

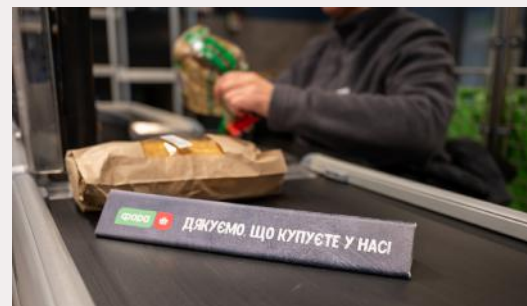
МОЯ ФОРА

Випуск №15

Шлях до перемоги

Історії СУПЕРФОРІВЦІВ
Інновації та розвиток
Спрощення процесів





ЗМІСТ

- 4 Наші добрі справи
- 5 Фора оплатила два БПЛА для ГУР
- 5 300 пасок для захисників і захисниць
- 6 Версальський багет: секрет виробництва
- 6 Новітній фуд-корт та цех із приготування страв
- 7 Фермерська продукція від Фори
- 8 «40 фур за хвилину» або як створювався департамент зовнішньоекономічної діяльності
- 10 Цінові та категорійні промо у Форі
- 11 Реєстрація та авторизація за номером телефону у Фора Club
- 12 Фора запустила свій чат-бот
- 12 Користуймося мобільним додатком Фора!
- 13 Фора та ПРРО
- 14 Оновлений CSAT у мобільному додатку Фора
- 15 E-com: покращення досвіду Гостя
- 16 Customer journey map
- 17 ТОП-10 WOW-історій
- 19 EVP та опитування СУПЕРФОРІВЦІВ «Оціни Фору як роботодавця»
- 21 Нові магазини Фори
- 23 Досягнення учасників Школи керуючого
- 24 KEY PEOPLE
- 26 Новий Центр підтримки – нові можливості
- 27 Власний цех нарізки
- 28 Планування бюджету під час війни
- 29 «Допоможемо одне одному»: як змінюється та розширюється проєкт
- 30 Staff meeting 2023: як це було
- 31 Корпоративні свята у Форі
- 32 Корпоративний онлайн-стрім «На зв'язку з Форою» у цифрах
- 33 День народження магазину: маленьке свято для СУПЕРФОРІВЦІВ
- 34 Лінія довіри

Привіт, СУПЕРФОРІВЦІ!

Ми згуртована команда й великий живий організм, який працює чітко та злагоджено, щоб не відбувалося навколо. Ми тримаємо економічний тил і знаємо, що робимо свій внесок у нашу спільну Перемогу та приносимо користь нашій країні.

Так, нам буває важко. Ми пережили багато чого: фінансово-економічні кризи, пандемії, блекаути. І найстрашнішу з криз, війну, переживаємо й досі. Але, долаючи труднощі, ми стаємо сильнішими! Наш зв'язок одне з одним міцнішає. Подивіться на тих, хто поруч – на колег. Ми разом вже пройшли довгий шлях, який розпочався ще понад 20 років тому – з відкриття першого магазину. Кожен має свою власну історію роботи у Форі, а об'єднує нас досвід, який ми набули, працюючи разом.

Готовність до змін дозволила нам швидко адаптуватися. Попри війну ми відкриваємо магазини в нових регіонах, розширюємо асортимент товарів, розроблюємо й впроваджуємо проекти, відзначаємо важливі події, створюємо WOW-сервіс для Гостей та не забуваємо про власний добробут і безпеку.

Піклуймося про себе, одне одного та Україну. Разом ми точно зможемо перемогти всі негаразди! Дякую всій команді СУПЕРФОРІВЦІВ та персонально кожному, що продовжуєте робити свою справу попри все, що тримаєтеся пліч-о-пліч. Вперед до світлого й мирного майбутнього!

Виконавчий директор





НАШІ ДОБРІ СПРАВИ

Ще з 2014 року ми бачимо, наскільки вагомою силою є благодійний рух у нашій країні. За допомогою волонтерів, громадських та благодійних організацій робляться неймовірні речі. Зараз, як ніколи, потрібна підтримка відповідального бізнесу. На жаль, через повномасштабне вторгнення рф значно зросла кількість тих, хто потребує допомоги, тож ми маємо докладати ще більше зусиль, аби проявляти піклування в дії.

У лютому 2023 року ми зібрали кошти на лікування військових. 4 грн з кожного проданого доната власного виробництва Фори ми передавали до Українського фонду допомоги для закупівлі імплантів і проведення операцій на серці нашим військовим. Завдяки ініціативі «ДонАт за донат» разом із Гостями мережі нам вдалося зібрати 352 169 грн і допомогти двом захисникам. Ось їхні історії.

- **Ігор Заседько** родом із Тернопільщини, мобілізувався у березні 2022 року. Через фізичну та нервову перевтому він потрапив у реанімацію, де йому підтвердили діагноз «серцева недостатність». Як лікування було призначено хірургічне втручання. Вже під час операції виявили ваду серця, яку лікарі називають «швейцарський сир». Вада набрала пікових розмірів, її вдалося закрити великим оклюдером.



- **Михайло Логвінов** працював раніше дитячим хірургом у Запоріжжі, але ще у 2017 році пішов добровольцем на фронт. У 2020 році отримав поранення серця, через що потребував дві рідкісні та складні операції – протезування грудного відділу аорти та стент-граф. Відповідне лікування було надано.

1 травня у Форі стартувала ще одна благодійна акція «Добра кава». Це спільна активність з нашими партнерами ТМ «Jacobs» та ГО «Зоопатруль». Протягом двох місяців 1 гривню з кожної чашки кави, чаю чи будь-якого іншого гарячого напою спрямовували на відбудову притулку для тварин «Зоопатруль». Вдалося зібрати 1 055 831 грн. Наразі на території притулку планується побудова комплексу зі сховищем для мешканців, котобудиночком та реабілітаційним центром для братів наших менших, що мають травми та важкі поранення.

До речі, співпрацю зі «Зоопатрулем» ми почали ще в лютому 2023 року, адже взяли шефство над одним із вольєрів притулку.



фора 

1 грн з кожної кави на домівки

чотириразим українцям

1 червня відбувся старт чергової хвилі проекту «Серце б'ється завдяки...» і знову, разом із нашими Гостями та партнерами, ми почали збір коштів для проведення ендovasкулярних операцій на серці діткам. У результаті вдалося зібрати 600 718 грн, цих коштів вистачить для проведення 6-ти операцій.

Також через мобільний додаток Фора СУПЕРФОРІВЦІ та Гості перераховували накопичені за покупки в мережі бали та кешбек на допомогу ДСНС ліквідувати наслідки підриву окупантами Каховської ГЕС. Кампанія розпочалася 7 червня та тривала місяць. Ліквідаторам було перераховано 149 267 грн.

«Друзі, щиро дякую кожному, хто бере участь у реалізації наших благодійних активностей. А також закликаю приєднуватися самим та залучати рідних і друзів. Таким чином ми зможемо маленькими кроками робити великі справи».



Керівниця прес-служби Фори

Проявляємо піклування в дії!

ФОРА ОПЛАТИЛА ДВА БПЛА ДЛЯ ГУР

Ми приєдналися до міжнародного проєкту «Крила помсти», який об'єднує небайдужих людей, щоб разом перемогти ворога.

У рамках цього проєкту ми оплатили 3 200 000 грн для виготовлення двох безпілотників «Хантер Кіллер» (ХаКі) для спецпідрозділу Головного управління розвідки Міністерства оборони України. Це автономні камікадзе, здатні знищувати стратегічні об'єкти ворога на відстані до 1000 км. Кожен такий безпілотник – це виключно українська розробка та лише наше виробництво.



Головна мета проєкту – забезпечити українську армію високотехнологічними безпілотними бомбардувальниками. Безпілотники ХаКі-20 виготовляються в трьох різних комплектаціях, кожна з яких має своє призначення. Окрім спецпідрозділу ГУР, їх будуть використовувати СБУ, ЗСУ та НГУ.

За допомогою таких БПЛА наші захисники зможуть ефективніше знищувати ворогів. Тож наближаємо Перемогу разом!

300 ПАСОК ДЛЯ ЗАХИСНИКІВ І ЗАХИСНИЦЬ

В умовах війни ми не лише розвиваємо мережу, а й підтримуємо українців: забезпечуємо їх продуктами та стаємо ініціаторами благодійних заходів. У квітні 2023 року, до Великодня, СУПЕРФОРІВЦІ виступили з волонтерською ініціативою – випекти пасочки для воїнів, що на Донецькому напрямку.

Ми хотіли передати тепло та домашній затишок, а також потішити смаколиками захисників і захисниць. Команда дружних пекарів магазину №305, що в м. Ірпінь, по вул. Центральна, 29, з любов'ю випекли та спакували 300 пасок, адже щиро підтримують добру справу. Випічку доставили на Донеччину та передали нашим військовослужбовцям на лінію фронту. Це вдалося здійснити завдяки спільним зусиллям СУПЕРФОРІВЦІВ, а також волонтерських та благодійних організацій: «Відродження - ЮА», «Захист місцевої громади», «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД „ВІКТОРІЯ ФІШЕР“».

«Дякуємо нашим воїнам світла за можливість щодня прокидатися, бачити рідних, ходити на прогулянки, працювати, пити каву та підтримувати ЗСУ, тим самим роблячи вклад у перемогу. Будьмо людяними, залучаймося до волонтерства, підтримуймо одне одного та робімо добрі справи. Разом ми велика сила. Разом ми єдність, віра та перемога».



Начальниця відділу стажування (ініціаторка ідеї)



Щира подяка всім директорам і директоркам Офісів, а також CEO компанії за підтримку ініціативи, залученість і готовність робити добрі справи пліч-о-пліч.

Дякуємо робочій групі ініціативи за вагомий внесок: Офісу з персоналу, Офісу з маркетингу та реклами, Операційному офісу, Офісу з розвитку бізнесу. Та команді магазину №305 (м. Ірпінь, вул. Центральна, 29).

СУПЕРФОРІВЦІ з Україною в серці!



ВЕРСАЛЬСЬКИЙ БАГЕТ: СЕКРЕТ ВИРОБНИЦТВА

Для залучення нових Гостей, СУПЕРФОРІВЦІ з напрямку виробництва вийшли з пропозицією розробити новий продукт із вигідною ціною та суперовою якістю.

Команда технологів, яку очолив менеджер проєктів з організації тех. процесів, подала ідею з впровадження новинки – багета за новою рецептурою. Разом із комерсантами та маркетологами ми розробили концепцію популяризації продукту та в грудні 2022 року, у пекарні магазину №337 (м. Вишгород, вул. Ягідна 5-А), було випечено перший «Версальський багет»!

«Далі відповідальні колеги провели майстер-класи для пекарів, навчивши готувати новинку. А колеги з департаменту з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури допомогли у зніманні навчального відео. Таким чином до січня 2023 року у двадцяти пекарнях було запущено виробництво багета з хрусткою скоринкою й версальськими хвостиками».



Директорка з виробництва

Розширюємо асортимент нашої мережі та поповнюємо ряди постійних Гостей, які цінують Фору за якість, приємні ціни та драйв!

НОВІТНІЙ ФУД-КОРТ ТА ЦЕХ ІЗ ПРИГОТУВАННЯ СТРАВ

З метою оновлення підходу до проєктування цеху з приготування піци, бургерів і шаурми, а також зони фуд-корта, ми поставили за мету створити не просто окремий відділ магазину, а простір, де Гість зможе скуштувати нашу продукцію та перепочити.



Команді СУПЕРФОРІВЦІВ вдалося реалізувати це у новому філіалі мережі в м. Рівне, по вул. Київська, 10, який розпочав свою роботу 11.05.2023. Частину магазину було виділено під зручну зону фуд-корта. А оновлена схема виробництва дозволила швидко обслуговувати великий потік Гостей.

