

**ПРЕМИЯ ЗА  
ПРОГРЕСС І  
КВАРТАЛ 2021**

**LEROY MERLIN**

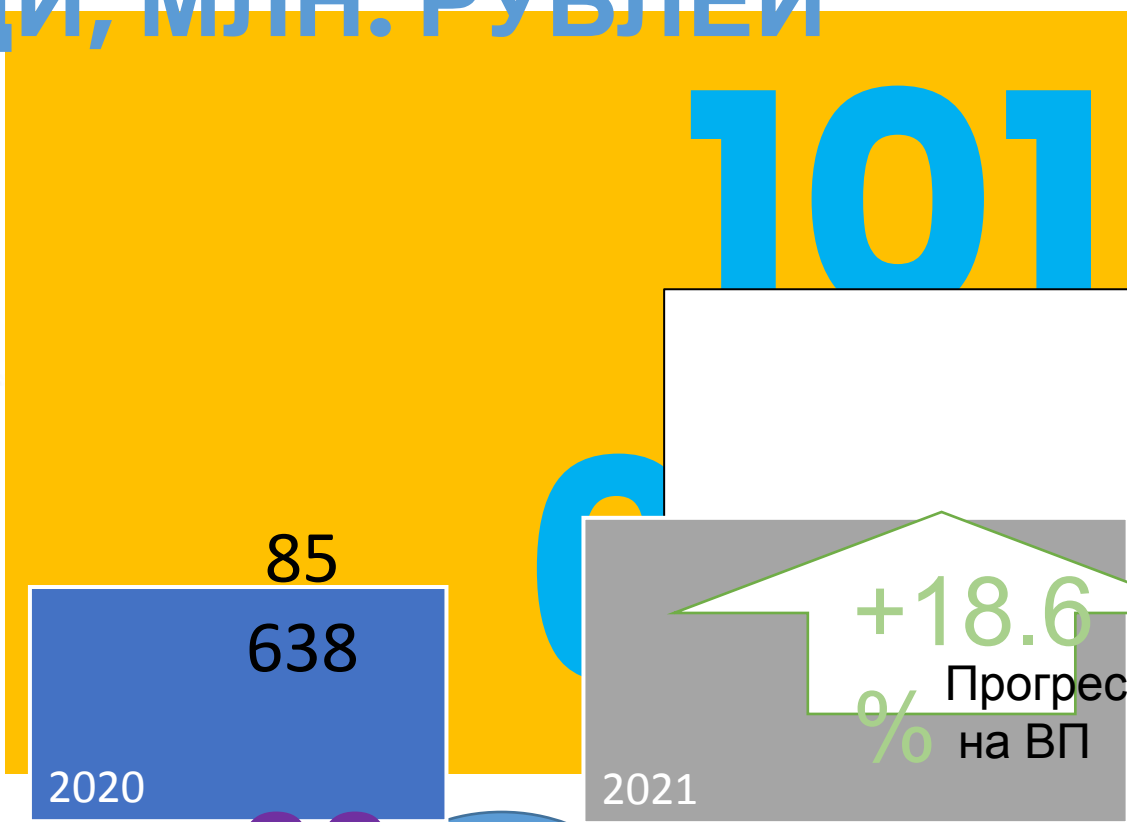
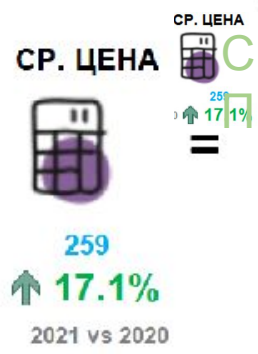
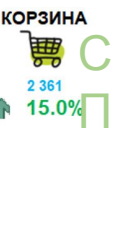
# ИТОГИ 1 КВАРТАЛА 2021

LEROY MERLIN



# ТОВАРООБОРОТ С НДС 1 КВАРТАЛ 2021

## ВСЕ ПЛОЩАДИ, МЛН. РУБЛЕЙ



# ЧТО ПОМОГАЕТ НАМ ПОЛУЧАТЬ ПРЕМИЮ?



LM\_PRO

11.4%



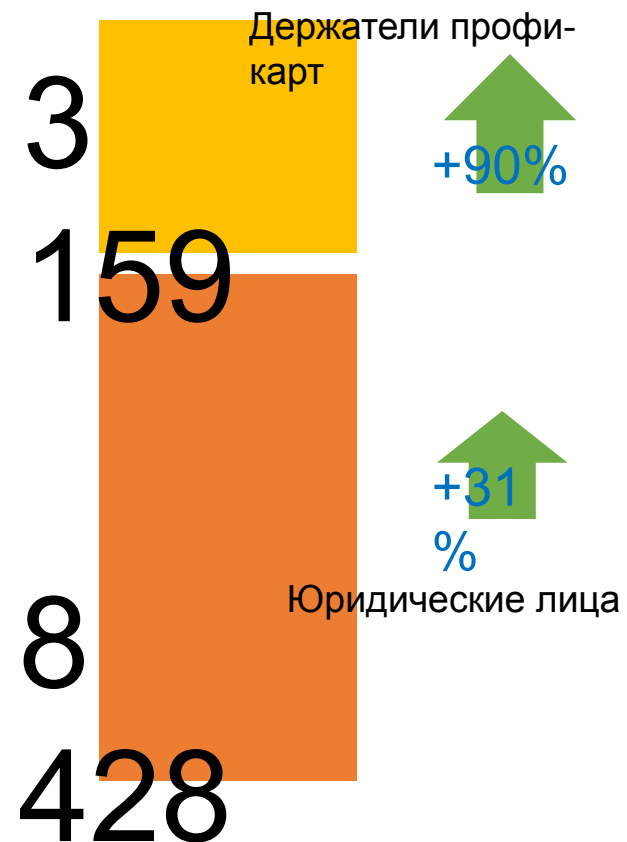
11 587

Доля от ТО



+42%

Прогресс  
к 2020 году



# ЧТО ПОМОГАЕТ НАМ ПОЛУЧАТЬ ПРЕМИЮ?



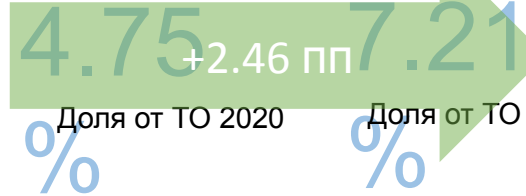
.1

Товарооборот включен в оборот

Москва online	869	Санкт- Петербург	277
------------------	-----	---------------------	-----

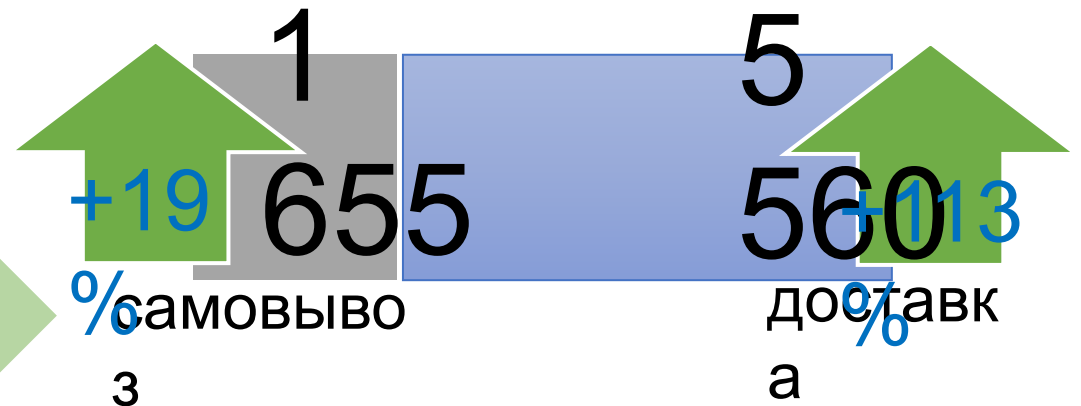
## E-com

7 215



+80%

Прогресс  
к 2020 году







**ЧТО ПОМОГАЕТ  
НАМ ПОЛУЧАТЬ  
ПРЕМИЮ?**

# Оmnиканальный магазин

# 82 798

81.5  
Доля от ТО  
%

ЛеруаМерлен



+12.6%

Прогресс  
к 2020 году



**ПРЕМИЯ ЗА  
ПРОГРЕСС.  
РАСЧЁТ.**

**LEROY MERLIN**

# ПРОГРЕСС ТОВАРООБОРО ТА



LEROY MERLIN



**УЧИТЫВАЕМ 35% ПРОГРЕССА  
МАГАЗИНА,**

**С УЧЕТОМ ДОЛИ ТО МАРКЕТ  
ПЛЕЙС И ИНТЕРНЕТ МАГАЗИНА**

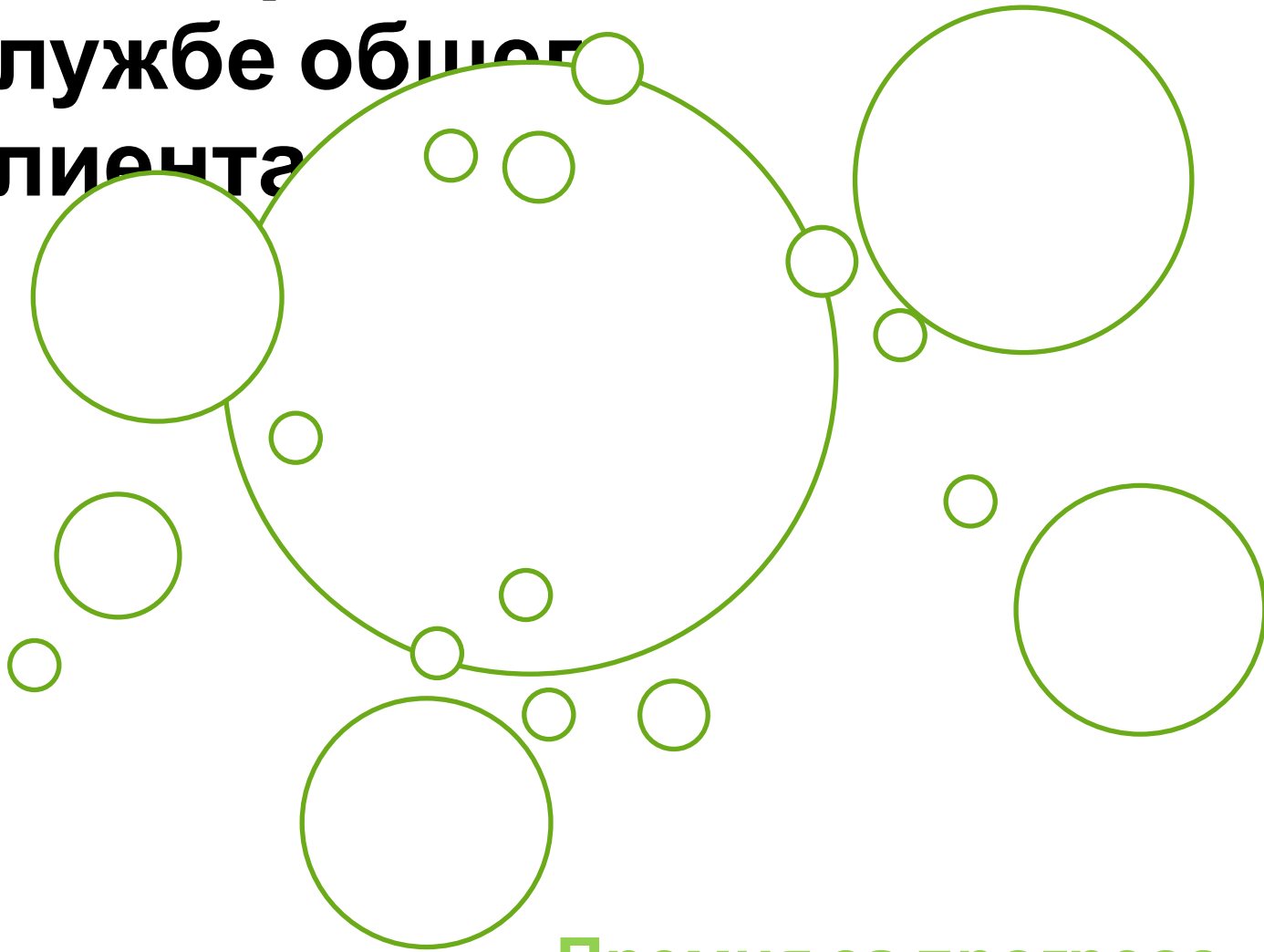
**УЧИТЫВАЕМ 35% ПРОГРЕССА  
КЛАСТЕРА\*\*\***

