

Типовое кейсовое задание
для выполнения работ по модулям Конкурсного Задания компетенции «Торговое дело»

Все кейсы подготовлены по материалам индустриальных партнеров и представляют собой «сквозные» задания, где результаты, полученные конкурсантами при выполнении предыдущих модулей, используются для выполнения последующих. Это дает возможность комплексного подхода к созданию продукта для индустриального партнера, который может использоваться в его деятельности.

С целью получения более полной информации для выполнения работ, конкурсантам предоставляются реальные адреса, фотографии, ссылки на сайты компаний. Все это способствует работе конкурсантов в режиме «реального времени», возможности задействовать современные способы и инструменты получения и применения информации.

Модуль А «Организация продаж в сегменте B2B»

Магазины «Hoff» – это одна из крупнейших российских и динамично развивающихся мебельных сетей. «Hoff» - расшифровывается как «Home of furnishing», что в дословном переводе означает – «Дом для создания интерьера».

Одно из направлений деятельности - развитие B2B-продаж, целью которого является установление партнерских отношений с корпоративными клиентами.

Магазин осуществляет свою деятельность в соответствии с Национальными стандартами РФ:

1. ГОСТ Р 51304-2022 «Услуги торговли. Общие требования»;
2. ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли»;
3. ГОСТ Р 51303-2023 «Торговля. Термины и определения» и др.

Ассортимент товаров, реализуемый Hoff, представлен следующими категориями:

1. Диваны и кресла
2. Шкафы и стеллажи
3. Гардеробные системы
4. Кровати и матрасы
5. Кухонные гарнитуры
6. Столы и стулья
7. Тумбы и комоды
8. Текстиль
9. Посуда
10. Освещение
11. Ковры
12. Хранение и порядок
13. Шторы и карнизы
14. Декор для дома
15. Аксессуары для ванной
16. Хозяйственные товары
17. Мебель для прихожей
18. Мебель для гостиных
19. Мебель для детской
20. Мебель для офиса
21. Мебель для ванной
22. Бытовая техника
23. Сад и дача
24. Для бизнеса

Все товары, которые Hoff предлагает в своей сети, содержатся в общем каталоге интернет-магазина (<https://hoff.ru/>).

Важным направлением деятельности Hoff является работа с девелоперами недвижимости и компаниями, занимающимися дизайном интерьера жилых и нежилых помещений, компания активно развивает направление B2B-продаж. Информация для корпоративных клиентов представлена в разделе «Услуги Hoff для бизнеса» официального сайта компании <https://hoff.ru/promo/b2b/>

Конкурсанту предстоит выполнить обязанности специалиста по продажам B2B «Hoff», куда входит установление контакта, выявление потребности с использованием техники работы с возражениями, предложение сопутствующих товаров для полной реализации проекта используя форму ХПВ, презентация коммерческого предложения.

Вам, как менеджеру по продажам в сегменте B2B, «Hoff» г. Москва, необходимо сформировать клиентскую базу (не менее 3 потенциальных контрагентов) в соответствии с требованиями КЗ. Специалисты по продажам «Hoff» изучают потенциального клиента, как правило, по следующим моментам:

- определяют ЛПР (лицо принимающее решение) компании и юридический адрес, чтобы обозначить адрес потенциального выезда;
- определяют все сферы деятельности (в т.ч. с указанием основного и дополнительных кодов ОКВЭД) потенциального контрагента, уставный капитал, выручку и прибыль за три последних года (доступных в открытых источниках сети Интернет), чтобы оценить потенциальный объем сотрудничества.

Внесенная в базу данных контрагентов информация должна позволять контролировать этапы заключения/исполнения/закрытия сделок, направления новых офферт, особенности клиентов для составления адресных коммерческих предложений, возможность ранжирования по внутренней системе стимулирования (предоставление персональных скидок/условий поставки).

При определении порядка ведения клиентской базы специалисту по продажам следует регламенту работы с контрагентами (указывает периоды и способы контроля, формы и сроки контактов, отчетности по работе с контрагентами и др.).

