

ТОВ «ФОРА» ЗВІТ ПРО УПРАВЛІННЯ ЗА 2021 РІК



Загальні відомості про компанію

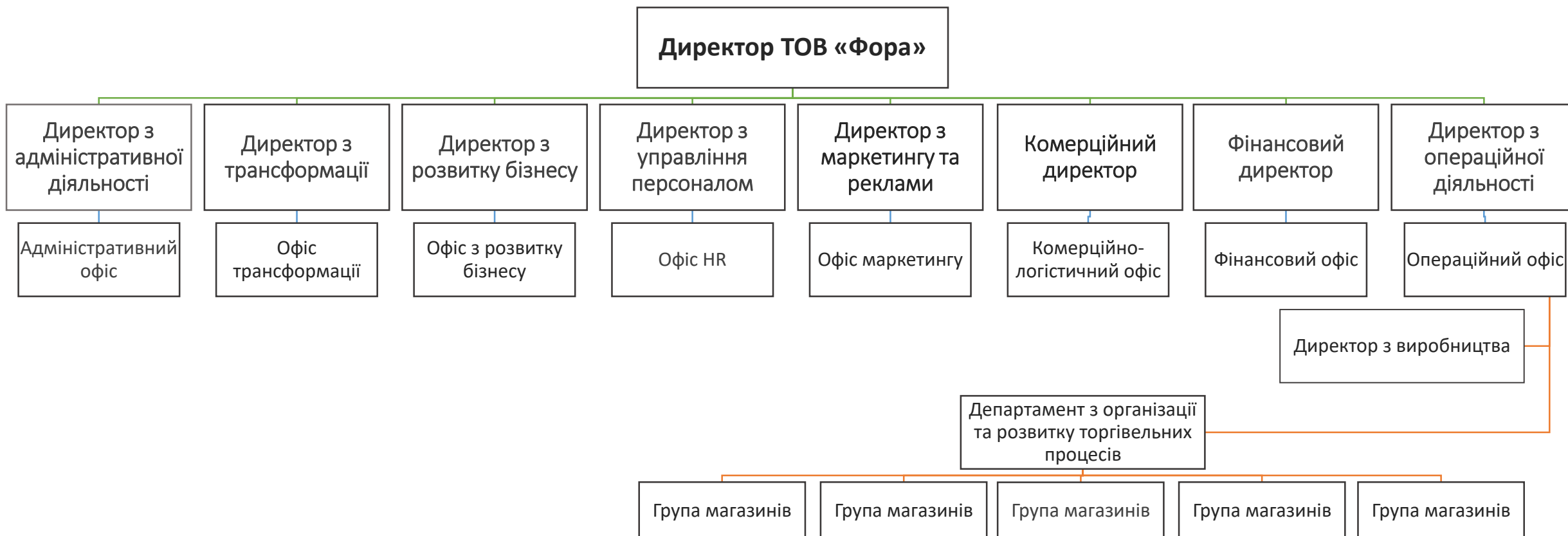
- ✓ Основний напрямок діяльності ТОВ «ФОРА» – це роздрібна торгівля переважно продуктами харчування через власну мережу магазинів.
- ✓ «Фора» – магазин самообслуговування біля дому для щоденних покупок.
- ✓ Компанія входить до складу Fozzy Group – однієї з найбільших торгово-промислових груп України.

Мережа «Фора»:

- ✓ **277** магазинів у **97** населених пунктах України
- ✓ Власні м'ясний, овочевий, стелажний розподільчі центри та розподільчий центр заморожених продуктів харчування
- ✓ Виготовлення готових страв: піци, випічки та кулінарії



Організаційна структура компанії





Стабільне зростання компанії

- ✓ У 2021 загальна кількість торговельних об'єктів мережі – **277** магазинів у **97** населених пунктах України;
- ✓ Середня торговельна площа магазину Фора – **417** кв.м;
- ✓ Торговий оборот мережі склав **18,9** млрд грн;
- ✓ У 2021 році відкрито **14** нових магазинів «Фора» у **9** населених пунктах України;
- ✓ Загальна площа відкритих магазинів – **15 385** кв.м.
Торговельна площа нових магазинів – **7 457** кв.м.

