



Route to Market: εξυπηρέτηση μικρών σημείων λιανικής

28 Ιανουαρίου 2020

ΣΤΑΜΑΤΗΣ ΑΝΔΡΙΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

Ιδρυτής Supply Chain Institute
Επιστημ. Συνεργ. Μηχ. Παραγωγής. ΕΜΠ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΑΝΔΡΙΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

Πρόεδρος Supply Chain Institute
MEng. Supply Chain Mgmt. MIT

2nd CONVENIENCE
RETAILING
CONFERENCE

ΤΟ ΜΕΓΑΛΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΜΙΚΡΟ ΣΗΜΕΙΟ ΠΩΛΗΣΗΣ



SUPPLY CHAIN
SALES CUSTOMER
INSTITUTE

SUPPLY CHAIN
SALES CUSTOMER
INSTITUTE

Transporting Knowledge

: Μεταφορά τεχνογνωσίας στα Supply Chain & Customer Service

est. 2007

- 60 Συνέδρια & Events - 8.400 Σύνεδροι - 300 ομιλητές
- 5 διοργανώσεις Supply Chain Awards σε συνεργασία με τη Boussias Communications
- Εκπαίδευση - 200 Ανοιχτά σεμινάρια, Ενδοεπιχειρησιακά, Εκπαιδευτικά προγράμματα, Workshops
- Φορέας Πιστοποίησης Στελεχών Εφοδιαστικής Αλυσίδας πιστοποιημένος από το ΕΣΥΔ
- Future Logistics Leaders Network
- Συμβουλευτική επικοινωνίας - Brand Awareness & Management, Communications Plans
- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού - Recruitment
- Surveys
- Think Tank Committees



ΤΟ STATUS

Η Αγορά την τελευταία 10ετία, την 10ετία της ΚΡΙΣΗΣ διαφοροποιήθηκε σημαντικά

Παραδοσιακοί παίκτες εξαφανίστηκαν. Οι μεσαίοι παίκτες εξαφανίζονται. Η αγορά των μεγάλων συγκεντρώθηκε σε λίγους παίκτες που δυνάμωσαν πολύ έντονα.

Η μικρή αγορά ενισχύεται. Έχει μεγάλο rotation, αλλά δυναμώνει.

Το e – commerce αλλάζει την αγορά δυναμικά (25% αύξηση του τζίρου ετησίως, αλλά το 80% των e shops ζημιόγωνα)



ΤΟ STATUS

Ο καταναλωτής ζητά ταχύτητα, εύκολη προσέγγιση στο σημείο, μικρό καλάθι

Το parcel ενισχύεται έντονα και κυριαρχεί

Τεμαχιακό Picking – Παραγγελία στο σημείο η σύγχρονη τάση (έλλειψη χώρου, μεγάλη γκάμα)

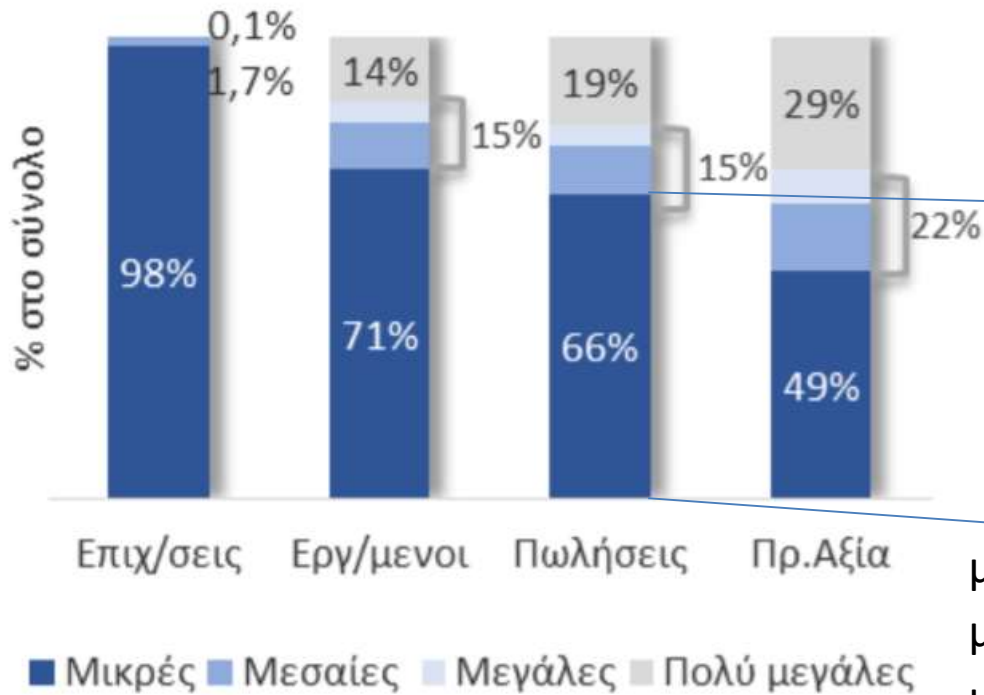
Εμπειρισμός αγορών στο μικρό σημείο, αλλά καλό γύρισμα και customer service

Περίπτερο “το καλύτερα οργανωμένο σημείο”



