

# 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

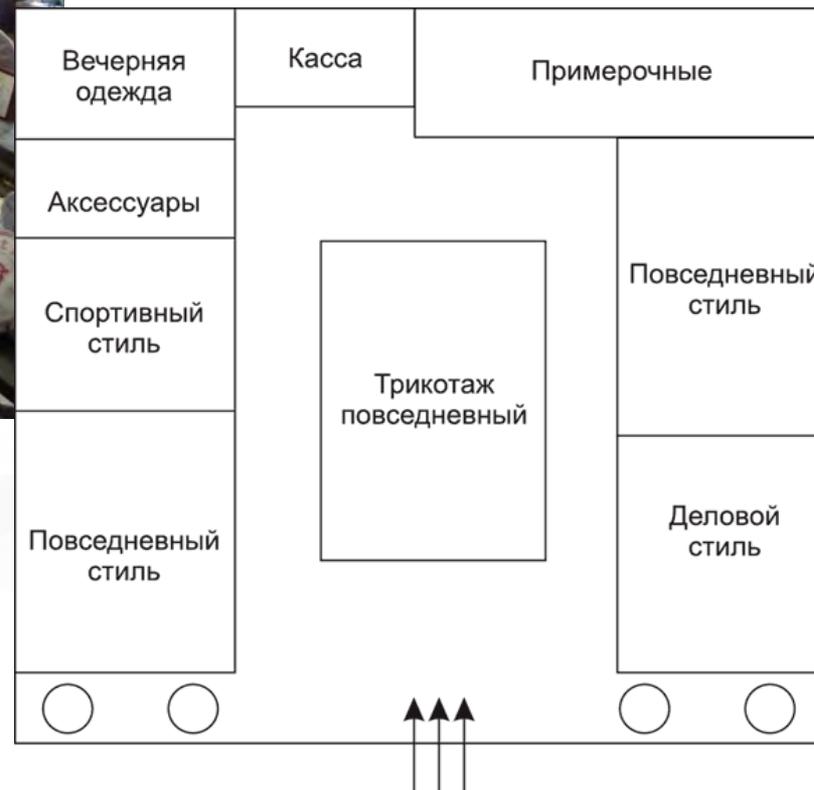
ПЛОХО





как бывает

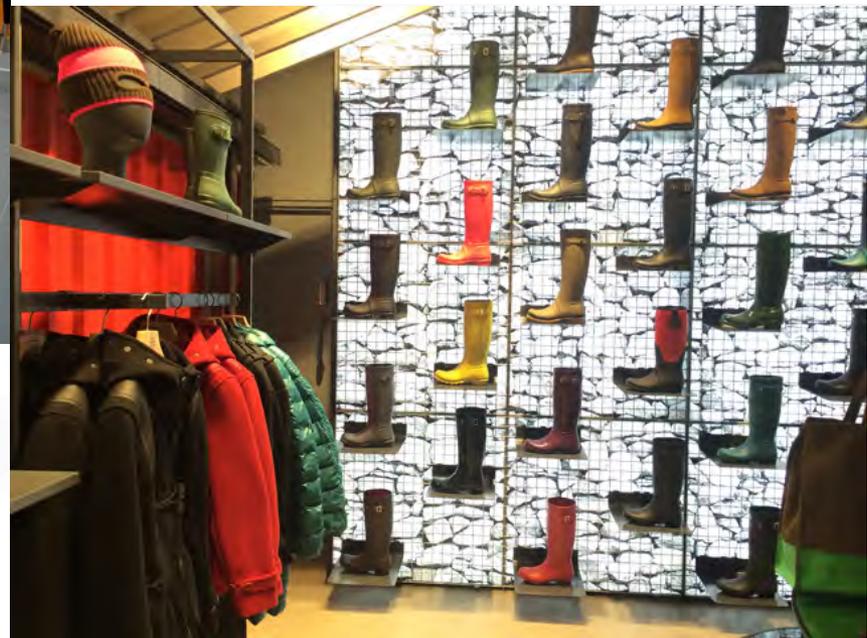
план





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](http://www.smartestatemoscow.com)

+7 495 642 35 31

mob.: +7 925 543 83 22

[MIKHAILPTRV@GMAIL.COM](mailto:MIKHAILPTRV@GMAIL.COM)