Місія та цінності

- ✓ Вдосконалювати піклування, діючи драйвово, інноваційно та продуктивно



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

Історія мережі

2002 р. Відкриття першого магазину «Фора»

2003-2005рр. Створення мережі магазинів біля дому «Фора»

2006-2010 рр. Розширення мережі до 134 магазинів

2013-2017рр. 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. Магазины починають оснащуватись кавомашинами

2017р. Відкривається food market Favore

Історія мережі

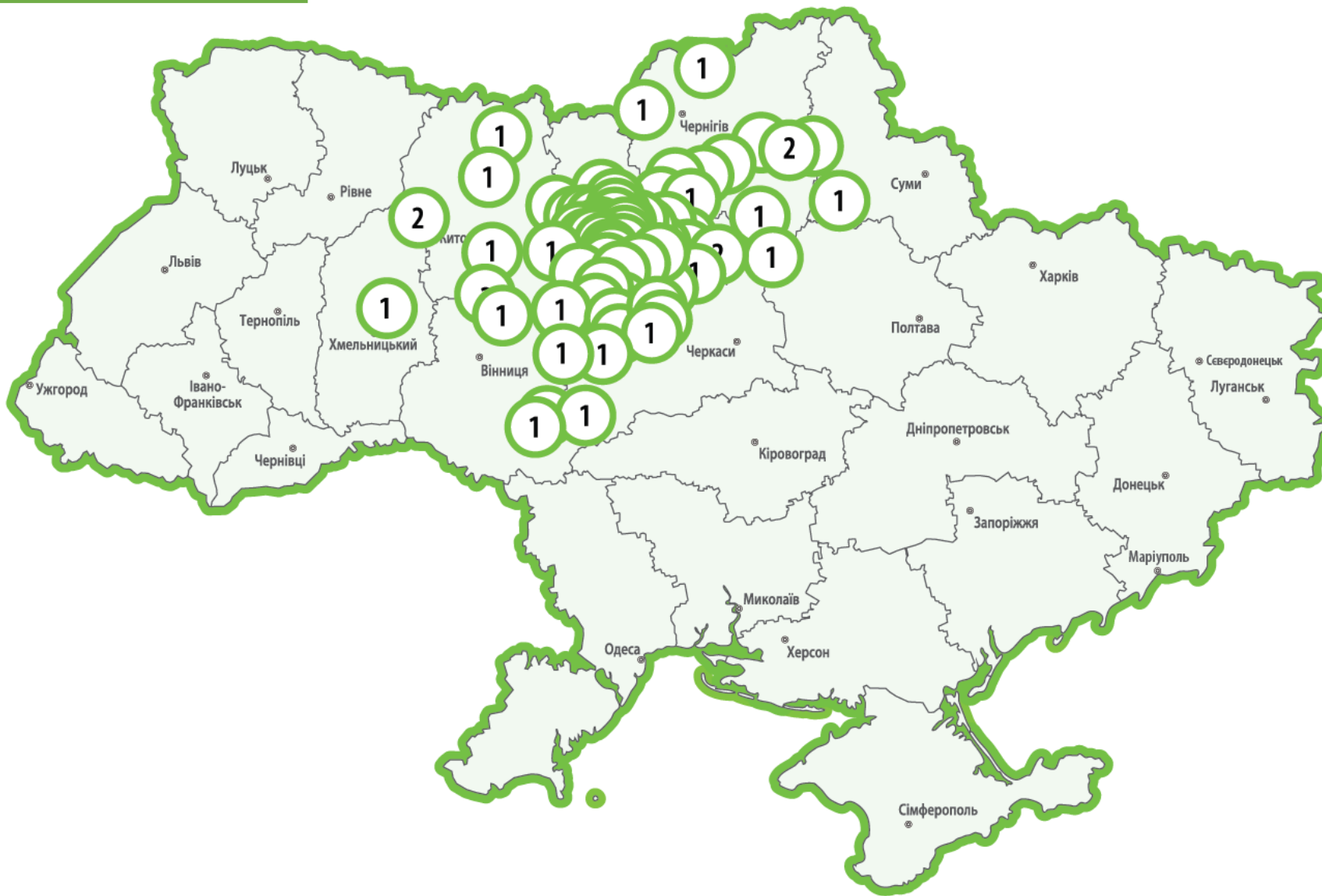
2018 р. Встановлюються зарядні станції для електрокарів біля магазинів. Для зручності гостей встановлюються перші каси самообслуговування