66% του τζίρου γίνεται στα μικρά σημεία

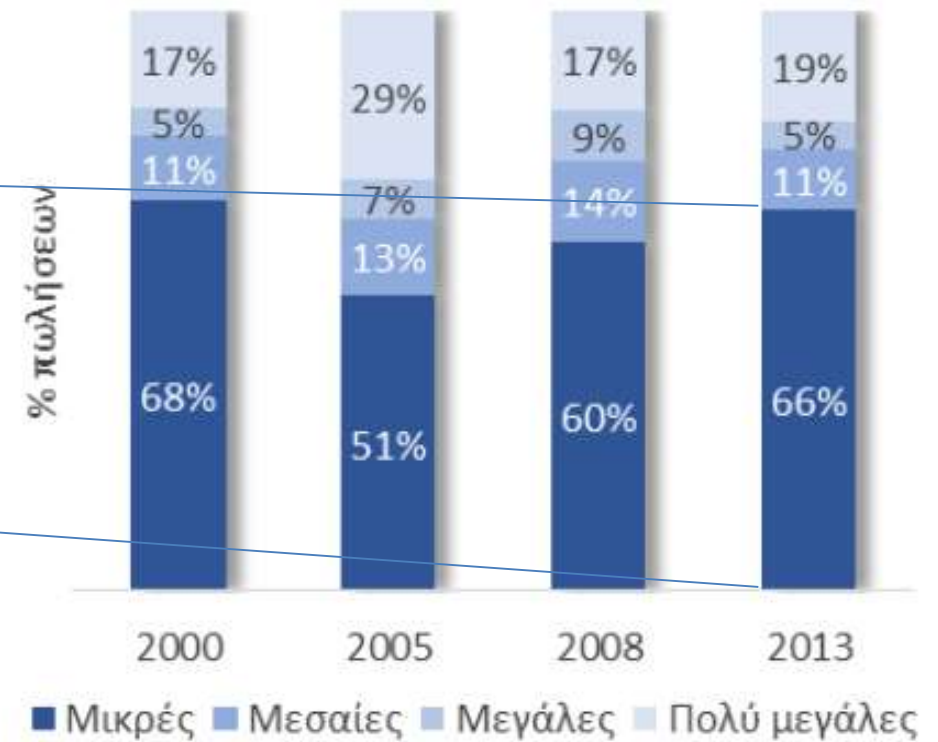
Βασικοί δείκτες λιανικού εμπορίου ανά μέγεθος επιχειρήσεων-Ελλάδα



μικρές=(0-1),
 μεσαίες=(1-10),
 μεγάλες=(10-50),
 πολύ μεγάλες=(50 και άνω)
 (σε εκατ.€)

