

PULL&BEAR

MERMA

Что значит “MERMA”?

MERMA - это коэффициент потерь магазина,
который считается по формуле

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

где ПОТЕРИ - это разница между теоретическим
и реальным стоком

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

3 составляющих показателя МЕРМА

ВНЕШНЕЕ ВОРОВСТВО:

Потери товара или денег, связанные с внешним воровством



ВНУТРЕННЕЕ ВОРОВСТВО:

Потери товара или денег, связанные с воровством сотрудников



МЕРМА АДМИНИСТРАТИВНАЯ

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

ВНЕШНЕЕ ВОРОВАСТВО

ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА: РАБОТА НА ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ВОРОВСТВА

Вовлеченность команды магазина

- **Приветствуйте** покупателя улыбкой или здоровайтесь. Это даст ему понять, что в этом магазине персонал внимателен.
- **Поддерживайте визуальный контакт** с покупателями.
- **Старайтесь** не работать спиной к покупателю. Вы можете развернуться полубоком.
- Двери складов и подсобных помещений должны быть постоянно **закрыты**.

Покрытие зон

- Если ты вынужден **покинуть свою зону, предупреди** коллегу, покрывающего ближайшую к тебе зону. Сделай это **незаметно** для покупателя (**рации**, визуальный контакт).
- Если коллега в данный момент отсутствует в своей зоне, **дождись его прежде, чем покидать рабочую зону**.
- При минимальном покрытии магазина (2 сотрудника), торговый зал делится на две основные зоны - ПРИМЕРОЧНАЯ, которая никогда не покидается, и ЗОНА КАССЫ

Контроль примерочных

Примерочная - это **лучшая зона** в магазине для активных ПРОДАЖ

С другой стороны примерочная - это **одна из самых незащищенных зон** магазина, и здесь нам надо быть особенно внимательными.

Внимание это проявляется в **контроле с помощью номерков**, и **визуальном контроле**.

Контроль с помощью номерков

На входе и на выходе покупателя из примерочной, вы:

- Должны **посчитать** количество вещей (МЫ НЕ СПРАШИВАЕМ У ПОКУПАТЕЛЯ, СКОЛЬКО У НЕГО ВЕЩЕЙ)
- Проверить, чтобы вещи были **проалармированы** и карманы были пусты
- На входе вручить, а на выходе принять **номерок**, соответствующий количеству вещей
- Попросить покупателя приложить личные вещи к DOUBLE CHECKER
- В примерочную можно брать не более **6 вещей**

Визуальный контроль

- Следует указать покупателю **примерочную**, в которую он должен пройти.
- Сотрудник, покрывающий зону примерочных не только разбирает одежду, но в первую очередь максимально деликатно **контролирует действия покупателей**, зашедших в примерочную.
- Следует регулярно **проверять**, чтобы в примерочных не были оставлены одежда, алармы, этикетки или вешалки.

Номерки

- В каждом магазине мы должны иметь полный комплект номерков от 1 до 6 (5 штук на каждую цифру) .
- В случае утери номерка вы должны связаться со своим коммерческим директором.

А, главное, будьте ОЧЕНЬ вежливы, когда вы работаете в зоне примерочной: клиент не должен ощущать контроль над ним

Контроль алармов

Наличие алармов на одежде

- При приеме поставки и трансферов необходимо проверить каждую единицу на наличие аларма и проверить его фиксацию (прощелкнуть).
 - При выносе одежды в магазин, мы обязательно проверяем ее на наличие алармов.
 - При выносе в зал одежды, возвращенной покупателем, мы ставим аларм, снятый при продаже.
 - Три раза в день (утро, середина дня-время пересменки, после закрытия), мы проверяем одежду и карманы на наличие алармов и снятых алармов.
 - На одежду, стоимостью 2999 рублей и выше, мы устанавливаем по дополнительный БЕЛЫЙ аларм.
 - Все алармы на одной модели должны быть расположены в одном и том же месте.
 - У нас нет системы для активации алармов, но у нас есть обувь, которую вернули покупатели и ее необходимо продать. Мы не можем ставить на такую обувь алармы, т.к. это показывает покупателю, что данная пара может быть без аларма внутри и если убрать поставленный нами аларм - эта пара бесплатная. Среди других пар подобной модели более проблематично найти пару без внутреннего аларма, если она не обозначена.
- ВАЖНО! ВОЗВРАТ ОБУВИ ЗАНОСИМ НА СКЛАД НА 24ЧАСА, ЧТОБЫ САМ ПОКУПАТЕЛЬ ИЛИ ДРУГ НЕ ВЫНЕС ЕЕ, ЗНАЯ, ЧТО ОНА РАЗМАГНИЧЕНА.**

Контроль алармов

Найденные алармы

- Ежедневно мы проверяем магазин, склад, зону примерочных и пространство под отдельностоящей мебелью на наличие снятых с одежды алармов. Все снятые алармы передаются ответственному менеджеру, которые вносит все данные Отчет о найденных алармах (Hot area report).
- Отчет о найденных алармах отправляется каждый ПОНЕДЕЛЬНИК через TGT.
- Каждый вечер после закрытия магазина необходимо собрать все «испанские» алармы в коробки и запечатать.

