

MERMA WEEK

РУКОВОДСТВО ДЛЯ
МЕНЕДЖЕРОВ

с 15.03.2011 по 19.03.2011

Задание 1.1.: что значит “MERMA”?

Что значит MERMA: *merma* - это коэффициент потерь магазина, который считается по формуле

$$\mathbf{merma = ПОТЕРИ (руб) \div ПРОДАЖИ (руб) \times 100\%}$$

где ПОТЕРИ – это разница между теоретическим и реальным стоком

Показатель *merma* считается за период с начала сезона до дня инвентаризации

Контроль показателя MERMA - одна из основных задач, которые должен выполнять менеджер Massimo Dutti. Показатель MERMA один из основных **индикаторов того, что в магазине ведется контроль всех процессов** и менеджер организует работу в соответствии с требованиями компании. Для достижения низкого уровня показателя MERMA важно объяснить персоналу магазина цель контроля сохранности товара.

Для того, чтобы помочь вам достигнуть наименьших показателей MERMA, мы разработали MERMA WEEK. В течение 5 дней вы должны работать с вашей командой и выполнять упражнения, направленные на повышение безопасности товара и контроля его перемещения.

MERMA WEEK- это набор **обучающих упражнений**, которые мы предлагаем вам проводить с персоналом вашего магазина каждый день, в течение рабочей недели.

Отнеситесь с интересом к данному проекту, и это поможет Вам достигнуть наилучших показателей MERMA по итогам года.

План работы на неделю

Используйте данный план для организации собраний в течение недели





УПРАЖНЕНИЕ

понедельни
к

Мерма: что
это? Какие
типы
существуют?

- 1- **Задайте вопрос: что значит MERMA.** Закончите это упражнение, дав верное определение (**Задание 1.1**)
- 2- **Задайте вопрос: почему так важно контролировать показатель MERMA.** Запишите все полученные ответы и поместите на инфо-диск. (**Задание 1.2.**)
- 3- **Задайте вопрос: какие 3 вида показателя MERMA существуют?** И только после всех полученных вариантов, дайте правильный ответ (**Задание 1.3.**)

понедельни

к

Задание 1.2.: почему важно контролировать показатель MERMA?

- Это индикатор работы магазина: показатель контроля над осуществлением рабочих процессов
- контроль показателя MERMA говорит о качественной работе при организации персонала, т.к. это командная работа
- контроль показателя MERMA говорит о высоком уровне обслуживания покупателей
- финансовые потери при высоком показателе MERMA для компании очень велики, каждый сотрудник должен знать об этих значениях.

понедельник

РИСУНОК 1.3: 3 типа показателя MERMA



MERMA

административная:

Зависит от потерь, связанных с получением поставок, перемещением между магазинами и складом и проведением инвентаризации.



MERMA внешняя:

Потери товара или денег, связанные с внешним воровством



MERMA внутренняя:

Потери товара или денег, связанные с воровством сотрудников



УПРАЖНЕНИЕ

вторник

Основные
причины
возникновения
MERMA

- 1- Проанализируйте все факторы, которые могут повлечь административный, внутренний и внешний типы MERMA. Задайте вопрос: назовите 10 причин, по которым показатель MERMA может быть увеличен. (Задание 2.1.; 2.2; 2.3.)
- 2- Напомните о том, что мы имеем 3 вида MERMA и все они очень важны для контроля (а не только внешняя MERMA!!!!).

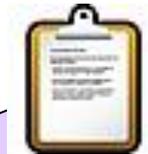
вторник

Задание 2.1: Факторы, влияющие на показатель административная MERMA

Ошибки при пересчете при поставке. Сотрудник, подтверждающий поставку должен:
 а) отсканировать весь полученный товар б) подтвердить альбаран в) отправить информацию в отдел стокконтроль

ТРАНСФЕРЫ:

- а) Соответствие полученного товара документам
- б) Подтверждение расхождений в документах
- в) Подтверждение документов



MERMA
 административна
 Я

Работа на кассе:

- а) Сканировать все вещи ;
- б) При вводе «вручную» вводить полностью весь код с размером и цветом
- в) Контролировать соответствие количеству товара в чеке и в пакете

Использование и работа с коммерческими отчетами

Проведение инвентаризации:

- а) Правильная организация склада
- б) Пересчет на складе
- в) Пересчет в торговом зале
- г) Контроль и организация персонала при пересчете
- д) Соблюдение всех правил проведения инвентаризации

Вторник

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ MERMA

Задание 2.2.: Факторы влияющие на внутреннюю MERMA



вторник

Задание 2.3: Факторы, влияющие на внешнюю MERMA

Контроль зоны: расстановка активности в расписании

Контроль примерочных: номерки, пересчет количества вещей

Использование и контроль системы безопасности: рамки, алармы, алармасъемники, запасные выходы