Після запуску виробництва маркетологи провели дослідження щодо споживання багетів:

- Залучено нових Гостей – 6,5%
- Гості, які купують тільки «Версальський багет» – 9%
- Гості, які куштували всі багети з асортименту – 23,9%
- Частка «Версальського багета» в продажах усіх багетів – 38,8%

Наразі, разом із командою комерсантів, ми пропрацьовуємо з постачальниками можливість масштабування новинки власного виробництва на всю мережу.

Дякуємо робочій групі!



Стало можливим прогнозувати процес виробництва за часом і ресурсами. Це передумова для розгортання системи доставки в місті та подальшого використання подібного рішення у нових проєктах.

«Дякую всім спеціалістам компанії, які були залучені до створення цієї ініціативи: від розробки концепції, до її реалізації».

Менеджер проєктів з організації технічних процесів



Смачно з Форою!



ФЕРМЕРСЬКА ПРОДУКЦІЯ ВІД ФОРИ

Цього року ми запустили проєкт «Фермерство», метою якого стали:

- формування розуміння у Гостя, що тепер Фора – саме той магазин, де є різноманіття фермерської категорії товарів;
- популяризація споживання натуральної української продукції.

З початку 2023 року було розпочато реалізацію ініціативи на декількох пілотних філіалах мережі:

- магазин №337, м. Вишгород, вул. Ягідна, 5-А
- магазин №354, с. Лісники, вул. Ватутіна, 164
- магазин №351, с. Млиново, вул. Олександрівська, 56
- магазин №394, м. Київ, бульв. Л. Українки, 28
- магазин №328, м. Київ, вул. Цілинна, 2-А
- магазин №311, с. Козин, Обухівське шосе, 39
- магазин №414, м. Житомир, вул. Лятошинського, 2
- магазин №408, м. Київ, Зарічна, 6
- магазин №220, с. Млиново, ул. Олександрівська, 22



В Україні стрімко розвивається ринок фермерських і крафтових продуктів. А зростання попиту на органічну та екологічну продукцію стало загальноновизнаним трендом. Фора підтримує таку чудову ініціативу та поступово наповнює полиці магазинів натуральною продукцією, що виготовляється українськими фермерами на приватних господарствах.

Для досягнення поставлених цілей ми впровадили «острівці» фермерства з відповідним асортиментом і окремою викладкою – «КРАФТПОІНТ». Таким чином на полицях наших магазинів з'явилися натуральні продукти, що виготовляються найкращими українськими фермерами на приватних господарствах. Для Фори це стало відмінною можливістю залучити нову цільову аудиторію споживачів і підтримати українських виробників. А Гостям представлена ініціатива дала змогу придбати натуральні фермерські продукти.

Також, у рамках проєкту, впродовж 7-8 квітня, у Погребах відбулася дегустація фермерських продуктів. Додатково, 24-25 червня, смаколики могли спробувати Гості, які прийшли на відкриття оновленого магазину в с. Млиново. Всі дегустатори були приємно вражені представленим асортиментом і смаковими якістьми товарів.

«До реалізації проєкту були залучені спеціалісти з Комерційно-логістичного, Операційного, Адміністративного офісів, а також Офісу з трансформації, маркетингу та реклами, й персонал мережі. Дякуємо колегам за пророблену роботу. Саме завдяки спільній праці ініціатива стала успішною та перевищила очікування!»



Керівник проєкту

Далі – більше: вдосконалюємо та вдосконалюємося разом із Форою!



«40 ФУР ЗА ХВИЛИНУ»

АБО ЯК СТВОРЮВАВСЯ ДЕПАРТАМЕНТ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Спекотного серпня 2022 року у Фори з'явилась ідея протоптувати власну імпорتنу стежку. Таким чином оперативно було засновано наш власний імпортний напрямок – департамент зовнішньоекономічної діяльності Комерційно-логістичного офісу.

Спершу до складу підрозділу увійшло три СУПЕР-ФОРІВЦІ на чолі з головною капітанкою корабля – керівницею департаменту. До цього колега багато років борознила у партнерстві з Фором міжнародні ринки в пошуках найкращих інновацій та інструментів для розвитку мережі. За підтримки співробітників з інших Офісів команда впевнено увірвалась у робочі процеси. Дякуємо колегам за допомогу, поради та дружнє плече. СУПЕРФОРІВЦІ – це про любов, людяність та підтримку!

З першого дня перед новоствореним підрозділом постали амбітні завдання. Як тільки було завезено перший імпортний продукт і представлено його Гостям Фори, стала очевидною успішність обраного компанією напрямку. А перше відрядження департаменту до Парижа на масштабну виставку SIAL відкрило перед нами нові горизонти. Були випадки, коли колегам із департаменту категорійного менеджменту тільки спало на думку урізноманітнити асортимент наших магазинів певним товаром, СУПЕРФОРІВЦІ з імпортного напрямку вже надавали цінову пропозицію та були готові запускати в роботу контракт. З цього моменту стало зрозуміло, що три фури води Primavera, завезені до нас у вересні, – це дрібниці. У ході роботи колеги вирішили напрацювати власну базу постачальників, скуштувати нові продукти, просіяти їх та залишити лише ті, які дають бажаний товарообіг.



Команда департаменту зовнішньоекономічної діяльності зростає, зростають і її результати. Станом на початок червня 2023 року до Фори було завезено понад 100 фур із товарами. А по всій мережі магазинів налічується 273 артикули імпортних продуктів. Серед них: соки Grand та Zloty Potok, батончики та нуга Janniss, солодощі Wawel, тихі вина WNR, ігристі та тихі вина Villa de Olmi, консервація Jamar, чай Lemca та Tetley, паштети Profi, локшина Vifon, кабаноси Tarczynski, Makarony Polskie та багато інших. І ще щонайменше сотня товарів на підході до нас!

«Щодня виклики для моєї команди стають цікавішими, процеси роботи – оптимізованишими, інструменти – диджиталізованишими, а підтримка від усієї Фори залишається безмежною! Наш підрозділ не зупиняється на досягнутому та постійно перебуває у пошуку ексклюзивних новинок. Робимо все, щоб ви спробували нове!»



Керівниця департаменту
зовнішньоекономічної діяльності



**«Хочеш дотягнутися до Місяця?
Став собі за мету дотягнутися до Сонця!»** – девіз департаменту зовнішньоекономічної діяльності.

А «40 фур за хвилину», згадані у заголовку статті, – збірний образ і одночасно мета команди!



Дякуємо команді за пророблену роботу!
Розширюємо смакові горизонти українців разом!



ЦІНОВІ ТА КАТЕГОРІЙНІ ПРОМО У ФОРІ

Зараз ринок продуктового ритейлу в Україні переживає нелегкі часи, купівельна спроможність невелика, конкурентне середовище напружене. Знижки та найвигідніші ціни стали однією з ознак піклування про Гостей, професіоналізму ритейлера та обов'язковим засобом у конкурентній боротьбі. Саме тому зараз ми активно розвиваємо та підтримуємо цінові та категорійні промо.

Уберезні Фора запустила активну комунікацію наших цінових пропозицій для Гостей на щотижневій основі під назвою «Весняні Знижки». У квітні ми вийшли зі «Щедроціном», і з 18 травня Фора презентувала «Лайк-ціну» – це знижки від 20% до 50% на понад 400 товарів та широкий асортимент позицій, що оновлюються раз на 1-2 тижні. Ціни настільки приємні для ока та гаманця, що неодмінно захочеться поставити на них Лайк! Гарантовано кожен Гість зможе знайти товари зі спеціальними цінками у наших магазинах та на сайті shop.fora.ua.

Ціль усіх наших промокампаній – донести вигідність покупок у нашій мережі, підсвітити топові ціни та спонукати робити покупки саме у Форі.

Також ми активно працюємо з категорійними та тематичними промо, постійно нагадуючи нашим Гостям про широкий асортимент із вигідними позиціями певних категорій. Наприклад, було запущено вже другу хвилю акції «Все для оселі» та «Теплі вечори». Ми не забуваємо й про тематичні акції та регулярно запрошуємо Гостей придбати щось смачненьке за вигідними цінами у Форі до свят: «День закоханих», «Масляна», «Весна-Свято-Фора», «Пасха», «День захисту дітей».

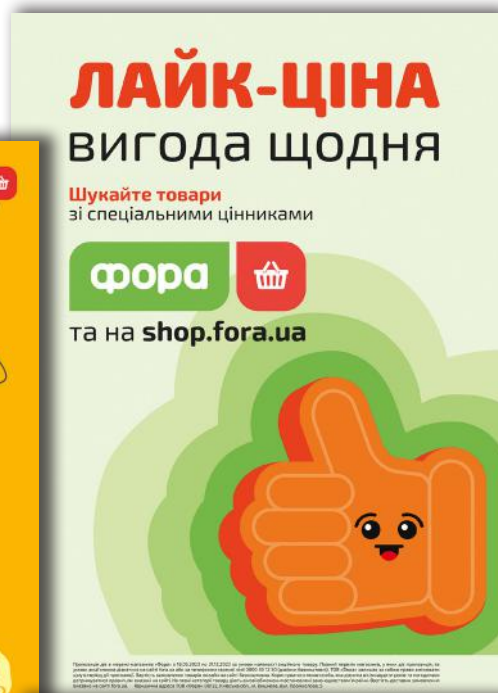
«Дякуємо всім Офісам, що беруть участь у формуванні, реалізації й оцінці акційних заходів, а також співробітникам магазинів, які щоденно доносять всі промо Гостям та стежать за наявністю акційних товарів на полицях. Чекаємо на шалений ріст продажів!»



Начальниця відділу з проведення акційних заходів

Наші колеги з Комерційно-логістичного офісу ретельно працюють над створенням широкого асортименту товарів із найбільш вигідними цінами, СУПЕР-ФОРІВЦІ з Операційного офісу щодня упорядковують вигідні ціники на полицях, а колеги Офісу з трансформації підсвічують знижки та акції на shop.fora.ua. Завдання Офісу з маркетингу та реклами – звернути увагу Гостей на чудові пропозиції щодо асортименту та цін в наших магазинах, сформувати правильне цінове сприйняття мережі Фора серед постійних і потенційних Гостей.

Піклуємося про Гостей, піклуємось одне про одного!



РЕЄСТРАЦІЯ ТА АВТОРИЗАЦІЯ ЗА НОМЕРОМ ТЕЛЕФОНУ У ФОРА CLUB

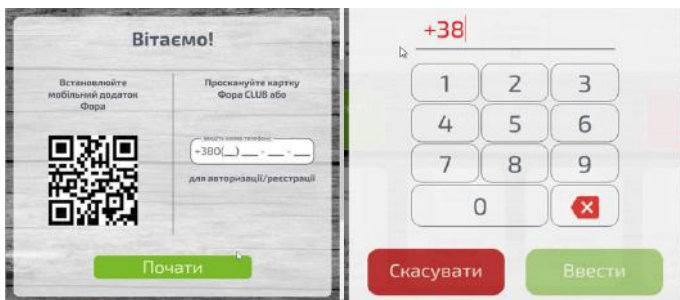


Фора давно навчилася вдосконалювати чинні процеси та бізнес-моделі, щоб підвищувати їхню ефективність та спрощувати процеси. Діяльність СУПЕРФОРІВЦІВ з Офісу з маркетингу та реклами є прекрасним доказом цього ствердження.

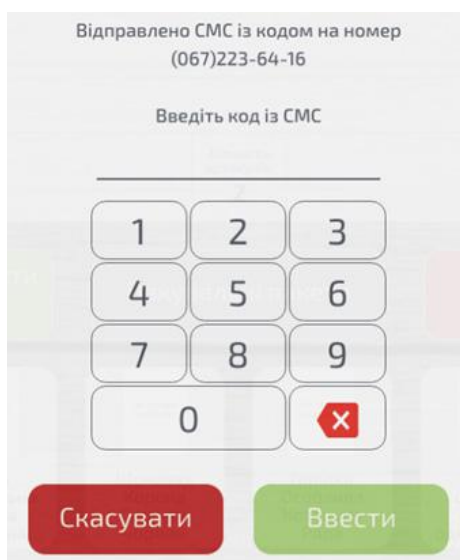
У травні 2023 року відбулися зміни в програмі лояльності Фора club. Відтепер Гості можуть пройти реєстрацію за номером телефону на лінійних касах і касах самообслуговування (далі – КСО). Усе дуже просто та швидко!

