

Эффективность автозаправочных станций



shopworks

Мы предлагаем проверенные решения, которые выведут бизнес на новый уровень. Наши **глубокое понимание процесса**, уникальный опыт работы с форматом, использование различных инструментов аналитики и исследований **повысят лояльность и продажи на автозаправочных станциях.**



shopworks

Содержание

О Нас

Исследования

Разработка формата

Оптимизация сети АЗС

Digital

Примеры работ в области АЗС

Примеры работ в других сферах

shopworks

shopworks

Консультант в области коммерческого ритейла, дизайна и оптимизации торговых пространств

Более 20 лет мы исследуем потребителя и на основе точных данных и накопленного международного опыта создаем уникальные проекты, которые приносят прибыль ритейлу.

Нам доверяют крупнейшие международные и российские компании в разных сферах: АЗС, Банки и Финансовые организации, Телеком, Продуктовый ритейл, Мода и Красота, Торговые центры и др.



Аналитика и понимание

Мы предлагаем эффективные решения, которые основаны на глубоком понимании рынка, конкурентной среды, ваших задач и целей, учитываем индивидуальные особенности вашего бизнеса и потребности потребителя.



Бизнес
анализ



Комплекс
исследований



Глубоком
понимание



Лучшие
решения

Наши команды погружаются в процесс, анализируют бизнес-задачи, предложение и ассортимент, сильные и слабые стороны, области для развития, целевую аудиторию, конкурентов и локальные особенности рынка. Предлагаемые решения способствуют успешному развитию бизнеса и приносят прибыль.

Гармоничный опыт потребителя

Мы понимаем, как создавать и постоянно развивать товарное и сервисное предложение, чтобы всегда превосходить ожидания потребителя

Тачпоинты

Создание точек соприкосновения с брендом и предложением для успешного общения с потребителем и увеличения интереса к товару.

Коммуникация

Четкие и понятные сообщения на различных носителях.

Процессы

Адаптация привычных процессов для соблюдения обещаний бренда.



Бренд

Предложение, как отражение ценностей и уникальных особенностей бренда.

Люди и менталитет

- Рабочие процессы
- Условия работы
- Повышение квалификации персонала
- Понимание бренда
- Менталитет и локальные особенности
- Постоянное обновление

Исследования

Процесс

Исследования на АЗС

Анализ данных продаж

Наблюдение за потоком

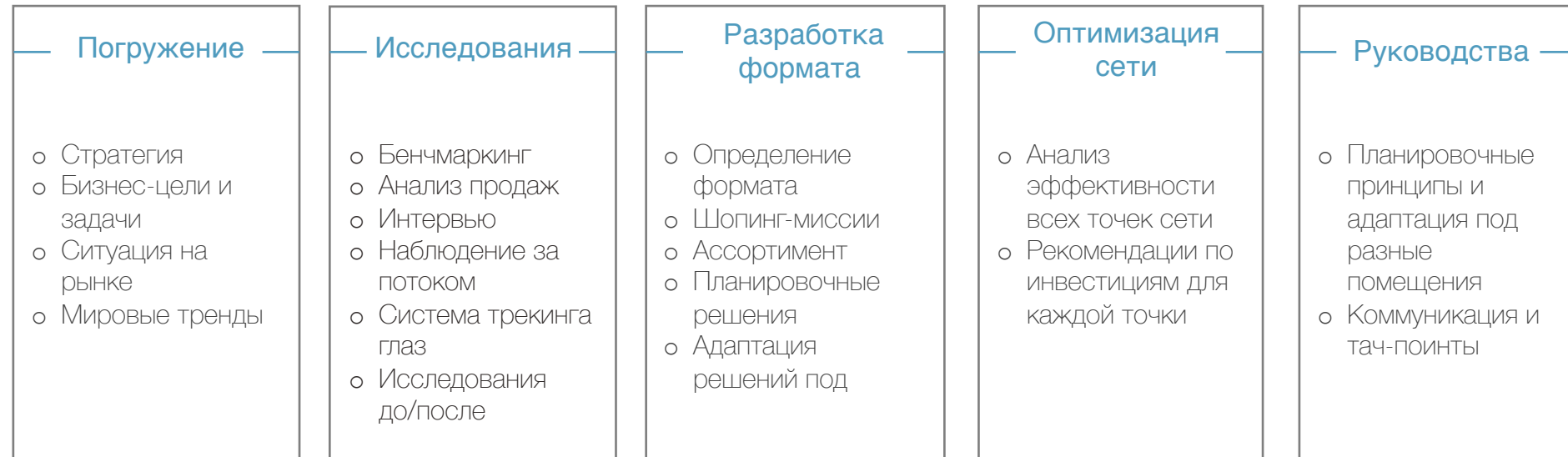
Интервью

Система трекинга глаз

shopworks

Процесс

Многokrратно проверенный 5-ступенчатый процесс помогает поступательно проанализировать бизнес, разработать новые принципы и успешно внедрить их в целую сеть, что позволит вывести продажи на новый уровень:



Исследования на АЗС

В зависимости от целей и для проверки гипотез мы используем различные методы исследований и аналитики:



Анализ данных продаж



Наблюдение за потоком транспорта и посетителей



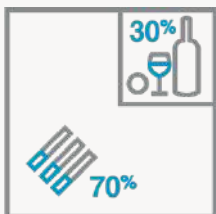
Интервью с покупателями и сотрудниками



Система трекинга глаз (исследование в очках)



Экспертный анализ



Объем продаж и размер площади для размещения товара не всегда взаимосвязаны

- На некоторых заправках продажа табака может составлять до 70% от общей суммы продаж
- X % продаж НЕ ВСЕГДА приравниваются к X % занимаемой товаром площади

Анализ данных продаж

Продажи

Данные продаж (Год к Году) для определения роста продаж по категориям и подкатегориям, влиянии промо и сезонности.