2019 р. Відкриття власного овочевого розподільчого центру. Збільшення кількості кас самообслуговування

2020 р. Запуск доставки продуктів із магазинів мережі, запуск онлайн магазину, розвиток сервісу кас самообслуговування/кишенькових кас

2021 р. Запуск сервісу ФораПей. Відкриття першого магазину формату сіті маркет. Відкриття першого магазину з електронними цінінками. Встановлення перших сонячних електростанцій на магазинах.

Карта покриття



Асортимент

- ✓ Кількість SKU – **27 955**
- ✓ Максимальна кількість чеків (липень 2021) – **13 556 1**
- ✓ Частка продовольчих товарів за 2021 – **85,16%**
- ✓ **115 558 кв.м** загальної торговельної площі мережі



Навчання і розвиток персоналу

10 608 співробітників*

8 882 працівників торговельної мережі

✓ 7 форм навчання співробітників

Внутрішнє:

- стажування
- дистанційне навчання
- аудиторне навчання
- вебінари
- виїзні міні-тренінги
- майстер-класи

Зовнішнє:

незалежні компанії
підрядники

✓ Школа Майстрів: **373** випускники

✓ «Корпоративний університет Фора»: **237** випускників

✓ **39** виїзних міні-тренінгів у магазинах зі стандартів якісного обслуговування Гостей пройшли **768** працівників компанії

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.

Особливий фокус приділяється внутрішньому розвитку співробітників та їх кар'єрі.

Застосовується коучинговий та фасилітаційний підхід для розвитку співробітників офісу.

✓ **66** аудиторних тренінгів у власному навчальному центрі з **26** тем пройшли **669** працівників

✓ **143** вебінари з 20-ти тем пройшли **2850** співробітників

✓ **16** майстер-класів пройшли **1277** співробітників

*середньооблікова кількість штатних працівників у грудні 2021р.

Заохочення та мотивація співробітників

R-місія

Змагання серед команд магазинів мережі. Кожного кварталу визначаємо по 1 кращому магазину в групі магазинів за найбільшим сумарним балом по 5 показниках KPI. В кінці року перемагають магазини із найбільшим сумарним балом за рік. Номінації: «Кращий магазин кварталу у своїй збірній», «Кращий магазин року у своїй збірній».

Кращий співробітник року

Заохочення працівників офісу. Кожного кварталу визначаються кращі досягнення (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 нагородами. В кінці року обираємо 10 кращих працівників року (із переможців кварталів).

Кращий Операційний куратор

Заохочення працівників офісу. Змагаються всі операційні куратори, які відпрацювали на посаді рік. В кінці року визначається 1 переможець з найбільшим сумарним балом по показниках KPI.

Кращий куратор СБ

Заохочення працівників офісу. Змагаються всі куратори служби безпеки, які відпрацювали на посаді рік. В кінці року визначається 1 переможець із найбільшим сумарним балом по показниках KPI.

Заохочення та мотивація співробітників

Кращий куратор HR

Заохочення працівників офісу. Змагаються всі куратори HR, які відпрацювали на посаді рік. В кінці року визначається 1 переможець із найбільшим сумарним балом по показниках KPI.

Медичне страхування – програма надання співробітникам компанії системи організації та компенсації оплати медичної допомоги, скористатися якою можуть керуючі магазинів, заступники керуючого магазину 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.

Інші соціальні пільги

Розвозки – надання можливості співробітникам компанії діставатися до робочого місця за оптимальними маршрутами.