**С УЧЕТОМ ДОЛИ ТО МАРКЕТ  
ПЛЕЙС И ИНТЕРНЕТ МАГАЗИНА**

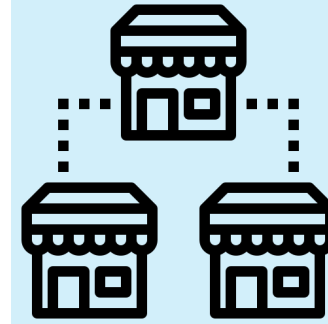
**\*\*\*ПРИ УСЛОВИИ ПРОГРЕССА  
КОЛИЧЕСТВА КЛИЕНТОВ В  
КЛАСТЕРЕ.**



# Кластеры: на службе общего клиента



**35** кластеров  
1 город = 1 магазин



**26** кластеров

ра

ров

Премия за прогресс  
товарооборота кластера:

- более одного магазина в кластере



# ПРОГРЕСС ЭФФЕКТИВНО ТИ



LEROY MERLIN

**15%**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНО  
ЗАРАБОТАННОЙ  
ПО СРАВНЕНИЮ С  
2020 ГОДОМ  
СУММЫ МАРЖИ НА  
ПРЯМЫХ  
РАСХОДАХ,  
РАСПРЕДЕПЕННОЙ**







МА  
М

14 000  
12 000

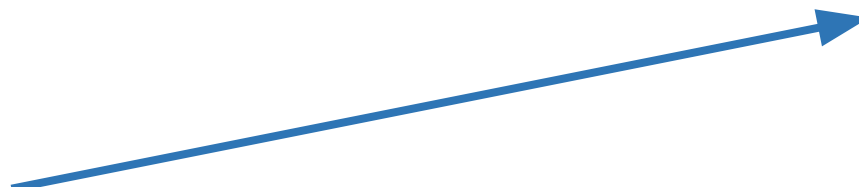
14 025

## Прогресс маржи на прямых затратах

55%

6 080

млн.



9 429

млн.

# ПРОГРЕСС ИНДЕКСА ЛОЯЛЬНОСТИ И NPS



LEROY MERLIN





Мониторинг лояльности клиентов

# **NPS** физических и интернет магазинов

Отчетный период: **Q1'2021**



# Кого и как мы опрашиваем








## Физический магазин

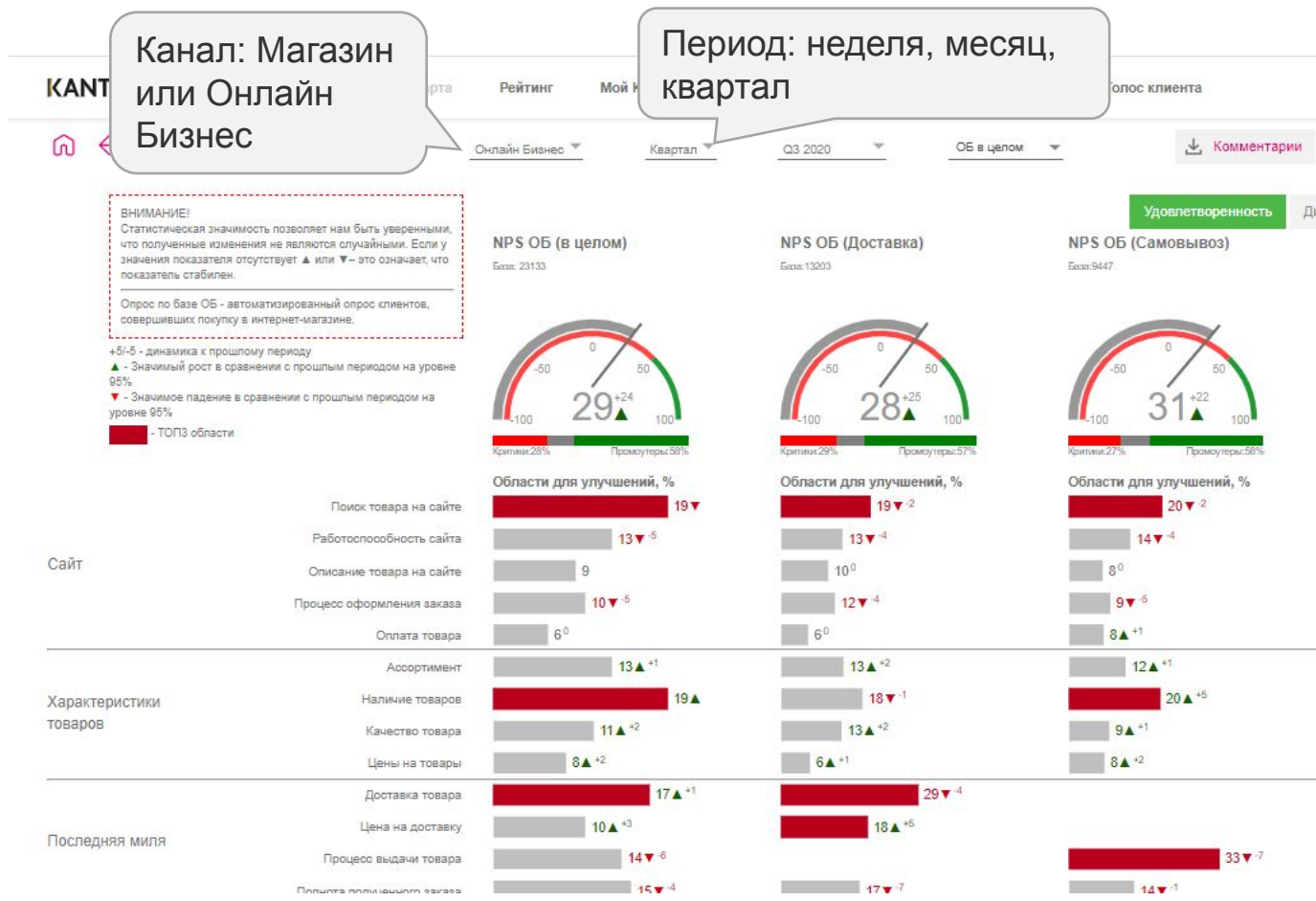
(опрос по базе пользователей сервисной карты)



## Онлайн Бизнес

<b>Целевая аудитория</b>		Мужчины и женщины старше 18 лет Покупатели Физического магазина Леруа Мерлен, использовали при оплате сервисную карту клиента	Мужчины и женщины старше 18 лет Покупатели Интернет Магазинов Леруа Мерлен с завершенным статусом заказа
<b>География</b>		Вся Россия + Казахстан, 112 магазинов Леруа Мерлен	Вся Россия + Казахстан, 112 магазинов Леруа Мерлен
<b>Методы</b>		Онлайн опрос по базе пользователей сервисной карты Леруа Мерлен	Онлайн опрос по базе заказов в интернет-магазинах Леруа Мерлен
<b>Длительность интервью</b>		Не более 15 минут	Не более 15 минут
<b>Выборка</b>		17 290 интервью* за январь – март 2021	16 883 интервью* за январь – март 2021

# С более подробными результатами опроса удовлетворенности клиентов можно ознакомиться на портале удовлетворенности

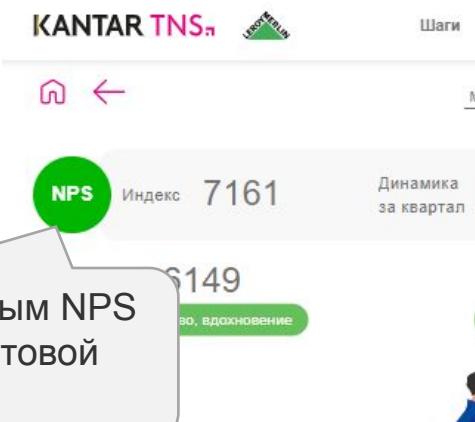


Магазины:

[https://lm.db.kantartns.ru/page/shop\\_client\\_lc\\_sign](https://lm.db.kantartns.ru/page/shop_client_lc_sign)

Онлайн Бизнес:

[https://lm.db.kantartns.ru/page/ib\\_kpimyindex](https://lm.db.kantartns.ru/page/ib_kpimyindex)