Затем приступить к работе с потенциальным клиентом ИНН 7726469525, от которого поступила заявка на сотрудничество, занести его в сформированную базу данных. Необходимо подготовиться и провести телефонный звонок для выявления потребностей данного клиента. Звонок необходимо прописать в виде скрипта.

В работе у данного клиента находится 1 заказ – оборудование кабинета руководителя отдела продаж. Текущий этап – подбор мебели и предметов интерьера.

При проведении телефонного звонка с клиентом на основании анализа и подготовки контакта, специалист узнаёт и фиксирует следующую информацию по данному клиенту:

- основной вид деятельности клиента и чем он занимается;
- объекты в работе сейчас и в ближайшем будущем;
- структуру клиента и лиц, принимающих решения (ЛПР). Необходимо узнать контакты лица, принимающего решение о закупке и выборе товара;
- выявить текущую потребность клиента для проведения планируемого мероприятия (потребность в ассортименте);
- выявить ключ выбора (цена, качество, престиж, бренд);
- условия, на которых работает клиент с конкурентами, а также причины, почему покупает товарные группы у них, а не в «Hoff»;
- текущие и будущие проекты, а также как он прогнозирует и обеспечивает необходимый товарный запас.

После телефонного звонка и выявления потребности клиента, необходимо подготовить для него коммерческое предложение и провести личную продажу.

К контакту с потенциальным контрагентом готовится презентация компании с преимуществами его сотрудничества с «Hoff» и презентация продукта с коммерческим предложением по форме ХПВ.

Необходимый ассортимент для предложения клиенту содержит не менее 5 ключевых позиций. Также следует предусмотреть товары сопутствующего ассортимента для допродажи (cross-sale).

При составлении коммерческого предложения специалистом по продажам B2B используется форма ХПВ (по ключевым позициям) с обоснованием, почему именно они будут нужны на объекте.

Пример ХПВ – «Этот стол, оснащённый интегрированной системой управления кабелями, идеально подходит для обустройства рабочих мест, обеспечивая организованность, удобство и соответствие стандартам техники безопасности в вашем офисе.»

Артикул	Наименование	Характеристика	Преимущество	Выгода

К личной продаже потенциальному контрагенту готовится презентация компании с преимуществами его сотрудничества с «Hoff» и презентация подобранных товаров с коммерческим предложением по форме ХПВ.

Модуль Б «Организация торгово-технологических процессов в розничном торговом предприятии и анализ основных экономических показателей его деятельности»

Сеть магазинов мебели и товаров для дома «Hoff» осуществляет свою деятельность в соответствии с Национальными стандартами РФ:

1. ГОСТ Р 51304-2022 «Услуги торговли. Общие требования»;
2. ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли»;
3. ГОСТ Р 51303-2023 «Торговля. Термины и определения» и др.

Магазин «Hoff» находится по адресу: г. Москва, Минское шоссе, 1,5 км от МКАД (ТЦ «Пикник»). Наименование юридического лица: ООО «Домашний Интерьер»
ИНН: 7709770002; ОГРН: 1077763747269.

Магазин располагает комплексом помещений, необходимых для рационального осуществления торгово-технологического процесса (Приложение 1).

Бухгалтерская и финансовая отчетность ООО «Домашний Интерьер» представлена в приложении 3.

Среднесписочная численность персонала в 2024 году выросла по сравнению с прошлым годом на 790 человек, и составила 12500 человек¹.

Все товары, которые предлагает «Hoff» содержатся в общем каталоге интернет-магазина (<https://hoff.ru>).

На площади 10 тыс. кв. метров «Hoff» реализует ассортимент товаров, представленный следующими категориями:

1. Диваны и кресла
2. Шкафы и стеллажи
3. Гардеробные системы
4. Кровати и матрасы
5. Кухонные гарнитуры
6. Столы и стулья
7. Тумбы и комоды
8. Текстиль
9. Посуда
10. Освещение
11. Ковры
12. Хранение и порядок
13. Шторы и карнизы
14. Декор для дома

¹ Данные о среднесписочной численности персонала условные

15. Аксессуары для ванной
16. Хозяйственные товары
17. Мебель для прихожей
18. Мебель для гостиных
19. Мебель для детской
20. Мебель для офиса
21. Мебель для ванной
22. Бытовая техника
23. Сад и дача
24. Для бизнеса

Модуль В «Управление ассортиментом и организация закупочной деятельности»

Магазин «Hoff» находится по адресу: г. Москва, Минское шоссе, 1,5 км от МКАД (ТЦ «Пикник»). Наименование юридического лица: ООО «Домашний Интерьер». ИНН: 7709770002; ОГРН: 1077763747269.