Πηγή: Eurostat, Εκτιμήσεις ΕΤΕ

Διάρθρωση πωλήσεων λιανικού εμπορίου ανά μέγεθος

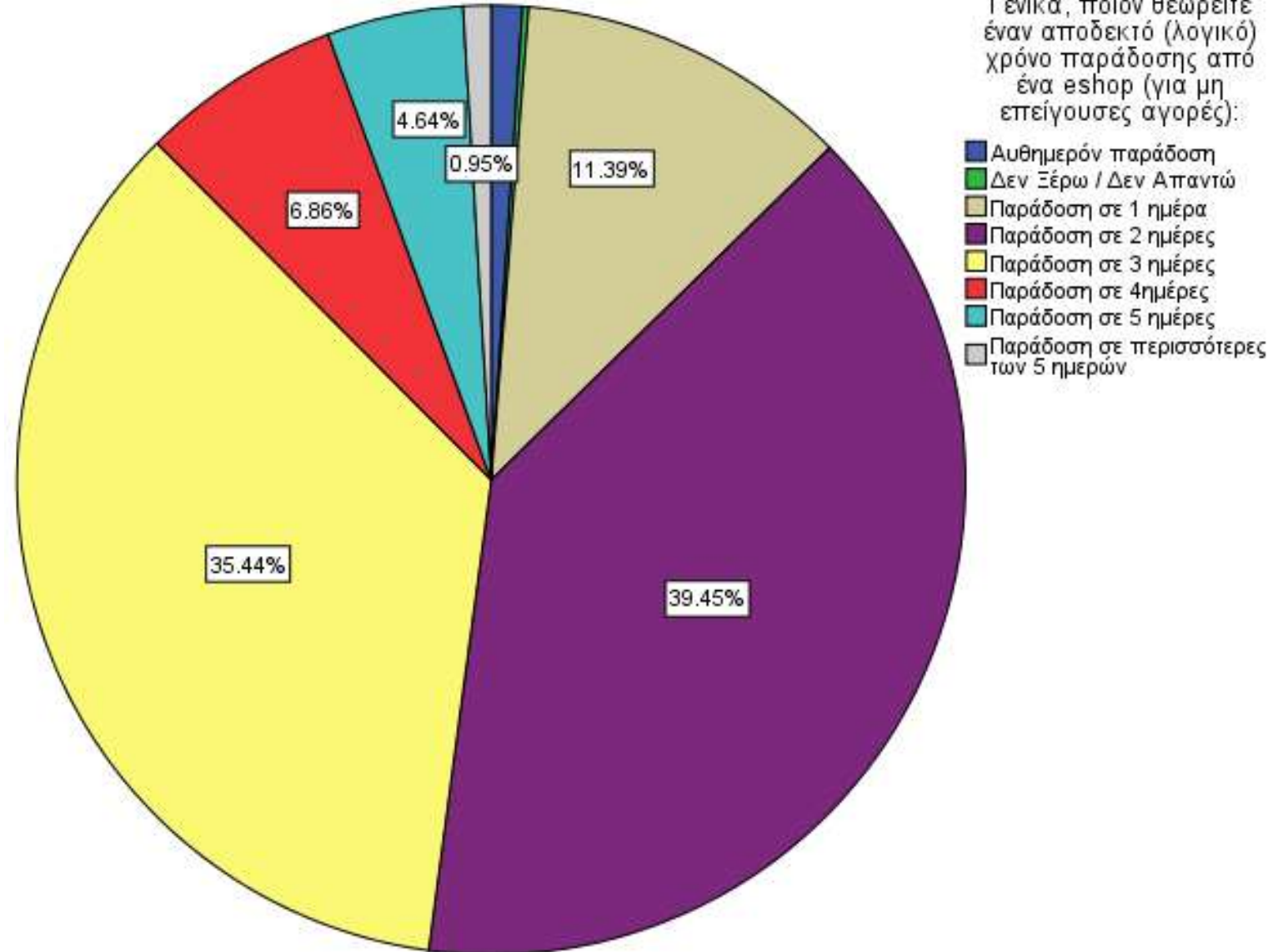


Πηγή: Ελ.Στατ., Εκτιμήσεις ΕΤΕ Σεπτέμβριος 2016



Delivery time

- Έρευνα του Supply Chain Institute
- Σεπτέμβριος 2019
- 948 απαντήσεις
- FB





Οι Έλληνες βιαζόμαστε

How long a delivery time is acceptable?

When you buy a product online, what are your expectations as to delivery time? What is the maximum number of days it may take to have your product delivered?

(Base: Have shopped online)

	UK	Belgium	Netherl.	Italy	Poland	Spain	Germany	France	Nordics
1-2 days	19%	21%	34%	15%	24%	22%	18%	13%	10%
3-5 days	71%	58%	50%	67%	66%	57%	74%	70%	60%
6 days or more	6%	16%	11%	16%	7%	18%	6%	16%	22%
Don't know	3%	5%	4%	2%	3%	2%	1%	2%	7%



ΤΑ ΚΟΣΤΗ ΤΟΥ ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΣ

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑ ΜΕ ΕΠΙΤΟΠΟΥ ΕΠΙΣΚΕΨΗ

Κόστος πωλητή (με αυτοκίνητο, εκτός έδρας, bonus)	20.000 - 25.000 € / έτος
Επιβάρυνση με επιθεωρητή - area manager κ.τ.λ	3.000 - 5.000 € / έτος
Σύνολο	23.000 - 30.000 € / έτος
Εργάσιμες ημέρες	222
Ημέρες στο δρόμο (90%)	200
Επισκέψεις / ημέρα	5 ... 15
Hit rate	40% - 70%
Παραγγελίες / έτος (1.250 / 200 = 6 επιτυχείς παραγγελίες / ημέρα)	400 - 2100. Έστω 1.250
Κόστος παραγγελίας	18,4 ... 24 € / παραγγελία



ΤΑ ΚΟΣΤΗ ΤΟΥ ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΣ

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑ

Κόστος στελέχους teleordering	15.000 ... 20.000 €
Επιβάρυνση με προϊστάμενο	1.500 ... 3.000 €
Σύνολο	16.500 ... 23.000 €
Εργάσιμες ημέρες	222 (215)
Call / ημέρα	40 ... 80
Hit Rate	25% ... 40%
Παραγγελίες / έτος ($4.500/215=21$ επιτυχείς / παραγγελίες ανά ημέρα)	2150 ... 6880 (Έστω 4.500)
Κόστος παραγγελίας	3,6...5,1 € / παραγγελία



ΤΑ ΚΟΣΤΗ ΤΟΥ ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΣ

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Credit / stock control / εκτύπωση	2-4 € / παραγγελία
Με ηλεκτρονικοποίηση (digital transformation)	0,2 ... 0,8 € / παραγγελία

PICKING ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

ετήσιο κόστος picker	13.000-20.000€ / έτος
Εργάσιμες ημέρες	222
Κόστος ανά ημέρα	59 € ... 90 €
Γραμμές/ημέρα	300-450
Γραμμές/παραγγελία	3-20
Παραγγελίες / ημέρα	15 - 150
Κόστος ανά παραγγελία	0,4 € - 6 € / παραγγελία



ΔΙΑΝΟΜΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Άμεση από ίδιο στόλο	(ακριβή)
Από 3PL συνεργάτη / μεταφορέα	(μέσου κόστους)
Από courier	(φθηνή)
Από ειδικό συνεργάτη (μέσω stock παρακαταθήκης)	(φθηνότερη λόγω συνεργειών)
Φορηγό Αττικής	100 - 180 € / ημέρα
Επισκέψεις ανά ημέρα	15 - 30
Κόστος ανά παραγγελία	3,5 € - 12 € / παραγγελία
Κόστος διανομής επαρχίας	5 - ... € / παραγγελία
Κόστος courier	1 - 5 € / παραγγελία

