

ТОВ «ФОРА»

Звіт про управління за 2020 рік



ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

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

Мережа супермаркетів "Фора":

265 магазинів у 89 населених пунктах України (7 областей), у т.ч:

- 1 супермаркет преміум класу Favore;
- 6 магазинів Ексклюзив, 34 магазини Фреш.
- Власні: м'ясний, овочевий та стелажний РЦ.
- Виготовлення готових страв: піци, випічки та кулінарії.



фора

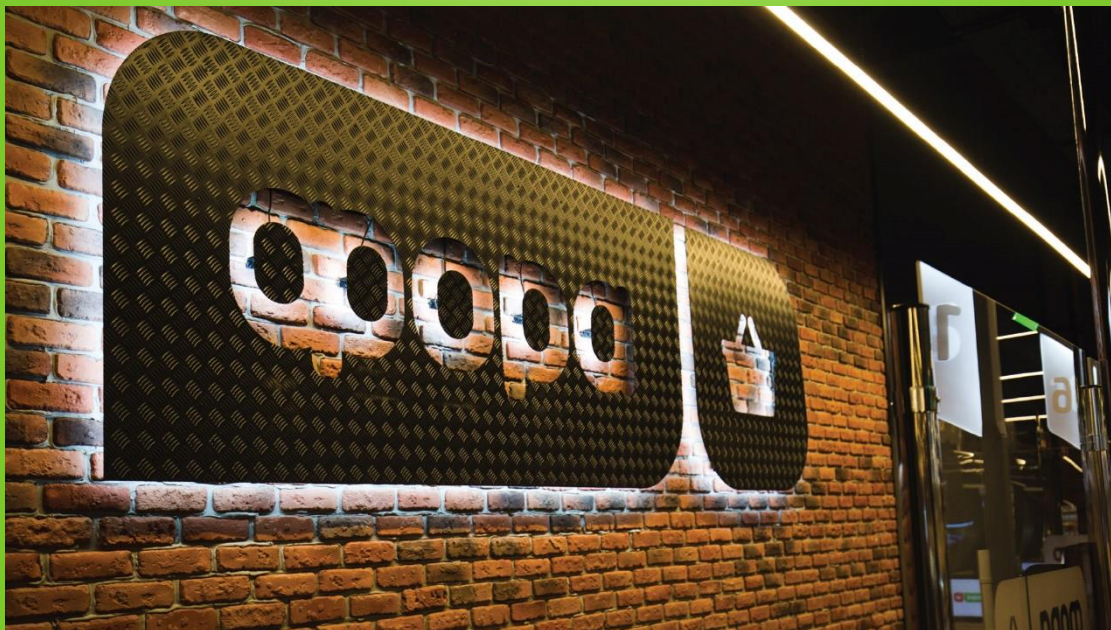


ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА



СТАБІЛЬНЕ ЗРОСТАННЯ КОМПАНІЇ

- У 2020 загальна кількість торговельних об'єктів Мережі – 265 магазину у 89 населених пунктах України;
- Середня торговельна площа супермаркету "ФОРА" - 406 кв.м;
- Торговий оборот Мережі склав 15,8 млрд грн;
- У 2020 році відкрито 21 новий супермаркет "ФОРА" у 18 населених пунктах України;
- Загальна площа відкритих магазинів - 32 804 кв.м. Торговельна площа нових магазинів – 16 632 кв.м.



МІСІЯ ТА ЦІННОСТІ

МІСІЯ

Вдосконалювати піклування,
діючи драйвово, інноваційно та продуктивно

ЦІННОСТІ

НАДИХАЄМО ДРАЙВОМ

Це стиль нашого життя, це джерело нашого
натхнення та нових ідей

ВДОСКОНАЛЮЄМО ТА ВДОСКОНАЛЮЄМОСЬ

Завдяки особистому розвитку ми розвиваємо
середовище навколо себе

ВТІЛЮЄМО ІННОВАЦІЇ

Генеруємо нові ідеї, використовуємо новітні
технології

ДІЄМО ПРОДУКТИВНО

Якість наших дій визначає наш результат



*Ми обрали для себе шлях –
вдосконалювати піклування. Щоб
візуалізувати нашу місію та
допомогти глибше її зрозуміти,
відомий український митець
Мирослав Вайда створив
інсталяцію «Зірка». Це потужний
візуальний символ, що зображує
нашу місію як зірку, яка вказує на
шлях до вдосконалення.*

ІСТОРІЯ МЕРЕЖІ

2002

- Відкриття першого магазину «Фора»

2003-
2005

- Створення мережі магазинів біля дому «Фора».