Доля в бизнесе

% долей в бизнесе по категориям и подкатегориям

Маржинальность

Маржинальность категорий

Распределение продаж

Подсчет необходимого кол-ва SKU для достижения 90% объема продаж в категории и подкатегории

Ассортиментная матрица

Определение ассортимента и размера SKU в каждой категории и подкатегории

Полочное пространство и планировка

Определение кол-ва полочного пространства и размещения в магазине

Модель эластичности

Увеличение и уменьшение кол-ва SKU в категории в зависимости от размера магазина и при добавлении/ отказе от подкатегории

Рейтинг категорий

Рейтинг продаж самых популярных SKU для определения ассортимента на кассовой зоне

Наблюдение за потоком

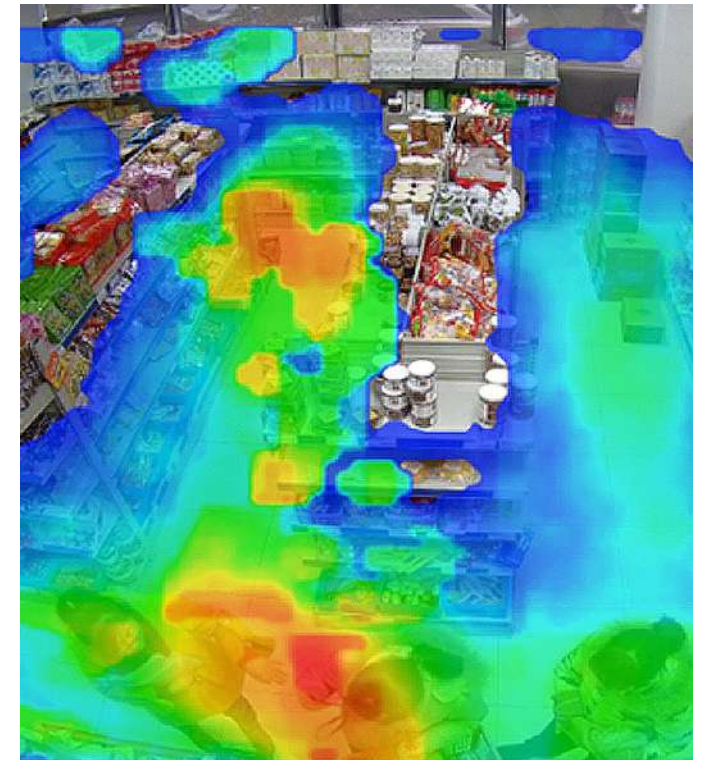
Проведение анализа в режиме реального времени (ручной подсчет или использование камер наблюдения) – от момента въезда транспортного средства на АЗС до их выезда, передвижения посетителей в магазине и кафе.

Данные наблюдений за транспортными средствами на территории фиксируют:

- Транспортный поток
- Частота визитов
- Позволяют определить оптимальное количество колонок и парковочных мест
- Пользование услугами: подкачка шин, вода, мойка, сервис

Наблюдение за посетителями внутри магазина/ кафе:

- Демографические показатели
- Конверсия
- Пути покупателя, горячих/холодных зон
- Зон взаимодействия с продуктом, категориями и услугами
- Время ожидания
- Оптимального количества посадочных мест в кафе



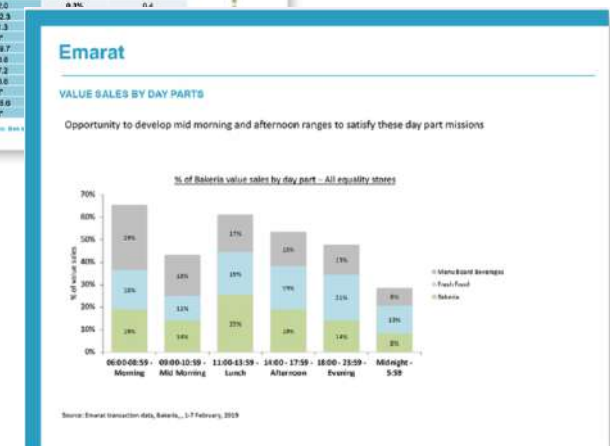
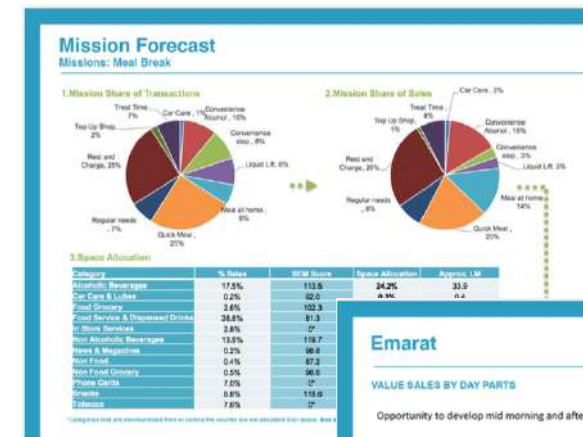
Средняя площадь изучения = 24%
Изучение категорий= 3
Изучение полок = 2.6

Интервью

Персональные интервью для определения поведения и отношения к ассортименту и услугам в магазине и на всей территории:

Данные таких интервью позволяют понять:

- Восприятие бренда и формата
- Отношение к оформлению и атмосфере
- Отношение к ассортименту и предложению
- Мнение о персонале
- Восприятие коммуникации
- Доверие потребителя
- Выявить причины, по которым потребитель готов или не готов рекомендовать АЗС
- Отличительные стороны и инновации
- Зоны, требующие изменений и улучшений