Быстрый переход к данным NPS по базе ФМ и ОБ со стартовой страницы

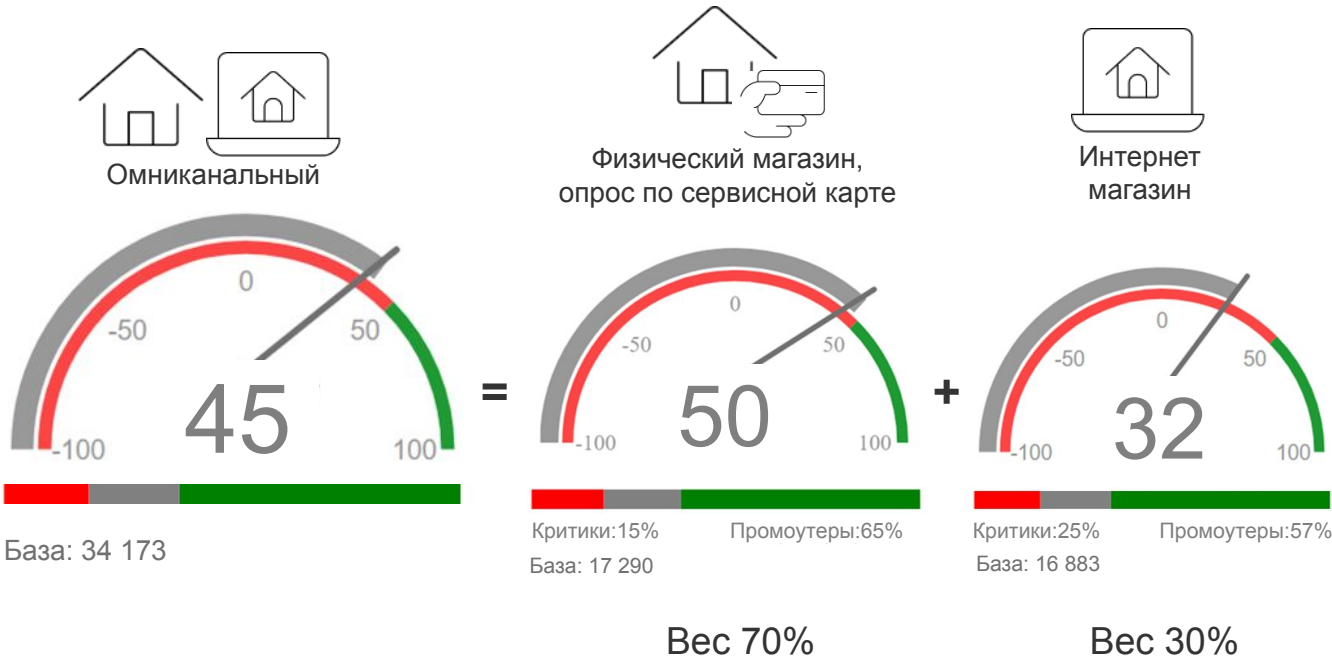
1

# Оmnиканальный NPS Индекс

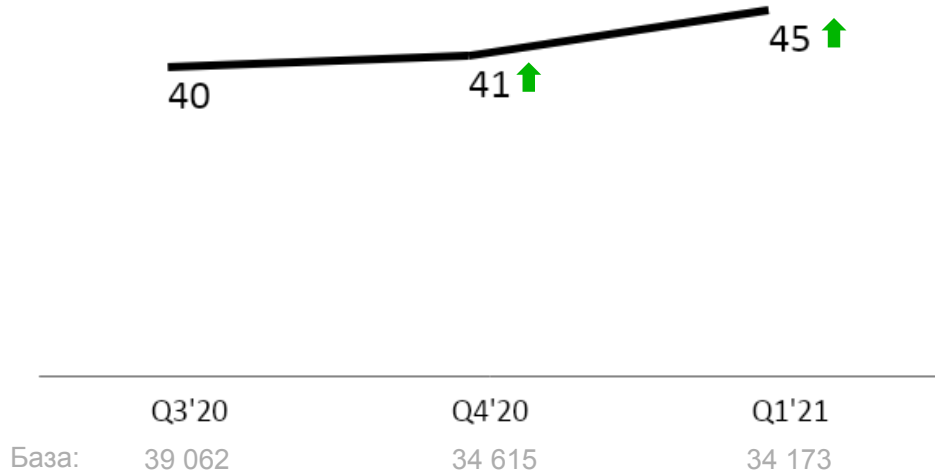


# РОСТ ОМНИКАНАЛЬНОГО NPS В Q1'21 ПО СРАВНЕНИЮ С Q4'20 СОСТАВИЛ 4пп.

## Расчет Омни NPS:



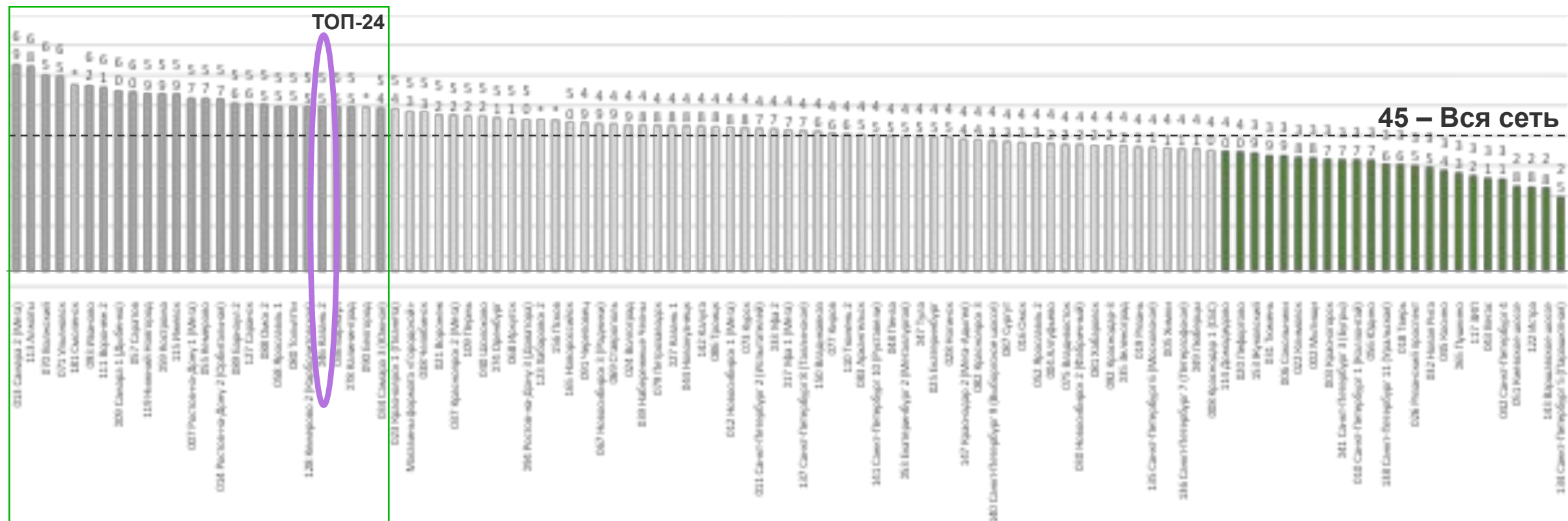
## Динамика Омни NPS:



↑ ↓  
Статистически значимо выше / ниже по сравнению с предыдущим периодом (с вероятностью 95%)

# Большинство магазинов с положительной динамикой вошли в ТОП-24 за счет улучшения NPS и в физическом и в онлайн магазине. ТОП-24 составили магазины с Омни NPS > 54,3.

## Оmnikanальный индекс NPS



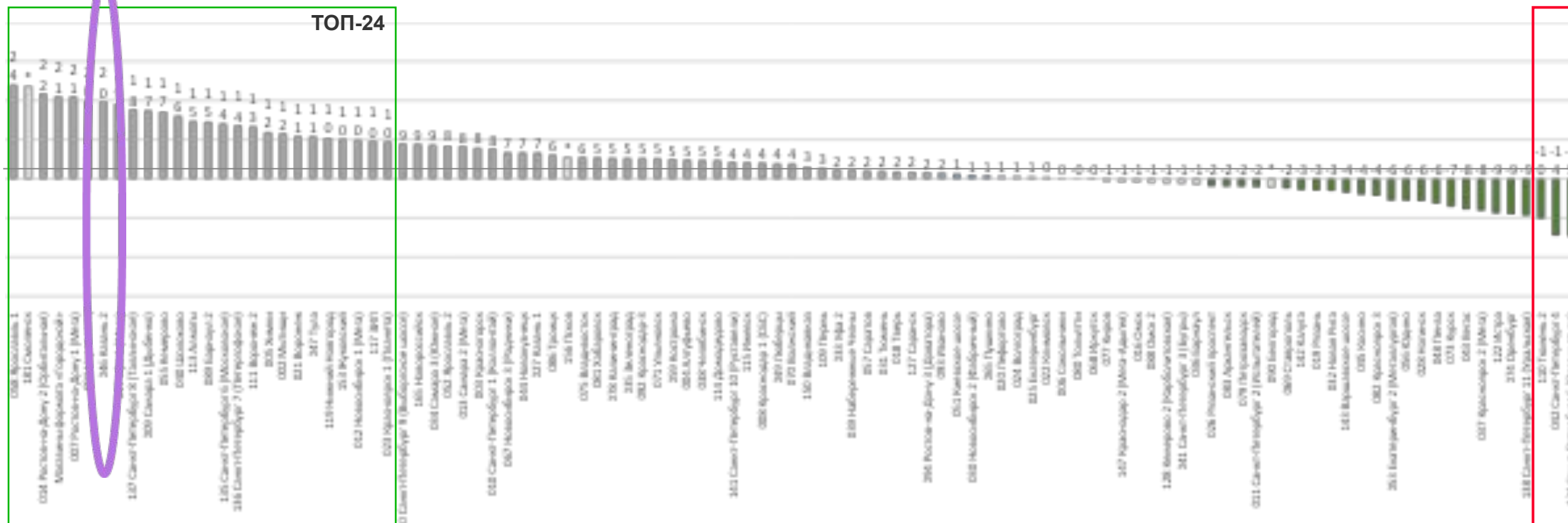
■ - ТОП 24 магазинов ■ - БОТТОМ 24 магазинов

\* магазины менее года в исследовании, не участвуют в расчете рейтинга



# ОМНИ NPS TOP-24 магазинов значительно вырос по сравнению с Q4'20: от 10 до 24пп.

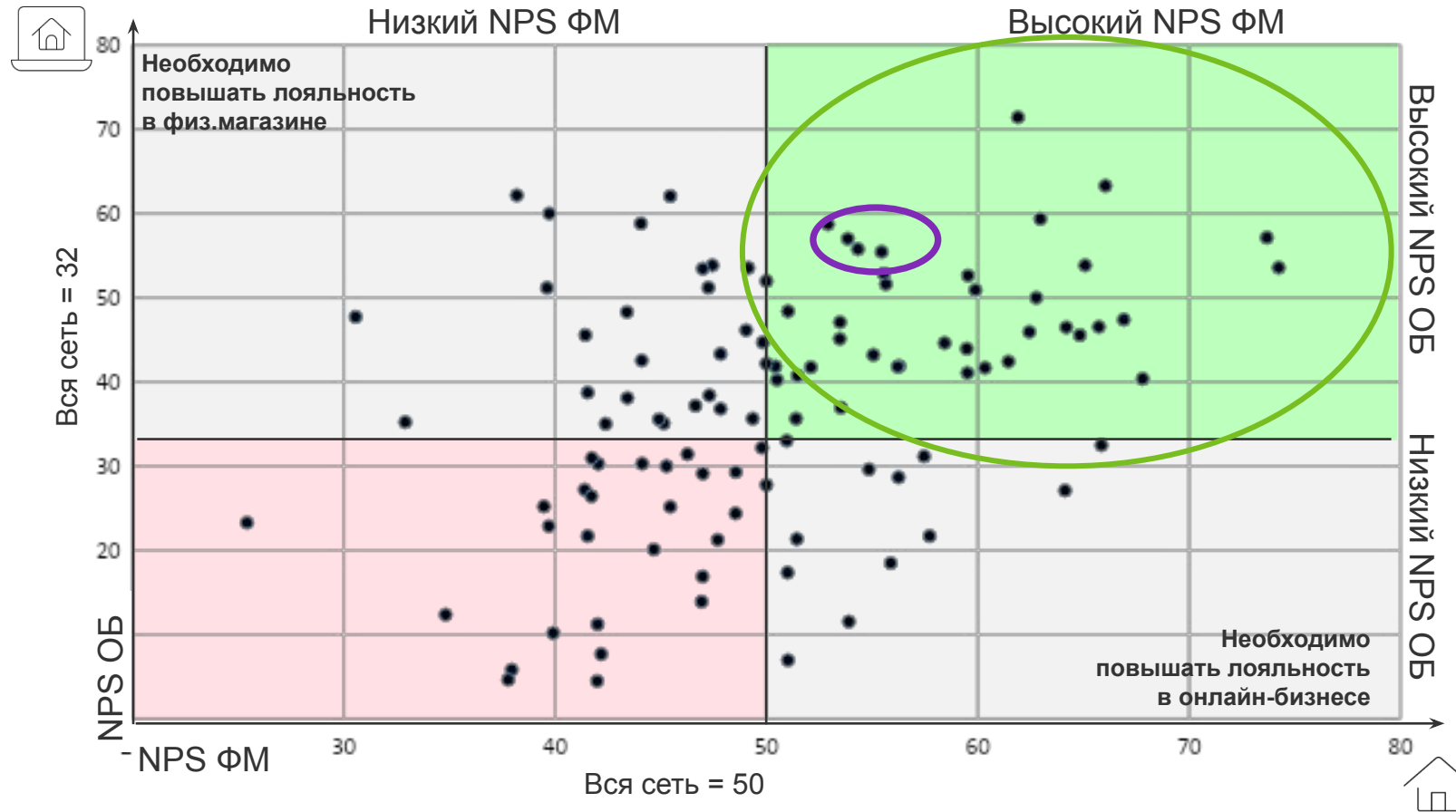
Динамика Омни NPS магазинов за квартал (Q1'21 vs Q4'20, пункты индекса)