Гостям доступна реєстрація та авторизація на КСО. Потрібно лише:

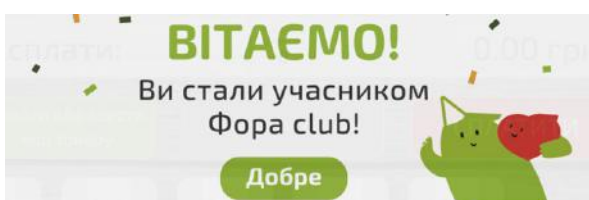
1. Вказати на головному екрані свій номер телефону.



2. Отримати SMS із кодом, якщо реєструєтесь вперше. Якщо авторизуєтесь, то SMS із кодом не потрібне.



3. Увести код і все! :)



Така ж процедура відбувається на лінійній касі з касирами:

1. Гість диктує номер телефону або вводить його на терміналі.
2. Отримує SMS із кодом (якщо вперше реєструється), озвучує його.
3. Стає учасником програми лояльності або просто авторизується й не втрачає накопичений кешбек бонусами.

«Таким чином Гість стає учасником Фора club або авторизується, та може користуватися всіма перевагами програми: накопичувати кешбек бонусами та використувати його на покупки. А от для того, аби скористатись персональними пропозиціями, необхідно встановити мобільний додаток. Дякую команді розробників та своїм керівникам за підтримку у вдосконаленні інструменту».



Начальниця відділу підтримки програми лояльності

Ми залишили можливість видачі пластикової картки й зробили доопрацювання, щоб усі охочі відразу могли зареєструвати її на касі. Якщо раніше Гість отримував спочатку тимчасову картку, реєстрував її на сайті, через Easy Vox або гарячу лінію та лише при наступному візиті отримував постійну картку. То на разі процедура стала простішою та зручнішою.

Отже, відтепер стати учасником програми лояльності Фора club можна декількома способами:

- Завантажити мобільний додаток «Фора» (Android або iOS).
- Зареєструватися за номером телефона на КСО або лінійній касі.
- Зареєструвати постійну картку на касі.
- Зареєструватись у чат-боті (деталі на ст. 14).

Наша основна мета – залучити якомога більше Гостей до програми лояльності та зробити вхід у програму легшим. Будьмо амбасадорами нашої компанії: підтримаймо Фору та користуймося новим функціоналом із задоволенням!

ФОРА ЗАПУСТИЛА СВІЙ ЧАТ-БОТ

Ми розробили додатковий інструмент, за допомогою якого можна дізнатися про актуальні акції, статус замовлення доставки чи деталі персональних пропозицій – чат-бот!

Чат-бот доступний у двох месенджерах – Telegram і Viber:

- Щоб доєднатись до бота у Telegram > проскануйте QR код > та натисніть «Розпочати».
- Щоб доєднатись до бота у Viber > проскануйте QR код > та натисніть «Розпочати» (якщо не вийде таким способом, то спробуйте відкрити Viber > перейдіть у розділ «Меню» (або «Додатково») > натисніть сканування QR-коду > скануйте посилання в цьому режимі).

А далі чат-бот попросить вас поділитися своїм номером телефона. Це допоможе синхронізувати вашу картку лояльності з ботом.



Основні функції та переваги бота:



- можна зареєструватись або авторизуватись у програмі лояльності;
- сканувати в ньому штрих-код і накопичувати кешбек бонусами;
- сканувати штрих-код товару, щоб дізнатися про його наявність у магазині та актуальну ціну;
- перевіряти статус замовлення своєї доставки;
- дізнаватися про доступні акції у магазинах;
- переглядати персональні пропозиції;

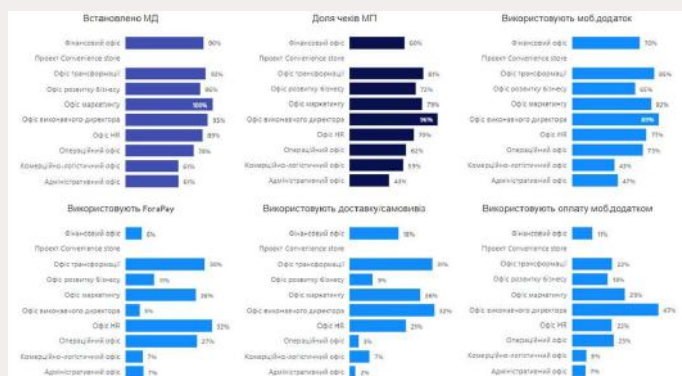
- звертатися до інфоцентру, щоб знайти найважливішу інформацію про Фору.

Діємо інноваційно!

КОРИСТУЙМОСЯ МД ФОРА!

СУПЕРФОРІВЦІ, погодьтеся, завжди круто бути в темі всіх новинок та крутих фішок нашої програми лояльності. Ними можна користуватися не лише в чат-боті, а й в нашому рідненькому мобільному додатку. Тому мерщій перевіряти, чи встановлений він у вас!

Основна наша мета – 100% покриття всіх співробітників компанії мобільним додатком Фора. Станом на кінець липня він встановлений у 7 300 СУПЕРФОРІВЦІВ із 9 241. Нижче наведена статистика за II квартал і липень у розрізі Офісів компанії щодо популярності мобільного додатку та його ключових функцій серед колег.



Доступ до детальної статистики щодо співробітників офісів є у кожного керівника департаменту. Щодо співробітників магазинів – в операційних кураторів.

А для тих, хто дочитав до кінця, маємо приємний бонус. **Переходьте за QR-кодом з 31.07.23 до 06.08.2023 та отримуйте знижку 50% на будь-яку піцу!**

Якщо у вас відсутній мобільний додаток:

1. Перейдіть до AppStore/GooglePlay, знайдіть додаток Фора та звантажте його на телефон.
2. Зареєструйтеся, вказавши номер картки лояльності Фора на звороті зарплатної картки «Восток».

Якщо мобільний додаток уже встановлений:

Перевірте, на яку картку лояльності він встановлений – на звичайну чи на ту, що на звороті банківської картки «Восток». Якщо картки різні, об'єднайте їх між собою за допомогою дзвінка на гарячу лінію: 0 800 301 230 (усі дзвінки безплатні) або у месенджері Telegram/Viber: «Розділ -> Меню -> Фора Club -> Підтримка».



ФОРА І ПРРО

Однією з компетенцій СУПЕРФОРІВЦЯ є втілення інновацій. Наші інновації є не лише бізнесово вигідними, а й екологічними. Прикладом цього є впровадження програмного реєстратора розрахункових операцій (пРРО) в рамках проєкту «Диджиталізація 2.0». Таким чином ми зробили крок назустріч відмови від паперових чеків.



Компанія Фора прийняла рішення про повний поетапний перехід всієї мережі на пРРО (сучасний аналог касових апаратів) до кінця 2023 року. Наразі в наших філіалах проведено серію тестових переходів зі звичайного реєстратора розрахункових операцій на програмний. Процес пройшов доволі успішно.

Перші п'ять магазинів, в яких відбувався пілот:

- м. Київ, вул. Гетьмана Павла Полуботка, 9-Г
- м. Київ, вул. Цілинна, 2
- м. Київ, просп. Бажана, 1-Ц
- м. Київ, вул. Пулюя, 5-А
- м. Київ, вул. Кирила Осьмака, 1-Б

Наступна ітерація тестування проходила на касах самообслуговування таких філіалів:

- м. Київ, вул. Борщагівська, 128
- м. Київ, вул. Борщагівська, 212
- м. Київ, вул. Туполева, 16
- м. Київ, вул. Табірна, 46/48
- м. Київ, просп. Науки, 58-В

Останньою перевіркою перед масштабуванням стало переведення всіх кас на пРРО у магазинах:

- м. Київ, вул. Булаховського, 3-А
- м. Київ, б-р Перова, 20
- м. Київ, вул. Будівельників, 29

Також було запущено адміністративну панель для пРРО під назвою eIKasa, управлінням якої в компанії займається представниця Офісу з трансформації. EIKasa дозволяє користувачам відстежувати стан усіх пРРО, ставити кваліфікований електронний підпис із прив'язкою до магазинів та своєчасно попереджати про потенційні неполадки. Доступ до панелі було розширено для наших співробітників магазинів для вивантаження звітності по касі.

Філіал	ФН ПРРО	Каса	Дата чеку	Фіскальний...	Номер...	Номер Z...	Касир	Сума че...	Сума з...	Тип че...
2886 м. Київ, б-р Бу...	4000500548	Каса N12	06.06.2023	1170204040	281215	12	Поліщук Н.І.	428	0	Прав...
2886 м. Київ, б-р Бу...	4000500547	Каса N15	06.06.2023	CH18EY0407	391212	12	Олійник Є.П.	758	0	Прав...
2886 м. Київ, б-р Бу...	4000500547	Каса N15	06.06.2023	1170204040	391216	12	Олійник Є.П.	123	0	Прав...
2886 м. Київ, б-р Бу...	4000500547	Каса N15	06.06.2023	1170204040	391218	12	Олійник Є.П.	32	1588	Прав...
2886 м. Київ, б-р Бу...	4000500547	Каса N15	06.06.2023	1170204040	391219	12	Олійник Є.П.	187	8	Прав...
2886 м. Київ, б-р Бу...	4000500547	Каса N15	06.06.2023	1170204040	391220	12	Олійник Є.П.	17	1588	Прав...
2886 м. Київ, б-р Бу...	4000500547	Каса N15	06.06.2023	1170204040	391221	12	Олійник Є.П.	27	0	Прав...
2886 м. Київ, б-р Бу...	4000500546	Каса N13	06.06.2023	1170204040	221219	12	Шкостенко Н.В.	9022	0	Прав...

Найближчим часом планується реалізація декількох нововведень:

1. Поступова відмова від друку чеків на КСО, шляхом впровадження QR-кодів на екрані, завдяки яким Гість зможе отримати свій чек.
2. Підключення декількох кас до одного принтеру задля економії паперу, збереження карпатських лісів і збільшення відсотка лояльних Гостей.



«Я вдячний кожному СУПЕРФОРІВЦЮ, який прийняв виклик впровадження пРРО в мережі та тестував його на практиці. Ваша енергія та здатність до інновацій – надзвичайно важливі фактори успіху в нашій спільній меті: об'єднати технології та бізнес.



Ваші рекомендації та знання стали невіддільною складовою росту та процвітання компанії Фора».

Провідний фахівець з управління проєктами (ініціатор проєкту)

Робоча група впровадження проєкту: Офіс з трансформації, Офіс з розвитку бізнесу, Операційний офіс, Адміністративний Офіс, Офіс з маркетингу та реклами, Фінансовий офіс.

Електронні чеки не просто виключають будь-яку шкоду для навколишнього середовища, вони ще й економічно вигідні, тому...

...нумо разом робити нашу Фору та планету зеленішою!



ОНОВЛЕНИЙ CSAT У МОБІЛЬНОМУ ДОДАТКУ ФОРА

Для покращення досвіду Гостя ми проводимо регулярні заміри та дослідження. Одною з найважливіших оцінок, із якою ми працюємо на постійній основі протягом тривалого часу, є CSAT (оцінка візиту). З квітня ми реалізували оновлену оцінку для Гостя.

CSAT (Customer Satisfaction Score) – показник, який вимірює поточний рівень задоволеності Гостя після відвідування магазину. Опитування CSAT проводиться тільки у мобільному додатку Фора. Одразу, після кожного візиту до магазину нашої мережі, Гостю, який використовує карту лояльності, надходить на телефон Push-опитування з проханням оцінити здійснений візит.

