

SMART ESTATE MOSCOW



ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ТЦ

ЧТО НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ О БИЗНЕСЕ ВАШИХ
АРЕНДАТОРОВ И КАКИЕ ДАННЫЕ ВАЖНО
КОНТРОЛИРОВАТЬ?

Показатели эффективности ТЦ, связанные с арендаторами.



Показатели эффективности ТЦ, связанные с арендаторами.

- Трафик общий
 - Трафик отдельно по входам
 - Конверсия общая
-
- Трафик входящих в магазин
 - Конверсия магазина
-
- Продажи в год
 - Продажи сезонно
 - Продажи на квадратный метр

Скидка по аренде – благо или тупик?



Отчет P&L «О прибылях и убытках»

ДОЛЯ АРЕНДЫ В ОБОРОТЕ КОМПАНИИ

История доли аренды в обороте компании

Затраты на магазин и доля административных расходов

Динамика продаж по месяцам

Сравнительный анализ продаж по торговому профилю

КАЧЕСТВО ТЦ = СУММА КАЧЕСТВ ЕГО
АРЕНДАТОРОВ

Анализ качества визуальных коммуникаций, check list #1

- Бренд бук
- Профессиональная планировка магазина
- Худ.совет по дизайн проекту магазина
- VM бук (VM – визуальный мерчандайзинг)
- График переоформления витрин и редрессинга магазина
- Худ.совет по проектам витрин



хорошо

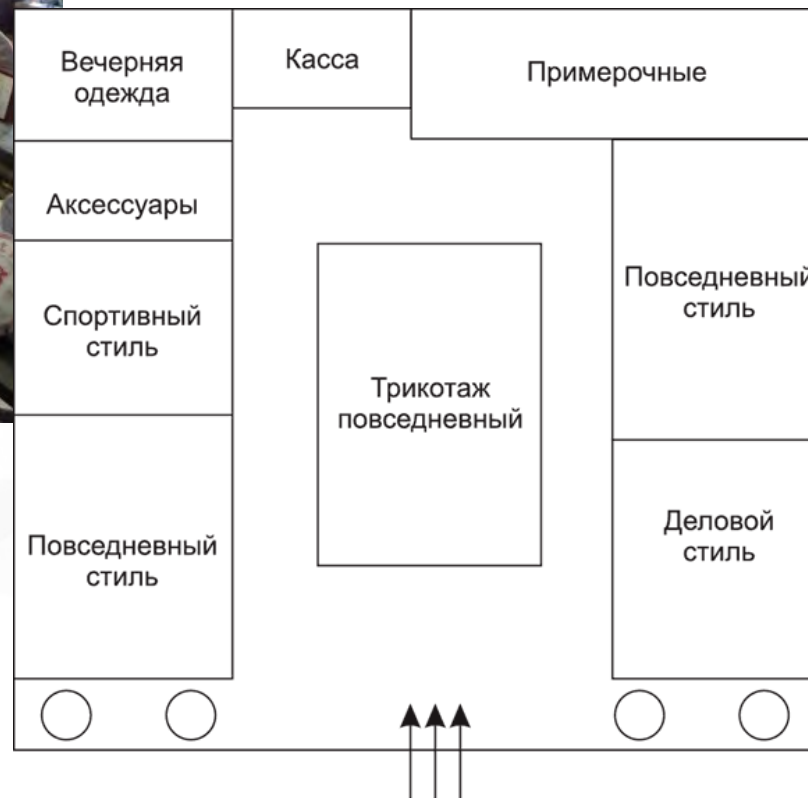
ПЛОХО





как бывает

план





ПЛОХО

хорошо



Анализ маркетинговой стратегии магазина, check list #2

- Имидж магазина – опросы
- Маркетинговая программа / PR
- SMM

Анализ сервиса и продаж, check list #3

- CRM
- KPI продавцов
- Скрипты продаж
- Тайные покупатели
- Книга жалоб и предложений – предложение обратной связи

С чего начать?

Индекс лояльности NPS - Net Promoter Score

индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать) или индекс лояльности

- Потребителям предлагается ответить на вопрос «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете компанию/товар/бренд своим друзьям/знакомым/коллегам?» по 11-балльной шкале, где 0 соответствует ответу «Ни в коем случае не буду рекомендовать», а 10 — «Обязательно порекомендую».
- На основе полученных оценок все потребители разделяются на 3 группы: 9-10 баллов — сторонники (promoters) товара/бренда, 7-8 баллов — нейтральные потребители, 0-6 баллов — критики (detractors).

Непосредственно расчёт индекса NPS. $NPS = \% \text{ сторонников} - \% \text{ критиков}$

Образование и контроль

1. Проведение образовательных семинаров + экзаменация (на постоянной основе)
 - Апгрейд
 - Вдохновение



Образование и контроль

1. Приведение существующих арендаторов к стандарту – рычаг – комфортные условия аренды
2. Новые операторы утверждаются по новым стандартам либо участвуют в образовательном процессе на платной основе

Успех ТЦ зависит от синергии вкладов арендаторов и УК



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

SMART ESTATE MOSCOW

www.smartestatemoscow.com

+7 495 642 35 31

mob.: +7 925 543 83 22

MIKHAILPTRV@GMAIL.COM