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

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

HR-бренд

21 жовтня 2021 року Фора вперше брала участь у престижній Премії HR-бренд Україна в номінації «Столиця» з проєктом «Школа майстрів – можливість професійного перевтілення»

НОМІНАЦІЯ «СТОЛИЦЯ»

ПЕРЕМОЖЕЦЬ



ПРОЄКТ «ШКОЛА МАЙСТРІВ –
МОЖЛИВІСТЬ ПРОФЕСІЙНОГО ПЕРЕВТІЛЕННЯ»

grc.ua





Фора сіті маркет

30 квітня 2021 року на бул. Лесі Українки, 28, відкрився перший магазин у новому концептуальному стилі – Фора сіті маркет.

Це зручний та інноваційний магазин формату «біля дому», в якому Гості магазину можуть швидко та комфортно здійснити покупки.

Всі елементи магазину продумані таким чином, щоб максимально спростити шлях Гостя:

- ✓ категорії готових продуктів
- ✓ відсутність вітрин з гастрономією – всі продукти запаковані
- ✓ широкий вибір випічки з власної пекарні, окремо зонований відділ із продуктами здорового харчування, піца власного виробництва
- ✓ біля столиків кафе окремо виділена зона для приготування кави, яка обладнана касою самообслуговування міні-формату
- ✓ сервіс ФораПей та КСО для швидкої та безконтактної оплати.

Електронні цінники

Встановлені в магазині
за адресою
вул. Лютеранська, 3



Переваги:

- ✓ автоматична синхронізація ціни при її зміні у системі
- ✓ запобігання скарг гостей через неактуальні ціни;
- ✓ економія робочого часу та контроль ціників
- ✓ відсутність витрат на папір, друк та фізичну заміну ціників

КСО

- ✓ Загальна кількість – **685** кас самообслуговування
- ✓ Обладнано КСО на **275** магазинах
- ✓ У 2021 р. встановили у **229** магазинах **600** КСО
- ✓ **18%** чеків оплачується у мережі через КСО