2006-
2010

- Розширення мережі до 134 магазинів

2013

- Фора оновила дизайн своїх магазинів

2015

- В магазинах починають відкриватись пекарні повного циклу

2017

- Відкриття першого магазину збільшеного формату в с. Щасливе. Розпочато виготовлення піци на замовлення. Відкрито власне виробництво копчених та солених виробів. Магазини починають оснащуватись кавомашинами. Відкривається food market Favore.

2018

- В рамках екологічних ініціатив, біля магазинів Фора відкриваються зарядні станції для електрокарів. Для зручності гостей встановлюються перші каси самообслуговування.

2019

- Відкриття власного овочевого розподільчого центру. Збільшення кількості кас самообслуговування

2020

- Запуск доставки продуктів з магазинів мережі, запуск мобільного додатку Фора, запуск онлайн магазину, розвиток сервісу кас самообслуговування/кишенькових кас

НАВЧАННЯ І РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ

✓ 5 форм навчання співробітників

Внутрішнє:

- стажування
- дистанційне навчання
- аудиторне навчання
- польове навчання

Зовнішнє:

- незалежні освітні організації

✓ 2685 завершених програм стажування:

загальновиробничий відділ
на адміністративні посади 296

дистанційне навчання на адміністративні посади 492
польовий персонал 1897

- ✓ 10 004 співробітників*
- ✓ 9314 працівників торгівельної мережі

90 днів адаптації для зменшення плинності персоналу, прискорення побудови комунікації в колективі та формування лояльності співробітника до компанії.

Прозора система оцінки співробітників.

Матриця розвитку, що діє за результатами оцінки для визначення 6 груп співробітників та 5 стратегій для керівників (для офісу).

Індивідуальний план розвитку, інструмент, для визначення компетенцій для підсилення та системного планування їх розвитку.

Формування кадрового резерву з числа потенційних співробітників.

✓ Школа Майстрів: 389 випускників

✓ 25 «польових» міні - тренінгів в магазинах зі стандартів якісного обслуговування Гостей пройшли 556 працівників Компанії

✓ 73 аудиторних тренінги у власному навчальному центрі з 22 тем пройшли 1034 працівників

✓ 117 вебінарів з 15 тем пройшли 2239 співробітників

**середньооблікова кількість штатних працівників у грудні 2020 р.*

ЗАОХОЧЕННЯ ТА МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ

Перегони найкращих

- Змагання серед команд магазинів мережі
- Кожного кварталу визначаємо по 1 кращому магазину в групі магазинів за найбільшим сумарним балом по 6 показникам KPI. В кінці року перемагають магазини з найбільшим сумарним балом за рік. Номінації: «Кращий магазин кварталу в групі магазинів», «Кращий магазин року в групі магазинів», «Кращий магазин року в мережі»

Кращий співробітник року

- Заохочення працівників офісу. Кожного кварталу визначаються кращі проекти (надрезультат співробітника, вихід за рамки посадових обов'язків, оптимізація процесу). Ініціатором висунення колеги в переможці є всі співробітники офісу. Переможців визначає уповноважена комісія – представники від кожного офісу. Кожного кварталу нагороджуємо 10 співробітників офісу іменними нагородами. В кінці року обираємо 10 кращих працівників року (із переможців кварталів).

Інші 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 та співробітники офісу.
- Хостел (допомога з житлом) - супровід у розміщенні співробітників з метою тимчасового проживання, скористатися якою можуть співробітників магазинів та офісу.
- Розвозки – надання можливості співробітникам компанії діставатися до робочого місця за оптимальними маршрутами.



АСОРТИМЕНТ

- 265 супермаркета у 89 населених пунктах України.
- 107 623 кв.м. загальної торгівельної площі мережі.
- Кількість SKU - 23 190



Максимальна кількість чеків
(липень 2020) - 11 885 145

Частка продовольчих товарів
за 2020: 85,15%

НАГОРОДИ

У 2015 році «ФОРА» отримала нагороду Retail Awards 2015 «Вибір споживача» і стала кращою мережею магазинів біля дому!

Премія Retail Awards — свідчить про особливу відзнаку у сфері роздрібної торгівлі, починаючи від асортименту і наданого сервісу в магазинах і закінчуючи ціновою політикою, зручністю у розташуванні і впізнаваністю бренду.