Банковские реквизиты²: БИК 044525700, Кор/сч 30103610200100000600, Р/с 4070281030000014325

Все товары, которые предлагает «Hoff» содержатся в общем каталоге интернет-магазина (<https://hoff.ru>).

Сеть магазинов мебели и товаров для дома «Hoff» осуществляет свою деятельность в соответствии с Национальными стандартами РФ:

1. ГОСТ Р 51304-2022 «Услуги торговли. Общие требования»;
2. ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли»;
3. ГОСТ Р 51303-2023 «Торговля. Термины и определения» и др.

Магазин «Hoff» предлагает своим клиентам в сфере B2B и B2C большой выбор качественных товаров, доступные цены и высокий уровень обслуживания.

На площади 10 тыс. кв. метров «Hoff» реализует ассортимент товаров, представленный следующими категориями:

1. Диваны и кресла
2. Шкафы и стеллажи
3. Гардеробные системы
4. Кровати и матрасы
5. Кухонные гарнитуры
6. Столы и стулья
7. Тумбы и комоды
8. Текстиль
9. Посуда
10. Освещение
11. Ковры
12. Хранение и порядок
13. Шторы и карнизы
14. Декор для дома
15. Аксессуары для ванной
16. Хозяйственные товары
17. Мебель для прихожей
18. Мебель для гостиных
19. Мебель для детской
20. Мебель для офиса
21. Мебель для ванной
22. Бытовая техника

² Банковские реквизиты условные

23. Сад и дача
24. Для бизнеса

В компании регулярно проводится анализ ассортимента и контроль товарных запасов. Пример данных для проведения ABC и XYZ-анализа (тыс. руб.) представлен в таблице.

Таблица – Исходные данные для проведения ABC и XYZ-анализа по категории «Мебель для офиса» (тыс. руб.)³

	Ассортимент	Годовой объем реализации	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
1	Диван Наполи	2400	552	600	624	624
2	Подставка под принтер Brauberg	220	50,6	57,2	57,2	55
3	Диван Бруклин Премиум	2000	240	420	820	520
4	Лампа Electrostandart	400	64	112	144	80
5	Лампа Эра	300	51	78	117	54
6	Стул ИЗО	150	24	45	57	24
7	Накладка РТМ	240	50,4	67,2	74,4	48
8	Диван Эриче-Комфорт	400	36	136	176	52
9	Диван Рамос Люкс	280	16,8	103,6	131,6	28
10	Стол LA-T33-2AR2 с регулировкой высоты	18	1,8	5,22	9,72	1,26
11	Диван Хангель	16	3,2	4,48	5,28	3,04
12	Кресло офисное Бельфор	20	3,6	5,6	7	3,8
13	Диван Ингвар	130	26	33,8	41,6	28,6
14	Кресло рабочее Агачно	10	2,1	2,7	3,3	1,9
15	Кресло офисное Brian	20	3,8	5,6	6	4,6
16	Диван Мюнхен	320	92,8	73,6	51,2	102,4
17	Письменный стол Соренто	370	103,6	96,2	44,4	125,8
18	Бенч-система Advance	130	26	33,8	39	31,2
19	Доска комбинированная 231995	120	28,8	30	28,8	32,4
20	Шкаф Этюд ЭКО	200	54	50	52	44
21	Приставной стол СПР-03	40	14,4	4,4	3,6	17,6
22	Приставной стол левый Tower	180	50,4	45	32,4	52,2
23	Флипчарт Brauberg	90	23,4	26,1	21,6	18,9
24	Кресло руководителя Atlant	560	145,6	145,6	128,8	140
25	Стеллаж Лофт	1600	400	384	416	400
26	Кресло офисное Legend	440	79,2	149,6	110	101,2
27	Лампа Hoff Libra White	240	38,4	76,8	72	52,8
28	Доска 325505	220	22	61,6	57,2	79,2
29	Кресло рабочее Krist	420	46,2	96,6	147	130,2
30	Диван Пикколо	370	88,8	96,2	88,8	96,2
31	Подставка для монитора VMMGame	60	10,8	13,8	18	17,4
32	Диван Тотленд	280	22,4	81,2	109,2	67,2
33	Лампа In Home	3546	921,96	886,5	886,5	851,04
34	Тумба подкатная Alexsys №4	180	54	45	14,4	66,6
35	Стеллаж Рокс	30	10,8	3,3	1,5	14,4
36	Кресло Eden	120	27,6	33,6	37,2	21,6
37	Стул Честер	20	4,8	5	4,8	5,4
38	Письменный стол Orion	10	2,6	2,3	2,3	2,8
39	Диван офисный Бит	140	36,4	42	33,6	28
40	Подставка VMMGame Skate	200	42	48	62	48