Система трекинга глаз

Система трекинга глаз (взаимодействие покупателя с товаром):

- куда смотрят респонденты
- скорость взгляда
- длительность взгляда
- частота взгляда
- последовательность взглядов (поведенческий анализ)
- на что смотрят сразу
- на что смотрят больше/меньше всего (тепловая карта)

Данные таких исследований позволяют:

- Оптимизировать процесс совершения покупок за счет использования актуальной, четкой коммуникации
- Способствовать взаимодействию с категориями и промо, дает понимание о том, какие продукты замечает покупатель, добавить «призыв к покупке»
- Совместить данные с данными продаж, улучшить конверсию, размещая правильные товары на нужных полках и на пути следования

Источник: Shopworks Ltd, Система трекинга глаз (n=21)

Уникальная технология для получения еще более глубокого и объективного понимания, что видит и что делает потребитель на территории и в магазине

ТОВАР

ПРОДАЖИ

55%

48%

ВЕРХНЯЯ ПОЛКА

27%

30%

СРЕДНЯЯ ПОЛКА

17%

22%

НИЖНЯЯ ПОЛКА



Красный цвет указывает на высокую концентрацию внимания в этой зоне

Разработка формата

Фокус на результат

Определение основных параметров

Путешествие покупателя

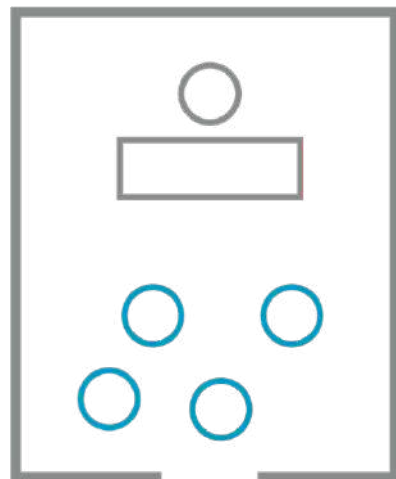
Проверенные принципы планирования

Процесс обновления планировочного решения

Доказанная эффективность примененных решений

Фокус на результат

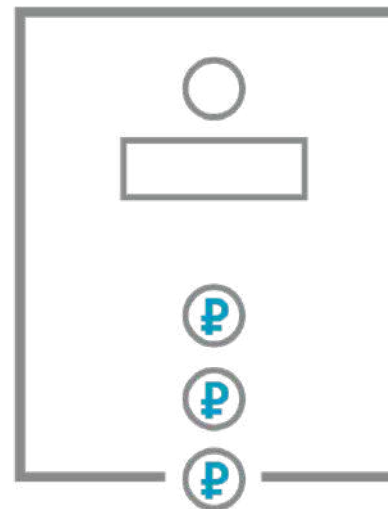
При работе над проектом мы преследуем четыре основные цели:



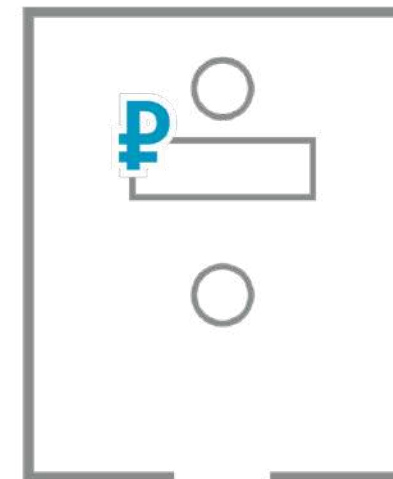
Увеличение количества покупателей



Увеличение частоты посещений



Увеличение среднего чека



Увеличение конверсии, снижение количества "пустых" выходов

Определение основных параметров

Шопинг-миссии

Шопинг миссия – это цель, которую преследует покупатель при походе в магазин в конкретный момент.

Они важны, потому что определяют:

- продолжительность визита
- путь следования в магазине
- размер корзинки/ тележки
- отношение к дополнительным услугам
- Средний чек

Формат

Определение формата в зависимости от площади территории, локальных особенностей и местоположения АЗС

- Киоск
- Минимаркет
- Минимаркет, кафе, мойка
- Супермаркет, кафе, мойка, услуги
- Комплексы на транзитных дорогах

Ассортимент, зонирование, планировка

- Определение ключевых категорий
- Создание эффективного планировочного решения
- Умное размещение категорий

Эффективность

- Сколько товарных единиц можно разместить?
- Увеличится ли объем продаж категории при увеличении выкладки?

Замены

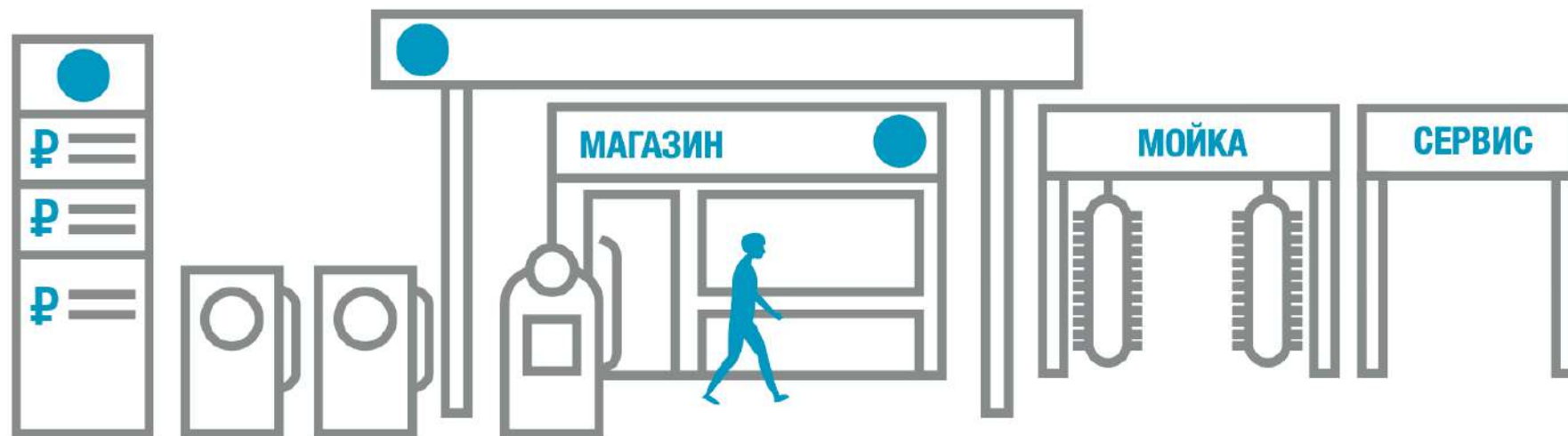
- Вероятность покупки аналогичного товара при отсутствии нужного