СУПЕРМАРКЕТИ ФОРМАТУ ЕКСКЛЮЗИВ

У 2020 році Фора нараховує 6 магазинів формату Ексклюзив:

- Київ, Цілинна 2
- Вишгород, Ягідна 5-а
- Урочище Млиново, Олександрівська 56
- Вишневе, Київська 2-л
- Лісники, Ватутіна 164-а
- Гостомель, Гостомільське шосе 1



ПРОЄКТ «БЕЗАКЦЕПТ М'ЯСО»



Мета проєкту – оптимізація операційних процесів шляхом мінімізації часу приймання продукції.

Очікування від проєкту – збільшення товарообігу та приріст NPS.

Показники запуску проєкту:

- Зростання продажів 11,5%
- Зростання у кількості 11,2%

Після впровадження безакцепта м'яса, у 2020 р стартував пілот «Безакцепт категорія овочі та фрукти»

До середини квітня планується покриття всієї мережі проєктом «Безакцептне приймання ОРЦ»

Завдяки проєкту ФОРА отримала:

- ✓ Задоволеного Гостя
- ✓ Безперервну наявність якісної продукції в магазинах



ПІЦА

Перезапуск піци за форматом «Вже готова піца» дав приріст 55% під час оголошення локдауна

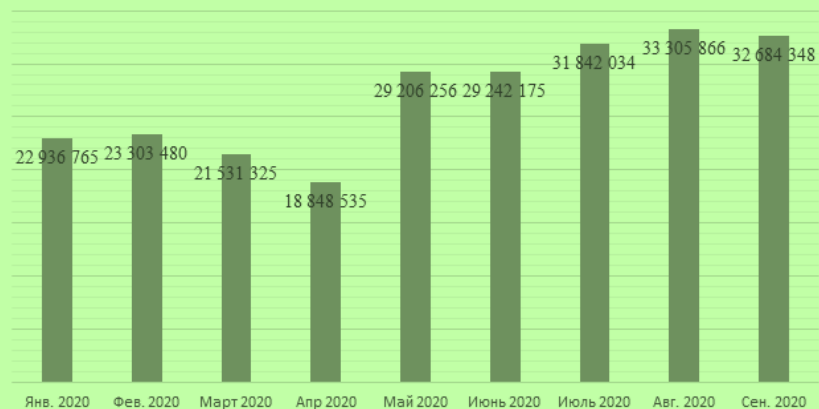


Наступним кроком для Фори став розвиток даного проєкту і закупівля теплових вітрин на різні формати філій

- Забезпечили Гостей вже готовою і теплою продукцією
- Скоротили скарги про чергу на відділі



Піца під час карантину



ФУД ТУ ГОУ

Для закриття потреби Гостей з кулінарії у 2020 році активно розвернувся проєкт фуд ту гоу

- На сьогоднішній день мережа нараховує 104 окремих регали
- Категорія представлена на 258 філіях



На даний момент середньомісячний обіг на місяць:

- ТО – 4 200 000 грн
- Кількість – 140 000 шт

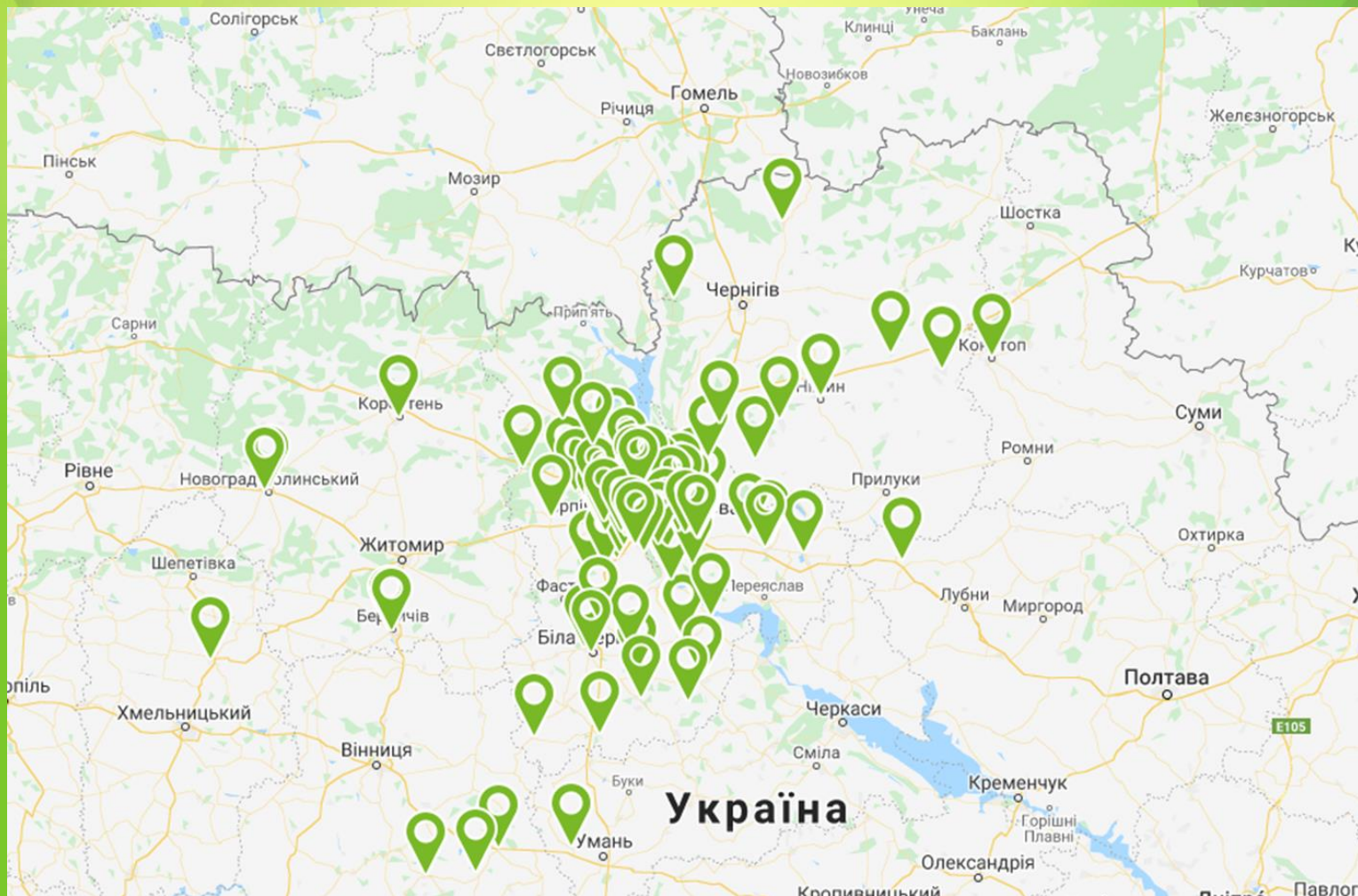
ЕКСПЕРТИЗА ПЕРСОНАЛУ

- Фокусом Фори 2020 року було укріпленням експертизи персоналу
- Прописані Бренд буки для відділів М'ясо, Овочі/Фрукти та Пекарня
- Провели навчання « Експерт категорії м'ясо» - 206 співробітників, 33 філіали
- Провели навчання «Елітна гастрономія» – 91 співробітник



2021р буде присвячений навчанню і підвищенню рівня експертизи всього польового персоналу, стандартизації операційних процесів

КАРТА ПОКРИТТЯ



CEM (Customer Experience Management) - управління клієнтським досвідом

- ✓ Доопрацьовано та впроваджено всі побажання від колег на ресурсі CEM
- ✓ Впровадили KPI проєкту для робочих груп та адміністраторів
- ✓ З початку грудня оновлений опитувальник NPS. Змінена структура анкети та повністю змінено підхід до питання стосовно асортименту

Ваше враження від нашого магазину

Приємні враження! Що саме сподобалось?

Затишно та чисто Відсутні черги

Якість товару Привітний персонал

Достатній асортимент

НАДІСЛАТИ

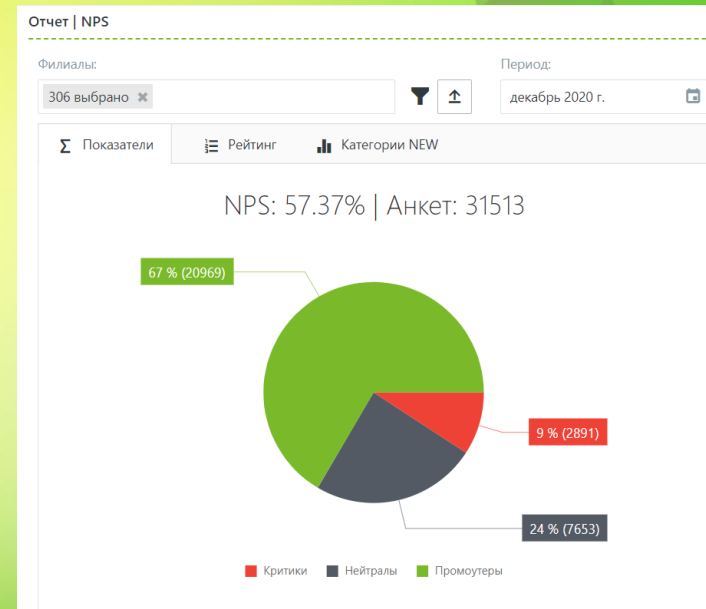
Вибачте, щось було не так... Що саме нам виправити?