■ - Положительная динамика ■ - Отрицательная динамика

\* магазины менее года в исследовании, не участвуют в расчете рейтинга

# Магазины-лидеры по Омни NPS имеют высокие оценки как в физических магазинах так и в онлайн-бизнесе



\* на карте отображены только магазины с базой >30 в обоих опросах (ОБ и ФМ), всего 106 магазинов

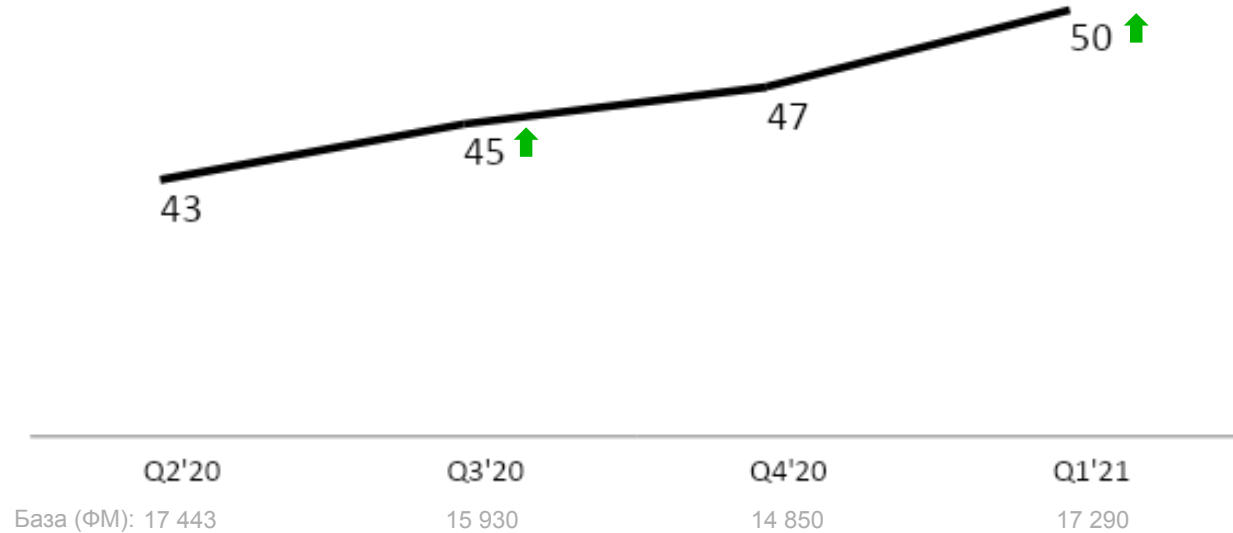
2

NPS

по физическим

магазинам

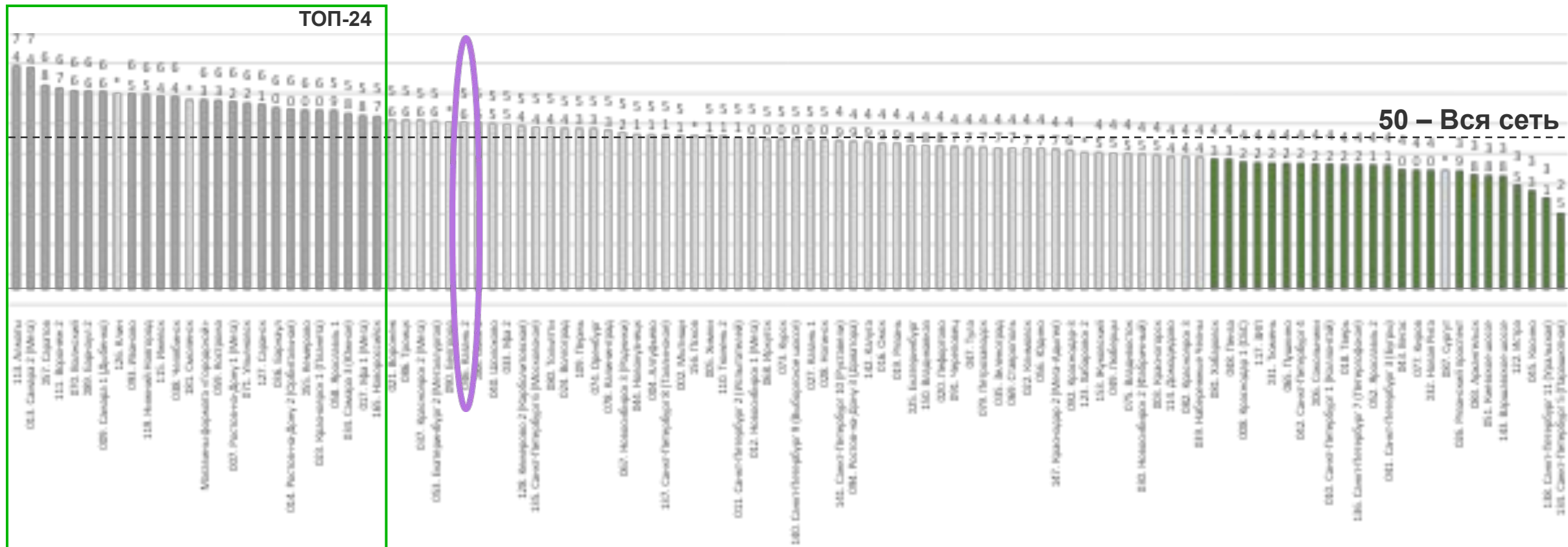
# NPS физических магазинов в Q1'21 вырос на 3пп, благодаря увеличению доли промоутеров (лояльных клиентов) и снижению доли критиков



# Рейтинг физических магазинов возглавили магазины 113.Алматы и 013.Самара-2. ОП-24 составили магазины с NPS > 57. В ТОП-24 в основном региональные магазины



Индекс NPS



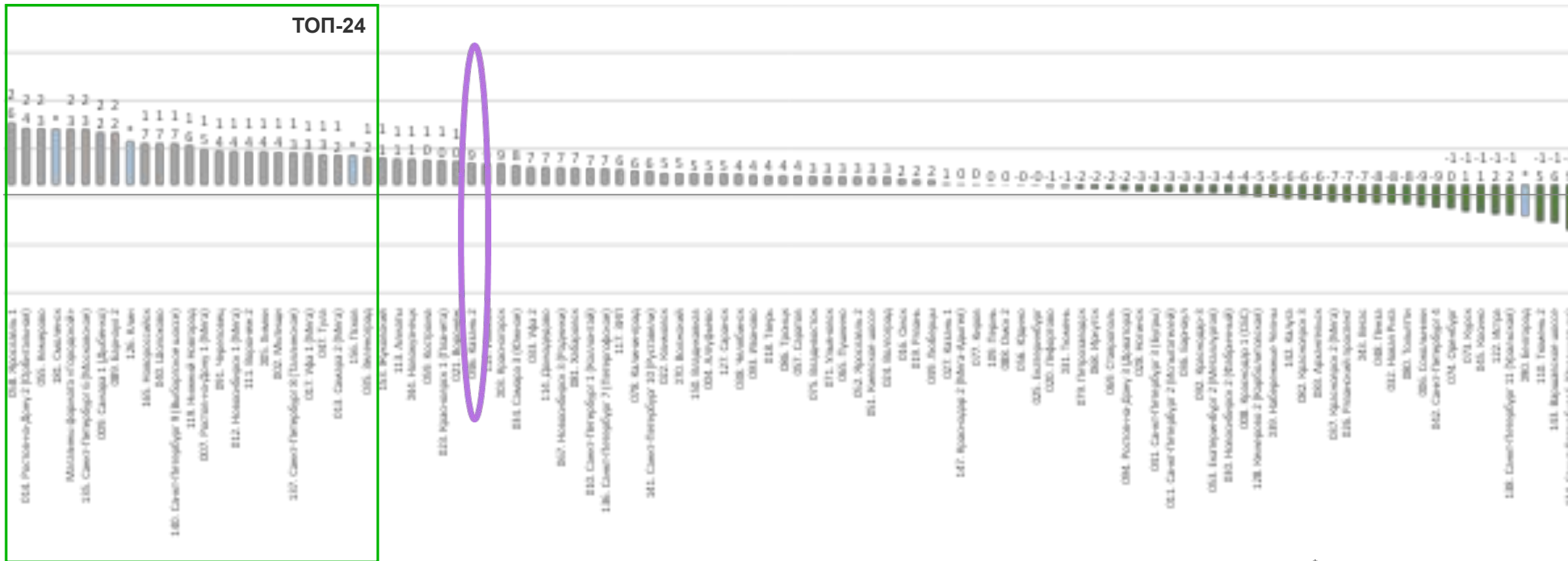
■ - ТОП 24 магазинов ■ - БОТТОМ 24 магазинов

\* магазины менее года в исследовании, не участвуют в расчете рейтинга

# NPS TOP-24 магазинов значительно вырос по сравнению с предыдущим кварталом: от 12 до 26пп.



Динамика NPS магазинов за квартал (Q1'21 vs Q4'20, пункты индекса)



■ - Положительная динамика ■ - Отрицательная динамика

\* магазины менее года в исследовании, не участвуют в расчете рейтинга



**! Над чем работать  
для роста лояльности клиентов**

# Наличие, ассортимент и работа персонала – основные зоны для улучшения в целом для всех магазинов Леруа Мерлен



Что можно улучшить? ТОП-10, %

Вся сеть

База: 11 832

Ассортимент товара	33
Персонал, обслуживание, поддержка	23 ↓ -2%
Наличие товара	22 ↓ -2%
Качество товара	22
Цены на товары	21
Сайт, мобильное приложение	14 ↓ -1%
Порядок в торговом зале	10 ↓ -1%
Доставка, самовывоз из магазина	9 ↓ -1%
Сервисная карта	8
Процесс оформления покупки и оплата	6 ↓ -2%



Статистически значимо выше / ниже по сравнению с предыдущим периодом (с вероятностью 95%)

# Клиенты жалуются на отсутствие у сотрудников желания помочь и их некомпетентность



## Персонал, обслуживание, поддержка:

«Сотрудники постоянно в телефоне. К кому не подходили, сидят в телефоне и неохотно помогают. Сотрудников надо искать по залу.»

«Персонал не участливый!!! Такое ощущение, что мы мешаем продавцам консультантам заниматься своими делами.»

«Консультант сделал неверный расчет количества плитки, которая была под поставку. В результате чего после доставки, пришлось дозаказывать еще, и еще раз ожидать поставку. 2 недели ремонт стоял на месте..»