Импульс

- Вероятность спонтанных покупок

Карта пути покупателя

Удовлетворение покупателя за счёт знания его потребностей, ожиданий и желаний на каждом шагу его путешествия по магазину



Издалека



У колонки

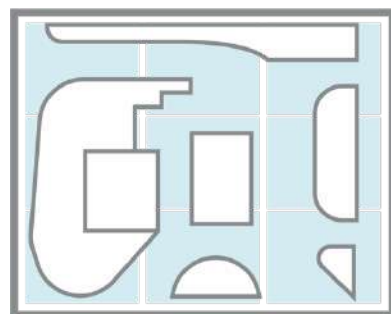


В магазине

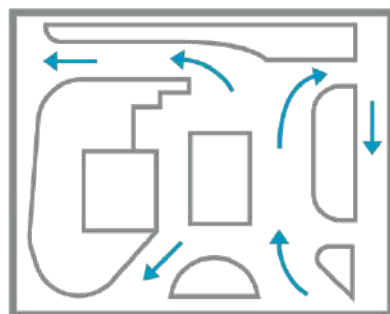


На территории

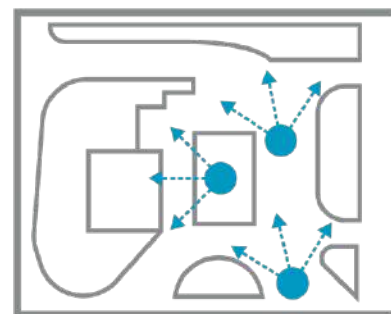
Проверенные принципы планирования на территории и внутри магазина



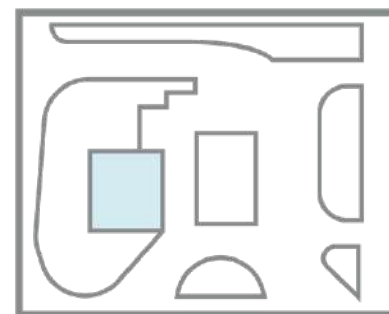
Эффективность
и баланс пространства



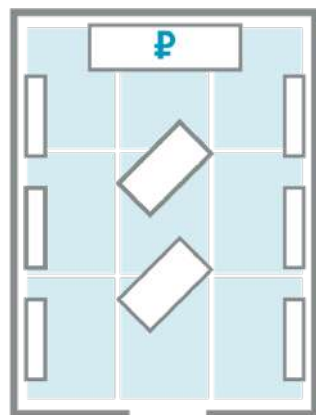
Направление
потока покупателей



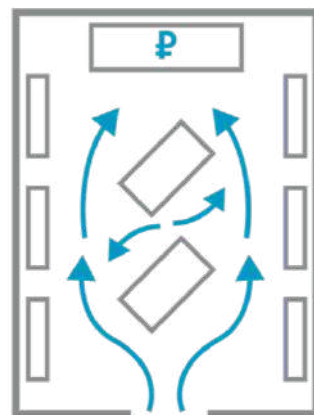
Хорошая видимость и
удобство передвижения



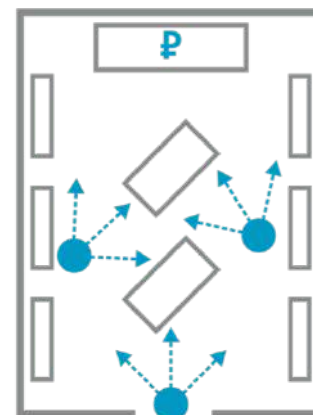
Эффективное размещение
зон и категорий



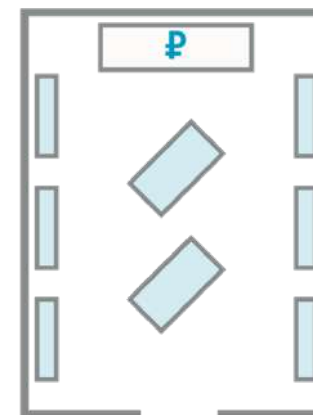
Каждый квадратный
метр должен
приносить прибыль



