

# ТОВ «ФОРА» ЗВІТ ПРО УПРАВЛІННЯ ЗА 2022 РІК

Дата публікації: 28 лютого 2023



# ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО КОМПАНІЮ



- Основний напрямок діяльності ТОВ «ФОРА» – це роздрібна торгівля переважно продуктами харчування через власну мережу магазинів.
- «Фора» – магазин самообслуговування біля дому для щоденних покупок.
- Компанія входить до складу Fozzy Group – однієї з найбільших торгово-промислових груп України.

фора



# МЕРЕЖА «ФОРА»:

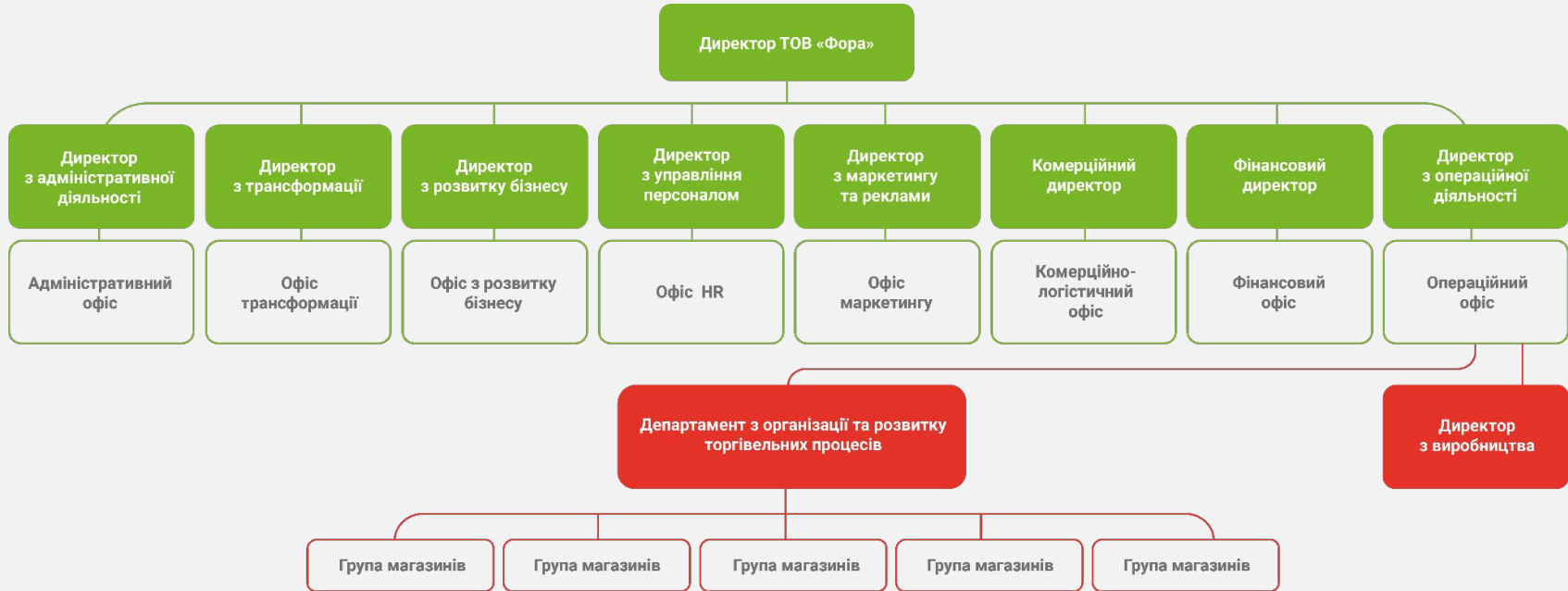


- **311** магазинів у **100** населених пунктах України
- Власні м'ясний, овочевий, стелажний розподільчі центри та розподільчий центр заморожених продуктів харчування
- Виготовлення готових страв: піци, випічки та кулінарії