Результати дослідження CSAT можна знайти на ресурсі Power BI. Аналізуючи отриману оцінку, ми можемо пропрацювати наші зони розвитку в розрізі конкретних категорій, таких як: персонал, чистота, черги, наявність товару, ціник. Щоб швидко розібратись, як аналізувати оцінку, скористайтеся короткою інструкцією та перегляньте вебінар, що були підготовлені Ольгою Остаповець.

У квітні ми оновили систему оцінювання. Що змінилося? Раніше Гість ставив оцінку обираючи між сумним та веселим смайликом. Тепер Гість має можливість оцінити свій візит від 1 до 5 зірочок, а також залишити відкритий коментар.

У квітні ми отримали 66 232 відгуків, а вже у травні – 75168. Таким чином за місяць кількість відгуків зросла на +12% (8936 штук)!

Дякуємо за реалізацію змін робочій групі: Офісу з маркетингу та реклами, Офісу з персоналу та команді розробки.

CSAT очима Гостя:

Було:



Ваше враження від нашого магазину



Стало:



Оцініть візит до магазину

Наскільки Вам все сподобалося?



«Завдяки поточним змінам ми отримуємо детальнішу інформацію від Гостя, що допомагає оперативніше виправляти ситуацію, якісніше працювати зі зворотним зв'язком та покращувати досвід Гостя, щоб для кожної своєї покупки він обирав саме Фору».



Начальниця відділу управління клієнтським досвідом
Діємо продуктивно!

Е-СОМ: ПОКРАЩЕННЯ ДОСВІДУ ГОСТЯ



Навіть під час повномасштабної війни Фора вдосконалює піклування. Ми працюємо над тим, щоб доставляти продукти в найкоротші терміни та кожного разу підвищувати сервіс, а також впроваджуємо нові ідеї для покращення досвіду Гостя в процесі онлайн-купівлі товарів.

Нещодавно Фора надала Гостю нові способи оплати: на сайті shop.fora.ua та у мобільному додатку Фора через ApplePay/GooglePay. Представлений вид оплати набирає популярності серед українців. З кожним місяцем відбувається приріст обсягу платежів!

Перевагами даного впровадження для Гостя стали:

1. Не потрібно вводити PIN-код, як при оплаті картою.
2. Не потрібно передавати кошти кур'єру та забирати решту.
3. Коли Гість платить з телефону та бачить лише цифри на екрані – психологічно легше розлучитися з коштами, порівняно з готівковою оплатою.

Частка платежів даними типами оплати постійно зростає. Станом на травень вона становить 39%. Послугою скористалося вже понад 1 000 Гостей. Отже, ми на правильному шляху.

Нині 41 філіал Фори залучено до процесу доставки. Та ми вже розробили план щодо збільшення їхньої кількості. Кожне замовлення для нас дуже цінне, як і кожен Гість! Ми навчаємо СУПЕРФОРІВЦІВ з мережі, кур'єрів та операторів надавати тільки найкращий сервіс нашим Гостям.



Також Фора не забуває про корпоративну соціальну відповідальність і піклується про українців, які опинились у скрутному становищі. Ми створили два **благодійні кошики** на різні суми, щоб кожен охочий міг обрати для себе комфортний спосіб допомоги. За 2023 рік ми вже доставили понад 50 благодійних пакунків. Ознайомитися з кошиками та придбати їх для наших Гостей можна за [посиланням](#).



Набори

Обирай бажану кількість та додавай до кошика!



«Хочу подякувати своїй команді, а також командам із суміжних Офісів, керуючим і співробітникам магазинів за круті результати! Бажаю нам крутих результатів і такого жаданого мирного неба над головою! Окрема подяка СУПЕРФОРІВЦЯМ із магазину №394 (бульв. Лесі Українки, 28) за те, що вкладають душу під час збору кожного благодійного кошика».



Керівниця департаменту
електронної комерції

Запрошуємо всіх спробувати наш сервіс «Доставка» та не витрачати час на похід до магазину. Кожен вівторок та четвер: безплатна доставка від 399 грн! СУПЕРФОРІВЦІ, підтримаймо нашу компанію та скористаймося такою приємною можливістю – це швидко, зручно та надійно!

Піклуємося про внутрішніх і зовнішніх Гостей!

ТОП-10

WOW-ІСТОРИЙ ФОРИ



СУПЕРФОРІВЦІ неймовірні! Кожен із нас – дивовижна особистість, яка вносить свій унікальний вклад у спільну справу. Ми створили команду, яка вирізняється не тільки своєю працьовитістю, але й позитивним настроєм, який зберігається навіть у найскладніших умовах! Наші будні зовсім не буденні, наповнені гнітючою рутинною, а навпаки – відрізняються яскравістю та оригінальністю. І підтвердженням цього є WOW-історії!



**Колектив магазину №280,
с. Гоголів, вул. Київська, 167-Г**

СУПЕРФОРІВЦІВ не зламати ні тривалими відключеннями електроенергії, ні відсутністю зв'язку та інтернету. Одного разу, в період масового відключення світла, поки я бігла на роботу, щоб розв'язати проблему з розрядженим акумулятором, який має жити генератор для роботи магазину, охоронники вже встигли привезти з дому свій акумулятор. Так нам вдалося вчасно відкрити магазин для Гостей. А продавець гастрономії та прибиральниця вже назбирали дощову воду для технічних потреб під час відключення водопостачання. Команда знаходить вихід майже з будь-якої ситуації та залишається привітною і відкритою для Гостей.



**Колектив магазину №403,
м. Київ, вул. Гетьмана Павла Полуботка, 9-Г**

Одного ранку наша піцейола їхала в метро на роботу. До неї підійшов молодий чоловік та запитав «Ви їдете на роботу?». Вона відповіла «Так». Тоді він попросив оформити замовлення на три бургери «Нью-Йорк» на 15:00. Наша колега була дуже здивована, проте замовлення прийняла. У призначений час чоловік прийшов, щоб забрати бургери. В ході спілкування вияснилося, що це наш постійний Гість! Він був дуже вдячний та сказав, що наша піцейола дуже добре знає свою справу і справляється з нею на відмінно. А ми зробили висновок, що замовлення на піцу та бургери можемо приймати де завгодно!



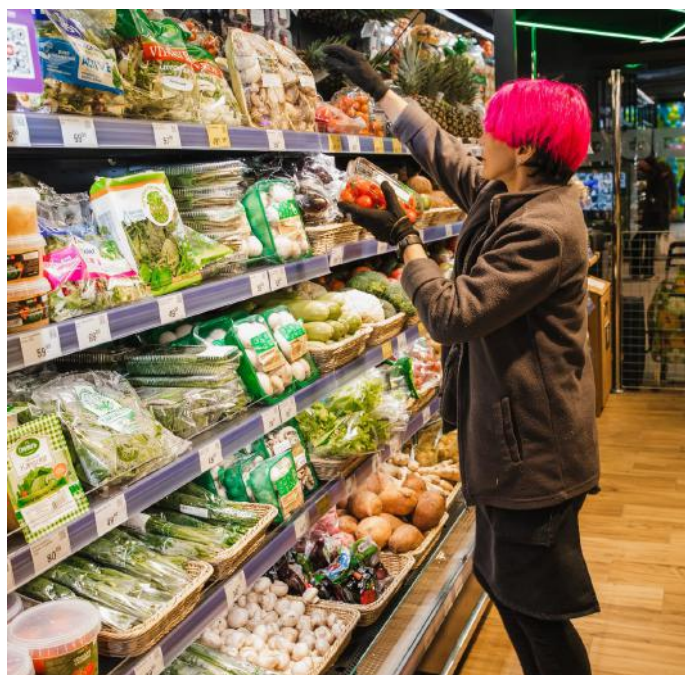
**Колектив магазину №49,
м. Київ, вул. Північна, 46**

Жінка робила покупки та побачила акційну воду. Вона захотіла її придбати, але бідкалася, що не зможе донести. Продавчиня почула це, підійшла до Гості та порадила їй скористатися послугою замовлення з доставкою кур'єром. Жінка дійсно скористалася послугою і подякувала за допомогу, а ще й встановила мобільний додаток, щоб бачити всі акції.



**Колектив магазину №339,
м. Бровари, вул. Москаленка, 39**

Одного вечора пішов сильний дощ. Жінка з двома малими дітьми стояла на порозі магазину та ніяк не наважувалась добігти до свого авто. Наш охоронник побачив це, вийшов із парасолькою та провів їх до машини.





**Колектив магазину №49,
м. Київ, вул. Північна, 46**

Гостя зацікавилася встановленням мобільного додатку. Касир допоміг його встановити та роз'яснив, як користуватися, а також розказав про послугу ФораПей. Гостя була в захваті, сказала, що вона навіть не здогадувалася, скільки переваг є для власників мобільного додатку.



**Колектив магазину №354,
с. Лісники, вул. Ватутіна, 164**

У нас є постійна Гостя, яка обожає охолоджених карасиків. Як тільки товар надходить в магазин, то наша оброблювачка риби телефонує жінці, щоб сповістити її про це. Гостя одразу приїжджає та бере понад п'ять кілограмів. Жінка дуже задоволена таким сервісом і їй приємно, що про неї пам'ятають.



**Колектив магазину №319,
с. С. Борщагівка, вул. Сагайдачного, 20-А**

Інспектор охорони по відеонагляду побачив, як Гість, хоч і радісно, але дуже емоційно щось говорив продавчині гастрономії. Тож він вирішив з'ясувати, що відбувається. Виявилось, що напередодні чоловік шукав у магазині супи, а коли йому запропонували супи швидкого приготування, то він відмовився, адже страва потрібна була для дружини в лікарню. І тоді наша колега запропонувала, щоб вона сама приготувала суп і принесла його наступного ранку. Гість був безмежно вдячний за свіжу страву. Він поділився, що вони переселенці й поряд немає близьких і рідних, які б могли допомогти. Ось таке піклування в дії!



**Колектив магазину №46,
м. Бровари, вул. Броварської сотні, 12**

У нас є постійна Гостя, а в неї є тхір, тож вона регулярно купує йому курячі шлунки. Як тільки товар надходить в магазин, то наша продавчиня відразу телефонує Гості, щоб сповістити про наявність продукту. Жінка швидко приїжджає та бере декілька кілограмів. Вона приємно вражена нашим піклуванням в дії!



**Колектив магазину №300,
с. Зазим'я, вул. Лісова, 55**

Гостя звернулася з проханням зробити нарізку ковбаси та сиру на день народження. Гастрономістка із задоволенням виконала прохання жінки та ще й розповіла про можливість роботи онлайн-замовлення через наш сайт або додаток, щоб не витрачати час на очікування. Гостя подякувала та сказала, що наступного разу обов'язково скористається цією послугою.



**Колектив магазину №334,
с. Макарів, вул. Ростовського, 1**

Заступника керуючого покликав до залу постійний Гість Володимир. Він був незадоволений, що випічка не запакована. У розмові з'ясувалося, що чоловік купує у нашому магазині пиріжки та роздає їх дітям у притулку, тому йому потрібно, щоб кожен виріб був запакований окремо. Тож пекарі швидко спакували випічку та домовилися, що й наступного разу з радістю йому допоможуть. Роздратування Володимира змінилося на вдячність та щирі радість.





EVP ТА ОПИТУВАННЯ СУПЕРФОРІВЦІВ «ОЦІНИ ФОРУ ЯК РОБОТОДАВЦЯ»

EVP (employee value proposition) – це ціннісна пропозиція роботодавця. Якщо коротко, то EVP містить у собі набір факторів, що утримують лояльність чинних співробітників, а також приваблюють пошукачів до конкретного роботодавця.

Тож у 2023 році у Форі стартував проєкт EVP. Ми маємо на меті виявити наші сильні сторони як роботодавця, з'ясувати, що цінують майже 10 000 СУПЕРФОРІВЦІВ, та за що нас обирають майбутні колеги.