[https://lm.db.kantartns.ru/page/shop\\_client\\_lc\\_sign](https://lm.db.kantartns.ru/page/shop_client_lc_sign)



Статистически значимо выше / ниже по сравнению с предыдущим периодом (с вероятностью 95%)

# Инструменты и электротовары - основные отделы для улучшения ассортимента и наличия товара. Работа персонала беспокоит клиентов в магазинах в целом

В каких отделах нужно улучшить? ТОП-5

## Ассортимент

База: 2 456

1	Инструменты	23%
2	Электротовары	21%
3	Сантехника	19%
4	Скобяные изделия	18%
5	Сад	16%

## Наличие

База: 3 774

Инструменты	17%
Электротовары	17%
Скобяные изделия	16%
Сантехника	15%
Столярные изделия	14%

## Персонал

База: 2 444

Все отделы	28%
Сантехника	17%
Зона касс и кассы	16%
Электротовары	15%
Стройматериалы	14%

# Мужчины менее удовлетворены качеством товаров, что отражается на их уровне NPS. Женщины чаще недовольны работой персонала



## Что можно улучшить? ТОП-10, %

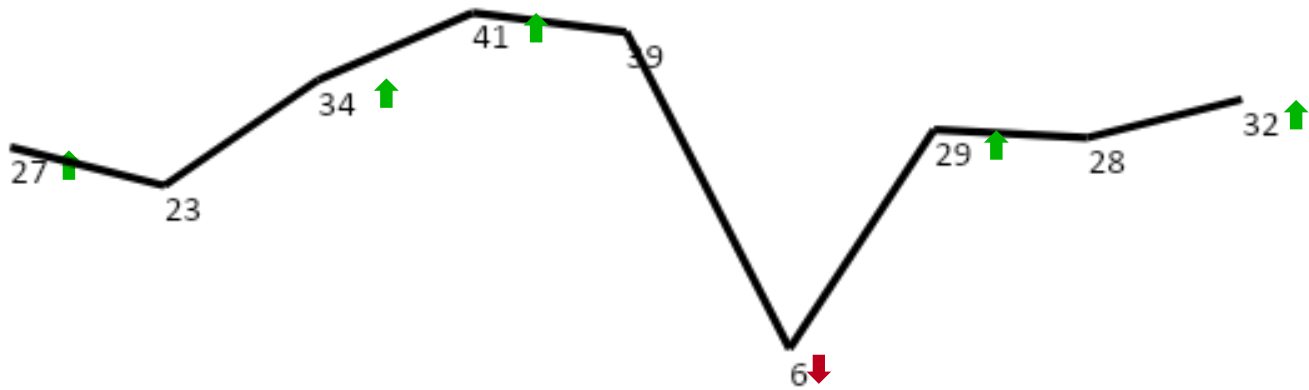
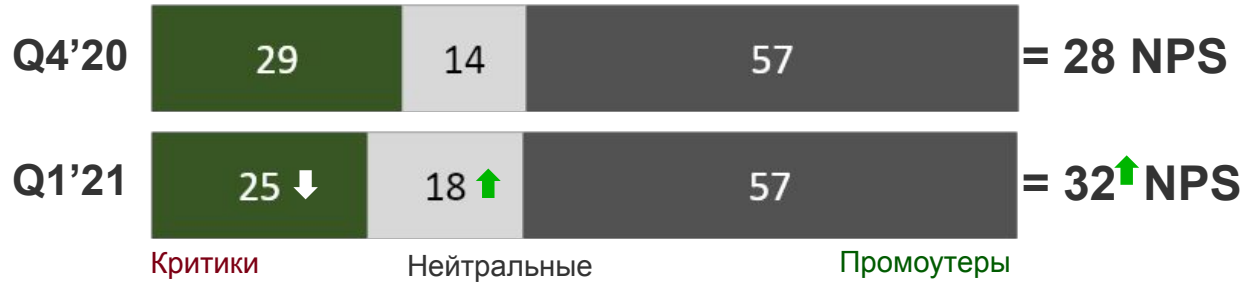
Категория	Мужчины	Женщины
Ассортимент товара	35↑ Инструменты	32↓ Декор
Качество товара	25↑ Инструменты	15↓ Сантехника
Цены на товары	22↑ Все отделы	17↓ Все отделы
Наличие товара	22 Инструменты	21 Декор
Персонал, обслуживание, поддержка	20↓ Все отделы	26↑ Все отделы
Сайт, мобильное приложение	16↑	14↓
Сервисная карта	10	9
Порядок в торговом зале	9↓	11↑
Доставка, самовывоз товара	9	10
Процесс оформления покупки и оплата	6	6

3

NPS



Онлайн бизнеса

# NPS Онлайн Бизнеса в Q1'21 вырос на 4пп за счет уменьшения доли критиков



Квартал	База:
Q1'19	
Q2'19	
Q3'19	
Q4'19	
Q1'20	9 829
Q2'20	55 288
Q3'20	23 133
Q4'20	19 765
Q1'21	16 883

Начиная с Q1'20, изменен метод расчета NPS индекса ОБ

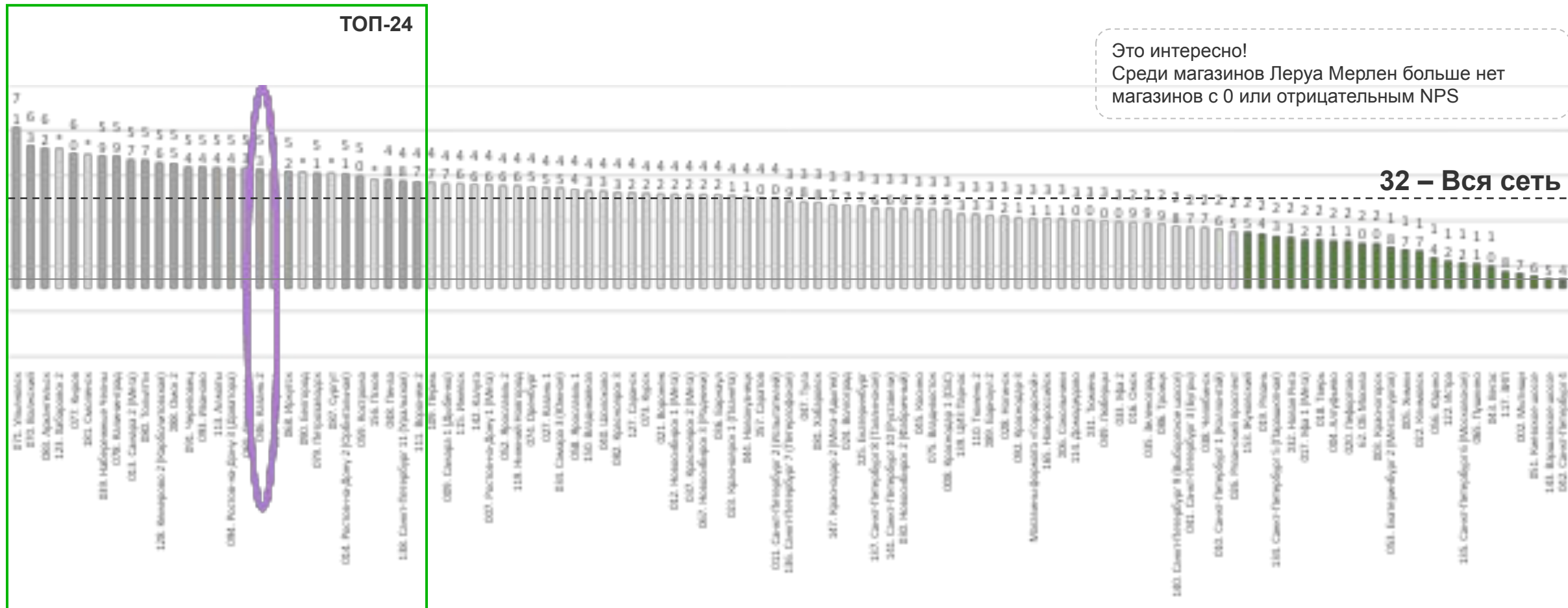


 Статистически значимо выше / ниже по сравнению с предыдущим периодом (с вероятностью 95%)



# ТОП-24 составили магазины с NPS > 47,4

## В ТОП-24 в основном региональные магазины

Индекс NPS

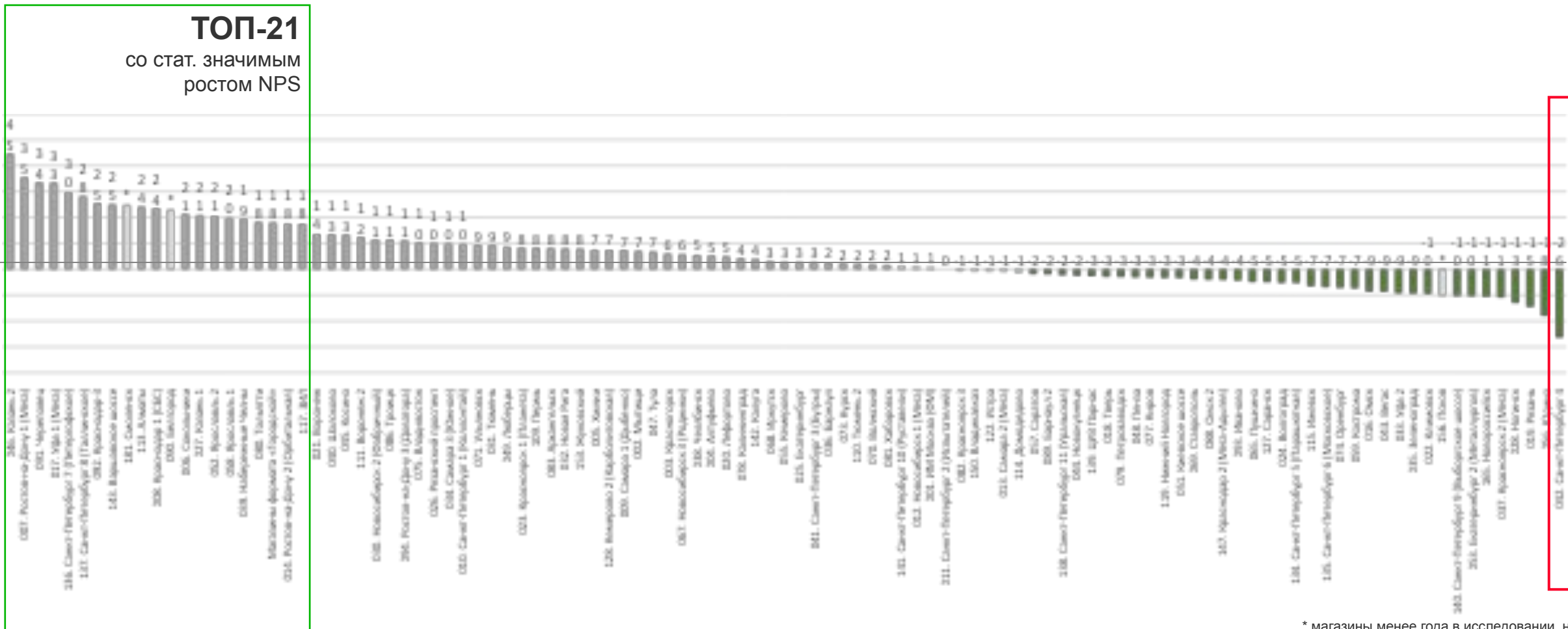


■ - ТОП 24 магазинов ■ - БОТТОМ 24 магазинов

\* магазины менее года в исследовании, не участвуют в расчете рейтинга

# 21 магазин показывает статистически значимый рост NPS: от 18 до 45 пп.

Динамика NPS магазинов за квартал (Q1'21 vs Q4'20, пункты индекса)