Брудно Некоректний ціник

Черги на касі Непривітний персонал

Неякісний товар

НАДІСЛАТИ



- ✓ Розроблений та запусканий звіт по виконанню KPI робочими групами та звіт по тегам;
- ✓ Реалізована та протестована «Оцінка візита» в мобільному додатку;
- ✓ НПС за червень місяць дорівнював 51,71%, а в грудні складає 57,37%.

ЛЮБИШ ЗНИЖКИ? ЗБИРАЙ ФІШКИ

Залучення Гостей до процесу збору фішок для можливості отримання знижки -60% на келихи та склянки торгової марки « Chef&Sommelier», що вироблені у Франції.

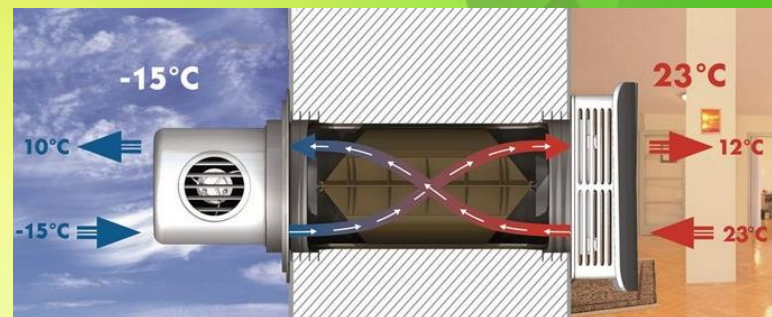
Одну фішку можна отримати за кожні 75 грн покупки, а придбати келихи та склянки можна за акційною ціною 99.90 грн, замість 249.90 грн



- ✓ Процес підготовки до реалізації проекту почався з кінця серпня 2020 року;
- ✓ В середньому за тиждень продається 6000 наборів;
- ✓ Запуск акції в мережі - 19.11.2020;
- ✓ Ведеться по методології Scrum.
- ✓ Приймає участь 235 магазинів;

ЕКО ІНІЦІАТИВИ

У 2020 році на 17-х магазинах мережі «ФОРА» встановлені системи рекуперації тепла.



Застосовуємо теплові насоси «повітря-повітря» у тандемі з рекуператорами викидів теплової енергії від холодильного обладнання. Системи використовуються для обігріву приміщень магазинів взимку та кондиціонування влітку, нагріву води для побутових потреб.

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.

**Економія витрат на опалення, у порівнянні з системами на базі виключно теплових насосів, - до 90%, що дає економію у 6% на кожному магазині.
Економія енергоносіїв при нагріві води - до 77%**

ЕКО ІНІЦІАТИВИ

- ✓ Встановлюємо скляні дверцята на холодильне обладнання, що дозволяє суттєво зменшити втрати електричної енергії;
- ✓ Замінюємо низькотемпературне холодильне обладнання на торговельні ларі на 54 магазинах, що мають вищу енергоефективність;
- ✓ Удосконалюємо обладнання теплових завіс на вході до супермаркетів з метою оптимізації їх роботи та споживання енергоносіїв в залежності від погодних умов.



Заміна низькотемпературного холодильного обладнання дає економію до 37%

Економія споживання електроенергії за рахунок модернізації холодильного обладнання - до 35%

ЕКО ІНІЦІАТИВИ

У 12-ти магазинах мережі «ФОРА» встановлені новітні інтегровані системи комплексного забезпечення функціонування холодильного та кліматичного обладнання на базі продукції компанії «Daikin», Conveni-Pack та Zeas.

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 у роботу системи.