³ Данные для анализа условные. Конкурсные данные будут известны в день Д-1.

	ИТОГ	16490				
--	------	-------	--	--	--	--

Примите управленческое решение по управлению ассортиментом и товарными запасами анализируемой категории.

При расширении ассортимента необходимо учитывать особенности работы компании с поставщиками, действующие в «Hoff».

При оформлении договора поставки товаров, рекомендованных к внедрению в ассортимент «Hoff», необходимо учесть следующие данные:

Договор поставки № 50 (дата текущая).

Срок действия договора – 1 год.

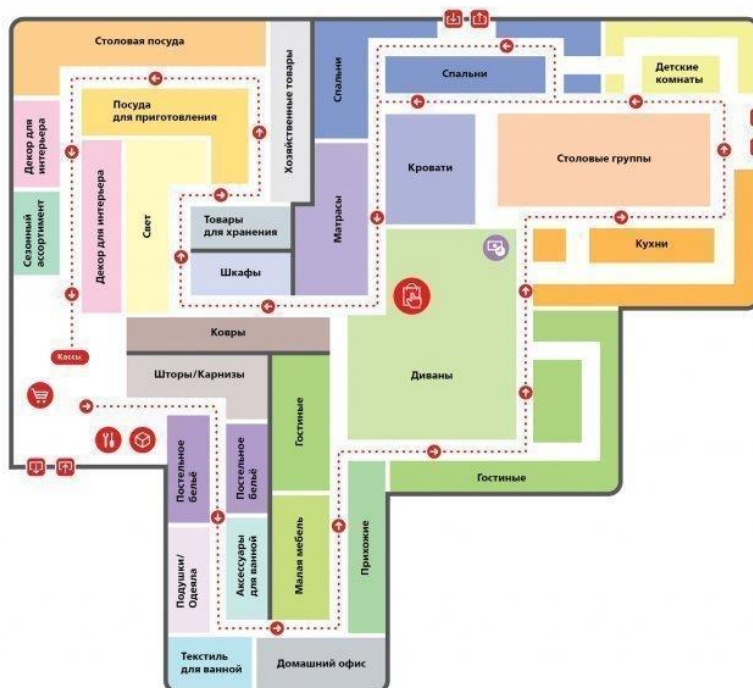
Оплата товара производится на условиях отсрочки платежа в течение 30 рабочих дней с момента поставки товара.

Отдельные недостающие данные конкурсант заполняет самостоятельно.

При планировании логистики поставки необходимо учесть, что доставка товаров будет осуществляться силами транспортной компании.

ООО «Домашний Интерьер» заинтересовано в выборе такого перевозчика, временные и стоимостные характеристики доставки товара которым будут оптимальными.

План магазина в АТЦ «МОСКВА»



- Вход
- Выход
- Кредит
- Выдача товара
- Сервисный центр
- Корзинки/тележки

Зона online-заказа

В зоне online-заказа вы можете посмотреть, сравнить и заказать мебель и товары для дома из более обширного ассортимента Hoff (более 25 000 товаров)

В этом вам помогут наши опытные продавцы-консультанты

Free zone