Проєкт складається з декількох етапів:

1. Якісне дослідження – фасилітація з ключовими співробітниками Офісів, глибинні інтерв'ю з СУПЕРФОРІВЦЯМИ, фокус-групи з нашою зовнішньою цільовою аудиторією (пошукачі, співробітники конкурентів, колишні співробітники Форі). Мета цього етапу – створення гіпотез сильних сторін нашого бренду роботодавця, а також факторів, що стримують наш розвиток.

2. Кількісний етап дослідження – всі охочі СУПЕРФОРІВЦІ могли пройти опитування «Оціни Форум як роботодавця». Метою цього етапу дослідження була перевірка гіпотез якісного дослідження та виявлення сильних сторін Форі як роботодавця та наших пріоритетних зон розвитку.

3. Розробка креативної частини EVP.

4. Впровадження EVP та візуальне оновлення бренду роботодавця Форі.

Перші два етапи вже на фінальній стадії. Тож ми вже можемо поділитися загальними результатами опитування «Оціни Форум як роботодавця».

Дякуємо всім, хто доєднався до опитування. Думка кожного важлива та допоможе вдосконалити Форум. Цього року заповнило анкету **63,7% СУПЕРФОРІВЦІВ**. Тобто ми отримали **5 887** заповнених анкет.

Ми вперше робили опитування лише в онлайн форматі, тож слід зазначити, що отримали дуже гарний результат по заповнюваності. У порівнянні з минулим опитуванням eNPS 2021 року, яке відбувалось і в онлайн, і в паперовому форматі, ми навіть отримали на **9,9% більше відповідей**. Тож робимо висновок, що будемо берегти дерева та більше не повернемося до паперових анкет і в наших майбутніх опитуваннях.

Нагадаємо, індекс eNPS вивчає рівень лояльності співробітників до компанії. **За даними дослідження 2023 року, ми отримали такі результати:**

- Промоутерів 46,1% – задоволені компанією і повністю готові її рекомендувати.
- Нейтралів 22,5% – задоволені компанією, швидше за все готові її рекомендувати.
- Критиків 31,4% – не задоволені компанією і не рекомендують її як роботодавця.

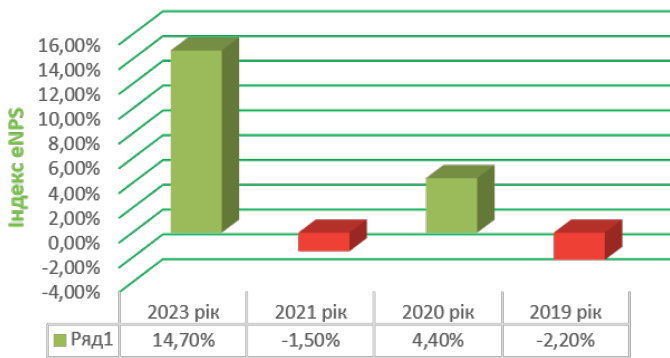
Індекс eNPS розраховується таким чином:

$\% \text{ промоутерів} - \% \text{ критиків} = \text{індекс eNPS}$
 $46,1\% - 31,4\% = 14,7\%$

Цьогорічні результати є дуже надихаючими, бо **індекс eNPS не лише вийшов із від'ємного значення, а й виріс на 16,2%, у порівнянні з 2021 роком (eNPS 2021 = -1,5%)**.

Це підтверджує те, що Форум не просто вистояла з початком повномасштабного вторгнення, але й стала сильнішою та продовжує вдосконалюватися не тільки для Гостей, а й для СУПЕРФОРІВЦІВ.

Динаміка eNPS 2019-2023 роки



Також у цьому дослідженні ми ввели новий індекс задоволеності – CSI. Він визначає рівень, наскільки в цілому СУПЕРФОРІВЦІ задоволені роботою у Форі. Розраховується він так само як індекс eNPS.

Тож опитування надало нам такі результати індексу CSI:

- Задоволені 38,3%
- Нейтральні 33,4%
- Незадоволені 28,3%

$\% \text{ задоволених} - \% \text{ незадоволених} = \text{індекс CSI}$
 $38,3\% - 28,3\% = 10\%$

Цьогорічне опитування виявило, що найсильніші сторони як роботодавця у Форі такі:

- Зручність розташування місця роботи – 57%
- Надійна, стабільна компанія – 40%
- Високий рівень сервісу для зовнішнього Гостя – 40%
- Керівник компанії Форі – справжній лідер – 38%
- Можливість вільно донести до керівництва проблеми, ідеї чи пропозиції – 37%
- Я отримую конструктивний зворотний зв'язок від керівника щодо моєї роботи – 35%
- Підтримка та допомога з боку керівництва – 35%
- Високий рівень сервісу для внутрішнього Гостя – 34%
- Успішна, динамічна, зростаюча компанія – 33%

«Ми вже зробили великий крок для розробки EVP. Завершено обидва етапи нашого дослідження. Попереду – розробка та впровадження нової візуальної концепції бренду Форі як роботодавця. Дякую усім СУПЕРФОРІВЦЯМ за те, що брали участь у фасилітації, у глибинних інтерв'ю, а також надавали відповіді під час опитування. Окреме спасибі колегам, з якими даний проєкт спільно реалізуємо».



Керівниця департаменту з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури (керівниця проєкту)

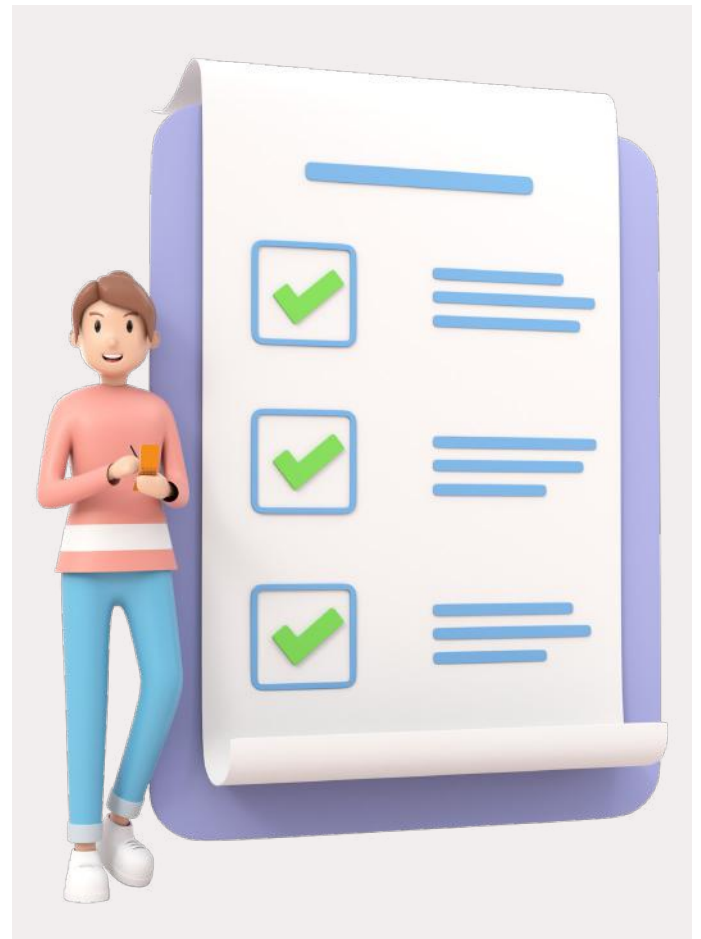
«Проведення опитування лише в онлайн форматі було для нас викликом і ми з ним гідно впоралися. Така висока залученість є гарантією максимально релевантних результатів. Без довіри СУПЕРФОРІВЦІВ ми б не змогли отримати стільки важливих та змістовних відповідей, які є ядром для розвитку нашого бренду роботодавця».



Начальниця відділу з формування іміджу роботодавця (ключова учасниця проєкту)

Нагадуємо, що анонімність та конфіденційність кожної відповіді на всіх етапах дослідження гарантував наш підрядник – маркетингова агенція Q&Q Research.

Робоча група проєкту: Офіс з персоналу, Операційний офіс, Офіс з маркетингу та реклами, Офіс з трансформації.



Усі зміни починаються з нас!

НОВІ МАГАЗИНИ ФОРИ

Щоденно Фора працює над розвитком мережі, оскільки наша місія – годувати людей! Дякуємо кожному СУПЕРФОРІВЦЮ. Ваша щоденна праця дає можливість забезпечувати необхідними продуктами якомога більшу кількість українців. Завдяки нашим старанням за останні сім місяців вдалося відновити три філіали, пошкоджені в ході бойових дій, та розширитися на 13 нових! До того ж ми «підкорили» нові території, відкривши магазини у Вінницькій, Житомирській, Черкаській та Рівненській областях. Розширюємо кордони!



м. Вінниця, вул. Чорновола, 29-Б



с. П. Борщагівка, вул. Княгині Ольги, 67



м. Київ, вул. Оноре де Бальзака, 85



м. Вінниця, просп. Коцюбинського, 2-А



м. Київ, вул. Парково-Сирецька, 1



м. Київ, просп. Оболонський, 51-В



м. Житомир, вул. Кибальчича, 9



м. Ірпін, вул. Авіаконструктора Антонова, 6



м. Вінниця, вул. 600-річчя, 17



м. Звенигородка,
вул. Грушевського, 140



м. Хмельник, просп. Свободи, 21-Б



м. Київ, вул. Ясна, 8



м. Рівне, вул. Київська, 10

ДОСЯГНЕННЯ УЧАСНИКІВ ШКОЛИ КЕРУЮЧОГО

У генерального директора General Electric якось запитали: «Ви постійно навчаєте та розвиваєте свій персонал, не боїтеся, що ви їх навчите і вони від вас підуть?». CEO відповів: «Ми боїмося, що не навчимо їх і вони в нас залишаться».

Як і в будь-якій успішній компанії, у Форі навчання та розвиток персоналу є одним із найважливіших напрямків піклування про співробітників.

Незважаючи на війну в нашій країні та ще ряд негараздів, створених клятим ворогом, в рамках проекту «Управління розвитком», Школа керуючого продовжує існувати та навіть набирає обертів.

Нещодавно закінчився другий блок навчання, а це три місяці навчальних заходів в розрізі фокусів бізнесу ЛЮДИ, СЕРВІС, РЕЗУЛЬТАТ. Підсумками блоку є зріз знань (тестування учасників) на предмет засвоєння матеріалу та NPS – готовність рекомендувати Школу керуючого колегам. Проаналізувавши результати, можемо з упевненістю сказати, що команда експертів Школи рухається в правильному напрямку, зосереджуючись на процесі навчання та розвитку наших СУПЕРФОРІВЦІВ!

З радістю ділимося нашими досягненнями: тест пройшли 215 з 264 керуючих, це 81% учасників Школи! З них 126 співробітників (59%) надали понад 80% правильних відповідей. Це суперкрутий результат, бо завдання були непрості – перевірялися знання по всім пройденим матеріалам з двох блоків!



Лідером серед учасників Школи по самоперевірці знань стала керівниця групи з питань супроводження персоналу – 99%.

ВІТАЄМО ВСІХ ЗІРОЧОК І БАЖАЄМО НЕ ЗУПИНЯТИСЯ НА ДОСЯГНУТОМУ!

Дякуємо всім учням і ученицям за супервисоку оцінку NPS (готовність рекомендувати Школу своїм колегам) – 94%!

«Дякую учням Школи за активність, команді експертів – за залученість, корисні та цікаві навчальні матеріали, спікерам – за виступи перед учасниками. Ну і, звичайно, нашому міцному тилу: директоркам Операційного та HR офісів. Бережіть себе та своїх близьких».



Керівник департаменту розвитку та організації навчання

Попереду ще два блоки навчання. Команда експертів вже готує для учасників купу цікавих сюрпризів!