Економія споживання електроенергії за рахунок впровадження даної системи – 23...37%

ВПЛИВ ПАНДЕМІЇ COVID-19 НА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВА

Карантинні заходи, що були запроваджені в Україні в 2020р. не вплинули суттєво на фінансовий стан підприємства. Зокрема спостерігалось зростання продажів на початку карантинних заходів у 2 кварталі 2020р. У 4 кварталі 2020р. продажі повернулись до планового рівня. Для задоволення потреб покупців підприємством були створені сервіси доставки продукції та замовлення її он-лайн.



Підприємством в 2020 році були прийняті наступні заходи з метою запобігання поширенню Covid-19:

- В магазинах було запроваджено додаткове пакування товару, що призвело до збільшення витрат на пакувальні матеріали
- Запроваджена додаткова санітарна обробка та дезінфекція приміщень, в магазинах та офісі встановлені санітайзери, збільшені витрати на миючі засоби
- Призупиненні масові заходи (робочі конференції, святкування, заходи пов'язані з підвищенням іміджу компанії і т.п.). Скорочені витрати на персонал та пошук персоналу
- Скорочені заплановані витрати на рекламу і маркетинг, витрати пов'язані з просуванням компанії
- Скорочена кількість відряджень персоналу

У 2020 році, у якості благодійної допомоги, підприємством були передані медичним закладам України захисні костюми загальною вартістю 15,5 млн грн

ЛІКВІДНІСТЬ ТА ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

0,76

- Коефіцієнт поточної ліквідності станом на 31.12.2020р.*

0,49

- Коефіцієнт швидкої ліквідності станом на 31.12.2020р.*

0,09

- Коефіцієнт абсолютної ліквідності станом на 31.12.2020р.*

1 млрд
грн

- Довгострокові зобов'язання і забезпечення* станом на 31.12.2020р.

3,8 млрд
грн

- Поточні зобов'язання і забезпечення* станом на 31.12.2020р.

ІНВЕСТИЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВА

- Станом на 31 грудня 2019 року фінансовими інвестиціями Товариство не володіло
- В травні 2020 року згідно договору купівлі-продажу цінних паперів були придбані акції компанії ПАТ «Дніпрянка» в кількості 1,9 млн штук у ПАТ «Бенефіт», в жовтні згідно договору купівлі-продажу цінних паперів 23,95 тис. штук акцій ПАТ «Дніпрянка» було реалізовано на ПАТ «Бенефіт»
- В листопаді 2020 згідно договору купівлі-продажу цінних паперів були придбані акції компанії ПАТ «Рітейл Еквіті Фонд» в кількості 45 млн. штук у ТОВ «Сільпо-Фуд»
- Станом на 31.12.2020 фінансові інвестиції Товариства складають 306 373 тисяч гривень та представлені інвестиціями в компанію ПАТ «Дніпрянка» та в компанію ПАТ «Рітейл Еквіті Фонд», частка володіння в статутному капіталі на звітні дати складала 49,50 % та 37,5% відповідно

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
Доставка продуктів додому
Сучасні сервіси: КСО, онлайн магазин, кишенькова каса, доставка/самовивіз
Постійні акції та персональні пропозиції для учасників ПЛ

СЛАБКІ СТОРОНИ

Подальше розширення мережі шляхом відкриття нових магазинів
Подальший розвиток компанії завдяки дотриманню вимог та стандартів, пов'язаних з обмеженнями під час пандемії
Впровадження та продаж продуктів власного виробництва
Трансформація HR-процесів
Залучення нових постачальників, розширення асортименту та покращення якості деяких категорій продукції
Подальший розвиток компанії завдяки новим ресурсам та сервісам
Зростання кількості магазинів в регіонах

ТОВ Фора

МОЖЛИВОСТІ

Подальше розширення мережі шляхом відкриття нових магазинів
Подальший розвиток компанії завдяки дотриманню вимог та стандартів, пов'язаних з обмеженнями під час пандемії
Впровадження та продаж продуктів власного виробництва
Трансформація HR-процесів
Залучення нових постачальників, розширення асортименту та покращення якості деяких категорій продукції
Подальший розвиток компанії завдяки новим ресурсам та сервісам
Зростання кількості магазинів в регіонах

ЗАГРОЗИ

Подальше розширення мережі шляхом відкриття нових магазинів
Подальший розвиток компанії завдяки дотриманню вимог та стандартів, пов'язаних з обмеженнями під час пандемії
Впровадження та продаж продуктів власного виробництва
Трансформація HR-процесів
Залучення нових постачальників, розширення асортименту та покращення якості деяких категорій продукції
Подальший розвиток компанії завдяки новим ресурсам та сервісам
Зростання кількості магазинів в регіонах

