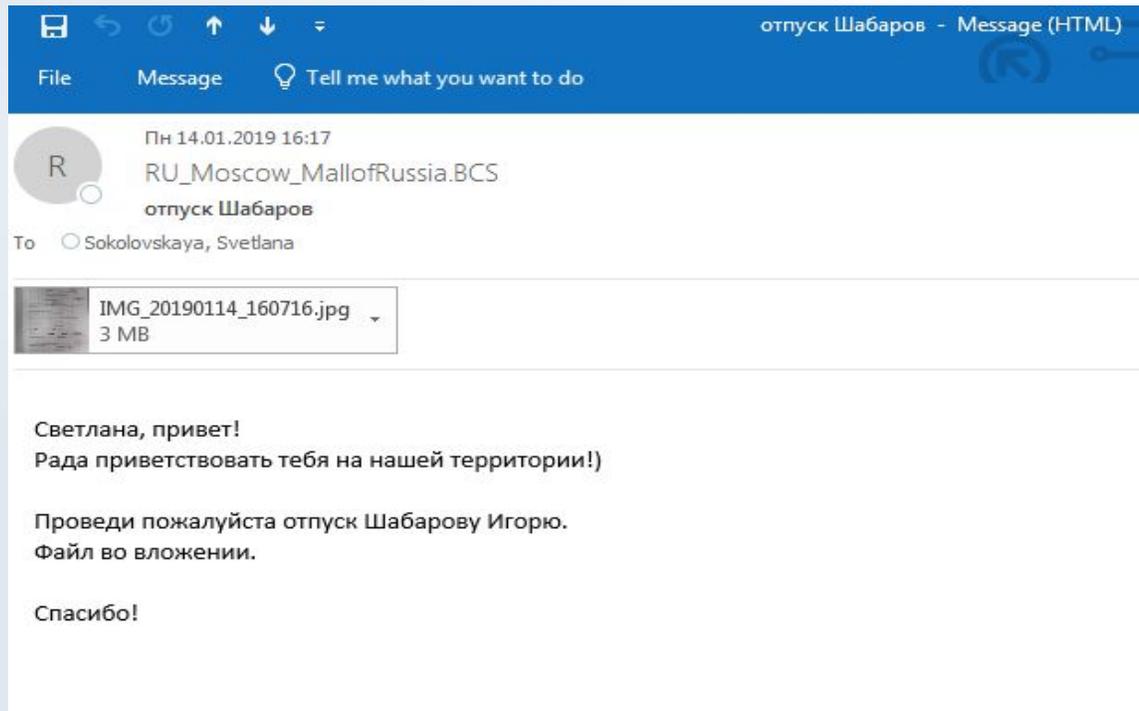
Анисимова Ангелина

Вопросы	Ответ	Комментарии
Веры в успех	Иногда	Ангелина всегда реагирует спокойно и принимает новые изменения . Но нет своей веры в себя. Как она говорит , если я буду себя хвалить то потом ничего получаться не будет. Сама себе сложно ставить цели и верить что она сделает (возникли сложности с выставлением целей в 90 плане). Очень критично к своим показателям (получив оценку 10 за ТГ - она говорит это случайность , а не ее хорошая работа).
Взаимодействие	Иногда	У Ангелины всегда было хорошее взаимодействие с коллегами , не конфликтная , готова прийти на помощь (кроме расписания- у неё всегда все расписано по часам). Она всегда поможет ребятам собрать лук покупателю - даже если с ним не работает; если возникают конфликтные ситуации с продажами : она подойдет к коллеги выслушает, объяснит и найдет компромис - обычно идет она на встречу (коллеги говорят что с Ангелиной никогда нет конфликтов). Но ее мало во взаимодействии в группе магазина; ее взаимодействие с командой для повышения результатов команды - делится опытом .
Креативности	Часто	Ангелина проявляет свою креативность в команде не во всех направлениях, но можно все таки сказать часто. Для неё важна атмосфера в команде . Всегда знает и отслеживает значимые дни для коллег (дни рождения, у неё всегда креативные идеи); предложила в НГ первая провести «тайного Санту на локацию» ; всегда предлагает места для проведения корпоративов - учитывая пожелания коллег. В работе в зале коллеги, особенно парни , к ней обращаются « подскажи какой лук можно собрать к той или иной вещи».

Оценка 3С

Кадровое делопроизводство:

- Оформление нового сотрудника, обладаю теоретическими знаниями, на практике пока не удалось применить.
- Проводил отпуск сотрудникам:



- Заказ справок умею делать в теории, на практике в течении 3 месяцев не было необходимости запрашивать справки.
- Перевод сотрудника был оформлен из другого магазина в наш

перевод Аброскина Анастасия - капитан команды 574594 - Message (HTML)

File Message Tell me what you want to do

RU_Moscow_MallofRussia.BCS
 перевод Аброскина Анастасия - капитан команды 574594

To Andronnikova, Kseniya
 Сс Nazarova, Nadejda; Pyasetskaya, Anna
 You replied to this message on 25.12.2018 15:02.

Таб.номер	ФИО	Дата перевода	Название старого магазина	Название старой должности	Старая степень занятости	Название нового магазина	Название новой должности	Новая степень занятости
574594	Аброскина Анастасия	26.12.2018	MallofRussia RCS	капитан команды	FT	MallofRussia BCS	капитан команды	FT

Ксения, добрый день.
 Прошу оформить перевод сотрудника в наш магазин.
 Спасибо