Навигация и обзор



Увеличиваем обзор
и доступ ко всему
ассортименту

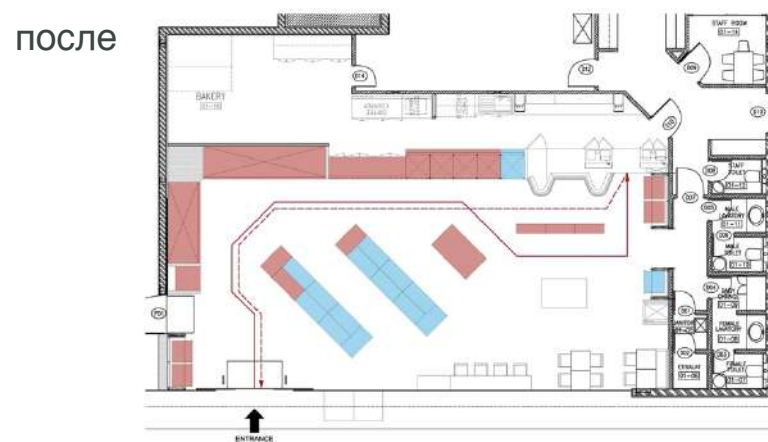
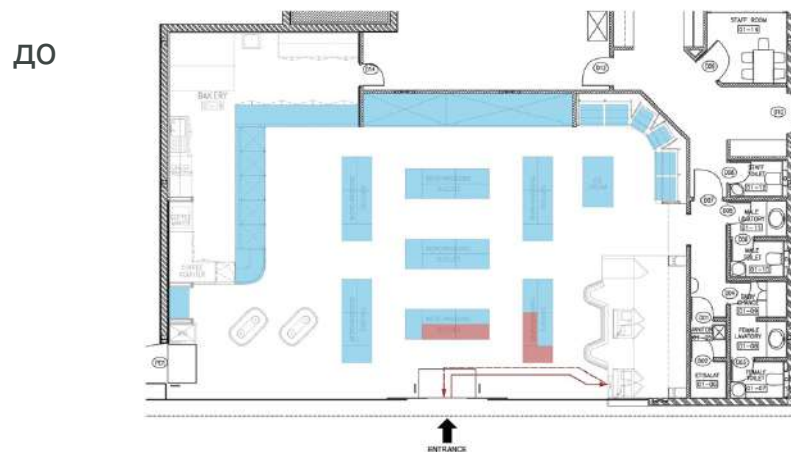


Увеличение продаж за
счет зонирования и
товарного соседства

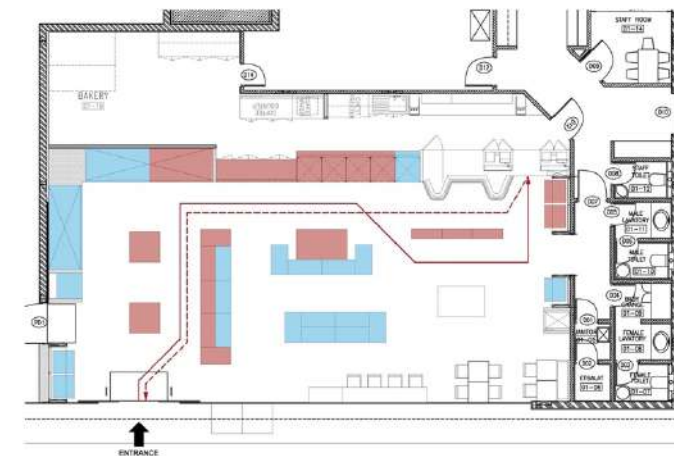
- Создавая магазины, мы создаем и маршрут, который выберет покупатель с наибольшей вероятностью
- Следовательно, мы можем спланировать «путешествие» покупателя от порога к кассе, определив теплые и холодные зоны в помещении магазина

Процесс обновления планировочного решения

% товаров в поле зрения покупателя при маршруте «вход-касса»



Вар.1

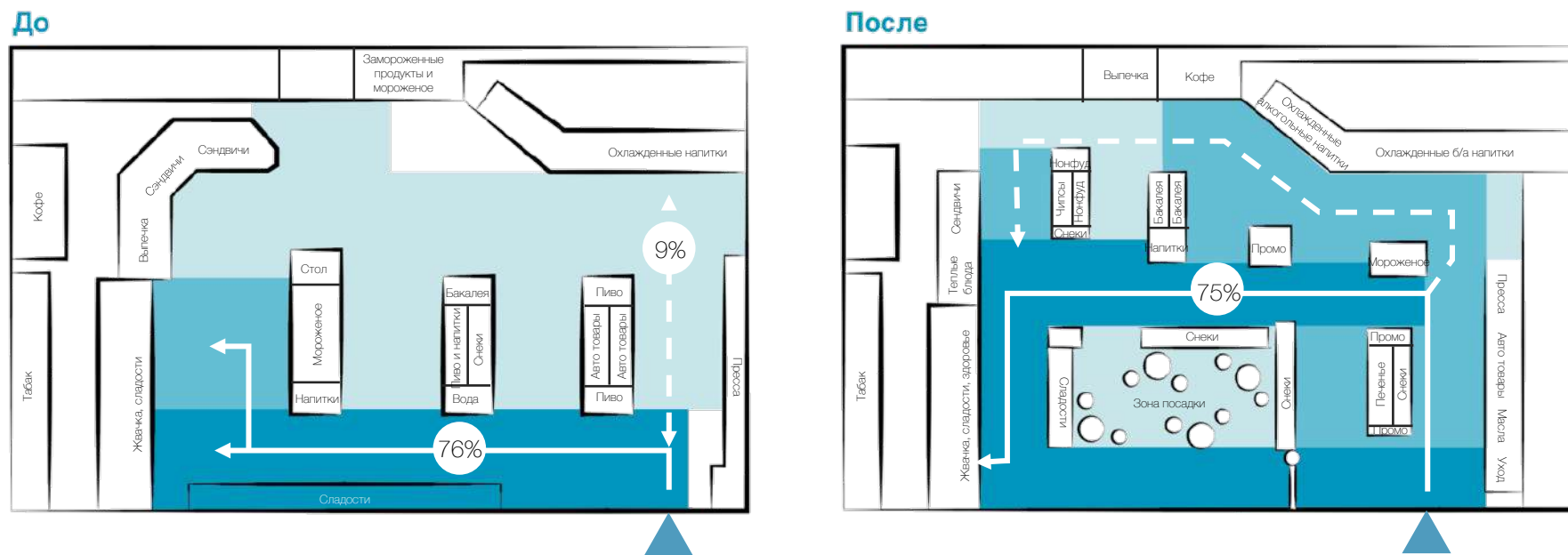


Вар.2

Доказанная эффективность примененных решений

Пример применения принципов планировочных решений для A3C Shell в Великобритании

- +37% изучение ассортимента
- +49% продажа продуктов
- +69% продажа напитков
- +19% маржинальность
- +21% общие продажи (новый магазин и тестовый магазин без изменений)



