



КОМПАНИЯ «М.ВИДЕО»

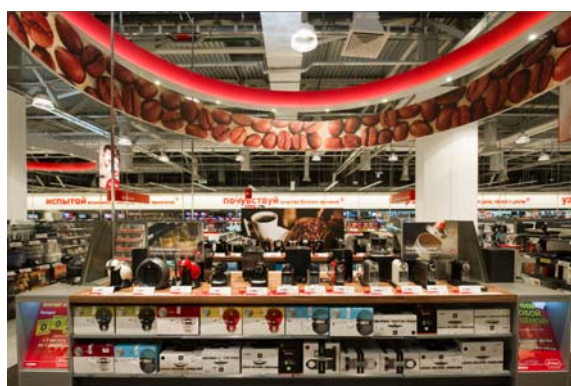


КЕЙС «МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ»

«М.Видео» — лидер среди розничных сетей по продаже электроники и бытовой техники в России и одна из крупнейших европейских компаний в этом сегменте.

Сеть «М.Видео» осуществляет свою деятельность с 1993 года. Более 368 магазинов сети работает в 158 городах России. Компания насчитывает более 18 тысяч сотрудников.

Товарный ассортимент магазинов «М.Видео» превышает 20 тысяч наименований различной техники: аудио/видео и цифрового направлений, мелкой и крупной бытовой электроники, товаров для развлечения, а также аксессуаров.



Проблема

В магазин «М.Видео» ежемесячно приходит 50 000 посетителей. Для компании важно, чтобы каждый из них остался доволен обслуживанием, вне зависимости от того, приобрел клиент товар или нет.

Задание

Предложить для магазина «М.Видео» мероприятия, повышающие качественное обслуживание каждого клиента, способствующие формированию положительного мнения о полученном сервисе и совершению дальнейших покупок.

Ожидаемый результат проекта

Выработка предложений по проведению мероприятий для увеличения качества обслуживания в магазине.

Ресурсы:

1. Сотрудники. Штат магазина составляет 50 человек.
2. Рабочее время персонала. Все сотрудники не имеют права превышать в работе норму производственного календаря и должны работать 168 часов в месяц.



Требования к решению

Презентация в формате ppt или pptx, содержащая следующие слайды:

- наименование презентации;
- описание проблемы;
- описание поэтапного хода решения проблемы, включая предложения по проведению мероприятий и вывод;
- слайды, соответствующие этапам решения проблемы (не менее 5);
- список используемой литературы и ресурсов сети Интернет.

Как будут использоваться результаты проекта

Возможно, именно ваша идея ляжет в основу создания программы по повышению качества обслуживания покупателей в магазинах «М.Видео»!



Дополнительная информация

Сайт Компании «М.Видео»: <http://www.mvideo.ru/>