фора



# ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА КОМПАНІЇ



# СТАБІЛЬНЕ ЗРОСТАННЯ КОМПАНІЇ

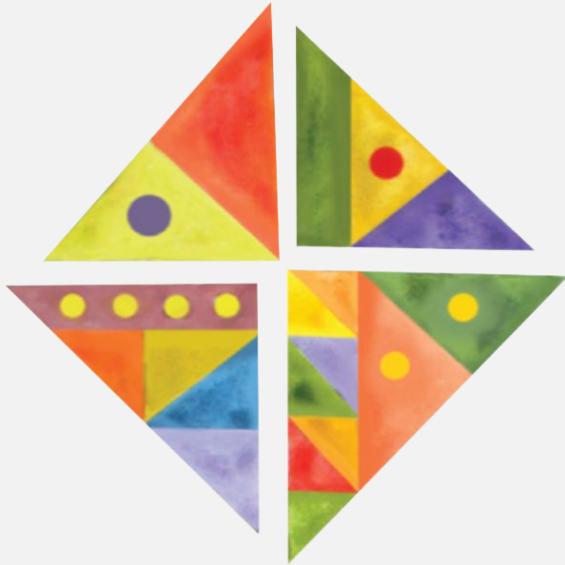


- У 2022 загальна кількість торговельних об'єктів мережі – **311** магазинів у **100** населених пунктах України;
- Середня торговельна площа магазину Фора – **385** кв.м;
- Торговий оборот мережі склав **19,6** млрд грн;
- У 2022 році відкрито **42** нових магазини «Фора» у **6** населених пунктах України;
- Загальна площа відкритих магазинів – **18 249** кв.м. Торговельна площа нових магазинів – **10 048** кв.м.

фора



# МІСІЯ ТА ЦІННОСТІ



Мирослав Вайда, ЗІРКА

Вдосконалювати піклування, діючи  
драйвово, інноваційно та продуктивно

- **Надихаємо драйвом**
- **Вдосконалюємо та вдосконалюємось**
- **Втілюємо інновації**
- **Діємо продуктивно**

# ІСТОРІЯ МЕРЕЖІ

2002 р.

Відкриття першого магазину «Фора»

2003-2005 рр.

Створення мережі магазинів біля дому «Фора»

2006-2010 рр.

Розширення мережі до 134 магазинів

2013-2017 рр.

У магазинах починають відкриватись пекарні повного циклу. Відкривається перший магазин збільшеного формату в с. Щасливе. Розпочато виготовлення піци на замовлення. Відкрито власне виробництво копчених та солених виробів. Магазини починають оснащуватись кавомашинами

2017 р.

Відкривається food market Favore

2022 р.

Розвиток мобільного додатку. Встановлення перших smart cams — систем моніторингу черг у магазині та полиць із товарами. Збереження та відновлення магазинів, що постраждали внаслідок бойових дій.

2021 р.

Запуск сервісу ФораПей. Відкриття першого магазину формату сіті маркет. Відкриття першого магазину з електронними цінниками. Встановлення перших сонячних електростанцій на магазинах.

2020 р.

Запуск доставки продуктів із магазинів мережі, запуск онлайн магазину, розвиток сервісу кас самообслуговування/кишенькових кас

2019 р.

Відкриття власного овочевого розподільчого центру. Збільшення кількості кас самообслуговування