Оптимизация сети АЗС

Использование искусственного интеллекта
Процесс
Источники данных
Эффективность и возможности для роста

Использование Искусственного Интеллекта

С помощью возможностей искусственного интеллекта (AI) мы обрабатываем огромное количество различных данных и получаем результаты, которые позволяют:

- Минимизировать риски ошибочного планирования
- Создавать более достоверные прогнозы продаж для существующих и будущих локаций
- Ускорить процесс погружения и аналитики
- Оптимизировать существующую сеть
- Выбирать оптимальные локации для экспансии



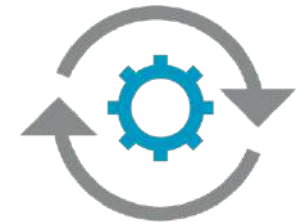
Оценка



Сегментация



Прогноз



Оптимизация

Процесс

Данные

Определение, обработка и подготовка различных данных

- CRM / ERP
- Передвижение населения
- Демографические данные
- Данные о потребителе
- Рынок недвижимости
- Конкуренты
- Транспортные потоки
- Снимки со спутников

Алгоритмы

Использование технологий для сопоставления связи между данными

- Зона охвата
- Модель потенциала ритейл сегмента
- Риски каннибализма
- Сила влияния конкурентов
- Выбор локаций
- Ассортимент
- Рекомендации по площади
- Трафик

Результаты

Система предложит следующие выводы

- Сегментация сети
- Ассортимент для каждой локации (товары и услуги)
- Прогноз продаж по каждой локации
- Определит примерные показатели по каждому продукту/ услуге
- Предложит лучшие шаги для повышения эффективности для существующих локаций
- Проанализируем оптимальные локации для новых станций

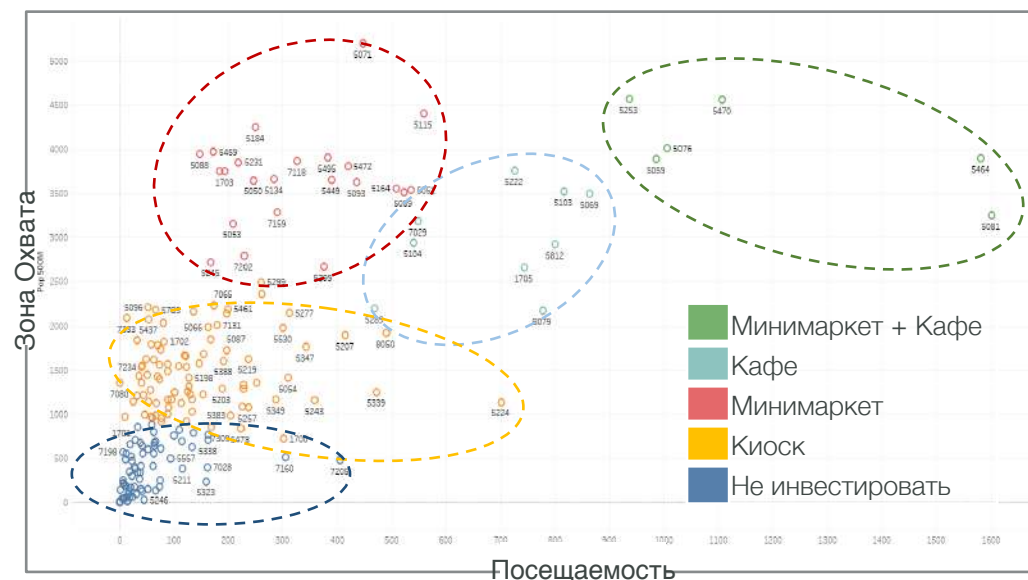
Источники данных

- Трекинг мобильных телефонов и передвижения транспортных средств (анонимные данные)
- Определение самых посещаемых зон и загруженных дорог
- Big Data аналитика
- Сравнение данных с предыдущими периодами
- Численность населения
- Плотность населения
- Демографические данные
- Потребительские привычки
- Определение жилых и нежилых зон
- Определения количества объектов в зонах
- Анализ зоны охвата, в т.ч. БЦ, ТЦ, супермаркеты, рестораны, банки, школы и пр.)
- Различные спутниковые карты



Эффективность и возможности для роста

Используя математические и статистические модели определяется коэффициент, позволяющий определить область для потенциального развития каждой из существующих точек, дать конкретные рекомендации.



Примеры работ в области АЗС

Shell

Oman Oil

Galp Energia

Emarat

Puma Energy

Petrol Ofisi

Total Store

shopworks



Shell

Более 10 лет Shell выбирает Shopworks для работы над различными проектами. За это время наша команда вела работу в 23 странах в Западной, Центральной и Восточной Европе, Скандинавии, Северной Америке, Африке и Азии.

Изменения, предложенные Shopworks, увеличили интерес к изучению ассортимента на +37%, что подняло продажи продуктов на +49%, а напитков - на +69%.

