

## БИЗНЕС ПРОЦЕССЫ РОЗНИЧНОГО МАГАЗИНА

Для руководителей в розничном бизнесе, операционных директоров и директоров по продаже, территориальных кустовых руководителей, директоров коммерческих подразделений, собственников малого бизнеса, работающих над эффективностью бизнеса.

1. **Технология** – определенная последовательность действий, приводящая к нужному результату.
  - Критерии технологичной работы, тест - самооценка
  - Определение бизнес – процесса, типы процессов, иерархия процессов
  - Система сбалансированных показателей, как стратегический подход и место бизнес процессов в ней
2. **Организационная структура** розничной компании.
  - Типы организационных структур, примеры
  - Матрица ответственности – аудит адекватности структуры компании и выстроенных бизнес – процессов

**Практическое задание:** построение оргструктуры, аудит по матрице ответственности в компаниях участников.

3. **Как настроить** работу бизнес-процессов в магазине.
  - При каких условиях важно перейти от ручного управления к технологиям, теория жизненного цикла компании
  - Карта процессов розничной компании и автономного магазина
  - Последовательность работы в бизнес-процессе
  - Варианты описания: схема алгоритма, таблица, текст

**Практическое задание:** построение карты процессов и алгоритма по условиям кейса.

4. **Основной процесс – товародвижение**, примеры из практики.
  - заказ товара;
  - прием и возврат товара;
  - установление и изменение розничных цен;
  - мониторинг цен конкурентов;
  - предпродажная подготовка;
  - реализация товара;
  - и другие

**Практическое задание:** описание процессов по условиям кейса и по выбору участников семинара, поиск оптимального распределения потока работ, закрепление ответственности, исполнителей, характеристики процесса (время, стоимость работ)

5. Рекомендации по **созданию регламентов и инструкций**.

**Практическое задание:** создание памятки по разработке инструкций и регламентов.

6. **Сложности внедрений** процессного управления в розничной компании

- Культура компании и предыдущий опыт
- Классические возражения и их профилактика

**Практическое задание:** решение кейса.

7. **Автоматизация** бизнес – процессов.

- Выбор программного обеспечения для розничной торговли
- Правила заведения данных в систему
- Настройка контрольных точек по бизнес- процессам

8. **KPI для контроля результатов** работы в бизнес процессах и материальная мотивация сотрудников компании, за них отвечающих.

- Правила подбора KPI, определение конкретных показателей
- Библиотека KPI по блокам: финансовые, маркетинговые, процессные показатели и показатели управления сотрудниками компании
- Оценка KPI для материальной мотивации сотрудников
- Примеры расчета мотивационных программ
- Настройка отчетности по работе БП

**Практическое задание:** подбор KPI для бизнес процесса по выбору участников, разработка мотивационного пакета для коммерческого руководителя, директора по продажам и директора магазина.

По итогам обучения участники смогут

- Определять качество настроенных рабочих процедур в соответствии с критериями технологичности
- Выделять бизнес-процессы в иерархии работ
- Описывать их в простой нотации: в схематичном, текстовом и табличном формате.
- Создавать грамотные регламенты и инструкции.
- Определять матрицу ответственности для работ в своей компании.
- Предлагать рабочие варианты организационной структуры подразделений.
- Рассчитывать оценочную стоимость бизнес процесса и искать варианты оптимизации.
- Подбирать KPI для оценки результатов выхода из бизнес-процесса.
- Обоснованно предлагать KPI для мотивационных пакетов сотрудников компании.