Практическая работа №3

«Определение KPI для начальника отдела сбыта»

Предприятие: Магазины бытовой техники

### Здание 1. (2 показателя)

Для предприятия выберите БП и предложите систему показателей. Запишите показатели в таблицу.

Таблица 1 – расчет количественных и качественных показателей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа показателей | Количественны показатели (абсолютные относительные) | | Качественные показатели (абсолютные и относительные) |
| Показатели продукта процесса | Абсолютные показатели | 1. Доход от продаж 2. Скорость оборачиваемости запасов | Качество продукции |
| Относительные показатели | 1. Процент доли рынка 2. Средние тепы роста продаж |
| Показатели удовлетворенности клиента | Абсолютные показатели | 1. Количество обслуживаемых клиентов 2. Общий рейтинг покупателей | Отзывы клиентов |
| Относительные показатели | 1. Рейтинг удовлетворенности клиентов 2. Уровень удержания клиентов |

### Задание 2. (3-5 показателей)

Для определения:

* Определить цель организации на краткосрочную перспективу:
* Предложить KPI, определите (сделайте предположение) о плановых и фактических показателях исполнения плана и рассчитать сумму KPI.

Таблица 2 – а

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KPI** | **Доля в сумме, %** | **Макс. сумма, у.е** | **План** | **Фактич. Исполнение** | **Корректировка KPI** | **Сумма выплат, у.е.** |
| Средние тепы роста продаж | 30 | 1500 | да | да | Выплата в полном объеме | 1500 |
| Увеличение количества новых клиентов | 20 | 1500 | Не менее 7 | 9 | Выплата в полно объеме | 1500 |
| Увеличение рейтинга предприятия и его продукции | 20 | 1000 | 20% | 10% | 50% от суммы | 500 |
| Увеличение объема продажи продукции | 20 | 1000 | Менее 3 (по шкале) | 5 | 80% от суммы | 800 |
| *Итого* | 90 | 5000 |  |  |  | 4300 |

Таблица 3 – б

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KPI** | **Вес. KPI** | **Формула определения** | **Минимальное значение** | **План** | **Факт** | **Мероприятия** | **Индекс**  **KPI** |
| Выручка от продукции | 30% | (Факт выр. – План выр.)/Плановая выручка | 0 | 1 млн | 1,2 млн | Увеличение маркетинговых усилий, расширение ассортимента товаров, улучшение процесса продаж | 20% (1,2 -1)/1\*100% |
| Средний чек | 15% | (Формула средний чек – Плановый сред. Чек)/Плановый сред. Чек | 0 | 100 | 120 | Кросс-продажи персонализация предложений, улучшение обслуживания | 20%(120-100)/100\*100% |
| Конверсия сайта | 15% | (Факт конверсия – План. Конверсия)/План. конверсия | 0 | 3% | 4% | Улучшение пользовательского опыта, А/В-тестирование страниц, оптимизация контента | 33,33%(4-3)3/\*100% |
| Процент повторных покупок | 20% | (Факт процент повторных покупок – план процент повторных покупок)/Плановый процент повторных покупок | 0 | 30% | 35% | Разработка программ лояльности, улучшение сервиса послепродажного обслуживания, коммуникация с клиентами | 16,67%(35-30)/30\*100% |
| Чистая прибыль | 20% | (факт ч.п – план. Ч.п.)/план ч.п | 0 | 200 тыс. | 250тыс. | Сокращение издержек, улучшение производственных процессов, оптимизация налогов | 25% (250-200)/200\*100% |
| Коэффициент результативности | | | | | | | 22,32 |

Формула KPI – KPI = (KPI 1 \* Вес1 + KPI 2 \* Вес 2 + KPI 3 \* Вес3 + KPI 4 \* Вес 4 + KPI 5 \* Вес 5)/(∑вес)