\* магазины менее года в исследовании, не участвуют в расчете рейтинга

# Лояльность клиентов онлайн бизнеса Леруа Мерлен в регионах статистически значимо растет третий квартал подряд

Индекс NPS

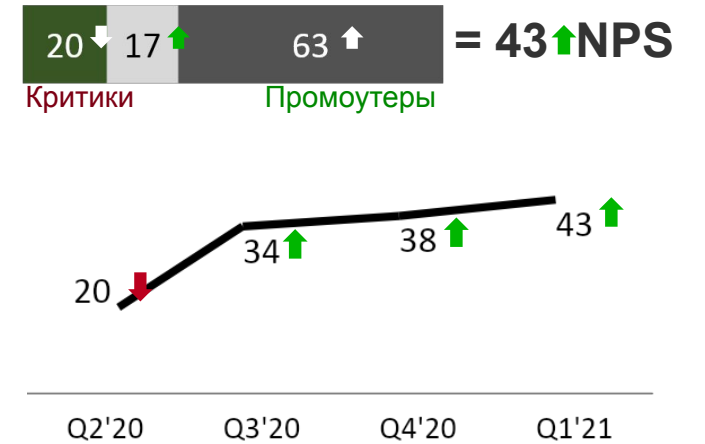
**Москва и МО**  
База: 6 520



**Санкт-Петербург**  
База: 2 140



**Другие регионы**  
База: 8 223



↑ ↓  
Статистически значимо выше / ниже по сравнению с предыдущим периодом (с вероятностью 95%)

**! Над чем работать  
для роста лояльности клиентов**

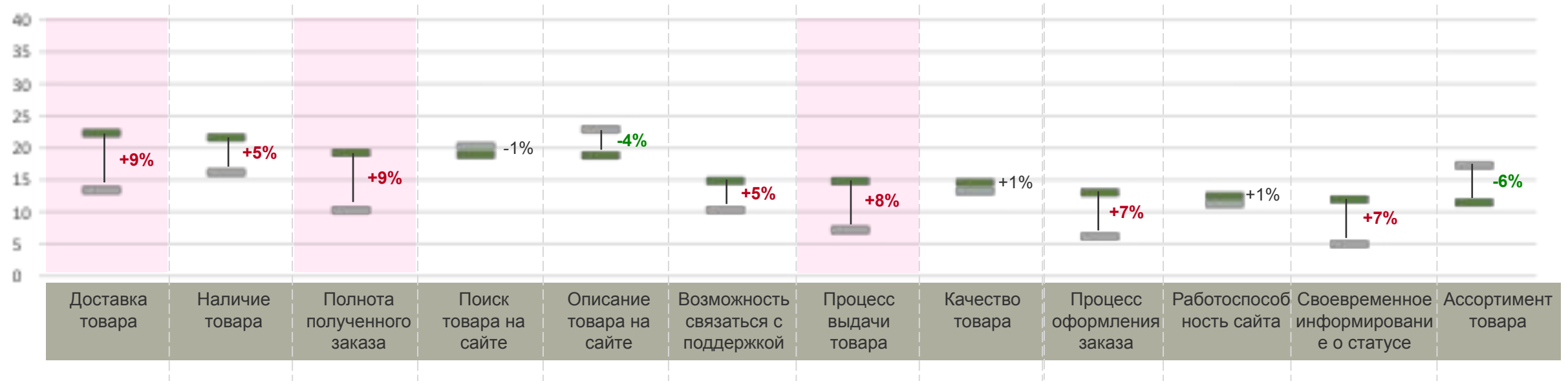
# Доставка, полнота заказа и процесс выдачи - ключевые зоны для улучшений для магазинов из БОТТОМ24

Оформление заказа, своевременное информирование и возможность связаться с поддержкой – отмечаются чуть реже, но также имеют значимый разрыв между ТОР и БОТТОМ

ТОП12 зон для улучшения, % по объединенной базе Q4'20-Q1'21

■ Магазины из ТОП-24 в Q4'20 и в Q1'21  
■ Магазины из БОТТОМ-24 в Q4'20 и в Q1'21

Выделены области с наибольшим отличием в оценках покупателей в магазинах ТОР и БОТТОМ: сокращение этого разрыва поможет увеличить лояльность клиентов магазинов БОТТОМ



■ - первый приоритет среди зон для улучшений для магазинов из Боттом24  
 -7% - разрыв в % упоминаний области для улучшений  
+8% -7% - Статистически значимо выше / ниже по сравнению с магазинами из ТОП24 (с вероятностью 95%)

# ТОП-3 области для улучшения остались без изменений в сравнении с прошлым кварталом – клиенты просят совершенствовать услугу доставки, поиск и описание товара на сайте

Что можно улучшить? ТОП-10, %

Вся сеть  
База: 11 708

Значимые изменения  
в динамике по регионам

Что можно улучшить?	Вся сеть	Значимые изменения в динамике по регионам
Описание товара на сайте	21 ↑ +2%	Москва; Регионы
Поиск товара на сайте	19	
Доставка товара	19 ↓ -1%	Регионы
Наличие товаров	17	
Ассортимент	15 ↑ +3%	Москва; Санкт-Петербург; Регионы
Полнота полученного заказа	14 ↓ -2%	Москва; Санкт-Петербург; Регионы
Качество товара	14 ↑ +1%	Москва
Цена на доставку	13 ↑ +1%	Москва
Возможность связаться с поддержкой	12 ↓ -2%	Москва; Регионы
Работоспособность сайта	12	

Данные доступны на портале:  
[https://lm.db.kantartns.ru/page/ib\\_kpimyindex](https://lm.db.kantartns.ru/page/ib_kpimyindex)



Статистически значимо выше / ниже по сравнению с предыдущим периодом (с вероятностью 95%)



# Клиенты жалуются на сложность выбора товаров по фото и нехватку информации в карточке товара; неудобство поиска на сайте и некорректную выдачу поиска; несвоевременную доставку

## Описание товара на сайте:

«Прошу добавить в описание габариты некоторых товаров (емкости - д:ш:в, радиус..)»

«В каталоге, выбранный товар значился бежевым, при получении оказался розовым. И это не только мое мнение, все вокруг, кого спрашивала, единогласно сказали, что розовый. Значит проблема не в том, как я вижу, а проблема с тем, кто выкладывает товары на сайт.

## Доставка:

«Доставка не была своевременной, даже не поставили в известность, что не будет доставки в запланированный день, не возможно связаться с сотрудниками, хамское отношение менеджеров по телефону непосредственно работающих в магазине!!!»

## Поиск товара на сайте:

«Добавьте фильтры по разным характеристикам товаров, чтобы удобнее было искать. Например, штанги карнизов по длине, по цвету. Кафельные плитки чтобы можно было открыть всю серию сразу, а не искать в разных категориях.)!»

«В поисковике вбил СКОБА строительная. Выдаёт всякие ручки дверные и многое другое такого плана, но не скобы строительные 8 мм 250на 70

«Две из трех доставок с косяками - нет никакой связи со службой, чтобы уточнить время (временной диапазон - целый день с 8 до 23 часов я должен дома сидеть?). Либо звонят, что приедут в течение часа, а сами приезжают через три. Ну как так?»

# Клиенты онлайн магазинов Москвы и МО испытывают больше трудностей с процессом доставки, полнотой заказа и поддержкой, чем клиенты региональных магазинов

Что можно улучшить? ТОП-10, %

	Другие регионы База: 5 458	Москва и МО База: 4 757	Санкт-Петербург База: 1 493
Описание товара на сайте	21	20	23
Поиск товара на сайте	18	20	20
Наличие товаров	17	17	18
Ассортимент	17	13	15
Доставка товара	15	24	15
Цена на доставку	13	14	11
Качество товара	13	14	15
Полнота полученного заказа	12	16	13
Работоспособность сайта	11	11	14
Возможность связаться с поддержкой	11	14	10

■ ■ - статистически значимо **выше/ниже**, по сравнению с региональными магазинами (с вероятностью 95%)

5  
УСЛОВИЯ  
ПРЕМИРОВАНИЯ ЗА  
ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ  
с 3кв 2021г.

# УСЛОВИЯ ПРЕМИРОВАНИЯ МАГАЗИНОВ с

3 кв. 2021г.

Мы уделяем большое внимание повышению точности данных опроса лояльности.

Необходимая база опроса для значимой оценки NPS –  
300 опрошенных покупателей в магазине в квартал