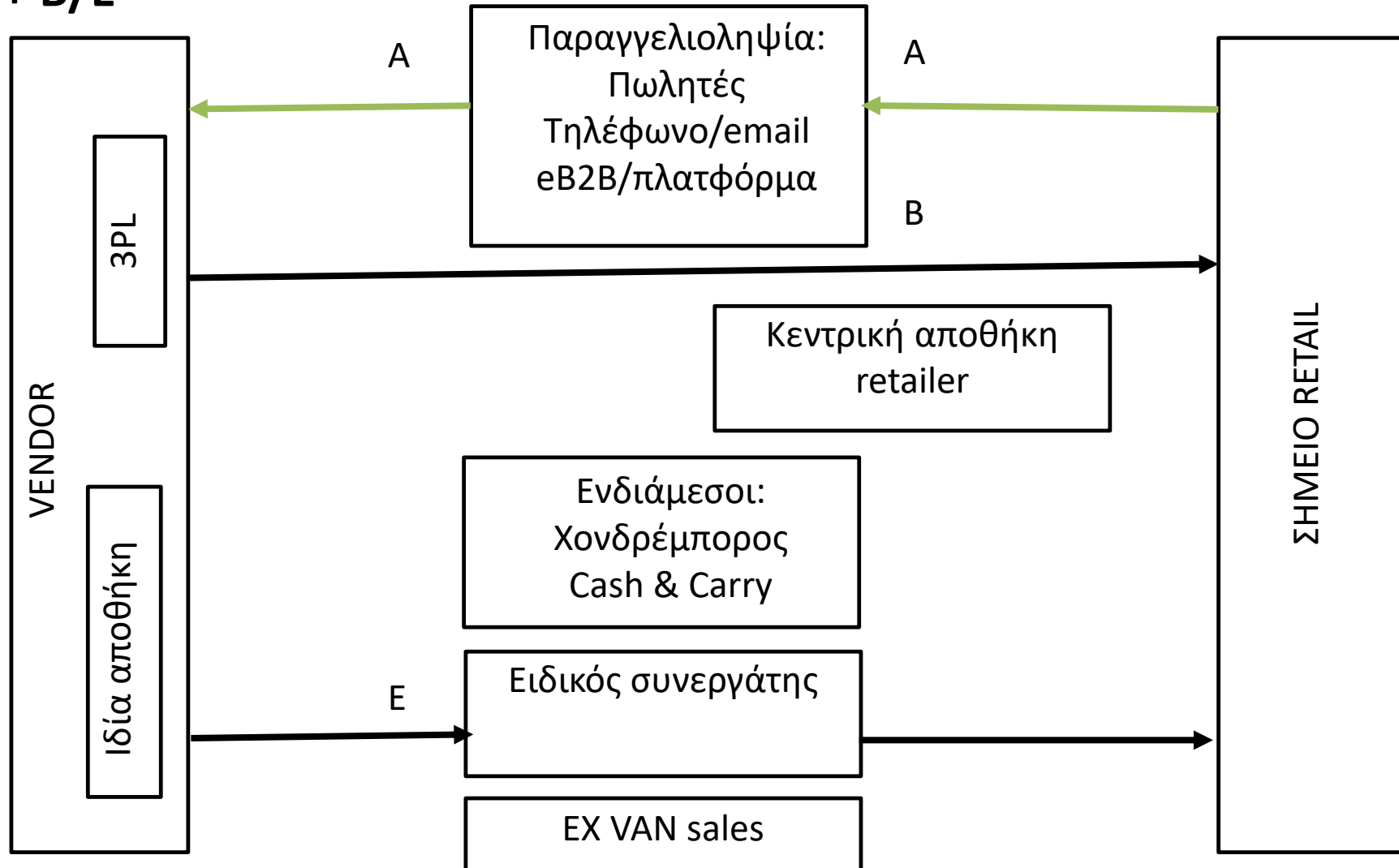


Τα 5 μοντέλα προσέγγισης της αγοράς





ΜΟΝΤΕΛΟ A + B/E





ΚΥΚΛΩΜΑ Α + (Β/Ε)

Ακριβή η παραγγελιοληψία μέσω πωλητή, αλλά καλό cash flow. Προτιμότερη η αραιότερη επίσκεψη (π.χ. 2 – 6 φορές / έτος) για sales (στοχοποίηση σημείου, προώθηση νέων κωδικών, follow up με πελάτη).
Αντικατάσταση άμεσης παραγγελιοληψίας με τηλεφωνική (CRM) ή eB2B πλατφόρμα (αδυναμία cross/up selling).
Εβδομαδιαία επικοινωνία.

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
PICKING ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
ΔΙΑΝΟΜΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΥΝΟΛΟ

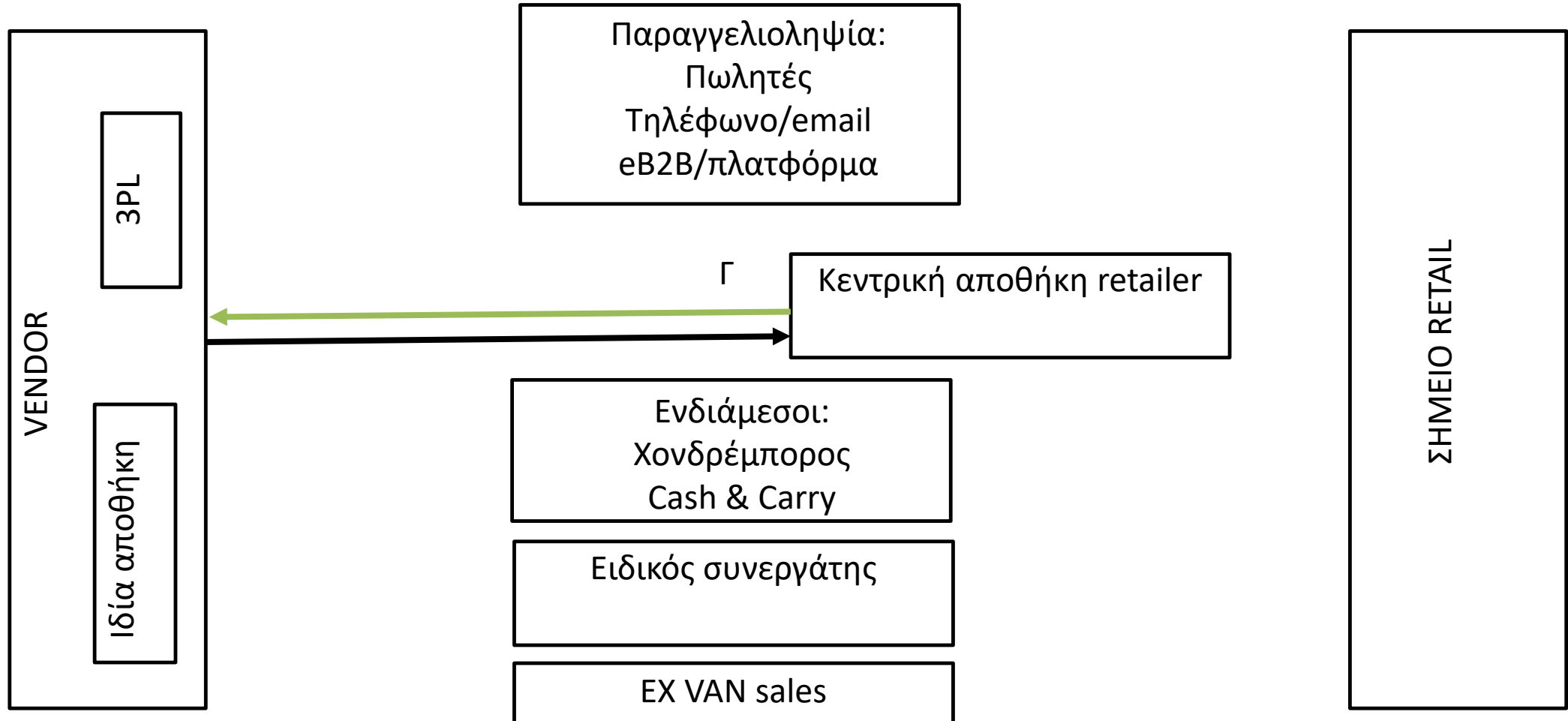
Κόστος άμεσης παραγγελιοληψίας με επίσκεψη	18,4 ... 24 €
Κόστος τηλεφωνικής	3,6 ... 5,1 €
	2 ... 4 €
	0,4 ... 6 €
	3,5 ... 12 €
Άμεση παραγγελιοληψία	24,3 ... 46 €
Τηλεφωνική	9,5 ... 27,1 €