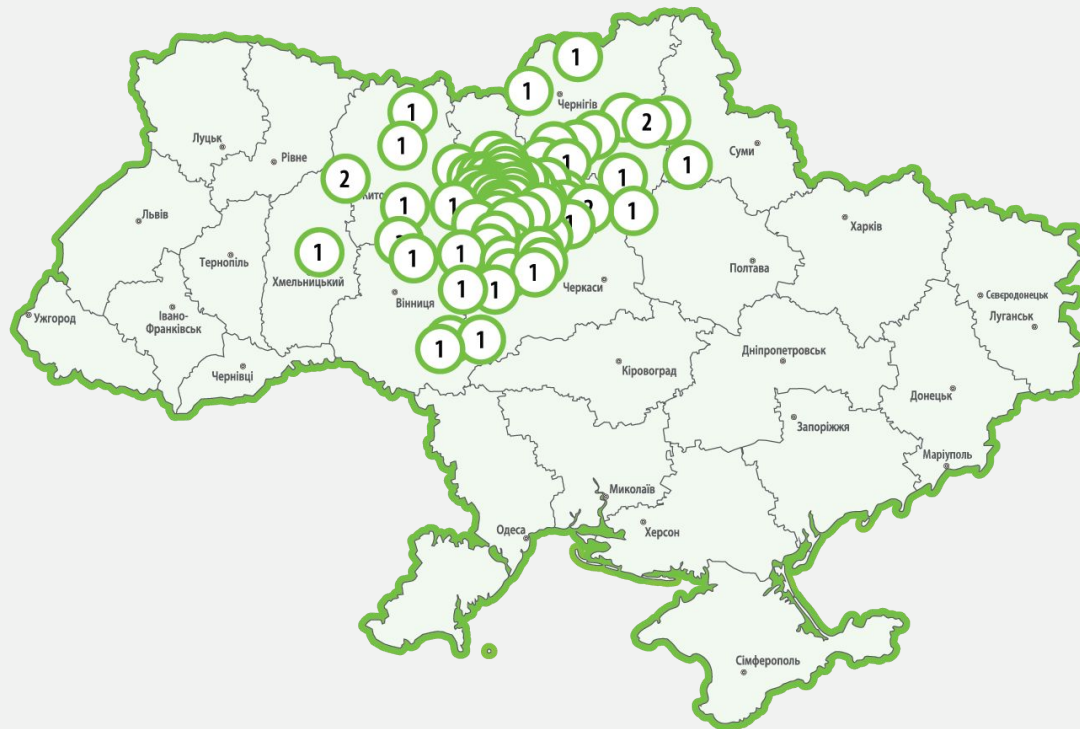
2018 р.

Встановлюються зарядні станції для електрокарів біля магазинів. Для зручності гостей встановлюються перші каси самообслуговування

фора



# КАРТА ПОКРИТТЯ





# АСОРТИМЕНТ



- Кількість SKU на кінець року – **18 785**
- Максимальна кількість чеків (січень 2022) – **11 672 809**
- Частка продовольчих товарів за 2022 – **70,67%** (станом на грудень 2022)
- **119 686** кв.м загальної торговельної площі мережі

# НАВЧАННЯ І РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ

- 9 форм навчання співробітників
- Школа Майстрів: **178** випускників
- Стажування на посаду (мережа): **1950** випускників
- «Корпоративний університет Фора», Школа керуючого: **362** учасника
- Школа сервісу: **307** випускників
- 1 бізнес-гра пройшли **9** співробітників
- 31 вебінар з **16**-ти тем пройшли **485** співробітників
- 8 аудиторних тренінгів у власному навчальному центрі з **4** тем пройшли **151** співробітників
- 29 виїзних міні-тренінгів у магазинах зі стандартів якісного обслуговування Гостей пройшли **666** працівників

\*середньооблікова кількість працівників у 2022 році



**9 450** співробітників\*

**8 882** працівників торговельної мережі

## Форми навчання співробітників

### Внутрішнє

- стажування
- дистанційне навчання
- аудиторне навчання
- вебіари
- виїзні міні-тренінги
- майстер-класи
- бізнес-ігри
- фасилітаційні сесії

### Зовнішнє

- незалежні компанії підрядники

фора



# НАВЧАННЯ І РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ



- 90 днів адаптації для зменшення плинності персоналу, прискорення побудови комунікації в колективі та формування лояльності співробітника до компанії.
- Прозора система визначення ефективності роботи.
- Матриця розвитку, що діє за результатами інтерв'ю на відповідність корпоративним компетенціям для визначення 6 груп співробітників та 5 стратегій для керівників (для офісу).
- Індивідуальний план розвитку – план заходів, метою якого є підвищення рівня компетенцій.
- Формування кадрового резерву з числа потенційних співробітників.
- Особливий фокус приділяється внутрішньому розвитку співробітників та їх кар'єрі.
- Застосовується коучинговий та фасилітаційний підхід та бізнес-ігри для розвитку співробітників офісу.

