

## انجمن صنعت ورزش، کالا و خدمات و صنایع وابسته

### فروشگاه های کالاها و خدمات ورزشی

با درود بر مدیران فروشگاه های ورزشی که در وضعیت اقتصادی دشوار ، پیشران بازاریابی و فروش کالاها و خدمات ورزشی کشور می باشید. همانطور که مستحضر می باشید انجمن صنعت ورزش، کالا و خدمات و صنایع وابسته برگزاری جشنواره برترین های صنعت ورزش را با هدف ارتقای سطح کیفیت و نوآوری در کالاها و خدمات در حوزه صنعت ورزش در دستور کار دارد و به همین منظور پرسشنامه ارزیابی اقتصادی را تهیه و در اختیار شما قرار می دهد تا با تکمیل آن و ارسال به دبیرخانه ، انجمن را در هر چه بهتر برگزار شدن جشنواره یاری فرمائید.

به منظور پاسخ به پرسش ها و ابهامات احتمالی روش تکمیل به شرح زیر تقدیم می گردد ، در ضمن در صورتیکه هر یک از شاخص ها در حوزه کسب و کار شما نمی باشند با علامت ضربدر (x) مشخص فرمائید تا داوران محترم در امتیاز دهی نهایی مورد بررسی قرار داده و نتیجه ارزیابی اعلام گردد:

راهنمای تهیه درصد نسبت به سال پایه ۱۳۹۶ ، فرض کنید در سال پایه میزان فروش شما ۵۲۵ واحد بوده و سال های بعد به ترتیب در جدول زیر باشد:

محرمانه بودن اطلاعات حق شماست و استدعا داریم به صورت "درصد" ثبت نمائید.

| سال  | تعداد | درصد | بیشتر | کمتر |
|------|-------|------|-------|------|
| ۱۳۹۷ | ۶۲۱   | ۱۸/۳ | مثبت  |      |
| ۱۳۹۸ | ۴۹۵   | ۵/۷  |       | منفی |
| ۱۳۹۹ | ۶۵۰   | ۲۳/۸ | مثبت  |      |
| ۱۴۰۰ | ۷۲۰   | ۳۷   | مثبت  |      |

$$\frac{\text{مقدار سال پایه}}{\text{مقدار سال بعد}} \times 100 = \text{مقدار سال پایه}$$

نکته بسیار مهم: در صورتی که فروشگاه شما در یک یا دو سال گذشته تاسیس شده، همان سال را به عنوان سال پایه قرار دهید.

## انجمن صنعت ورزش، کالا و خدمات و صنایع وابسته

### فروشگاه های کالاها و خدمات ورزشی

- ❖ نام شرکت/ فروشگاه ..... شماره ثبت/ شماره پروانه کسب : .....
- شناسه ملی: .....
- ❖ تاریخ ثبت: ..... نوع شرکت : سهامی خاص  مسئولیت محدود:  تعاونی:  سایر:
- ❖ نام مدیرعامل/ مدیر فروشگاه : ..... شماره تلفن همراه/ دفتر مدیریت .....
- نام تجاری (برند): .....
- ❖ نشانی شرکت/فروشگاه: .....
- ❖ وضعیت مکان: مالک  مستاجر
- ❖ مساحت فروشگاه : ..... مساحت بخش امور اداری و تجاری .....
- ❖ تعداد کارکنان در فروشگاه..... بازاریابی و فروش..... بخش اداری و پشتیبانی..... امور مالی.....
- ❖ وضعیت شرکت : خصوصی  دولتی  تعاونی
- ❖ آخرین گواهینامه/ پروانه فعالیت ، مرجع صدور و تاریخ صدور (پیوست)

نام و نام خانوادگی نماینده شرکت/فروشگاه : ..... شماره تلفن همراه.....

اینجانب .....مدیرعامل/مدیر فروشگاه/نماینده .....