Με margin π.χ. 10% απαιτούνται παραγγελίες

- Άμεσες 243 ... 460 €
- Τηλεφωνικές 95 ... 271 €



ΜΟΝΤΕΛΟ Γ





ΚΥΚΛΩΜΑ Γ

Διαχείριση μέσω κεντρικής αποθήκης Retail (όπου υπάρχει)

Δύσκολη η συνύπραξη πολλών μικρών σημείων υπό ίδια ομπρέλα.
Ευκολότερο σαν όμιλοι αγορών. Δύσκολο σαν κοινά Logistics

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑ

Επίσκεψη ΚΑΜ για στοχοποίηση / follow up
Push / Pull παραγγελιοληψία
CPFR / VMI

Άγνοια του τζίρου του σημείου

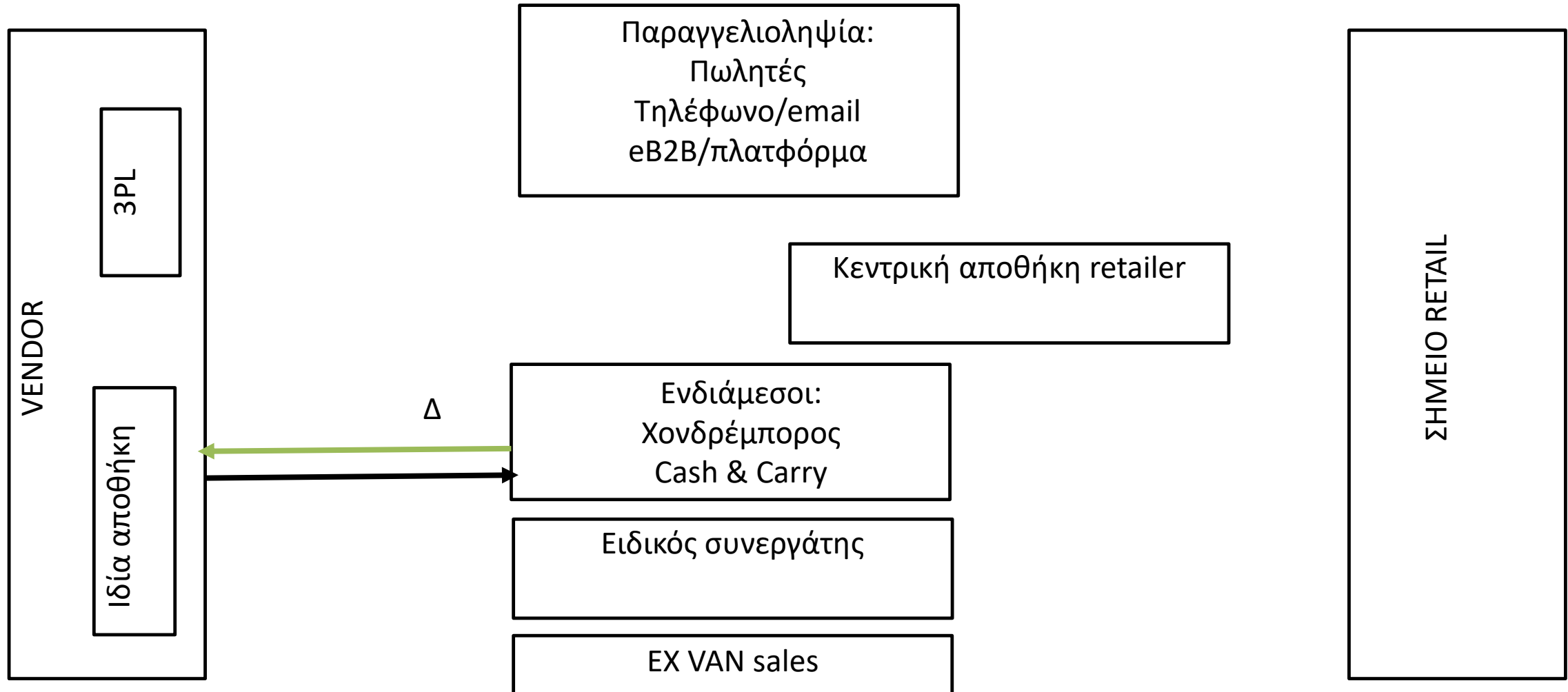
Δυσκολία προωθητικών ενεργειών / εισόδου κωδικών

Ανάγκη για εκπτώσεις, year end bonus κλπ.