Для рекомендаций:

Will Green
Global Formats Manager
will.green@shell.com



Shell

- Анализ существующего формата
- Проведение многочисленных исследований, которые выявили покупательские миссии и поведение клиента
- Обновление планировочного решения магазина, подбор категорий, дизайн и коммуникация
- Категорийный менеджмент
- Работа со всем планом АЗС: схема территории/помещений
- Адаптация предложенных решений для различных по конфигурации и площади магазинов
- Помощь в масштабировании сети и реализации проекта на новых рынках



Shell

Разработка различных руководств и адаптация их под разные рынки, в т.ч.:

- Руководство по планировочным решениям
- Руководства по различным форматам санузлов: дизайн-концепции и их применение; технические рекомендации (чертежи, список материалов, адаптация под разные страны)
- Руководства по мерчандайзингу и торговому оборудованию для автотоваров (дизайн-концепция, технические рекомендации)
- Создание дизайнерских шаблонов для графических материалов
- Подбор материалов для отделки внутреннего пространства магазина для разных рынков

Для рекомендаций:

Will Green
Global Formats Manager
will.green@shell.com



Shell

Другие проекты:

- Разработка формата с зоной ресторанного двора
- Разработка проекта АЗС будущего
- Разработка формата, стратегии и создание дизайн-концепции АЗС для электромобилей
- Разработка формата Центра для автомобилистов и мотоциклистов (Mobility Haven), создание дизайн-концепции и вариантов адаптации под различные размеры и конфигурации территории АЗС
- Разработка торгового оборудования, в т.ч. витрин для б/а напитков «День/Ночь»



Shell

Огромное внимание во всех проектах отводится под исследования, позволяющие сравнить результаты До/После, выявить аспекты для последующей работы:

- Изменение дизайна и оптимизация закассовой зоны
- Исследования по оптимальному количеству парковочных мест при АЗС и их расположению.
- Исследование по определению оптимального количества посадочных мест в зоне кафе.
- Исследование и оптимизация импульсной прикассовой зоны. Решения, предложенные Shopworks после исследования, показали:

+58% рост продаж
+63% проданных единиц товара
+33% маржинальность

Для рекомендаций:

Will Green
Global Formats Manager
will.green@shell.com



Shell

Другие проекты:

- Оптимизация и разработка дизайн-концепции для категории алкогольных напитков
- Разработка проекта по импульсным продажам на уличной территории АЗС
- Разработка бренда, торгового оборудования и создание руководств по улучшению продаж товаров для автомобилистов
- Одним из постоянных долгосрочных проектов SW являются тренинги для персонала в разных регионах и на разных форматах АЗС по созданию и адаптации планировочных решений.



Oman Oil

Разработка нового формата в Омане:

- Категорийный менеджмент: определение оптимального кол-ва SKU, выявление полочного пространства, применение модели эластичности.
- Разработка категорийной стратегии и внедрение ее на все планировочные решения
- Расчет оптимальной площади магазина при АЗС
- Изучение лучших практик
- Определение нового предложения и услуг на АЗС
- Создание интереса для посещения кафе, в т.ч. на вынос и внедрение окна выдачи для автомобилистов
- Разработка планировочных решений по сценариям: посещение кафе, drive thru и еда на вынос

Для рекомендаций:

Oman Oil
Ramzi A AL Majri
majrira@oomco.com



Galp Energia

Создание нового формата Tangerina для сети АЗС в Португалии:

- Обновление дизайна магазина, создание планировочного решения помещения и разработка торгового оборудования
- Новое решение по расположению кассовой зоны, увеличение расстояний между полками
- Выбор ассортимента и мерчандайзинг

Трансформация компании Galp в топовый бренд для автовладельцев, изменение восприятия бренда.

Мгновенное увеличение продаж + 11%



Emarat

Создание и развитие нового формата автозаправочных станций в Объединенных Арабских Эмиратах.

- Создание нового формата и анализ прилегающей территории, планировка помещения и оптимизация категорий
- Адаптация планировочных решений
- Оптимизация категорий и модернизация ассортимента
- Распределение пространства между категориями
- Коммуникационные тачпоинты на территории
- Модернизация концепции пекарни

В результате обновления магазина **65%** товаров попадают прямиком на кассу.

Для рекомендаций:

Emarat
Nabile Aityoussef
Nabile_Aityoussef@emarat.ae



Puma Energy

Создание формата для нефтяной сети в Пуэрто-Рико, Панаме, Гондурасе и Гватемале. Последующая адаптация концепции для 49 стран.

- Создание новых форматов: кофейня, кафе с полноценным меню
- Категорийный менеджмент
- Создание дизайн-концепции и визуализация
- Создание тачпоинтов внутри и снаружи магазина

Рост продаж на **+9%** после применения решений Shopworks



Petrol Ofisi

Разработка нового формата Market Plus:

- Определение формата и его целей с учетом локальной специфики и мировых трендов
- Определение покупательских миссий, категорий и услуг и их ролей
- Разработка планировочных решений
- Корректная имплементация новых элементов бренда в новых форматах
- Разработка руководств по дизайн-концепции и техническим параметрам для локальных подрядчиков с целью корректного воспроизведения концепции и правил в новых помещениях.



Total Store

Создание нового формата на Ближнем Востоке:

- Создание планировочного решения и дизайн-концепции
- Категорийный менеджмент
- Обновление операционной модели

Решения, предложенные Shopworks, показали:

Продажи +21%
Транзакции +15%
ЕБИТДА +40%
Средний чек +6%
Конверсия +30%

Примеры работ в других областях

Продуктовый ритейл

Телеком

Кафе

Другие сферы

Онлайн

shopworks

Продуктовый ритейл

Другие проекты в сфере:

Дикси
Simple Wine
Финист
Majestic Wine
IFA Oncost
X5 Retail (Перекресток,
Джем)

Для рекомендаций:

Фасоль (Metro Cash&Carry)
Юлия Васильева
Старший менеджер по
стратегии
8 (903) 009 65 64



Фасоль

Обновление позиционирования и бренда сети магазинов, создание нового формата и дизайн-концепции.

