**Cursor: Podwojenie liczby audytów realizowanych w sieciach handlowych**

**Sklepy, producenci i dystrybutorzy coraz częściej zlecają na zewnątrz realizację audytów dotyczących jakości obsługi klienta, ekspozycji towarów oraz realizacji działań promocyjnych. Cursor, oferujący usługi z obszaru wsparcia sprzedaży i e-logistyki, w 2015 roku odnotował**

**100 proc. wzrost ilość takich zleceń. Obecnie spółka realizuje ponad 25 000 audytów miesięcznie.**

Usługa audytu pozwala zgromadzić informacje dotyczące efektywności dystrybucji produktów oraz jakości komunikacji z konsumentami w sieciach handlowych. Umożliwia także ocenę realizacji zadań wynikających z umów sklepów z partnerami zewnętrznymi (dostawcami i dystrybutorami oferowanych w danej sieci produktów lub usług). To właśnie ta druga grupa klientów najczęściej korzysta

z zewnętrznych audytów. Ze statystyk spółki Cursor wynika, że większość zleceń dotyczy badania formy ekspozycji produktów, wywiązywania się sklepów ze zobowiązań i wiedzy sprzedawców na temat oferowanych klientom końcowym towarów danej marki. Zewnętrzni audytorzy weryfikują

m.in. sposób wykorzystania przez daną sieć handlową materiałów POS, poziom cen i dostępność produktów czy prawidłowość realizacji założeń akcji marketingowych, w tym programów lojalnościowych. Sklepy natomiast najczęściej zlecają badanie jakości obsługi klienta oraz zgodności wystroju placówek z obowiązującymi standardami danej sieci.

*Dane pozyskane z audytów pomagają efektywnie zarządzać sprzedażą w sieciach punktów handlowych. Z jednej strony umożliwiają identyfikację obszarów wymagających naprawy,*

*z drugiej ułatwiają optymalizację prowadzonych w danych lokalizacjach działań promocyjnych* – mówi Piotr Haman, dyrektor zarządzający usługami trade support w Cursor SA.

Usługa audytu może obejmować badanie wszystkich jednostek danej sieci (audyt całościowy) lub określoną próbę placówek (audyt statystyczny). Często łączona jest także z innymi rozwiązaniami

z zakresu wsparcia sprzedaży, np. podejmowaniem interwencji w przypadku wykrycia nieprawidłowości lub dystrybucją materiałów POS. Klient może zamówić zarówno raport z wynikami badania, jak i zaawansowaną analizę pozyskanych podczas audytu danych.

*Stosowane przez nas rozwiązania umożliwiają integrację z systemami IT klientów, dzięki czemu możemy zestawić ze sobą informacje dotyczące np. wyników sprzedaży w danej placówce z kosztem pracy przedstawicieli handlowych dedykowanych danej lokalizacji. Nasi audytorzy wyposażeni są*

*w urządzenia mobilne ze specjalistycznym oprogramowaniem, co pozwala przekazywać dane wraz*

*z dokumentacją zdjęciową w czasie rzeczywistym* – dodaje Piotr Haman.

Audyt realizowany w modelu outsourcingowym jest obiektywny, co gwarantuje klientowi większą wiarygodność pozyskanych danych. Usługa umożliwia firmom skuteczniejsze monitorowanie działań terenowych własnych struktur sprzedażowych lub zastąpienie ich przez audytorów zewnętrznych. Cursor posiada kilkusetosobowy zespół działający na terenie całej Polski, know – how i infrastrukturę pozwalającą na optymalizację kosztu realizacji takich projektów.

Wśród klientów zlecających realizację audytów przeważają duże firmy z branży FMCG oraz detaliczne sieci handlowe, m.in. z branży kosmetycznej, odzieżowej, elektronicznej oraz budowlanej.