Benchmark κόστους 4% ... 10%



ΜΟΝΤΕΛΟ Δ



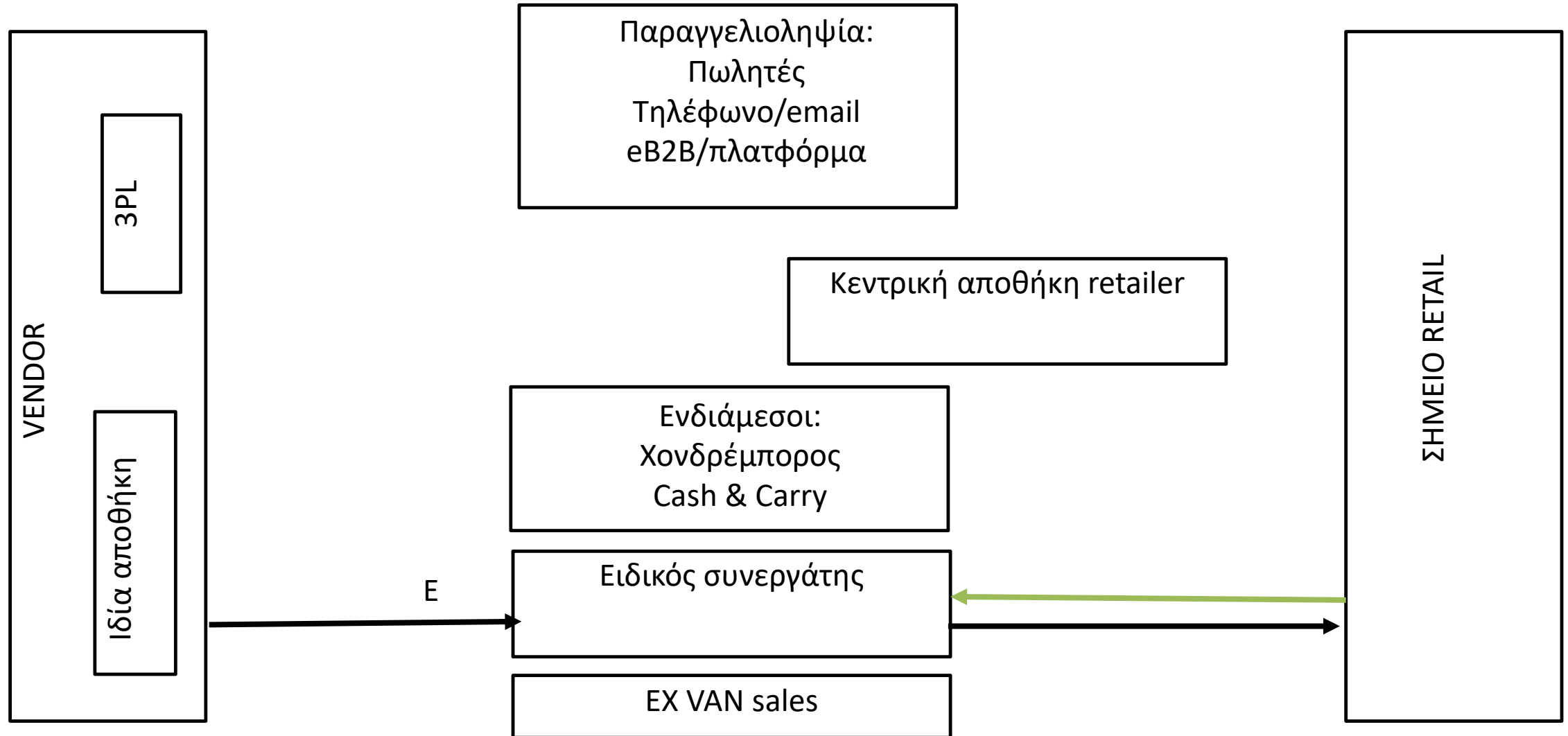


ΚΥΚΛΩΜΑ Δ

Το δυσκολότερο κύκλωμα	
Καμία επαφή με το μικρό σημείο	
Μηδενικό Loyalty	
Για προσέγγιση πολύ μικρών σημείων με πολύ μικτό ύψος παραγγελίας	
Στατικοί χονδρέμποροι έκλεισαν λόγω κρίσης και στατικότητας τους και αντικαταστάθηκαν από C&C	
C&C. Όχι δυναμική – η αγορά έμαθε να της τα πηγαίνουν. C&C μετατρέπονται σε κινητικούς χονδρέμπορες (βγάζουν πωλητές, δουλεύουν e)	
Benchmark κόστους	6% ... 15%