ПОДДЕРЖКА



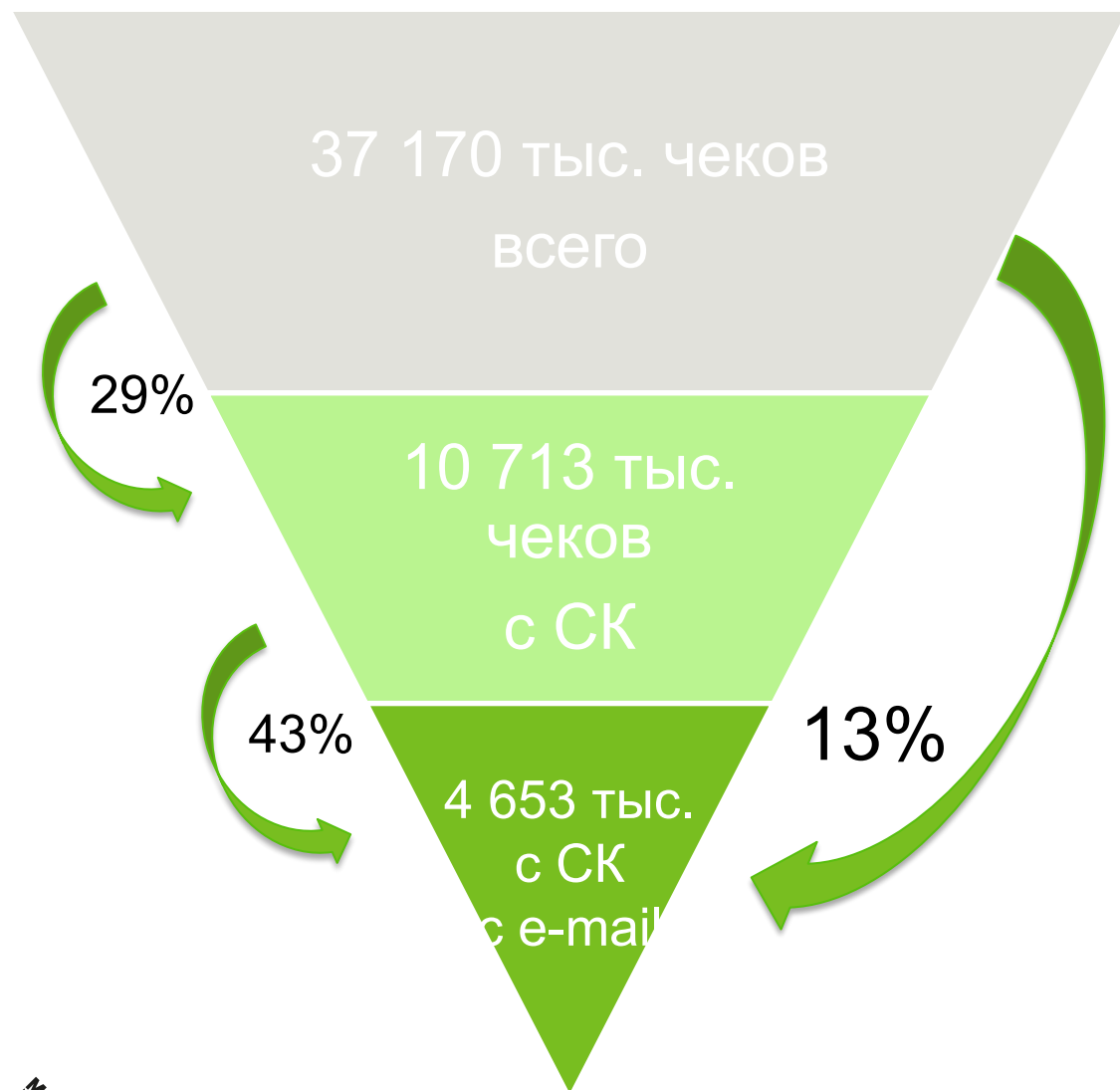
МАГАЗИНЫ

## Точки роста для увеличения баз опроса:

- 1) **Технические усовершенствования онлайн-рассылки** покупателям магазинов: к концу 2 кв. 2021г. планируем отправлять приглашение большинству покупателей с СК с e-mail (с учетом карантина коммуникации: не чаще 1 раза в месяц)
- 2) Увеличение числа идентифицированных покупок клиентов с **СК с корректными e-mail адресами**
- 3) **Применение СК при покупке** и информирование покупателей, что они могут оставить свой отзыв и поставить оценку магазину, приняв участие в онлайн опросе, приглашение со ссылкой придет на электронную почту

# Точка роста: идентифицированные покупки с указанием e-mail

13% идентифицированных покупок с указанием e-mail в Q1'2021\*



Доля чеков с СК с e-mail Q1'2021  
по физическим магазинам\*

	Вся сеть ЛМ	Регионы	Москва и МО	Санкт- Петербург
MIN	3%	3%	10%	8%
MAX	21%	20%	21%	17%

\* Без магазинов малых форматов в Москве. Доля чеков с СК с e-mail Q1'2021 в магазинах малых форматов 3-5%

# Доля идентифицированных покупок с указанием e-mail

## Доля чеков с СК с e-mail Q1'2021\*

16-21%

17  
магазинов

35\_Зеленоград  
79\_Петрозаводск  
114\_Домодедово

5\_Химки  
32\_Новая Рига  
86\_Троицк

70\_Волжский  
28\_Ногинск  
118\_Наро-Фоминск

68\_Иркутск  
181\_Смоленск  
34\_Самара 3

22\_Климовск  
33\_Уфа 2  
82\_Красноярск 3

136\_Санкт-Петербург  
Петергофское  
137\_Санкт-Петербург Таллинское

11-15%

64  
магазина

78\_Калининград  
14\_Ростов 2  
126\_Клин  
36\_Барнаул 1  
51\_Киевское шоссе  
46\_Казань 2  
27\_Казань 1  
143\_Варшавское шоссе  
92\_Краснодар 3  
153\_Жуковский  
24\_Волгоград

57\_Саратов  
25\_Екатеринбург  
40\_Шолохово  
65\_Пушкино  
56\_Юдино  
43\_Каширское  
122\_Истра  
74\_Оренбург  
67\_Новосибирск 3  
55\_Кемерово  
89\_Барнаул 2

94\_Ростов 3  
2\_Мытищи  
7\_Ростов 1  
3\_Красногорск  
49\_Люберцы  
12\_Новосибирск 1  
110\_Тюмень 2  
17\_Уфа 1  
75\_Владивосток  
115\_Ижевск  
88\_Омск 3

20\_Лефортово  
147\_Мега-Адыгея  
119\_Нижний Новгород  
117\_Зил  
38\_Челябинск  
39\_Набережные Челны  
53\_Екатеринбург 2  
13\_Самара 2  
9\_Самара 1  
142\_Калуга  
128\_Кемерово 2

48\_Пенза  
26\_Рязанский  
111\_Воронеж 2  
77\_Киров  
23\_Красноярск 1  
37\_Красноярск 2  
16\_Омск 1  
6\_Сокольники  
165\_Новороссийск  
80\_Тольятти  
52\_Ярославль 2

30\_Новосибирск 2  
69\_Ставрополь  
141\_Санкт-Петербург Руставели  
140\_Санкт-Петербург Выборгское  
41\_Санкт-Петербург 3  
135\_Санкт-Петербург Московское  
138\_Санкт-Петербург Уральская  
134\_Санкт-Петербург Парашютная  
42\_Санкт-Петербург 4

7-10%

23  
магазина

93\_Иваново  
19\_Рязань  
71\_Ульяновск  
83\_Архангельск

93\_Иваново  
19\_Рязань  
71\_Ульяновск  
83\_Архангельск

156\_Псков  
44\_Новокузнецк  
8\_Краснодар 1  
91\_Череповец

109\_Пермь  
58\_Ярославль 1  
47\_Тула  
31\_Тюмень

127\_Саранск  
90\_Белгород  
87\_Сургут  
18\_Тверь

11\_Санкт-Петербург 2  
10\_Санкт-Петербург 1  
73\_Курск

3-5%

3 магазина

81\_Хабаровск

123\_Хабаровск 2

150\_Владикавказ





# УСЛОВИЯ ПРЕМИРОВАНИЯ МАГАЗИНОВ с

3 кв. 2021г

ТОП-24 по  
рейтингу  
значения NPS

- Премируются 24 лучших магазина по величине NPS текущего квартала.
- Если база опроса магазина, вошедшего в ТОП-24, менее 300 - рейтинг пересматривается с учетом расширенного периода 2-х кварталов.
- Если магазин сохраняет позицию в ТОП-24 - он участвует в премировании без повышения рейтинга текущего квартала.

ТОП-24 по  
рейтингу  
прогресса  
NPS

- Премируются 24 лучших магазина по значимому квартальному приросту NPS (более 3пп)

**Спасибо за внимание!**



**ПРЕМИЯ ЗА  
ПРОГРЕСС.  
РЕЗУЛЬТАТ.**

**LEROY MERLIN**

# ПРЕМИЯ ЗА ПРОГРЕСС ЗА 1 КВАРТАЛ 2021



магазины	Премия за Прогресс ТО магазина с учетом Есот и МР	Премия за Прогресс ТО кластера	Премия за Прогресс оборота	Премия за Прогресс Эффективности	Бонус за достижение высокой эффективности	Премия за Эффективность	итого премия	премия за уровень NPS	премия за прогресс динамики NPS	итого премия NPS
Алматы Ташкентский тракт	19.73%	0.00%	19.73%	35.39%	0.00%	35.39%	25.00%	14 500	9 500	24 000
Ростовна Дону 2	9.51%	7.09%	16.60%	22.63%	0.00%	22.63%	25.00%	8 500	14 500	23 000
Ростовна Дону 1	5.66%	7.09%	12.75%	15.60%	0.38%	15.98%	25.00%	9 500	13 500	23 000
Ижевск	11.11%	0.00%	11.11%	14.25%	0.00%	14.25%	25.00%	10 000	3 000	13 000
С Пб Петергофское	10.02%	5.69%	15.71%	11.84%	0.00%	11.84%	25.00%	0	8 000	8 000
Новосибирск	6.63%	7.12%	13.75%	11.67%	2.03%	13.70%	25.00%	0	4 000	4 000
Краснодар 3	10.43%	7.00%	17.43%	14.86%	0.00%	14.86%	25.00%	0	3 000	3 000
Красноярск	7.90%	8.57%	16.47%	8.76%	0.66%	9.42%	25.00%	0	3 000	3 000
Новосибирск 3 Родники	13.38%	7.12%	20.50%	9.40%	0.00%	9.40%	25.00%	0	3 000	3 000
Пермь Космонавтов	11.66%	0.00%	11.66%	15.68%	0.00%	15.68%	25.00%	0	3 000	3 000
Тюмень	6.39%	7.73%	14.12%	9.30%	2.06%	11.36%	25.00%	0	3 000	3 000
Уфа 2	7.30%	5.93%	13.23%	15.30%	0.23%	15.53%	25.00%	0	3 000	3 000
Москва Онлайн	7.50%	0.00%	7.50%	19.25%	0.00%	19.25%	25.00%	3 000	0	3 000
С Пб online Парнас	7.50%	0.00%	7.50%	19.25%	0.00%	19.25%	25.00%	0	0	0
Екатеринбург	9.85%	9.17%	19.02%	16.14%	1.62%	17.76%	25.00%	0	0	0
Краснодар Адыгея	6.81%	7.00%	13.81%	15.96%	0.00%	15.96%	25.00%	0	0	0
Красноярск 3	10.94%	8.57%	19.51%	8.46%	0.00%	8.46%	25.00%	0	0	0
Сургут	7.50%	0.00%	7.50%	19.25%	0.00%	19.25%	25.00%	0	0	15 000
Тюмень Тобольский тракт	10.34%	7.73%	18.06%	10.29%	0.00%	10.29%	25.00%	0	0	0
Наро-Фоминск	7.50%	0.00%	7.50%	19.25%	0.00%	19.25%	25.00%	0	0	15 000
Малый формат Гагаринский	5.13%	0.00%	5.13%	19.78%	0.00%	19.78%	24.92%	0	14 000	14 000
Екатеринбург Металлургов	8.03%	9.17%	17.21%	7.63%	0.00%	7.63%	24.83%	0	0	0
Жуковский	9.88%	5.77%	15.65%	9.00%	0.00%	9.00%	24.65%	0	4 500	4 500
Красноярск 2	7.71%	8.57%	16.28%	8.30%	0.00%	8.30%	24.58%	0	0	0
Барнаул	5.59%	6.27%	11.85%	10.92%	0.95%	11.87%	23.72%	4 500	0	4 500
Кемерово завод	10.24%	7.18%	17.42%	6.14%	0.00%	6.14%	23.56%	5 500	0	5 500
Омск Амурская	10.04%	6.92%	16.96%	5.46%	0.00%	5.46%	22.42%	7 000	0	7 000
Ставрополь	8.04%	0.00%	8.04%	11.79%	2.58%	14.37%	22.41%	0	0	0
Владивосток	11.89%	0.00%	11.89%	10.29%	0.00%	10.29%	22.18%	0	3 000	3 000
Малый формат Колумбус	5.26%	0.00%	5.26%	16.40%	0.00%	16.40%	21.66%	0	14 000	14 000
Барнаул Правобережный	7.34%	6.27%	13.61%	8.04%	0.00%	8.04%	21.65%	8 000	9 000	17 000
Санкт-Петербург 4 (Партизана Германа)	4.98%	5.69%	10.67%	10.95%	0.00%	10.95%	21.62%	0	0	0
Воронеж М4	8.26%	5.66%	13.91%	7.68%	0.00%	7.68%	21.59%	12 500	7 500	20 000
Курск	7.52%	0.00%	7.52%	11.52%	2.33%	13.84%	21.37%	0	0	0
Челябинск	8.82%	0.00%	8.82%	10.32%	1.88%	12.20%	21.03%	0	3 000	3 000
Краснодар 1	5.11%	7.00%	12.11%	8.83%	0.00%	8.83%	20.94%	0	3 000	3 000