- Обновление бренда, графических элементов и коммуникации
- Создание планировочных решений и дизайн-концепции двух форматов
- Создание руководства по фирменному стилю и дизайну магазина

По результатам работы METRO AG выбрала Shopworks для проведения аналогичных проектов в Чехии, Польше, Румынии и Словакии.



Intermarche

Разработка дизайна, изменение формата и поддержка при внедрении решений и масштабировании сети:

- Международный бенчмаркинг по 150 брендам в 17 странах
- Качественные и количественные исследования
- Планировочные решения, включая категоризацию и планы, концептуальный дизайн.

+10% уровень удовлетворенности потребителя
Снижение доли не возвращающихся покупателей -4%



Сити Киоск

Создание новой розничной сети в Москве и МО с зонами кафе, минимаркета (товары повседневного и импульсного спроса).

- Разработка бренда и фирменного стиля
- Разработка планировки и зонирования
- Разработка дизайн-концепции
- Создание руководства с правилами оформления торговых точек, включая чертежи на оборудование и помещения

Телеком

Другие проекты в сфере:

Ноу-Хау
Телефон.ру
Терминал.ру
Tigo
MTN
NAR
Nokia
O2
Philips Сервис и колл-центр
VIVA Movil by Jennifer Lopez
Velcom

Для рекомендаций:

Tele2
Марта Цветкова
Руководитель направления по работе с Брендом в Розничной Сети
marta.tsvetkova@tele2.ru



Tele2

Около 5 лет Tele2 выбирает Shopworks для реализации различных проектов:

- Адаптация дизайн-концепции и создание проекта для флагманского магазина в БЦ Comcity. Проект был разработан в кратчайшие сроки (от задания до сдачи полного проекта – 2 недели).
- Адаптация дизайн-концепции и планировочных решений под новые локации
- Создание рендеров
- Подбор отделочных материалов и торгового оборудования



Мегафон

Различные проекты для розничной сети:

- Создание флагманского магазина в ГУМе (планировочное решение, дизайн-концепция, торговое оборудование, коммуникация и графические элементы)
- Реализация двух магазинов (ГУМ, Китай-Город)
- Создание руководств: Оформление салона (Эконом, Стандарт, Остров), По созданию планировки, По изготовлению мебели, По ремонту помещений, По оформлению фасадов



DSTV

DSTV (принадлежит MultiChoice) - оператор домашнего телевидения в центральной и южной Африке, насчитывающий более 20 млн подписчиков.

- Создание концепции первого флагманского магазина DSTV в Поллокване, ЮАР.
- В магазине появились зоны индивидуальных консультаций, истории бренда, тематические зоны, выкладки товара и сервисный центр.
- Также был разработан мини формат (остров).

Кафе

Другие проекты в сфере:

Here Café
Fabrica de Nata Patisserie
La Parilla
Madame Posh
Manhattan Pizza



Costa

Разработка новой дизайн-концепции сети кофеен в Великобритании:

- Проведение международного бенчмаркинга, а также качественных и количественных исследований
- Категорийный менеджмент, анализ оптимальной длины прилавка и кол-ва посадочных мест
- Улучшение коммуникации с клиентом на уровне меню и ключевых тачпоинтов в помещении

Дополнительная покупка закусок к напитку + 17%
+90% повторных визитов



Cofix

Дизайн и разработка формата для сети кофеен в Израиле / России

- Исследование покупателя, анализ миссий и путей покупателя
- Разработка планировочного решения
- Дизайн-концепция
- Разработка меню, ассортимента, решений для разного времени суток
- Разработка мини форматов (вендинг, остров)



Pastelaria Versailles

Новая концепция кондитерской в Португалии:

- Планировочное решение с учетом наиболее выгодной выкладки ассортимента
- Концепция оформления интерьера

Прогнозируемый объем продаж за первые 3 месяца был достигнут в первые 3 дня после открытия.

Другие сферы

Банки

ВТБ
КИТ Финанс
Росбанк
Сбер
Связной Банк
HSBC

Фэшн и Ювелирные магазины

Asics
Modis
Pandora
Street Beat
Sokolov
Swarovski

Торговые Центры

Галерея
Метрополис
Capitol Shopping Centre
Eastgate



Audi City

Исследование и участие в разработке дизайна нового цифрового шоурума в Лондоне и Пекине.

- Совместный проект по созданию «виртуального» шоурума Audi
- В диджитал-шоуруме покупатель самостоятельно подбирает модель и конфигурацию автомобиля, используя тач-панели, а на экранах по периметру шоурума можно изучить выбранную модель

Увеличение продаж на **+40%** в 2015



ADG Group

Проект реконструкции 33 Советских кинотеатров в современные районные досуговые центры

- Разработка дизайн-концепции нового формата мультимедийного развлекательного центра.
- Новый подход к зонированию: совмещение развлекательной зоны с зоной кафе и ресторанов, новыми впечатлениями, торговыми пространствами и домашней атмосферой.
- Увеличение продаж путем создания различных зон самообслуживания на всем пути следования покупателя.



Столото

Проект разработки модульных торговых точек для продажи лотерейных билетов в РФ:

- Бенчмаркинг в области лотерей и лучших островных торговых точек
- Разработка модульных островов и модификаций для разной площади и местоположения.
- Работа с выкладкой билетов, коммуникаций, местами для мгновенных лотерей.
- Создание флагманской торговой точки с зоной продажи импульсного товара и сувениров.

Спасибо!



shopworks

Анастасия Холопова
Генеральный Директор
anastasia@shopworks.ru
+7 964 571 7188

shopworks.ru