ПРОЄКТ KEY PEOPLE

Шлях проєкту розпочався понад три роки тому. Запит від CEO полягав у тому, що нам важливо визначити ключових співробітників у компанії. Хто такі ключові співробітники Фори? Який їхній вплив на роботу компанії? Як їх визначати та скільки їх у нас?

Задача проєкту – створити унікальну, розроблену під потреби бізнесу, систему оцінки для виявлення ключових співробітників Фори. Кросфункційною робочою групою, у склад якої увійшли також і директори Офісів, було пророблено наступну роботу:

- визначено, хто такий ключовий співробітник Фори;
- сформовано критерії вибору ключових працівників;
- розроблено механіку оцінки, що отримала назву «Калібрування KEY PEOPLE».

Ключові співробітники – це СУПЕРФОРІВЦІ, які сприяють розвитку бізнесу та впливають на формування й дотримання головної стратегії компанії, шляхом досягнення показників ефективності та залученості до корпоративної життєдіяльності.

Калібрування відбувається двічі на рік на основі показників бізнесу: NPS, eNPS, EBITDA та продуктивність, за наступними факторами впливу:



Визначають ключових СУПЕРФОРІВЦІВ директори Офісів.

Наступний етап роботи над проєктом – розробка механіки утримання, супроводження, забезпечення та розвитку ключових співробітників компанії – KEY PEOPLE. І реалізувати дану ціль було дуже складно, враховуючи нестабільність, крихкість та невизначеність сучасного світу, в якому ми як компанія, як співробітники, як українці опинилися з приходом повномасштабної війни.



Були періоди, коли проєкт призупинявся та, пропри все, компанією було прийнято рішення про необхідність підтримки, супроводження й піклування про безпеку всіх співробітників, а особливо тих, хто є опорою та гарантом стійкості Фори. Ключові співробітники роблять вагомий внесок, забезпечуючи виконання операційних показників та безпосередньо впливаючи на показники ефективності бізнесу у найскладніший для компанії та країни час.

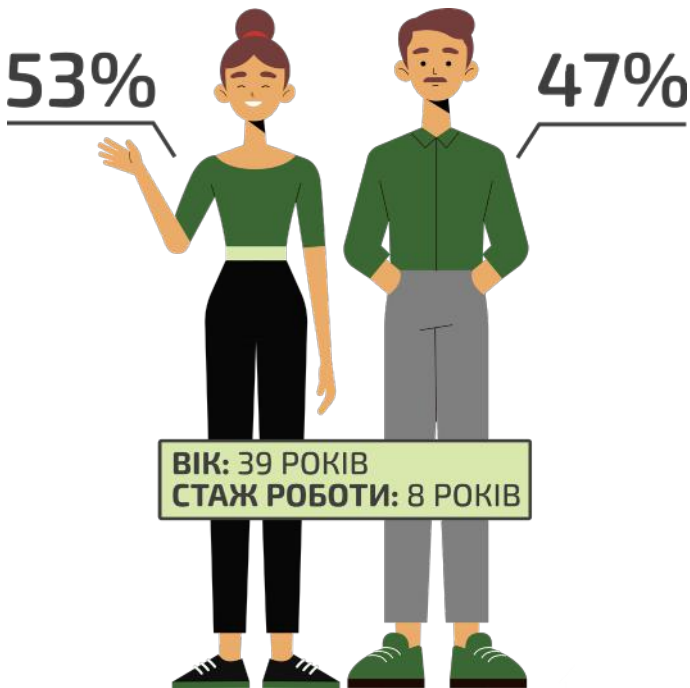
Тому за останні шість місяців ми змогли визначити, презентувати та впровадити продукти проєкту:

- сформовано механіку визначення, утримання, супроводження та розвитку ключових співробітників компанії – KEY PEOPLE;
- визначено стратегію роботи з KEY PEOPLE на 2023 рік.

Так сформувалися пакети програм на 2023 рік:

- Підтримка та супроводження;
- Турбота про безпеку;
- Бонус бар.

ПОРТРЕТ КЛЮЧОВОГО СУПЕРФОРІВЦЯ*



*Узагальнений образ, визначений відповідно до ключових співробітників, обраних при калібруванні в лютому 2023 року.

Визначною подією проекту в цьому році стала презентація результатів калібрування та списків усіх ключових співробітників компанії. На першій виїзній зустрічі, яка відбулася 5 квітня в готелі «Братислава», ми привітали колег зі званням KEY PEOPLE, розповіли про результати роботи проекту та впроваджені програми, а також залучили унікальну експертизу та досвід ключових і провели командну фасилітацію, яка стала точкою відліку розробки EVP (ціннісної пропозиції Фори як роботодавця). Ми точно маємо стати love-брендом для наших СУПЕРФОРІВЦІВ та потенційних співробітників.



На цьому розвиток концепції підтримки, супроводження та турботи про безпеку співробітників не зупиняється. Вже вдалося реалізувати програму «Ключові керуючі мережі». Тож слідкуйте за новинами на корпоративному порталі та чекайте презентацію результатів програми в наступному випуску газети.

У Фори ключовим співробітником має шанс стати кожен, хто навчається, вдосконалюється та розвиває свій кар'єрний шлях. Хто покращує продукти компанії, зміцнює та веде компанію до успіху – створює її майбутнє. Бере на себе відповідальність за реалізацію та втілення ключових проектів компанії. Шукає, приносить та втілює інновації. Хто створює додаткову цінність продуктів компанії для наших Гостей. Хто виходить поза рамки своєї посади та бере на себе відповідальність за нові та невідомі функції, а також, проявляючи професійну майстерність, може впроваджувати їх на високому рівні. Хто любить компанію і є амбасадором нашого бренду, хто є носієм корпоративної культури, зустрічає, адаптує, надихає, розвиває, мотивує, заряджає на досягнення та передає свою унікальну експертизу іншим співробітникам і може донести цінності та цілі компанії.

«Як керівник проекту висловлюю велику вдячність та щиро вітаю з успіхами команду проекту та команду директорів Офісів. За підтримку, залучення, якісний зворотний зв'язок та допомогу у впровадженні всіх етапів проекту. Дякую своїм колегам! Хочу висловити окрему вдячність CEO за цікавий виклик, залучення та підтримку, безпосередню участь, увагу та визнання цінності проекту. І, звісно, дякую стейкхолдеру проекту за супроводження, підтримку, унікальну експертизу та досвід, допомогу з мінімізацією ризиків, стратегічне мислення та рішення, що забезпечили вдалу реалізацію.



Заступниця керівника департаменту розвитку та організації навчання (керівниця проекту)

Також щиро дякуємо залученим експертам від Офісів за участь у розробці, підтримку ініціативи та допомогу в організації, впровадженні та супроводі програм.

Зробимо Фору легендарною разом!









НОВИЙ ЦЕНТР ПІДТРИМКИ – НОВІ МОЖЛИВОСТІ

Щодня СУПЕРФОРІВЦІ взаємодіють у своїй роботі з різними технічними засобами: кондиціонерами, касами, холодильним обладнанням, комп'ютерами тощо. Будь-якій техніці властиве виникнення несправностей. Для оперативного розв'язання таких питань ми розвиваємо внутрішню технічну підтримку.



1 червня 2023 року Форa, після трьох місяців пілоту, перевела всі магазини та офіси на **нову систему Service Desk – Центр підтримки**. Активну участь у процесі брали наші ІТ-спеціалісти.

Перед нами стояла ціль зробити новий Service Desk максимально зручним для користувача. Тому ми розробили стандартні шаблони заявок по всім напрямкам. Серед них: проблеми з озвучкою магазинів, неполадки з обладнанням (каси, ваги, етикетник тощо), несправність системи опалення, питання щодо нерухомості та багато іншого.

Чим ми можемо вам допомогти?	
	Телевізори Проблеми з озвучкою магазинів
	Озвучка Проблеми з озвучкою магазинів
	Обладнання Каси та КСО
	Ваги
	Проблема з етикетником
	Відеонагляд Несправність монітору, Несправність відеокамер, Несправність відеореєстратора, Несправність доступу, архіву, тощо.
	Деактиватори та Протикрадіжні системи Запити робіт по протикрадіжним системам та деактиваторам
	Проблеми з Принтер БФП Баркодер Проблеми з Принтер БФП Баркодер

Також ми зробили доступною подачу заявки з комп'ютера, телефона чи іншого девайса, який може підключатися до мережі інтернет. А також інтегрували Service Desk із поточними системами компанії.

У цьому процесі переважно були залучені представники Технічної служби ІТ й Адміністративного офісу. Ми отримали систему, з якою можуть працювати як заявники, так і виконавці в будь-якій точці світу, і з будь-якого пристрою. А завдяки стандартним заявкам тепер легко відстежувати проблеми в розрізі кожного напрямку, отримувати більш розширену аналітику. Все це разом спрощує процес подання заявок і збільшує швидкість реакції спеціалістів для розв'язання питань та, в результаті, впливає на підвищення рівня eNPS! Додатково ми впровадили функцію живого пошуку. Коли користувач вводить дані у пошуковому рядку, результати з'являються паралельно з набором тексту й змінюються залежно від зміни запиту.

Ми лише на початку шляху і маємо багато чого зробити, щоб дана система стала такою, про яку мріють користувачі. Ми перенесли безліч стандартних заявок зі старої системи та маємо 50 своїх. Але в процесі використання ресурсу деякі типи звернень стали сюрпризом для нас, а деякі потребують стандартизації. Також необхідно інтегрувати в систему зовнішніх підрядників. Наступним кроком буде створення єдиного Центру підтримки для внутрішнього і зовнішнього Гостя з інтеграцією в HotLine.

«Дякую команді SERVICE DELIVERY MANAGER, Технічній підтримці ІТ й Адміністративному офісу за активну участь з боку виконавця. А також команді Операційного офісу за проведення пілоту. Окремо дякую всім СУПЕРФОРІВЦЯМ за активну залученість до даного процесу, націленість на результат, допомогу, консультації та ідеї. Ми відкриті до пропозицій для покращення Центру підтримки».



Заступник директорки з розвитку бізнесу з питань автоматизації та диджиталізації

ВЛАСНИЙ ЦЕХ НАРІЗКИ



Лише сміливий досягає перемоги. Саме тому ми сміливо взяли на себе виклик з нуля створити новий цех, який у результаті спротив процесу в компанії та підкорив серця Гостей запропонованою продукцією!

У листопаді 2022 року приміщення на території магазину №249 (м. Київ, вул. Ореста Левицького, 19) було переобладнано під цех. Ми зробили косметичний ремонт, закупили обладнання, підібрали та навчили персонал. До запуску цеху було проведено роботу з постачальниками щодо пошуку цікавого асортименту та організації тестів для виробництва нових унікальних продуктів.

Основні завдання цеху:

- створити унікальний асортимент, з яким є можливість підвищити конкурентоспроможність, імідж та відрізнитися від конкурентів;
- взяти на себе нарізку та фасування товару, який має попит, але трудомісткий у підготовці в магазинах. Таким чином, звільнити продавців від важкої роботи в торговельному залі для можливості приділити більше уваги Гостю.

23 січня 2023 року відбулося перше відвантаження товару з цеху до мережі. Ми почали відвантаження з 30 магазинів, зараз асортимент постачається на всі філіали Фори! Станом на сьогодні пропонуємо Гостям сім товарних позицій, які склали у травні частку продажів у категорії м'ясо-ковбасних виробів – 2,35%.

Ось їхній перелік:

- Мікс делікатесний №1
- Мікс делікатесний №7
- Шинка Pont Хамон Серано - нарізка
- Хамон Argal Курадо - нарізка
- Хамон Argal Serrano формовий - нарізка
- Чипси Башинський Dry chicken hot курячі с/в - порц.
- Чипси Башинський Dry chicken курячі с/в - порц.

Асортимент регулярно бере участь у маркетингових активностях, залучаючи все більшу кількість Гостей!



За п'ять місяців проєкт окупився та приносить прибуток нашій компанії. Ми не зупиняємось на досягнутому, продовжуємо опрацьовувати та тестувати новинки. Найближчим часом плануємо запропонувати Гостям нові смачні та цікаві продукти!



