

21 апреля 2017

«Петрович» открывает магазин будущего

Строительный торговый дом «Петрович» (ООО «СТД «Петрович»») — российская компания, существующая с 1995 года и специализирующаяся на торговле строительными материалами и товарами для ремонта. В структуру СТД входит семнадцать строительных центров на территории Санкт-Петербурга, Северо-Западного и Центрального федеральных округов, а также металлобаза и пять производственных площадок. Ассортимент продукции включает более 15 тысяч наименований, общий объем продаж по итогам 2016 года составил 31 млрд руб., что позволило компании войти в тройку лидеров российского рынка в сегменте DIY.

Несмотря на сложную экономическую ситуацию и падение покупательского спроса, «Петрович» продолжает активное развитие сети, в том числе на перспективном рынке Москвы и Московской области, куда компания вошла в 2015 году, а 28 февраля 2017-го в столичном регионе открылся третий строительный центр СТД «Петрович» на Новорижском шоссе.

Торговый дом ориентируется на профессиональных участников строительного рынка. Это как мелкие подрядчики, которых в обиходе называют «бригадирами» или «прорабами», так и крупные и средние организации. На каждую из таких категорий, по оценке директора по



маркетингу компании Игоря Колынина, приходится около 45% общего объема продаж СТД «Петрович». Традиционные розничные покупатели занимают лишь порядка 10% оборота. Тем не менее уже на очень ранней стадии своего развития сеть старательно избегала имиджа «брутальных продавцов цемента», за исключением разве что ритуала открытия новых магазинов, который предусматривает не традиционное разрезание ленточки, а перепиливание бруса. При этом СТД «Петрович» активно перенимает чужой опыт — как у иностранных DIY-ритейлеров, так и в других сегментах розницы, естественно, перерабатывая и адаптируя их.

Специфика покупателей сказывается и на их покупках. Их объем, причем во всех смыслах, больше, чем в других сегментах розничного рынка. Это касается и количества наименований товара (максимальная величина по итогам прошлого года составила 172 позиции), и средней величины чека (13 тыс. руб. в Санкт-Петербурге и 20 тыс. в Москве), и физического объема самой покупки (сотни килограммов, а если речь идет о крупном клиенте, то и десяток тонн не предел).

Для удобства покупателей торговый зал магазина оснащен системой поддержки бесконтактных покупок с использованием NFC (технология Touch & Veer, которая первоначально была разработана для мебельной розницы). Для выбора товара покупатели могут, наряду со ставшими уже привычными стационарными терминалами, использовать планшеты с фирменным приложением, которое позволяет считывать информацию о товаре и отображать ее на экране устройства, а также наполнять виртуальную корзину. Данное приложение покупатель может установить и на личное мобильное устройство на платформе Apple или Android — естественно, при условии, что

оно поддерживает технологию NFC. Технология эта была опробована при старте продаж на территории Москвы и области и была очень хорошо встречена покупателями: нет необходимости самому помещать товар в тележку, которую надо потом везти к кассе, а затем, отстояв очередь, и к парковке. Учитывая, что речь идет о сотнях килограммов продукции, данное новшество было хорошо встречено московскими покупателями, и это позволило СТД «Петрович» демонстрировать весьма высокие темпы роста при том, что общий объем российского DIY-рынка падает. Хотя, надо сказать, первоначально такой подход был воспринят с некоторым скептицизмом, который, однако, очень быстро был развеян — ведь покупатель здесь сосредотачивается на том, что ему купить, а не как это сделать.

Сам торговый зал представляет собой шоурум, где потенциальные покупатели и, что немаловажно, их непосредственные заказчики могут увидеть товар воочию, оценив дизайн, габариты, цвет и текстуру той или иной товарной единицы, будь то инструмент, сантехника, плитка, паркет, ламинат, краска, штукатурка. Для такого общения в новом магазине есть всё необходимое, включая удобные переговорные с бесплатным кофе. Отдельное пространство выделено для профессиональных строителей, где они могут оформлять заказы.

В торговом зале отсутствуют привычные для магазинов DIY высотные стеллажи с товаром, из-за которых магазин становится дополнительным складом, где к тому же производятся развес и распил, что является источником пыли и шума. Зато в СТД «Петрович» такие товары, как краска, штукатурка или цемент, размещены не в мешках, а в прозрачных коробках-муляжах. Такой подход стал своеобразным ноу-хау этой сети.

СТД «Петрович» давно делает ставку и на электронную коммерцию, доля которой неуклонно растет. На интернет-магазин по итогам 2016 года приходилось 9,6 млрд руб. с учетом НДС. Через сайт было сделано более 731 тысячи заказов. В итоге компания занимает 13-е место среди всех интернет-магазинов. Всего же на удаленные каналы (через Интернет и колл-центр) приходится около 70% всех продаж сети. При этом строго выдерживается регламент, который предусматривает доставку заказа не позже, чем через шесть часов после его оформления. А при малейшем опоздании покупатель получает заказанный товар бесплатно. Количество опозданий не превышает 1%. И, надо сказать, данный показатель не является пределом. На «домашнем» рынке Санкт-Петербурга действует еще более жесткий норматив в два часа.

«Мы открыли в Красногорском районе Московской области настоящий строительный хаб площадью 5 Га; инвестиции в его строительство составили 1,6 млрд рублей. Аналогов такого магазина нет не только в России, но и в мире! Строительный центр включает просторный торговый зал площадью 3,5 тыс. кв. м и складские помещения общей площадью 13 тыс. кв. м. Из них 10 тыс. кв. м занимает современный склад 12-метровой высоты, а 3 тыс. приходятся на самонесущие склады и навесы. Общий объем складирования базы около 120 тыс. куб. м. При увеличении грузооборота предусмотрена возможность строительства некапитальных сооружений и развитие уличной инфраструктуры», — отметил генеральный директор СТД «Петрович» Евгений Мовчан. К данному формату постепенно будут приведены все строительные центры сети.

Планы развития сети было бы невозможно осуществить без внедрения целого ряда ИТ-систем. Так, еще в конце ноября 2015 года была запущена

система управления складом на базе **Manhattan SCALE**, внедрение которой проходило при участии компании **«КОРУС Консалтинг»**. Это позволило увеличить оборот распределительного центра в пять раз на перспективу до 2021 года без увеличения затрат. Составной частью данного WMS-решения является подсистема yard management, которая позволяет оптимизировать управление автотранспортом на территории складов. Надо сказать, что именно благодаря этой системе и стало возможным выдерживать жесткие нормативы по доставке заказов.

В январе 2017 года было завершено внедрение СЭД на базе платформы DocsVision, которая позволила ускорить согласование договоров всех тридцати видов, которые существуют в СТД «Петрович». Данный проект предусматривал также интеграцию СЭД с корпоративными справочниками и учетными системами.

В дальнейших планах сети на нынешний год — открытие еще одного магазина в Москве и двух торговых точек нового формата в Санкт-Петербурге. А в среднесрочной перспективе — выйти на второе место среди лидеров рынка DIY, ежегодно открывать строительные центры в столичном регионе, переформатировать устаревшие магазины и строительные базы в Санкт-Петербурге, построенные на ранних стадиях развития.

Материал опубликован на портале Intelligent Enterprise, апрель 2017