**MERMA
внешняя**



Внешние подрядчики:
мы должны контролировать работу уборщиков, ремонтных рабочих и др. посторонних лиц в магазине

Хороший уровень обслуживания покупателей:
наилучший путь, чтобы избежать MERMA



УПРАЖНЕНИЕ

среда

Check – list”
MERMA. Особо
часто
встречающиеся
схемы
мошенничества

1- Ознакомьте сотрудников с “**Check-list” Merma (Задание 2.1.)**, в нем представлен список зон, которые должны быть под контролем и ряд действий, которые должны осуществляться для контроля MERMA

2- Разделите уровни ответственности, указанные в списке, между всеми сотрудниками вашего магазина. Это поможет привлечь их к контролю и заинтересовать в работе.

Пример: Ирина будет контролировать наличие дополнительных алармов и пересчитывать наличие электронных алармов, Александра будет отслеживать работу в примерочных и наличие номерков.

3- В завершении встречи, приведите несколько примеров, связанных с обнаружением недостачи в вашем магазине и каким образом этого можно было избежать **(Задание 2.2.)**

Задание 2.2: **схемы мошенничества**



Наиболее распространенные примеры:

- **Сумки, проклеенные фольгой**, на эти сумки не реагируют внешние рамки, поэтому мошенник может покинуть магазин незамеченным
- **Примерочные**: мошенники снимают алармы с вещей и прячут их в детали фурнитуры.
- Мошенники могут покинуть магазин через запасные выходы
- Мошенники обращают особое внимание на вещи, на которые обычно не устанавливается аларм или он не установлен
- **Обращение к сотрудникам магазина с просьбой посмотреть модель на складе, тем самым оставив зал без присмотра**
- **Махинации при возврате товара** при высоком темпе работы на кассе мошенники меняют ценники и покупают/возвращают товар по некорректной цене.
- Оплата по украденным платежным картам



УПРАЖНЕНИЕ

четверг

Пути контроля
MERMA

1- Пришло время перейти к наиболее важному этапу MERMA WEEK, направленному на проверку понимания полученных знаний персоналом вашего магазина. Только в таком случае, каждый сотрудник сможет понять наилучший путь контроля MERMA и осознать, что контроль показателя MERMA – это командная работа (Задание 4.1.)

2- В конце встречи обсудите с сотрудниками « практические навыки снижения показателя MERMA» и поместите данную запись на инфо-деск в вашем магазине.

Задание 4.1.: КАК Я МОГУ УЛУЧШИТЬ ПОКАЗАТЕЛЬ MERMA

- 1) **Контроль зоны.** Я должен контролировать свою зону и предупреждать своих коллег, если покидаю ее.
- 2) **Женская примерочная:** я должен предоставлять номерок и пересчитывать количество вещей (проверяя наличие алармов)
- 3) **Мужские примерочные:** всегда должны быть под контролем и я должен провожать клиентов в кабинку, проверяя ее чистоту
- 4) **Резервация:** мах на 3 дня, всегда с указанием даты, имени клиента и именем сотрудника
- 5) **Поставка и трансфер.** Я всегда должен пересчитывать и сравнивать количество поступивших вещей, с указанным в альбаранах
- 6) **Комната персонала:** Мой шкафчик всегда должен быть закрыт на ключ
- 7) **Личные вещи:** Я должен всегда показывать свою сумку менеджеру/сотруднику СБ при выходе из магазина
- 8) **Резервация для сотрудников.** Я всегда соблюдаю правила резервации и информирую об отложенных вещах менеджера
- 9) **Покупки персонала:** Я совершаю покупки только в присутствии менеджера, в нерабочие время



УРПАЖНЕНИЕ

пятница

Контроль
зоны

1- **Задайте вопрос: что значит «контроль зон»?** Обсудите, какие зоны есть в вашем магазине и почему их необходимо контролировать. (Задание 5.1; 5.2)

2- Объясните еще раз вашей команде, что при контроле зон важен **не объем зоны, а качество ее контроля**. Для чего в часы высоких продаж вы приглашаете большее количество сотрудников? Каким образом они должны взаимодействовать друг с другом?