У процесі запуску проєкту було залучено багато СУПЕРГОРІВЦІВ: юридичний департамент; бухгалтерія; департамент інформаційних технологій; тендерний департамент; комерційно-логістичний департамент; департамент якості; департамент з підбору, адаптації та супроводу персоналу та багато інших. Спасибі всім, хто був поруч, допомагав, надихав і вірив у наш успіх!

Особливу подяку хочемо висловити колегам, які:

- брали участь у всіх процесах і за допомогою яких були запущені та пов'язані всі механізми в один ланцюг;
- консультували і вдень, і вночі не лише з юридичних питань, а й допомагали комунікувати з іншими відділами;
- завжди були підтримкою та опорою, допомагали у скрутну хвилину та вирішували усі «гарячі» питання.

Бажаємо процвітати, надихати своїм результатом, бути найкращими, тішити Гостя новими смаколиками та нашою унікальністю!

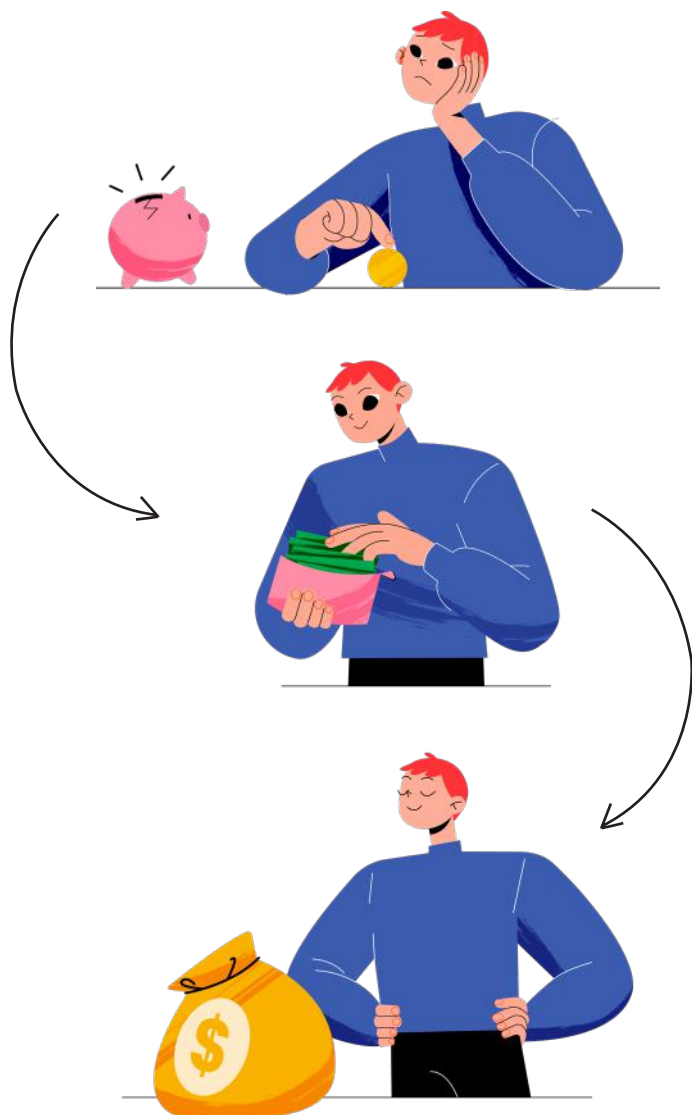


ПЛАНУВАННЯ БЮДЖЕТУ ПІД ЧАС ВІЙНИ

Майже півтора року тому фінансові планування українців зазнали краху через повномасштабне вторгнення ворога. Багатьом довелося зустрітися з несподіваними фінансовими шоками: евакуація, втрата дімівки. Дехто, на жаль, втратив близьких чи надірвав власне здоров'я. Хтось вклав усі накопичення у волонтерську діяльність...

Спершу взагалі важко було навіть думати про якісь плани, адже емоції та очікування з великою амплітудою коливалися між «ще 2-3 тижні» та «це катастрофа, з якої немає виходу». Та, як бачимо, не відбулося ані першого, ані другого сценарію. Тому, яким би складним не здавалося фінансове планування в умовах невизначеності, зараз час до нього повертатися. Адже, лише плануючи, можливо:

- усвідомити можливі ризики;
- сформувати фінансові резерви;
- підготуватися навіть до непередбачуваних ситуацій.



То ж якщо ви досі не склали свій фінансовий план, радимо почати прямо зараз. І нехай життя складається так, щоб ваші витрати ніколи не били по гаманцю!

Що необхідно зараз враховувати в особистому (або сімейному) фінплані?

1. Розбити план на коротші періоди. Раніше оптимальними були річні плани, а зараз рік це надто великий період для передбачуваності. Тепер краще планувати на три місяці, та кожного місяця, за необхідності, вносити у свій бюджет корективи.
2. Пам'ятати про можливість інфляції та курсових коливань. Саме через їхній вплив ціни на повсякденні товари підвищуються, тому при незмінних доходах та сталому споживчому кошику витрати можуть зростати. То ж треба закладати в план певний «люфт» на зріст цін.
3. Правильно визначити стратегію економії. Так, бюджет воєнного часу потребує економії. Тому варто визначити, на чому ви зможете економити, а які витрати необхідно залишити за будь-яких умов.
4. Подбати про періодичні платежі. Якщо у вас є обов'язкові періодичні платежі (наприклад, повернення кредиту) краще, за можливості, сплатити їх раніше, ніж передбачено відповідним графіком, щоб зменшити відсоток переплати.
5. Передбачити «емоційні витрати». Попри всю економію, варто іноді чимось радувати себе чи близьких. Наразі це особливо потрібно. Тому закладіть у бюджет певну суму, яку ви будете витратити на спонтанні покупки.
6. Волонтерство теж має бути сплановано. Волонтерські витрати також часто бувають емоційними. Так, після жаклих новин або героїчних перемог наших захисників, може виникнути бажання «задонатити» всі наявні кошти. Але краще, якщо ви визначите певну щомісячну, щотижневу або щоденну суму, яка не буде руйнівною для вашого бюджету.
7. «Подушка безпеки» обов'язкова! Ця стаття бюджету чи не найголовніша у кризові часи. Саме від об'єму цієї «подушки» залежить те, як швидко ви та ваша родина впорається з фінансовим шоком, якщо він раптом відбудеться.
8. Знати, де можна отримати допомогу. На випадок, якщо відбудеться ситуація, з якою неможливо впоратися самотужки, варто знати, куди можна звернутися за допомогою. Волонтерські центри, міжнародні організації, благодійні фонди всі вони створені задля допомоги людям, які потрапили у біду. Також у Форі діє програма «Допоможемо одне одному», де ми збираємо кошти на лікування СУПЕРФОРІВЦІВ та їхніх родичів.

«ДОПОМОЖЕМО ОДНЕ ОДНОМУ»: ЯК ЗМІНЮЄТЬСЯ ТА РОЗШИРЮЄТЬСЯ ПРОЄКТ

З 2017 року в нашій компанії діє проєкт «Допоможемо одне одному», призначений для тих, хто опинився у складних життєвих обставинах і потребує допомоги. За останні пів року завдяки цьому формату інформування вдалося допомогти колегам, які зіштовхнулися з особистими викликами, а також розширити діяльність проєкту, надавши СУПЕРФОРІВЦЯМ можливість звертатися до колег та отримувати фінансову підтримку для зборів воєнного призначення.



АЛГОРИТМ І УМОВИ ЗВЕРНЕННЯ

Хто може звернутися по допомогу?

Усі СУПЕРФОРІВЦІ (без прив'язки до періоду роботи в компанії).

Які запити публікуються?

Звернення, які зумовлені тяжкою хворобою чи хворобою найближчих родичів (чоловік/дружина, син, донька, батько, мати, рідні сестри, брати), а також іншими надзвичайними випадками у житті (пожежі, руйнування будинків тощо).

Як подати запит?

Заповнити анкету на порталі за цим [посиланням](#) (самостійно або через керівника).

За період 01.01.23 до 01.07.23 ми отримали **29** запитів на допомогу від СУПЕРФОРІВЦІВ та їхніх родин. По окремих зверненнях було зібрано від **2 000** грн до **150 000** грн!

«Цього року ми отримуємо багато звернень, у порівнянні з попередніми періодами. Ми з чуйністю ставимося до кожного запиту та піклуємося про колег, адже розуміємо наскільки важливою є підтримка у важкій ситуації. СУПЕРФОРІВЦІ просять про допомогу, а колеги їх підтримують!»



Супроводжує проєкт «Допоможемо одне одному»

Проєкт «Допоможемо одне одному» діє у компанії понад шість років, і цього року, на вимогу часу, він розширився. Тепер у СУПЕРФОРІВЦІВ є можливість долучитися до зборів для наших колег-військових або до колег, родичі яких захищають країну на передовій. Віднині кожен з нас може допомогти Силам оборони України в наближенні Перемоги!



АЛГОРИТМ І УМОВИ ЗВЕРНЕННЯ

Хто може звернутися по допомогу:

- захисники та захисниці;
- колеги захисників та захисниць;
- колеги, які мають військовослужбовців у родині.

Які запити публікуються:

Збір для закупівлі військового спорядження, амуніції, засоби тактичної медицини, транспорту тощо.

Як подати запит:

- Військовослужбовець від руки заповнює заявку, описуючи:
 - › суть запиту (що саме необхідно, для чого проводиться збір);
 - › вказує необхідну суму та термін збору;
 - › номер своєї банківської картки (на яку СУПЕРФОРІВЦІ зможуть перераховувати кошти для підтримки).
- Військовослужбовець передає фото звернення (за можливості – фізичний документ) керівнику, колезі чи родичу-СУПЕРФОРІВЦЮ.
- До звернення має бути прикріплене фото військового посвідчення чи документу, який засвідчить приналежність військового до військової частини.

Куди надсилати заявку:

Керівник ініціатора чи безпосередній родич надсилає запит та всі отримані документи на пошту: my_fora@fora.ua.

З початку запуску напряму «Разом до Перемоги: підтримуймо Сили оборони України» та до 01.07.23 ми отримали **5** запитів на збори. Зокрема СУПЕРФОРІВЦІ мали змогу задонатити на військову амуніцію та спорядження, а також на авто для ефективного виконання бойових завдань. По окремих зверненнях було зібрано від **5 000** грн до **23 000** грн!

Дякуємо всім небайдужим до своїх колег за підтримку у важких ситуаціях. **Створюємо комфорт, піклуємось про кожного!**

STAFF MEETING 2023: ЯК ЦЕ БУЛО

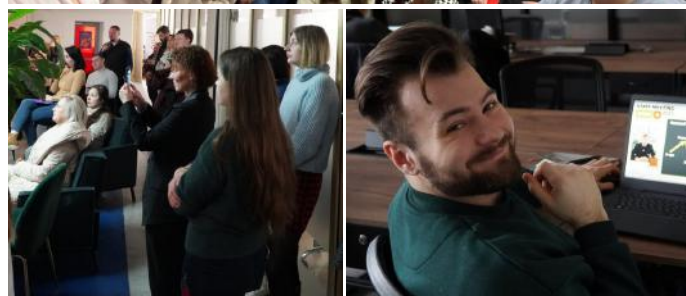
STAFF MEETING 2023 відбувся 6-го березня. Попри вагому, тривалу та непросту підготовку до події, яка була запланована на 28 лютого 2022 року, їй так і не судилося відбутися. Тож нинішній STAFF MEETING нам важливо було провести попри все.

«STAFF MEETING у 2023 році був принципово важливим для нас. Адже всім СУПЕРФОРІВЦЯМ необхідно було усвідомити шлях, який ми пройшли незламною командою протягом першого року повномасштабного вторгнення. Зокрема, завдяки людяності й вмінню підтримати одне одного. Згадати наші втрачені об'єкти й відзначити поновлені. Разом із командою директорів ми відчували відповідальність за непопулярні та складні рішення, які приймалися протягом найважчого року, а особливо перших його місяців. І нам важливо було їх пояснити. А також поділитися цілями, можливостями й хоча б крихітним відчуттям стабільності в ці часи».