Работа со сторонними организациями

- КЛИНИНГОВАЯ КОМПАНИЯ
- ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ
- ГРУЗЧИКИ
- МЕГАРОН



!!! НЕОБХОДИМО
КОНТРОЛИРОВАТЬ
ДОСТУП ТРЕТЬИХ ЛИЦ В
МАГАЗИН

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 за зеркала и занавески в примерочных, в обувь, сумки, одежду.
- Мошенники могут покинуть магазин через запасные выходы
- Мошенники обращают особое внимание на вещи, на которые не установлен аларм
- 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.
 - Чеки, взятые у клиентов
 - Возвраты без чеков
- Оплата по украденным платежным картам
- Фальшивые купюры



ВНУТРЕННЕЕ БОРЬБСТВО

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- Проверка сотрудников на выходе из магазина
- Скидки сотрудников (+уволненные сотрудники)
- Покупки сотрудников
- Личные шкафчики
- Резервирование



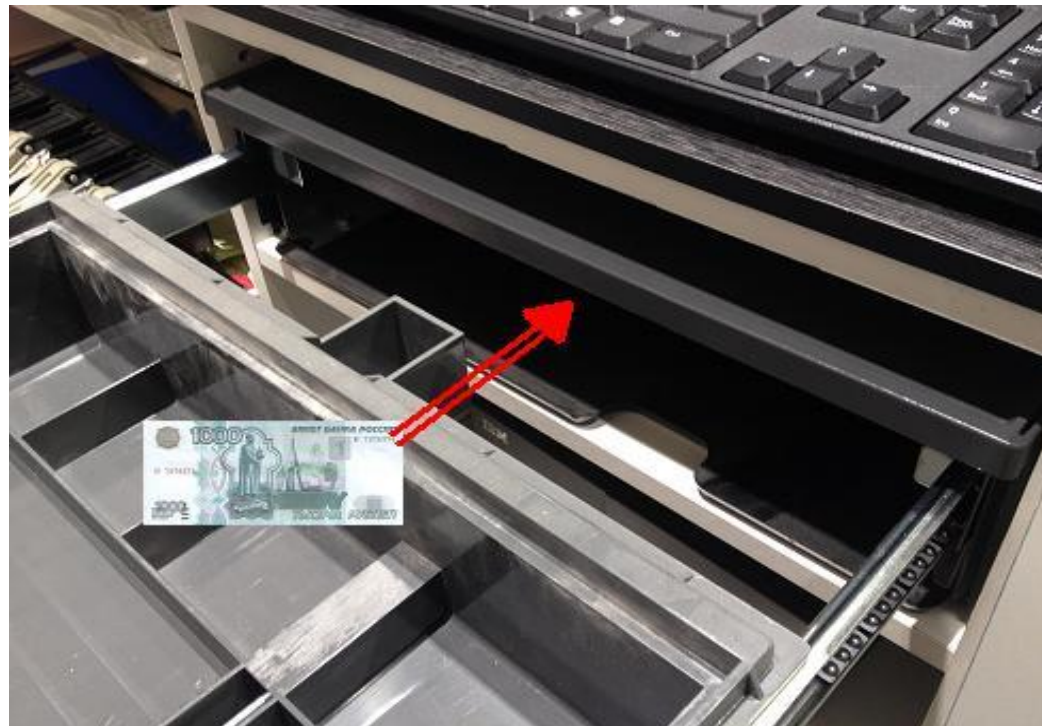
РАБОТА НА КАССЕ

- ▶ ОТКРЫТИЕ КАССЫ-ОБНОВЛЕНИЕ КАССЫ
- ▶ УТРЕННИЙ ПЕРЕСЧЕТ СЕЙФА
- ▶ КЛЮЧИ ОТ СЕЙФА
- ▶ БЛОКИРОВКА КАССЫ, БЛОКИРОВКА АЛАРМОСЪЕМНИКА
- ▶ СМЕНА КАССИРОВ
- ▶ ДНЕВНОЙ ПЕРЕСЧЕТ СЕЙФА
- ▶ ВОЗВРАТЫ
- ▶ ЗАКРЫТИЕ КАССЫ
- ▶ ВЕЧЕРНИЙ ПЕРЕСЧЕТ СЕЙФА
- ▶ МЕНЕДЖЕР ПОДПИСЫВАЕТ “отчет менеджера” ежедневно