# ЗАХОЧЕННЯ ТА МОТИВАЦІЯ СПІВРОБІТНИКІВ

## Соціальні пільги

**Медичне страхування** – програма надання співробітникам компанії системи організації та компенсації оплати медичної допомоги, скористатися якою можуть керуючі магазинів та усі співробітники офісу, крім лінійних співробітників технічної служби.

**Мобільний зв'язок** – надання співробітникам мобільних сім-карт на здійснення дзвінків і доступу до мережі інтернет в межах ліміту для виконання службових обов'язків, скористатися якою можуть керуючі магазинів, заступники керуючого магазину та співробітники офісу.

**Спортзали та мовні курси** – компанія надає співробітникам можливість придбати на спеціальних умовах абонементи партнерів до спортзалу, а також вивчати іноземні мови на курсах.

**Партнерські знижки** – компанія надає співробітникам можливість використовувати послуги партнерів на спеціальних умовах.

**Знижка до Дня народження** – компанія надає кожному співробітнику до дня народження знижку 300 грн для здійснення покупок у мережі.

# КСО (Каси самообслуговування)



- **Мета проєкту:** збільшення трафіку гостей на КСО для розвантаження звичайних кас та зменшення ескалації черг
- Загальна кількість – **854** кас самообслуговування
- Обладнано КСО на **282** магазинах
- У 2022 р. встановили у **49** магазинах **142** КСО
- **24%** чеків оплачується у мережі через КСО

# TRAFFIC SAFETY (Безпека дорожнього руху) для впровадження стандарту ISO 39001

Головна мета даного проєкту –  
отримання працівниками Фори знань  
у сфері Безпеки дорожнього руху

Успішність реалізації даного проєкту вимірювалась в мінімізації травматизму внаслідок дорожньо-транспортних пригод, зменшенні кількості порушень ПДР, ДТП та витрат Компанії, пов'язаних з ДТП.

Проєкт є важливим не тільки в рамках Фори, а й загалом, адже кожен працівник – це учасник дорожнього руху, який зобов'язаний володіти знаннями у сфері БДР. Саме тому, застосовуючи отримані знання – співробітники Фори мають покращити культуру поведінки на дорозі, що безпосередньо впливає на загальну статистику порушень ПДР та ДТП в Україні.

## Результати

Навчальний курс з БДР та успішно склали тест **176** працівників Фори.

Після проходження навчання:

- **нульовий** травматизм внаслідок дорожньо-транспортних пригод за 2022 рік;
- кількість порушень ПДР **знизилась на 40%**, (в порівнянні з попереднім обліковим періодом за 2022 рік, 4 квартал до 3-го);
- кількість ДТП з вини водіїв Фори **знизилась на 15%** (в порівнянні з 2021 роком);
- витрати Компанії, пов'язані з ДТП, **знизились на 50%** (в порівнянні з 2021 роком).

фора



# SMART CAMS: Система моніторингу Полиць Фори



Встановлення камер спостереження, налагодження збору та передачі даних в реальному часі дозволить автоматично виявляти відсутність товару на полицях та формувати підказки співробітникам магазину щодо наповнення товару в магазині для підвищення рівня задоволеності потреб гостя та збільшення продажу товарів

## ВИКОНАНО:

- Покрито камерами 5 магазинів по 3 категоріях товарів
- Розроблений прототип моделі для розпізнавання товару на полицях з точністю 70%

