

Case study for Performance Management System

நிறுவனம் அறிமுகம்:

மதுரையில் உள்ள ஒரு பிரபல XYZ - Textile Retail Showroom - மென்ஸ் ஷர்ட், ஜீன்ஸ், குழந்தைகள் உடை, திருமண ஆடை ஆகியவற்றை விற்பனை செய்கிறது.

சிக்கல்கள் (Problems Faced):

விற்பனை வீழ்ச்சி, Stock maintain செய்வதில் சிக்கல், வாடிக்கையாளர் புகார் ஆகியவை அதிகரித்ததால்,

1. விற்பனை குறைவு – போட்டியாளர்களிடம் வாடிக்கையாளர்கள் போகிறார்கள்.
2. Stock Out – Popular Designs பங்கு இல்லாமல் போனது.
3. ஊழியர்கள் Target முடிக்காமல் இருந்தார்கள்.
4. Billing Counter-ல் நீண்ட நேரம் Customer காத்திருக்கும் சூழ்நிலை இருந்தது.
5. வாடிக்கையாளர் புகார் – Service Quality இவை இரண்டும் ஒரே நேரத்தில் குறைய தொடங்கியது.

நாங்கள் KRA/KPI System-ஐ செயல்படுத்த முடிவு செய்தோம்.

1. KRA (Key Result Areas) – முக்கிய விளைவு பகுதிகள்:

1. Sales & Revenue Growth – மொத்த விற்பனை உயர்வு
2. Customer Experience & Loyalty – வாடிக்கையாளர் அனுபவம் மற்றும் நம்பிக்கை
3. Inventory & Stock Management – பங்கு மற்றும் கிடங்கு மேலாண்மை
4. Employee Productivity & Motivation – ஊழியர் திறன் மற்றும் உற்சாகம்
5. Store Operations & Ambience – கடை செயல்பாடு மற்றும் சூழல்

இதனை மையமாக கொண்டு KRA – வை வடிவமைப்பு செய்யப்பட்டது.

2. KPI (Key Performance Indicators) – செயல்திறன் அளவீடுகள்

◆ Sales & Revenue Growth

- மாதாந்திர விற்பனை 20% அதிகரிக்க வேண்டும்.

- ஒவ்வொரு ஊழியரின் Per Employee Sales Target = ₹6 லட்சம்.
- ◆ Customer Experience & Loyalty
 - Customer Feedback Rating $\geq 4.7 / 5$
 - Repeat Customer % $\geq 35\%$
- ◆ Inventory & Stock Management
 - Stock Out $\leq 2\%$
 - Dead Stock $\leq 5\%$
- ◆ Employee Productivity & Motivation
 - ஒவ்வொரு Sales Staff-ம் மாதத்திற்கு குறைந்தது 80 Customers-க்கு சேவை செய்ய வேண்டும்.
 - Staff Absenteeism $\leq 3\%$
- ◆ Store Operations & Ambience
 - Billing Time ≤ 5 நிமிடம்
 - Store Cleanliness Score $\geq 95\%$

3. தீர்வு (Solutions Implemented)

1. விற்பனைக்கு – புதிய Offers + Festival Discount + Digital Marketing (Facebook, Instagram Ads) implement செய்யப்பட்டது.
2. பங்கு மேலாண்மை – Barcode System + Weekly Stock Audit சரி செய்யப்பட்டது.
3. ஊழியர் செயல்திறன் – KPI அடிப்படையில் Incentive + Best Salesman Award மாதம்தோறும் கொடுக்கப்பட்டது
4. Billing – கூடுதல் Counter + Fast Billing Software அமைக்கப்பட்டது.
5. வாடிக்கையாளர் அனுபவம் – Customer Service Training + Feedback System தினசரி பெறப்பட்டது
6. முடிவுகள் (Results):

PMS பயன்பாட்டால் கீழ் கண்ட மாற்றங்கள் எளிதாக நிகழ்ந்து XYZ நிறுவனமும் முன்னேற்ற பாதையில் வளர்ச்சியடைய தொடங்கியது

- Sales Growth: 15% \rightarrow 22% ஆனது.

- Customer Rating: 4.2 → 4.8 உயர்ந்தது.
- Repeat Customers: 25% → 38% ஆனது.
- Stock Out: 6% → 1.8% குறைந்தது.
- Employee Productivity: 70% Staff Target அடைந்தது → 95% ஆனது.
- Billing Time: 12 நிமிடம் → 4 நிமிடம்.

Case study for Performance Management System

Introduction:

A popular XYZ - Textile Retail Showroom in Madurai - sells men's shirts, jeans, children's wear, and wedding wear.

Problems Faced:

Due to declining sales, stock management issues, and increasing customer complaints.

- 1. Sales decrease – Customers are going to competitors.**
- 2. Stock Out – Popular Designs are out of stock.**
- 3. Employees were not meeting Target.**
- 4. There was a situation where customers were waiting for a long time at the Billing Counter.**
- 5. Customer Complaints – Service Quality both of these started to decline at the same time.**

we decided to implement a KRA/KPI System.

1. KRA (Key Result Areas):

- 1. Sales & Revenue Growth**
- 2. Customer Experience & Loyalty**
- 3. Inventory & Stock Management**

4. Employee Productivity & Motivation

5. Store Operations & Ambience

2. KPI (Key Performance Indicators)

◆ Sales & Revenue Growth

- **Monthly sales should increase by 20%.**
- **Per Employee Sales Target = ₹6 lakhs.**

◆ Customer Experience & Loyalty

- **Customer Feedback Rating $\geq 4.7 / 5$**
- **Repeat Customer % $\geq 35\%$**

◆ Inventory & Stock Management

- **Stock Out $\leq 2\%$**
- **Dead Stock $\leq 5\%$**

◆ Employee Productivity & Motivation

- **Each Sales Staff should serve at least 80 Customers per month.**
- **Staff Absenteeism $\leq 3\%$**

◆ Store Operations & Ambience

- **Billing Time ≤ 5 minutes**
- **Store Cleanliness Score $\geq 95\%$**

3. Solutions Implemented

1. Sales – New Offers + Festival Discount + Digital Marketing (Facebook, Instagram Ads) implemented.

2. Stock Management – Barcode System + Weekly Stock Audit fixed.

3. Employee Performance – KPI based Incentive + Best Salesman Award given monthly

4. Billing – Additional Counter + Fast Billing Software set up.

5. Customer Experience – Customer Service Training + Feedback System received daily.

4. Results:

With the use of PMS, the following changes easily happened and XYZ company started growing on the path of progress

- Sales Growth: 15% → 22%.**
- Customer Rating: 4.2 → 4.8 increased.**
- Repeat Customers: 25% → 38%.**
- Stock Out: 6% → 1.8% decreased.**
- Employee Productivity: 70% Staff Target achieved → 95%.**
- Billing Time: 12 minutes → 4 minutes.**