Задание 5.1. : контроль зоны - определение и основная цель

Зона (определение): зона магазина – это часть торговой площади, которая должна находиться под контролем одного из сотрудников. В зависимости от той зоны, которую вы контролируете у вас различные задачи. Но все они направлены на обслуживание покупателей и контроль MERMA

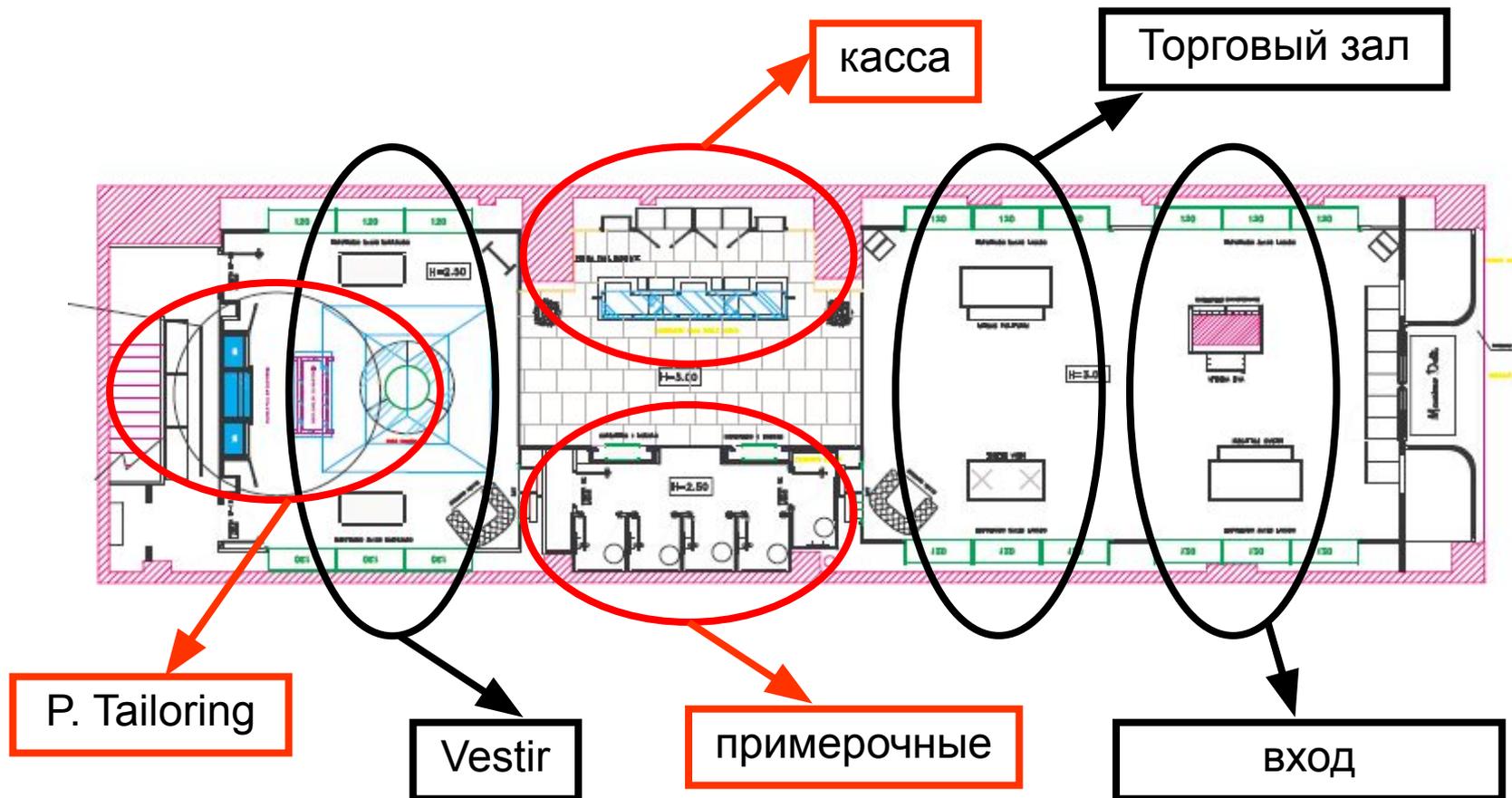
Зоны (распределение): Распределение зон может быть различным в зависимости от магазина, но есть основные: примерочные, касса, зона входа, zona vestir, Personal Tailoring

Цель котроля зоны: Быть доступным для работы с клиентами. Приветствовать их и реагировать на просьбы покупателей. Все это улучшает уровень обслуживания покупателей, и тем самым снижает уровень показателя MERMA

ПОМНИТЕ: Наиболее важно - это качество контроля зон и взаимодействие между сотрудниками, а не количество персонала работающее в отдельно выбранный период времени

На следующей странице Вы найдете пример распределения зон внутри магазина

Задание 5.2.: КАРТА МАГАЗИНА (мужской отдел)



ВНИМАНИЕ! При составлении расписания и расстановки активностей, контроль «sales per hours» поможет вам определить количество сотрудников, необходимое для контроля зон