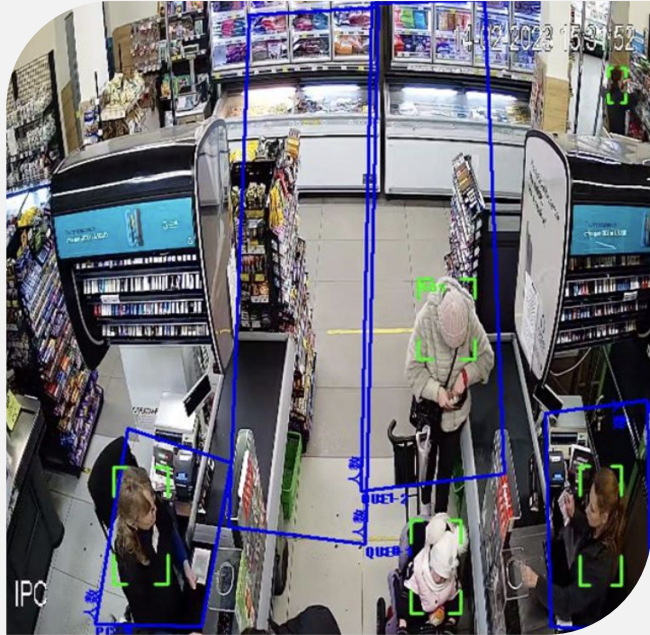
## НАСТУПНІ КРОКИ:

- Розробка інтелектуальної моделі виявлення відсутності товару на полицях магазину за рахунок вивчення на історичних даних та поглибленої аналітики
- Сповіщення та відображення відхилення для співробітників магазину

фора



# SMART CAMS: Система моніторингу Черг у Форі



Встановлення камер спостереження та налагодження збору та передачі даних в реальному часі, дозволить проводити моніторинг черг та впливати на зменшення ескалацій, шляхом долучення суперфорівців касирів через окремі повідомлення та формування оптимального графіку виходу співробітників до філіалів

## ВИКОНАНО:

- Встановлено понад **500** камер для моніторингу черг
- Покрито **109** філіалів (**35%** мережі)
- Розроблено **PowerBI** звіт для аналізу ескалацій

## НАСТУПНІ КРОКИ:

- Впровадження змін графіку роботи персоналу на касах
- Впровадження сповіщень суперфорівців при наявності черг



# ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИН



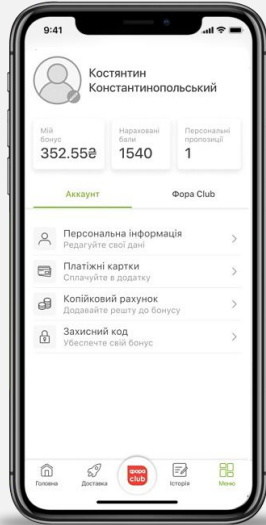
- Здійснено доопрацювання на сайті **shop.fora.ua** для зручності Гостей: карта покриття, зменшення часу на додавання товарів до кошика тощо.
- Запущено оплату на сайті Google Pay/Apple Pay
- Запущено CSAT опитування та щоденно проводиться аналіз відповідей для покращення сервісу для Гостя
- Масштабували сервіс кур'єрської доставки продуктів

Кількість відвідувачів сайту – **604 784 тис.** Гостей  
**24 тис.** покупок на сайті

фора



# МОБІЛЬНИЙ ДОДАТОК ФОРА



## ПЕРЕВАГИ:

- Акції та Персональні пропозиції
- Онлайн інтернет-магазин з функціями доставки та самовивозу
- Послуга Фора Пей
- Копійковий рахунок
- Сканер товару по штрих-коду
- Історія чеків
- Оплата QR в один скан
- Оцінка візиту після відвідування магазину

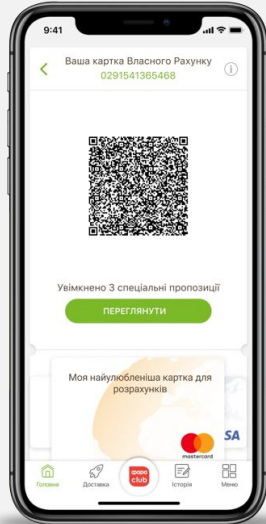
**403 158 тис.** Гостей користуються мобільним додатком