ΜΟΝΤΕΛΟ Ε





ΚΥΚΛΩΜΑ Ε - ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

Δυναμικό κύκλωμα για προσέγγιση μικρών σημείων ειδικά σε δύσκολο περιοχές

Βασίζεται στις συνέργειες

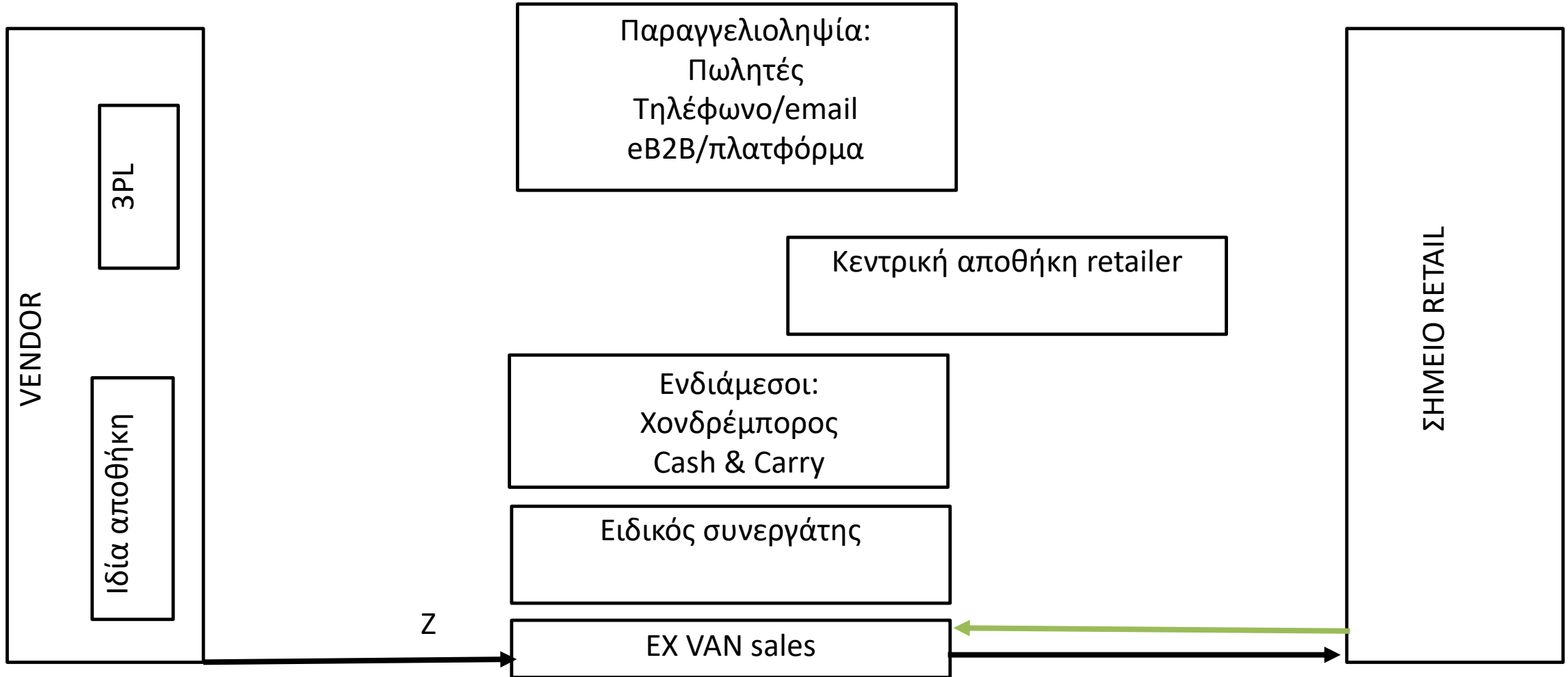
Εμμεση επαφή με το μικρό σημείο (ανάγκη προμήθειας των data από τον ειδικό συνεργάτη)

Benchmark κόστους

5% ... 12%



ΜΟΝΤΕΛΟ Z





ΚΥΚΛΩΜΑ Z – EX VAN Sales

Κύκλωμα σε πτωτική τροχιά (ανάλογα διάρκεια ζωής προϊόντος)

Περιορισμένος ο αριθμός κωδικών που μπορεί να χρειαστεί (50 -80)

Merchandising στο σημείο

Μεγάλος επηρεασμός από πυκνότητα επισκεπτόμενων σημείων

Ιδέα για παραγγελιοληψία τη στιγμή n και εκτέλεση τη στιγμή $n + 1$ (rolling). Αύξηση προϊοντικής γκάμας