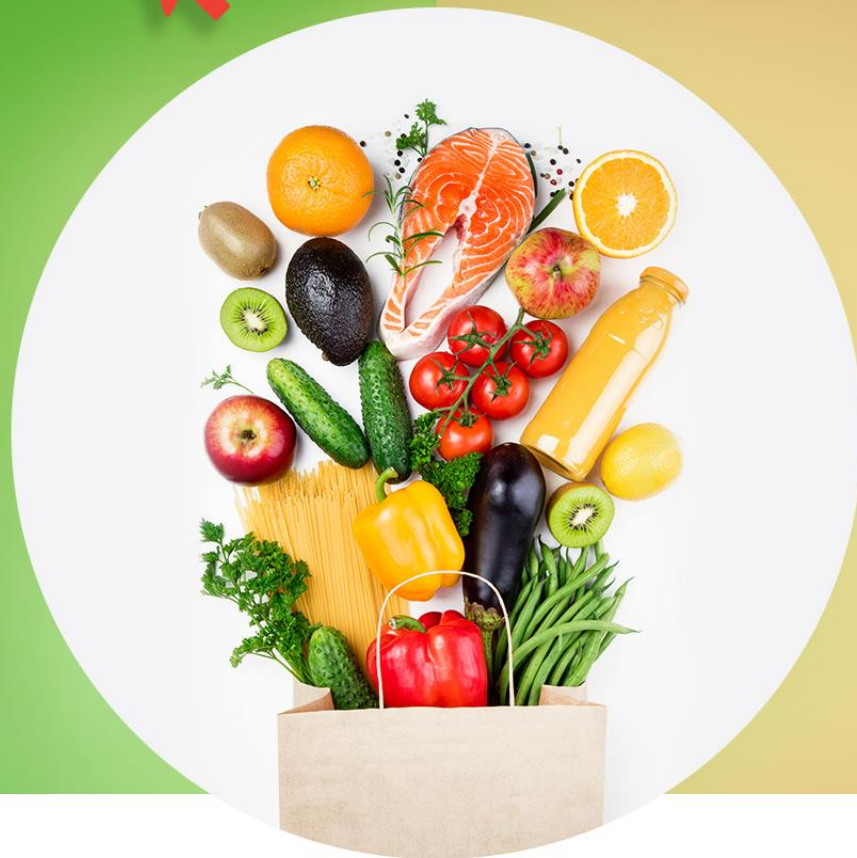


Інтернет-магазин

- ✓ Запустили сайт shop.fora.ua – замовлення продуктів онлайн
- ✓ Масштабували сервіс кур'єрської доставки продуктів
- ✓ Запустили сервіс самовивозу
- ✓ Конверсія сайту за 2021р. складала **10%**
- ✓ Кількість відвідувачів сайту – **435 тис.** Гостей
- ✓ **22 тис.** покупок на сайті

замовляй

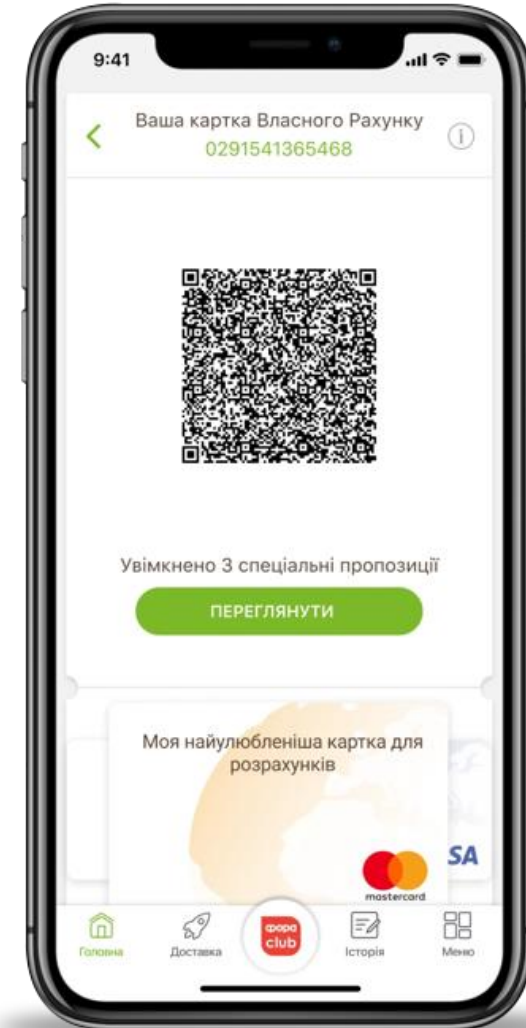
зустрічай

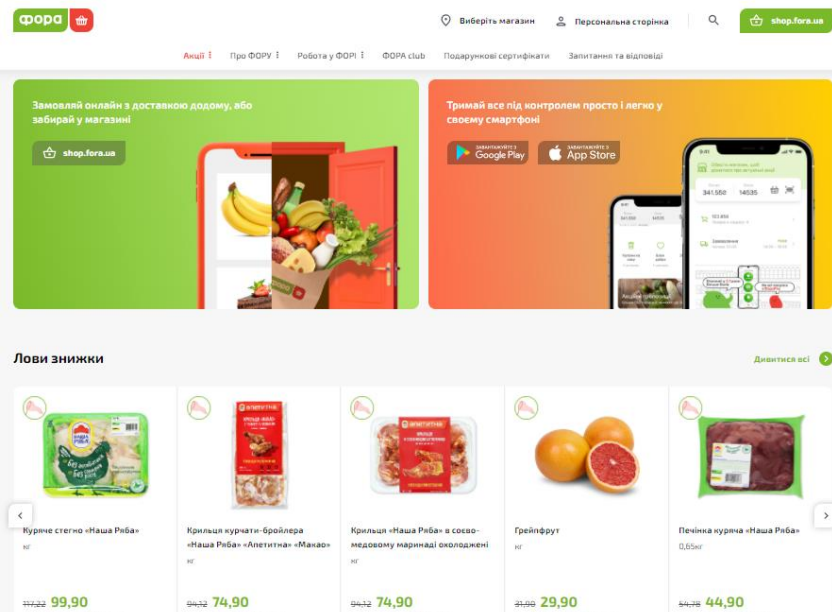


фора 
SHOP.FORA.UA

Програма лояльності Фора Club

- ✓ **4 841 564**
учасники програми
- ✓ **301 012** учасників доєднались
у 2021 році
- ✓ **46,7%** частка чеків із картою Фора Club