**204 035 тис.** Гостей встановили додаток у 2022 р.

фора



# ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ ФОРА CLUB



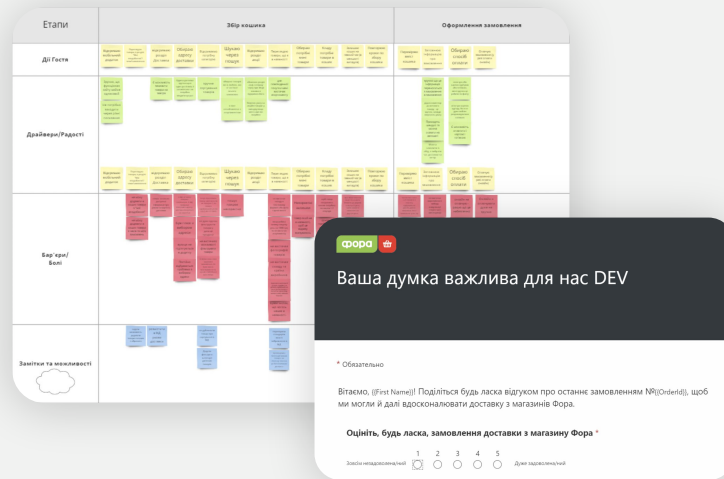
**5 521 988** млн учасників програми  
**134 207** тис. учасників доєднались у 2022 році  
**41,2%** частка чеків із карткою Фора Club

# CEM (CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT (управління клієнтським досвідом)

Впровадження сервіс дизайну, та реалізація першого проекту за цією методологією - Customer Journey Map Online

Реалізували проект Customer Journey Map (CJM) — інструмент, який систематизує спілкування клієнта з брендом, шляхом виявлення точок контакту, для підвищення ефективності комунікаційної стратегії. В рамках даного проекту вдалось дослідити шлях Гостя в інтернет-магазині та взяти в роботу задачі для покращення

Реалізували замір сервісного показника для доставки товарів — Customer Satisfaction Score (CSAT). Інструмент допомагає оперативно моніторити невідповідності у роботі онлайн-магазину та допомагає підвищенню рівня задоволеності Гостей шляхом оперативного усунення помилок у роботі.



# ЕНЕРГОЗБЕРІГАЮЧІ ТЕХНОЛОГІЇ



У 2022 році компанія продовжила масштабувати проєкт встановлення новітніх інтегрованих систем комплексного забезпечення функціонування холодильного та кліматичного обладнання на базі продукції компанії «Daikin», Conveni-Pack та Zeas та встановила їх ще у 2 магазинах мережі «Фора».

Інтеграція холодильного та кліматичного обладнання в єдиний комплекс дозволяє більш ефективно використовувати енергоресурси, збільшити надійність системи в цілому, вести дистанційний моніторинг справності та енергетичної ефективності, виключити можливість стороннього втручання в роботу системи.

Такий підхід до питань енергетичної ефективності наших об'єктів та масове впровадження новітніх технічних рішень, дозволяють відмовитись від централізованого опалення і гарячого водопостачання, уникнути витрат на прокладання мереж, суттєво скоротити споживання енергоносіїв, зменшити витрати на сервісне обслуговування та підвищити комфорт у магазинах.

# СОНЯЧНІ ЕЛЕКТРОСТАНЦІЇ



У **2022** році Фора здійснила запуск 2 сонячних електростанцій:

- Васильків, вул. Декабристів, 23
- Лісники, Ватутіна, 164

Станом на кінець 2022 року в мережі функціонують сонячні електростанції у **9 магазинах** Фора.

## РЕЗУЛЬТАТ:

Сонячні електростанції згенерували **549,6** МВт/год електроенергії

Скорочення викидів CO<sub>2</sub> — **343** тонни

фора



# БАЛИ ДОБРА НА ДОПОМОГУ АРМІЇ



У 2022 році проєкт «Бали добра» було переведено в режим допомоги армії.

Накопичені за покупки в мережі бали та бонуси можна передати через мобільний додаток на допомогу ЗСУ.

## РЕЗУЛЬТАТ:

Протягом 2022 року було зібрано **330 257** грн.

Частина коштів було переведено на спеціальний рахунок НБУ, частину – до Благодійного фонду Сергія Притули.

фора



# «СЕРЦЕ Б'ЄТЬСЯ ЗАВДЯКИ...»



В мережі діє благодійний проєкт «Серце б'ється завдяки...».