Заступниця керівниці департаменту з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури

З огляду на правила безпеки, переглянути головну подію компанії СУПЕРФОРІВЦІ могли в записі. Колеги в офісах, магазинах та розподільчих центрах збиралися біля екранів, щоб дивитися трансляцію разом. А керівники груп магазинів долучилися до події з керуючими та переглядали трансляцію цілими «куцями».



Подія розпочалася з промови виконавчого директора, він розповів про нашу мужність і стійкість протягом найважчого 2022 року.

Далі СУПЕРФОРІВЦІ мали можливість зазирнути в майбутнє разом із доктором економічних наук, стратегом та футурологом. Спікер занурився в ретроспективу, а потім розповів про перспективу економічної сфери, зокрема й для продуктового ритейлу.

Основною частиною заходу став виступ директорів Фори, які поділилися підсумками минулого року, планами на майбутнє та сфокусували увагу на п'яти бізнес-показниках: ЕВІДИТА, ВТРАТИ, ПЛИННІСТЬ, NPS і ТОВАРООБІГ. Промови супроводжувалися відеороликами про те, як кожен СУПЕРФОРІВЕЦЬ розуміє дані показники та може на них впливати.



Потужною частиною заходу стала прем'єра документального фільму «ФОРА НЕЗЛАМНА». Події стрічки розкриваються через серію інтерв'ю наших колег, які діляться спогадами про те, що СУПЕРФОРІВЦІ та всі українці пережили протягом першого року повномасштабного вторгнення.

«Ще рік тому ми скасували STAFF MEETING, бо росія розпочала повномасштабне вторгнення. Сам факт того, що захід у цьому році відбувся – показник нашої незламності. Дякую кожному СУПЕРФОРІВЦЮ за участь у зніманні, за надання безлічі фото та відео, за допомогу зі статистикою та іншими важливими даними. Спасибі всій команді за реалізацію заходу та таку віддану роботу».



Керівниця департаменту з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури

Сили оборони України працюють – працюємо і ми!

КОРПОРАТИВНІ СВЯТА У ФОРІ

Невіддільною частиною корпоративної культури є свята та заходи для співробітників. Вони згуртовують команду та дарують позитивні емоції, яких часто не вистачає в наших буремні часи. Дізнайтесь, як компанія разом із СУПЕРФОРІВЦЯМИ відзначає важливі для країни дати.

МІЖНАРОДНИЙ ДЕНЬ ЗАХИСТУ ДІТЕЙ

1 червня вперше у Форі відбувся захід до Дня захисту дітей! Через чергову спробу ворога зіпсувати нам життя, місцева влада скасувала всі заплановані заходи в цю дату. Проте наша компанія вирішила підтримати своїх співробітників та їхніх дітей і провела обіцяне свято. Подія пройшла на цокольному поверсі в офісі по вул. Боричів Тік, 35-В (найбільш безпечному місці в будівлі), де зібралося 59 дітлахів наших співробітників. На маленьких СУПЕРФОРІВЦІВ чекала феєрична розважальна програма: ігри з аніматорами, аквагрим, шоу талантів, наукових експериментів та мильних бульбашок. А також дискотека, екскурсія по робочому місцю батьків, смакування піци власного виробництва, солодкий стіл та багато іншого! Діти та дорослі залишилися в захваті від події.

«Дякую за круте свято для наших діточок. Увага була приділена кожному максимально. Мені не було страшно лишити дитину, нагляд та супровід дітей на вищому рівні, а то й більше!!! Величезне дякую кожному за свято!»



Заступниця керівниці департаменту з підбору, адаптації та супроводу персоналу

ДЕНЬ ВИШИВАНКИ

Цьогоріч День вишиванки в Україні припав на 18 травня. Форя підготувала фотоконкурс з метою підтримки української культури. Впродовж свята всі охочі співробітники приходили на роботу в традиційному вбранні, фотографувалися та надсилали світлини на голосування. Гості в магазинах захоплювалися нашою згуртованістю та красою української вишиванки. А колеги в офісах демонстрували одне одному різноманітні вишиті орнаменти різних регіонів. У результаті ми отримали понад сотню фото від активних СУПЕРФОРІВЦІВ, серед конкурсних робіт були навіть відео!



У ході відкритого голосування було визначено беззаперечного лідера – департамент кадрового діловодства – Світлина команди набрала найбільшу кількість вподобань від колег.



Дякуємо всім СУПЕРФОРІВЦЯМ за продуктивну та віддану роботу, завдяки якій наша компанія може процвітати та робити такі незабутні заходи!

Щасливі проводити корпоративні свята разом!



КОРПОРАТИВНИЙ ОНЛАЙН-СТРІМ «НА ЗВ'ЯЗКУ З ФОРОЮ» У ЦИФРАХ

У квітні 2022 року Офіс з персоналу запустив онлайн-стрім «На зв'язку з Форую». Основною метою якого було зібратися разом із колегами й підтримати одне одного, у буремні та непрості дні мати змогу запитати й розповісти «Як ти?» і відволіктися від тривожних новин. Відтоді це перетворилося на щотижневу традицію.



Коли ж робочі процеси набрали нових обертів і команди завзято поринули в активну діяльність, щоб повернути компанії довоєнні показники та вивести її на новий рівень, то стріми природно змінили своє призначення. Тепер щоп'ятниці, разом із усіма охочими СУПЕРФОРІВЦЯМИ, ми на пів години відволікаємося від робочої рутини, щоб побути разом, обговорити останні події, якими живемо, і навіть посміятися над ними.

СТАНОМ НА 1 ЛИПНЯ 2023 РОКУ МИ:

66

ЕТЕРІВ ПРОВЕЛИ

66

ГОРОСКОПІВ ПЕРЕВІРИЛИ НА СОБІ

135

СВЯТ ВІДЗНАЧИЛИ

1320

МЕМІВ ЗБЕРЕГЛИ

200

ПОДІЙ, ПРО ІСНУВАННЯ ЯКИХ ДІЗНАЛИСЬ

66

КОЛЕГ ПЕРЕМОГЛИ У "ВІКТОРИНИ НА МІЛЬЙОН"

130

НАРОДНИМ ПРИКМЕТАМ ДОВІРИЛИСЬ

660

НОВИН ОБГОВОРИЛИ

Дякуємо за наші спільні п'ятниці ведучим онлайн-стріму!

До зустрічі щоп'ятниці, о 13:00!
Переходьте за QR-кодом та приєднуйтеся :)

«Стрім – це зустріч із колегами в неформальній обстановці. Дозволяє відволіктися від буденності та отримати додатковий заряд позитиву на фінішній прямій робочого тижня. Такі прямі етери – унікальний продукт. В інших компаніях я не зустрічав нічого подібного! Тож бажаю процвітання, натхнення та нових ідей ведучим й усім, хто причетний до створення стріму».



Фахівець з тестування програмного забезпечення



Надихаємо драйвом!

ДЕНЬ НАРОДЖЕННЯ МАГАЗИНУ: МАЛЕНЬКЕ СВЯТО ДЛЯ СУПЕРФОРІВЦІВ

Відкриття магазину – це не просто старт роботи нового об'єкту, це дещо більше – народження нового колективу, започаткування традицій та втілення WOW-історій. Саме тому у Форі продовжує діяти програма нематеріальної мотивації «День народження магазину».

Кожен філіал має змогу відсвяткувати річницю з дня відкриття свого філіалу. Керуючі магазинів вітають колективи та частують смаколиками. Адміністрація кожного магазину-іменинника має змогу організувати для колективу святковий фуршет або ж вручити всім колегам індивідуальні подарунки в межах запланованого бюджету.

МИ ЗАПИТАЛИ У КОМАНД ПРО ЇХНІ ВРАЖЕННЯ ВІД СВЯТКУВАННЯ!

За словами керуючої, для філіалу №100, що у м. Борзна, вул. Шевченка, 16, святкування дня народження було досить знаковою подією: «14 років тому я брала участь у відкритті філіалу, але не як співробітник, а як Гість. Я потрапила на урочисте свято, де було дуже багато місцевих жителів, які прийшли подивитися на новинку нашого маленького містечка, яка й досі залишається прикрасою центру міста, – магазин Фора. Наразі ми відсвяткували 14-ту річницю. Це дало можливість подякувати колегам за спільну роботу, відзначити успіхи всіх у цілому та кожного співробітника персонально. Колеги розповіли, як потрапили до компанії, скільки років вже працюють та які плани мають на майбутнє. Згадували багато цікавих історій та СУПЕРФОРІВЦІВ, з якими раніше працювали. Сам захід пройшов у теплій та затишній атмосфері. Дякуємо компанії за привітання та надання можливості зібратися всім колективом».

Також своїми враженнями поділилася керуюча магазином №327, с. Хотянівка, вул. Валова, 2-В: «18 квітня нашому магазину виповнилось 5 років. У цей день ми зібралися своїм колективом та привітали одне одного з нашим маленьким ювілеєм. Усі колеги були в гарному, бадьорому настрої та з великим задоволенням провели маленьку фотосесію, ще й відсвяткували нашу подію смачним фуршетом. Я дякую своїй команді за підтримку, довіру та плідну працю впродовж років, які ми працюємо разом».



Колеги, доєднуйтеся до привітань наших команд магазинів, телефонуйте, надсилайте листівки та передавайте теплі слова з побажаннями. Ми впевнені, що їм буде неймовірно приємно!

Створюємо комфорт, піклуючись про кожного!

ЛІНІЯ ДОВІРИ

Лінія довіри (далі – ЛД) продовжує допомагати розв'язувати складні та конфліктні ситуації, які СУПЕРФОРІВЦІІ не можуть вирішити зі своїм керівником.

Спільними зусиллями ми створюємо середовище з найвищими стандартами прозорості, тому кожне отримане звернення, своєчасно опрацьовуємо та фіксуємо.

За перше півріччя 2023 року ми отримали 187 звернень. Варто зауважити, що це на 52% менше, ніж за цей період у 2022 році (за перше півріччя 2022 року надійшло 358 звернень). Кожне з нових звернень було опрацьоване та розв'язане робочою групою Лінії довіри. Даний відсоток свідчить про те, що у розрізі запитів ми повернулися до часів повномасштабного вторгнення. Наразі кількість звернень зменшилась завдяки плідній праці робочої групи ЛД. Ми працюємо над тим, щоб в майбутньому запитів щодо організаційних питань було якомога менше, оскільки зараз все ще продовжують надходити звернення, які можна розв'язати зі своїм безпосереднім керівником без залучення Лінії довіри.

Найчастіше нам надходять запити щодо отримання трудової книги або ж інших організаційних запитань, тому ми продовжуємо працювати над підвищенням поінформованості керуючих магазинів та їхніх заступників, кураторів ОО, HR, СО у загальних питаннях, які можуть з'явитись у співробітника за період роботи в компанії або після звільнення.

Щиро дякуємо за плідну співпрацю командам Офісу з персоналу, Адміністративного офісу, Офісу з розвитку бізнесу, а також департаменту з внутрішніх комунікацій та корпоративної культури.

Колеги, ваша залученість та відповідальність дуже цінні, адже разом з вами ми спільно будуємо чесну, прозору, етичну та успішну Фору!

Ви завжди можете звернутися на Лінію довіри за цими контактами:

- (068) 322-13-93
- dovira@fora.ua
- dovira.fora.ua

Піклування в дії!





Дякуємо всім СУПЕРФОРІВЦЯМ за представлені матеріали для видання та професійну діяльність, якою хочеться ділитися з колегами.

Бажаємо кожному натхнення в роботі, продуктивності та віри в нашу перемогу!
Створюємо комфорт, піклуйтесь про кожного!