РАБОТА НА КАССЕ

- Совершая продажу на кассе, кассир сначала прикладывает пакет с покупками к DOUBLE CHECKER, и только потом к ДЕАКТИВАТОРУ
- Проверьте пространство за кассовым ящиком



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Ручной алармосъемник для очков всегда должен быть с алармом, на ночь убираем его в сейф.
- Кассио и мини-зебры, если не используются, должны находиться в том же ящике, где хранится фотоаппарат, под ключом, ключ хранится у менеджера/ответственного.
- На ночь ключ от ящика должен быть убран в недоступное место- в ящик с ключами от шкафчиков.
- Каждый вечер перед закрытием деактиватор должен быть выключен и ключ убран в сейф на ночь. Утром ключи вынимаем и включаем все оборудование.

АДМИНИСТРАТИВНАЯ МЕРМА

Факторы, влияющие на административную MERMA

Ошибки при пересчете поставки

Сотрудник, подтверждающий поставку должен:

- подтвердить альбаран
- отправить информацию в отдел сток контроль
- отсканировать каждую единицу поврежденной коробки

Трансферы

- Соответствие полученного товара документам
- Подтверждение расхождений в документах
- Подтверждение документов
- Отправление информации в отдел сток контроля

Работа на кассе

- Сканировать все вещи по внутреннему штрих-коду
- При вводе «вручную» вводить полностью весь код с размером и цветом
- Предупреждение разнопарок – бдительность кассира
- Проверять вещи на double checker
- Контролировать соответствие количества товара в чеке и в пакете

Проведение инвентаризаций и микроинвентаризаций

- Правильная организация склада 25 (максимальная доступность товара для сканирования)
- Доступный пересчет на складе и в торговом зале
- Контроль и организация персонала при пересчете
- Соблюдение всех правил проведения инвентаризации (согласно инструкции по инвентаризации)

"CHECK-LIST" контроля MERMA

ЧЕК-ЛИСТ ПО БЕЗОПАСНОСТИ

Номер магазина:	Менеджер: Ф.Т.:	Кто составил отчет:
Дата:	Время:	Кто сопровождал из персонала магазина:

ЗНАНИЕ О ПРОЦЕНТЕ КРАЖ В МАГАЗИНЕ

- 12 Знает ли менеджер актуальный процент краж в своем магазине (по результатам последней инвентаризации)?
- 13 Знает ли менеджер каков его целевой показатель по проценту краж?
- 14 Понимает ли менеджер формулу расчета процента краж и его значение в деньгах?

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ КОМАНДЫ МАГАЗИНА

- 17 Приветствует ли персонал покупателей на входе?
- 18 Приветствует ли персонал покупателей в зале по мере возможности?
- 19 Есть ли постоянный визуальный контакт у членов команды с покупателями и предлагается ли помощь покупателям, нуждающимся в ней?
- 20 Работает ли персонал лицом к покупателям?

ПОКРЫТИЕ ЗОН В МАГАЗИНЕ

- 22 Сколько человек работает в магазине (в т.ч. на складе во время Вашего визита)?
- 23 Правильно ли распределен персонал для оптимального охвата зон магазина?
- 24 Контролируется ли зона выхода из магазина, т.е. обращает ли персонал внимание на обрабатывание ворот в дополнение к работе службы безопасности?
- 25 Есть ли коммуникация между членами команды во время работы? (без крика "Я НА СКЛАД!!!")

ВНЕШНИЕ КРАЖИ

ДА	НЕТ	ИЗ РАСЧЕТА ИТОГИ	СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ	ДА	НЕТ	ИЗ РАСЧЕТА ИТОГИ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33 Работают ли должным образом антикражные ворота на входе?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34 Хранится ли мобильный алармосъемник в охранном месте в течение дня?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35 Помещается ли алармосъемник на ночь в сейф?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	36 Находятся ли кассионы и ТОД в охранном месте?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37 Блокируются ли электрические алармосъемники?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	38 Кроме Менеджера и ответственных лиц знает ли кто-нибудь личные коды сигнализации?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39 Заперт ли сейф на ключ все время, что он не используется?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40 Есть ли личные ящики со опломбированными замками?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	41 Есть ли открытые личные ящики персонала?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	42 Когда была проведена последняя проверка ящиков персонала?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	43 Содержится ли зона кассы в чистоте и порядке?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	44 На всей ли "отложке" указано дата и время, и вся ли отложка своевременно выносятся в зал?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	45 Есть ли алармы на одежде, отложенной для портной?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	46 Покупки персонала оформляются только в присутствии Менеджера магазина или менеджера отдела и только в нерабочее время?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	47 Выносятся ли мусор исключительно под контролем Менеджера?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>