**Мета проєкту:** допомогти закупити імпланти для проведення ендоваскулярних операцій дітям із вадами серця.

**Механіка:** у період дії акції 1 грн з кожної одиниці проданої продукції компанії-партнера або ж конкретного продукту перераховується до благодійного фонду.

У 2022 році було зібрано **542 724** грн та проведено операції **7** дітям.

За період існування проєкту було зібрано **2 380 929** грн і здійснено **35** операцій дітям.

Фора





# ЛІКВІДНІСТЬ ТА ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

0,72

Коефіцієнт поточної ліквідності станом на 31.12.2022 р.\*

0,39

Коефіцієнт швидкої ліквідності станом на 31.12.2022 р.\*

0,07

Коефіцієнт абсолютної ліквідності станом на 31.12.2022 р.\*

1,54 млрд грн

Довгострокові зобов'язання і забезпечення\* станом на 31.12.2022 р.

6,18 млрд грн

Поточні зобов'язання і забезпечення\* станом на 31.12.2022 р.

фора



# ФІНАНСОВІ ІНВЕСТИЦІЇ

Протягом 2022 року ТОВ «ФОРА» здійснювало фінансові інвестиції виключно в цінні папери – прості іменні акції компанії АТ «ЗНКІФ «СОРЕНТО» та компанії ПАТ «Рітейл Еквіті Фонд».

Інвестиції придбані з метою збереження та примноження капіталу, отримання доходу від операції купівлі-продажу цінних паперів та операцій РЕПО.

На кінець звітного періоду ТОВ «ФОРА» володіло неконтролюючою часткою у статутному капіталі юридичної особи АТ «ЗНКІФ «СОРЕНТО» (ідентифікаційний код 43366264, адреса місцезнаходження 01001, вул. Велика Житомирська, буд. 6/11) частка у статутному капіталі складала 36,28%

# ТОВ ФОРА SWOT АНАЛІЗ

## СИЛЬНІ СТОРОНИ

Відома торгівельна марка.  
Розгалужена мережа магазинів.  
Велика кількість постійних покупців, зростання кількості учасників ПЛ.  
Комфортні умови для здійснення покупок, зручне розташування магазинів.  
Сучасні сервіси: КСО, онлайн магазин, зручний мобільний додаток, доставка/самовивіз.  
Постійні акції та персональні пропозиції для учасників ПЛ.  
Безконтактна оплата додатком Фора Пей, покупка без касира.  
Відкриття нових магазинів, розширення мережі.  
Екологічні ініціативи та благодійність як забезпечення сприйняття соціально відповідальної компанії.

## ТОВ ФОРА

## СЛАБКІ СТОРОНИ

Велика кількість магазинів старого формату.  
Обмежений географічний регіон діяльності.  
Недокомплектація штатних вакансій, дефіцит кадрів.  
Сервіс доставки онлайн замовлень.  
Зручність онлайн магазину та асортимент.

## МОЖЛИВОСТІ

Розширення мережі шляхом відкриття нових магазинів.  
Розвиток компанії завдяки дотриманню вимог та стандартів, пов'язаних з обмеженнями під час пандемії.  
Впровадження та продаж продуктів власного виробництва.  
Трансформація HR-процесів. Програма Суперфорівці – турбота про співробітників та їх розвиток. Сервісна культура.  
Залучення нових постачальників, розширення асортименту та покращення якості деяких категорій продукції.  
Подальший розвиток компанії завдяки новим ресурсам та сервісам.  
Зростання кількості магазинів в регіонах.  
Впровадження новітніх технологій задля оптимізації бізнес-процесів.

## ЗАГРОЗИ

Подальше розширення конкурентних мереж.  
Обмеження внаслідок війни.  
Втрати об'єктів внаслідок бойових дій та окупації територій.  
Дефіцит кадрів через відтік трудової сил з України.  
Політична та соціальна нестабільність.  
Негативне сприйняття мережі в Києві через велику кількість магазинів старого формату, які потребують ремонту.