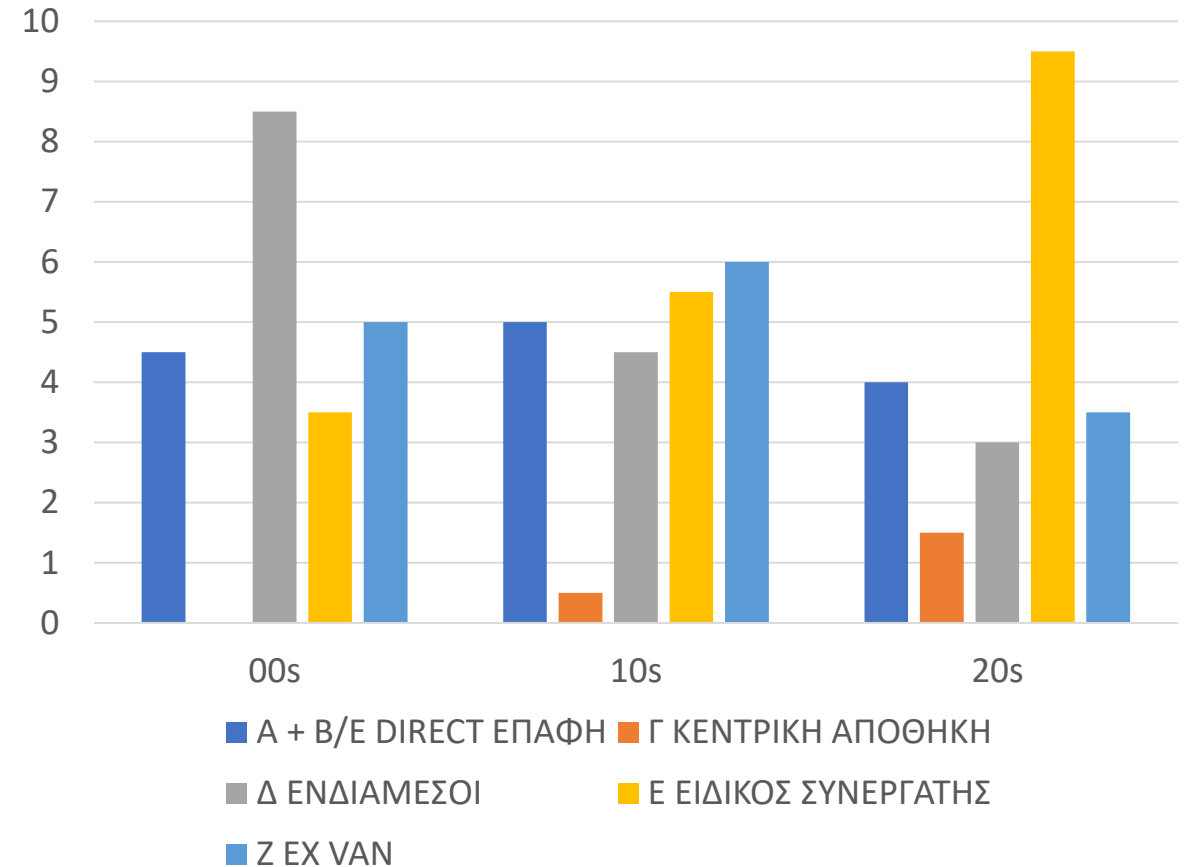
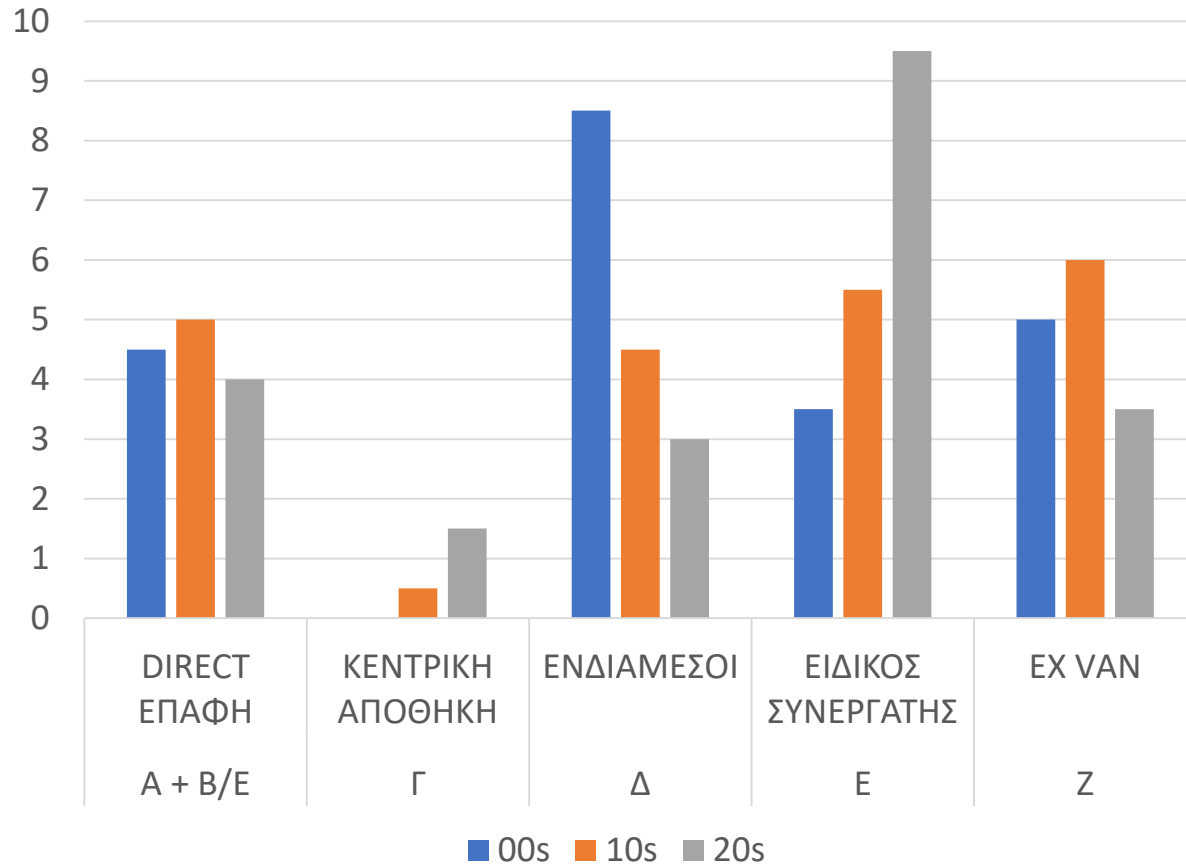
Κόστος ex van	20.000 ... 30.000 € / έτος
Εργάσιμες ημέρες	220
Επισκέψεις ανά ημέρα	15 ... 40
Hit Rate	50% ... 75%
Κόστος ανά παραγγελία	3 ... 18 €/επίσκεψη



ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ

0: απουσία

10: έντονη παρουσία





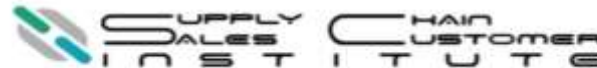
Ευχαριστούμε πολύ!

ΣΤΑΜΑΤΗΣ ΑΝΔΡΙΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

Ιδρυτής Supply Chain Institute
Επιστημ. Συνεργ. Μηχ. Παραγωγής. ΕΜΠ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΑΝΔΡΙΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

Πρόεδρος Supply Chain Institute
MEng. Supply Chain Mgmt. MIT



info@scisce.eu