# ПРЕМИЯ ЗА ПРОГРЕСС ЗА 1 КВАРТАЛ 2021



магазины	Премия за Прогресс Ю магазина с учетом E-com и MR	Премия за Прогресс Ю кластера	Премия за Прогресс оборота	Премия за Прогресс Э ф ф эффективности	Бонус за достижение высокой эф ф эффективности	Премия за Э ф ф эффективность	итого премия	премия за уровень NPS	премия за прогресс динамики NPS	итого премия NPS
С Пб Московское	5.95%	5.69%	11.63%	9.20%	0.00%	9.20%	20.83%	0	8 500	8 500
Архангельск	7.52%	0.00%	7.52%	10.57%	2.74%	13.30%	20.82%	0	0	0
О мск	5.61%	6.92%	12.53%	8.15%	0.00%	8.15%	20.68%	0	0	0
Москва ЗИЛ	8.47%	0.00%	8.47%	11.72%	0.00%	11.72%	20.19%	0	3 500	3 500
Люберцы	5.23%	5.77%	11.00%	9.14%	0.00%	9.14%	20.14%	0	3 000	3 000
Нижний Новгород	0.07%	0.00%	0.07%	11.02%	0.00%	11.02%	20.00%	11 000	5 000	16 000
Казань 2	6.87%	0.00%	6.87%	13.22%	0.00%	13.22%	20.08%	5 000	12 500	17 500
Тольяти	7.31%	0.00%	7.31%	11.62%	0.00%	11.62%	19.92%	6 000	0	6 000
Ростов 3 Доватора	6.66%	7.09%	13.74%	6.07%	0.00%	6.07%	19.82%	0	3 000	3 000
Санкт-Петербург 1 (Коллонтай)	4.53%	5.69%	10.22%	7.29%	1.54%	8.82%	19.04%	0	3 000	3 000
Саратов	6.30%	0.00%	6.30%	12.35%	0.00%	12.35%	18.65%	11 500	3 000	14 500
Новосибирск 2	5.35%	7.12%	12.47%	3.98%	1.91%	5.89%	18.35%	0	0	0
Уф а	4.69%	5.93%	10.62%	7.37%	0.26%	7.63%	18.25%	0	12 000	12 000
С Пб Таллинское	5.05%	5.69%	10.74%	7.30%	0.00%	7.30%	18.03%	0	11 500	11 500
Кемерово	4.99%	7.18%	12.16%	5.50%	0.00%	5.50%	17.67%	9 000	10 500	19 500
С Пб Выборгское	7.73%	0.00%	7.73%	9.59%	0.00%	9.59%	17.31%	0	3 000	3 000
Оренбург	5.90%	0.00%	5.90%	11.30%	0.00%	11.30%	17.19%	0	0	0
Воронеж	3.92%	5.66%	9.57%	5.23%	2.04%	7.27%	16.84%	0	6 000	6 000
Калининград	10.01%	0.00%	10.01%	6.81%	0.00%	6.81%	16.82%	4 000	3 000	7 000
Косино	3.78%	5.77%	9.55%	7.26%	0.00%	7.26%	16.81%	0	0	0
Хабаровск Север	0.00%	16.69%	16.69%	0.00%	0.00%	0.00%	16.69%	0	0	0
Казань	4.05%	0.00%	4.05%	12.52%	0.00%	12.52%	16.57%	0	3 000	3 000
Калуга	7.90%	0.00%	7.90%	8.61%	0.00%	8.61%	16.52%	0	0	0
С Пб Руставели	6.52%	0.00%	6.52%	9.64%	0.00%	9.64%	16.16%	0	3 000	3 000
Владикавказ	6.72%	0.00%	6.72%	9.42%	0.00%	9.42%	16.15%	0	3 000	3 000
С Пб Парашютная	7.85%	0.00%	7.85%	8.10%	0.00%	8.10%	15.95%	0	0	0
Новокузнецк	5.22%	0.00%	5.22%	9.29%	1.30%	10.59%	15.81%	0	3 000	3 000
Киров	6.31%	0.00%	6.31%	9.48%	0.00%	9.48%	15.79%	0	0	0
Саранск	8.70%	0.00%	8.70%	6.97%	0.00%	6.97%	15.67%	7 500	3 000	10 500
Пушкино	7.14%	0.00%	7.14%	7.94%	0.00%	7.94%	15.08%	0	0	0
Пенза	8.14%	0.00%	8.14%	6.68%	0.00%	6.68%	14.83%	0	0	0
Новороссийск	7.05%	0.00%	7.05%	7.04%	0.00%	7.04%	14.08%	0	3 000	3 000
Самара 1	3.50%	0.00%	3.50%	8.13%	2.27%	10.40%	13.90%	12 000	11 000	23 000
Самара 2	7.10%	0.00%	7.10%	6.68%	0.00%	6.68%	13.77%	15 000	3 000	18 000
Иркутск	6.14%	0.00%	6.14%	4.77%	2.87%	7.64%	13.77%	0	0	0
Ногинск	5.35%	0.00%	5.35%	8.32%	0.00%	8.32%	13.67%	0	0	0
С окольники	4.12%	0.00%	4.12%	8.07%	1.26%	9.33%	13.44%	0	0	0

# ПРЕМИЯ ЗА ПРОГРЕСС ЗА 1



магазины	Премия за Прогресс	Премия за Прогресс	Премия за Прогресс	Премия за Прогресс	Бонус за достижение	Премия за Прогресс	итого премия	премия за	премия за прогресс	итого
Магазин на территории Боткин Р. Паркера	Эфф. Эффективности	Эфф. Эффективности	Эфф. Эффективности	Эфф. Эффективности	высокой эфф. эффективности	Эфф. Эффективность		уровень NPS	динамики NPS	премия NPS
Волгоград	5.01%	0.00%	5.01%	7.24%	0.88%	8.12%	13.13%	0	0	0
Троицк	7.06%	0.00%	7.06%	5.86%	0.00%	5.86%	12.91%	0	3 000	3 000
Рязанский проспект	5.21%	0.00%	5.21%	7.63%	0.00%	7.63%	12.85%	0	0	0
Красногорск	4.58%	0.00%	4.58%	8.10%	0.00%	8.10%	12.68%	0	3 000	3 000
Набережные Челны	5.00%	0.00%	5.00%	7.60%	0.00%	7.60%	12.60%	0	3 000	3 000
Тула	4.90%	0.00%	4.90%	5.93%	1.68%	7.61%	12.50%	0	5 500	5 500
Санкт-Петербург 3 (Бугры)	3.69%	0.00%	3.69%	8.69%	0.00%	8.69%	12.38%	0	0	0
Иваново Дерябиха	7.70%	0.00%	7.70%	4.37%	0.00%	4.37%	12.07%	13 000	3 000	16 000
Череповец	5.18%	0.00%	5.18%	6.04%	0.00%	6.04%	11.21%	0	13 000	13 000
Новая Рига	3.11%	0.00%	3.11%	4.77%	3.18%	7.95%	11.06%	0	0	0
Тверь	4.19%	0.00%	4.19%	4.61%	2.06%	6.67%	10.86%	0	3 000	3 000
Вегас	3.83%	0.00%	3.83%	7.02%	0.00%	7.02%	10.85%	0	0	0
Зеленоград	1.35%	5.66%	7.01%	2.83%	0.00%	2.83%	9.84%	0	3 000	3 000
Петрозаводск	3.36%	0.00%	3.36%	6.21%	0.11%	6.32%	9.69%	0	0	0
Волгоград Волжский	4.07%	0.00%	4.07%	5.59%	0.00%	5.59%	9.66%	14 000	3 000	17 000
Ульяновск	4.13%	0.00%	4.13%	4.89%	0.00%	4.89%	9.02%	13 500	3 000	16 500
Санкт-Петербург 2 (Испытателей)	2.28%	0.00%	2.28%	5.06%	1.61%	6.67%	8.94%	0	0	0
Истра	6.81%	0.00%	6.81%	2.11%	0.00%	2.11%	8.92%	0	0	0
Кострома	4.53%	0.00%	4.53%	4.33%	0.00%	4.33%	8.86%	10 500	3 000	13 500
Хабаровск Юг	0.00%	16.69%	16.69%	-8.70%	2.96%	-8.70%	7.99%	0	3 000	3 000
Варшавское шоссе	3.17%	0.00%	3.17%	4.70%	0.00%	4.70%	7.87%	0	0	0
Рязань	3.38%	0.00%	3.38%	3.33%	0.76%	4.09%	7.48%	0	0	0
Киевское шоссе Карташово	2.35%	0.00%	2.35%	2.89%	1.97%	4.86%	7.22%	0	3 000	3 000
Химки	0.00%	5.66%	5.66%	1.41%	0.00%	1.41%	7.06%	0	3 500	3 500
Самара 3	3.54%	0.00%	3.54%	2.81%	0.00%	2.81%	6.35%	3 500	3 000	6 500
Лепортово	1.94%	0.00%	1.94%	4.38%	0.00%	4.38%	6.32%	0	0	0
Юдино	2.90%	0.00%	2.90%	3.31%	0.00%	3.31%	6.21%	0	0	0
Алтуфьево	2.30%	0.00%	2.30%	3.45%	0.44%	3.89%	6.19%	0	3 000	3 000
Шолохово	3.49%	0.00%	3.49%	2.68%	0.00%	2.68%	6.17%	0	10 000	10 000
Домодедово	3.63%	0.00%	3.63%	2.08%	0.00%	2.08%	5.71%	0	3 000	3 000
Клин	0.00%	5.66%	5.66%	0.00%	0.00%	0.00%	5.66%	0	0	0
Климовск	1.91%	0.00%	1.91%	3.35%	0.00%	3.35%	5.26%	0	0	0
Мытищи	1.35%	0.00%	1.35%	3.51%	0.00%	3.51%	4.87%	0	6 500	6 500
Белгород	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.39%	3 000	0	3 000
Ярославль Глобус	3.03%	0.00%	3.03%	-0.35%	0.00%	-0.35%	2.68%	3 250	7 500	10 750
СПб Уральская	0.00%	0.00%	0.00%	2.01%	0.00%	2.01%	2.01%	0	0	0
Ярославль Вернисаж	1.38%	0.00%	1.38%	-0.57%	0.05%	-0.57%	0.82%	0	1 500	1 500
Малый формат Теплый Стан	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	14 000	14 000
Смоленск Кутузова	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3 000	0	3 000
Псков	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0	0
<b>итого магазины</b>	<b>7.50%</b>	<b>0.00%</b>	<b>7.50%</b>	<b>19.25%</b>	<b>0.00%</b>	<b>19.25%</b>	<b>25.00%</b>			<b>15 000</b>





# Казань2

Премия за прогресс ТО **6,87%**

Премия за прогресс кластера **0%**

Премия за прогресс эффективности **13,22%**

Итого: **20,08%**

Премия за NPS **5000 руб.**

Премия за прогресс динамики NPS **12500 руб.**

**ПРЕМИЮ ЗА  
ПЕРВЫМ КВАРТАЛЕ  
2021 ПОЛУЧАЮТ:**

**36 170  
человек**

**97,87%**

**Сотрудников ЛМ\***

\*имеющих право на получение





 ПАСИБО 

ЗА ВНИМАНИЕ

LEROY MERLIN