CEM (Customer Experience Management) управління клієнтським досвідом

- ✓ Розробили та запустили на початку вересня в операційну діяльність проект «Таємний покупець». Цей інструмент допомагає нам відслідковувати та виконувати наші сервісні обіцянки перед Гостем.
- ✓ Впровадили проект «QR-коди для відгуків в магазинах». Цей інструмент допомагає оперативно моніторити невідповідності в роботі магазину та допомагає підвищити рівень задоволеності Гостей шляхом оперативного усунення помилок у роботі.

Joykis

Мета проєкту: навчити дітей дбати про довкілля, сортувати сміття та зробити вклад в озеленення планети.

Період акції: 01.04.21 – 07.06.21

Магазини учасники: вся мережа

Механіка акції: картка Joykis за 0,99 грн за кожні 99 грн у чеку і за товари партнери. За допомогою картки можна завантажити МД із грою. Зароблені у грі бали конвертуються у віртуальне насіння, відповідно до їх кількості компанія повинна висадити справжні дерева.

Результати:

- ✓ Збільшення товарообігу в період проведення акції на **7,39%**
- ✓ **239 871** завантажень мобільного додатку серед учасників Фора club
- **270** фруктових дерев у **6** навчальних закладах для дітей, які висадила компанія



Енергозберігаючі технології

У 2021 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 на 7 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 2021 році Фора здійснила запуск **7** сонячних електростанцій:

- ✓ Погреби, вул. Погребський шлях, 39
- ✓ Вишневе, вул. Чорновола, 46 б
- ✓ Вишгород, вул. Ягідна, 5а
- ✓ Лютіж, вул. Визволителів, 56а
- ✓ Хотянівка, вул. Валова, 2в
- ✓ Чубинське, вул. Бориспільська, 8
- ✓ Бровари, вул. Київська, 4

Результат:

- ✓ Сонячні електростанції згенерували **117 830** кВт/год електроенергії
- ✓ Скорочення викидів CO₂ – **66,01** тонн



Бали Добра

У 2021 був створений благодійний проєкт «Бали добра».

Мета проєкту: допомога людям похилого віку, які проживають самостійно або в геріатричних пансіонатах.

Партнер проєкту: благодійний фонд «Let's help».

Механіка: через програму лояльності Гості магазину можуть перерахувати бажану кількість балів на благодійну програму, накопичені бали конвертуються в бонуси, бонуси МБФ використовує на придбання продуктів харчування своїм підопічним.

Результат: за період існування акції було придбано продукти на 95 326 грн.



«Серце б'ється завдяки...»

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

Мета проєкту: допомогти закупити імпланти для проведення ендovasкулярних 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 2021 році було зібрано 136 575 грн та проведено операції 3 дітям.

За період існування проєкту було зібрано 1 838 205 грн і здійснено 28 операцій дітям.

Ліквідність та зобов'язання

0,72

- Коефіцієнт поточної ліквідності станом на 31.12.2021р.*

0,42

- Коефіцієнт швидкої ліквідності станом на 31.12.2021р.*

0,08

- Коефіцієнт абсолютної ліквідності станом на 31.12.2021р.*

1,6 млрд грн

- Довгострокові зобов'язання і забезпечення* станом на 31.12.2021р.

4,4 млрд грн

- Поточні зобов'язання і забезпечення* станом на 31.12.2021р.

Фінансові інвестиції

Протягом 2021 року ТОВ «ФОРА» здійснювало фінансові інвестиції виключно у 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, кишенькова каса, 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

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

ТОВ ФОРА

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

ЗАГРОЗИ

Подальше розширення конкурентних мереж
Обмеження під час пандемії
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