

КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РИТЕЙЛ-АУДИТА ДЛЯ ФРАНЧАЙЗИНГОВОЙ СЕТИ



КЛИЕНТ:

FMCG – компания



География

РОССИЯ

ЦЕЛИ ПРОЕКТА:

Исследовать соответствие франшизной точки заявленным стандартам и выявить эффективные стратегии для ее оптимизации.



ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА:

Клиенту требовалась системная оценка состояния торговых точек на основе единого стандарта.

Для этого был инициирован проект аудита с использованием чек-листа из **164 вопросов**, охватывающего ключевые аспекты работы точек продаж:

- общая привлекательность и презентация магазина;
- организация пространства, удобство и доступность для клиентов;
- эффективность рекламных акций и их восприятие клиентами;
- способность удовлетворить потребности клиентов через разнообразие товаров;
- выделение уникальных торговых предложений, которые подчеркивают преимущества магазина;
- качество обслуживания и его влияние на клиентский опыт;
- обеспечение соблюдения установленных требований и норм;
- сбор информации о взаимодействии с ключевыми партнерами и поставщиками.

Задача заключалась в сборе всех данных в рамках одного визита и формировании объективной оценки по каждой точке.

РЕАЛИЗОВАННЫЕ МЕХАНИКИ:

01

Автоматизированный анализ данных

Внедрили **умную автоматическую сортировку данных**, которая формирует ключевые рекомендации для ТТ на основе заполненных анкет и оценок по каждому параметру.

02

Рассылка рекомендаций

Настроили системную рассылку рекомендаций с интервалом **каждые 3 дня**, обеспечив своевременное обновление информации. Дополнительно была организована работа **отделов контроля качества**, отвечающих за верификацию фото-, аудио- и видеоматериалов.

03

Апелляция и взаимодействие с клиентом

Запустили процесс апелляции с точкой после рассылки рекомендаций с прямым вовлечением клиента.

04

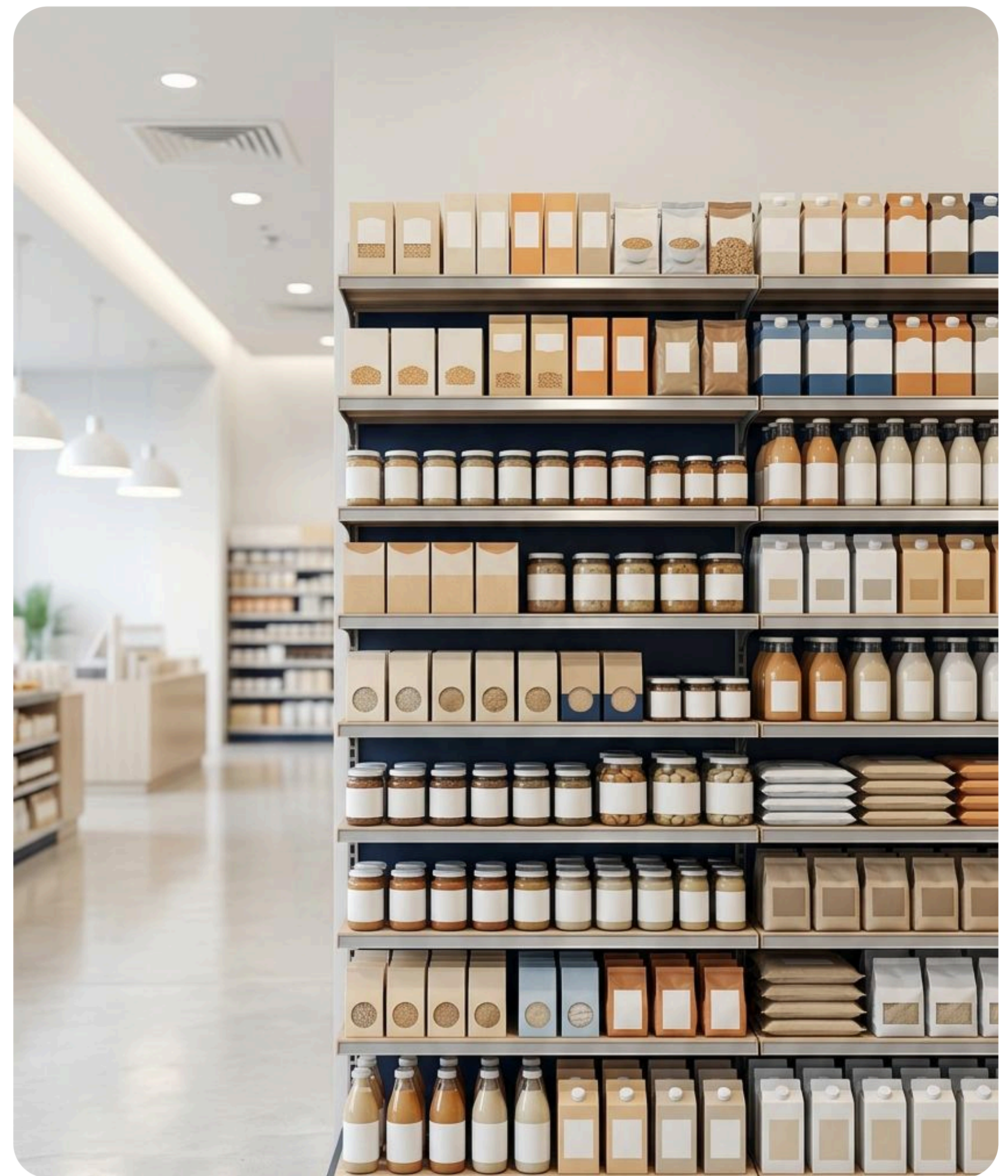
Мобильность и Адаптивность онлайн-анкеты

Реализовали онлайн-анкету, которая позволяет отслеживать ключевые показатели в реальном времени и оперативно дополнять чек-лист новыми вопросами в процессе аудита.

05

Аналитика и структура отчетов на проекте

- Промежуточные отчеты
- Итоговые отчеты за квартал
- Итоговые отчеты за полугодие
- Итоговые отчеты за финальный год



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА:

- Обеспечили возможность оперативного добавления вопросов в анкету для гибкой адаптации под каждую торговую точку
- Организовали онлайн-коммуникацию для быстрого устранения расхождений и формирования единого понимания стандартов на всех уровнях проекта
- Внедрили трехуровневую систему проверки данных, устраняющую «слепые зоны» различных методов контроля
- Выстроили системную коммуникацию координатора проекта с персоналом ТТ и наладили эффективную систему оповещений