|  |  |
| --- | --- |
| **Project Name** | ‘25년 삼성전자 MX 미국 직영 매장 PMO |
| **Date** | 2025/6/17 |
| **From** | 삼성전자 MX사업부 리테일팀 리테일기획 그룹 |

1. **프로젝트 배경 및 운영 목표**

- 삼성전자 직영 매장의 성공적인 구축 및 운영 모델 확보가 필요

. 제조업과 달리 직영 리테일은 당사에게는 신규 사업 분야임

. 내/외부 다양한 전문가와 협업을 통해 빠른 내부 역량 배양 및 성공 모델 발굴 필요

- 직영 매장 구축시 매장 운영 全영역의 매뉴얼化/프로세스 확립 추진

. 미국 MX 직영 매장 年內 신규 3店 이상 오픈, 기존 파트너 매장 4店 전환 예정

. 전문 역량 및 경험을 기반으로 실행 관리 및 매장 적기 구축 도모

. 직영 매장 구축 및 운영을 위한 필요 영역 정의

. 영역별 Trend/주요 선진사 분석 통한 리테일 인사이트 발굴 및 실행 전략화

. 미국 직영 매장 Practice 기반 글로벌 직영 매장 구축 및 운영 표준 가이드라인化

1. **프로젝트 운영 세부 내용**

**- 계약 기간: 2025년 7월 ~ 2025년 10월 (4개월)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 주요 업무 | 세부 내용 |
| 1. 미국 매장 구축 위한 실행 체계 정립 | 1-1. 의사 결정 체제 정립 | - 관련 조직간 역할 명확화 및 필요 역할 부여  - 핵심 의사결정 사안 보고 및 합의 도출 |
| 1-2. 정기 회의체 주관 | - 정기 회의체 구성 및 주관/ 회의록 등 Follow-up  ∙ 프로젝트 관리 템플렛 및 툴 작성/문서화  - Milestone 관리  - 이해관계자간 정보 공유 및 의사결정 지원  - 이슈 발생시 아젠다 셋팅 및 협의 진행, 조율 등 |
| 1. 미국 매장 기반 직영 매장 구축 가이드라인 제작 | 2-1. 핵심 영역 정의 | - 영역별 리테일 트랜드 및 주요 선진사 분석  - 당사 직영 매장 위한 핵심 영역 정의 |
| 2-2. 가이드라인 구조화 및 문서화 | - 역량 내제화를 위한 가이드라인 개발  - 미국 매장 실행안을 글로벌로 표준화/구조화  - 글로벌 가이드 수립 |
| 1. 旣 확정 영역 컨텐츠 검증 | 3-1. 출점 전략 | - 미국 확산 로드맵 및 출점 요건  - 입지 평가 기준 |
| 3-2. 인력 관리 | - 매장별 인력 구성 및 채용 기준  - 매장 직원 교육/평가/보상/문화 등 |
| 3-3. 고객 경험 | - O2O 서비스 및 구매 경험 제고를 위한 최적안  - 고객 정보를 활용, 고객 대응안  - 매장 내 수리 서비스 제공 방안 |
| 3-4. 플랫폼 | - POS, Traffic counter, Clienteling, Dashboard,  NPS, 매장 직원 교육 플랫폼 등 내부 플랫폼  - 운영프로세스 (판매/교환/반품 정책 등) 정의 |
| 3-5. 성과 측정 체계 | - 매장 운영 성과 관리를 위한 KPI  - 관리 체계 수립 |
| 1. PMO 성과 및 내재화 추진 | 4-1. 매장 오픈 성과 분석 및 인사이트 리포트 | - 직영 매장 오픈시 고객 반응 포함 성과 분석  - Quick-fix 개선안 도출 |
| 4-2. PMO 체계 내재화 | - 직영 매장 구축 프로젝트에 대한 Post-mortem  - 당사 PMO 운영을 위한 제안안 수립 |

1. **Proposal 작성시 필수 포함 내용**

1) 선진사 및 트랜드 기반, 직영 매장 성공적 운영을 위한 필수 영역 제안

2) 각 영역에 대한 세부 항목 및 항목별 구체 내용 제안

3) 글로벌 직영 매장 구축/운영 가이드라인 Framework

4) 실행 체계 확립을 위한 프로젝트 관리 방안 (문서 Tool 예시 포함)

5) 관련 프로젝트 수행 경험(회사 소개)

6) 운영 비용 및 M/M (업무/인력 운영 계획)

1. **입찰 일정 및 제출물**

- Proposal: 2025년 6월 25일(수), 오후 6시까지

- Presentation: 2025년 6월 26일 이후 개별 요청 예정

1. **KEY CONTACT**

- 박일혜 프로, ilhye.park@samsung.com, 010-5473-0583

- 박선연 프로, sunyeon.park@samsung.com, 010-8984-0652

- 서범주 프로, beomjoo.seo@samsung.com, 010-2790-4239

- 이은지 프로, eunji81.lee@samsung.com, 010-4197-8103

- 이 상 -