ضمن مطالعه پرسشنامه پیوست اطلاعات مورد نیاز برای حضور در جشنواره را تکمیل و صحت مندرجات را تأیید و همراه پیوست های درخواستی ارسال می نمایم.

نام و امضای مدیر عامل/ مدیر فروشگاه : .....

تاریخ: ...../...../۱۴۰۰

**نکته بسیار مهم ۱:** بعضی از موارد این پرسشنامه ممکن است در فروشگاه شما موضوعیت نداشته باشد و لازم به پاسخ به آنها نبوده و فقط روی آن موارد "موضوعیت ندارد" بنویسید.

**نکته بسیار مهم ۲:** فروشگاه ها در گستره فضای مجازی توانسته اند مسیر چابک سازی و کوچک سازی و تبدیل به یک برند معتبر را تجربه کرده و هزینه های اجاره فروشگاه و انبار کالا را کمینه نموده و خدمات بسیار جالب و جذابی را به مشتریان ارائه نمایند.

**نکته بسیار مهم ۳:** در صورتی که فروشگاه ورزشی شما در یک یا دو سال گذشته تاسیس شده است ، همان را به عنوان سال پایه قرار دهید.

## انجمن صنعت ورزش، کالا و خدمات و صنایع وابسته

### فروشگاه های کالاها و خدمات ورزشی

۱. برنامه ریزی فروش و عملکرد و میزان انحراف از برنامه (درصد نسبت به ۱۰۰)

| سال  | برنامه | عملکرد | میزان انحراف | توضیحات |
|------|--------|--------|--------------|---------|
| ۱۳۹۷ | ۱۰۰    |        |              |         |
| ۱۳۹۸ | ۱۰۰    |        |              |         |
| ۱۳۹۹ | ۱۰۰    |        |              |         |
| ۱۴۰۰ | ۱۰۰    |        |              |         |

۲. بیشترین درصد فروش محصولات و خدمات در استان های (شهرستان های) کشور نسبت به سال ۱۳۹۶ (سال پایه)

| سال  | تهران | ..... | ..... | ..... | ..... |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ۱۳۹۷ |       |       |       |       |       |
| ۱۳۹۸ |       |       |       |       |       |
| ۱۳۹۹ |       |       |       |       |       |
| ۱۴۰۰ |       |       |       |       |       |

۳. نمایندگی های فروش در شهرستان ها (تعداد):

| سال  | تهران | ..... | ..... | ..... | ..... |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ۱۳۹۷ |       |       |       |       |       |
| ۱۳۹۸ |       |       |       |       |       |
| ۱۳۹۹ |       |       |       |       |       |
| ۱۴۰۰ |       |       |       |       |       |

۴. میزان رشد فروش نسبت به سال ۱۳۹۶ (سال پایه)

| سال  | درصد | بیشتر | کمتر |
|------|------|-------|------|
| ۱۳۹۷ |      |       |      |
| ۱۳۹۸ |      |       |      |
| ۱۳۹۹ |      |       |      |
| ۱۴۰۰ |      |       |      |

۵. میزان رشد سرمایه در گردش نسبت به سال ۱۳۹۶ (سال پایه)

| سال  | درصد | بیشتر | کمتر |
|------|------|-------|------|
| ۱۳۹۷ |      |       |      |
| ۱۳۹۸ |      |       |      |
| ۱۳۹۹ |      |       |      |
| ۱۴۰۰ |      |       |      |

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| نام و مقام امضای تهیه کننده: | نام و مقام امضای تائید کننده: |
|------------------------------|-------------------------------|

## انجمن صنعت ورزش، کالا و خدمات و صنایع وابسته

### فروشگاه های کالاها و خدمات ورزشی

۶. میزان رشد سرمایه گذاری در شرکت ها/کارگاه های تولیدی، نسبت به سال ۱۳۹۶ (سال پایه)

| سال  | درصد | بیشتر | کمتر |
|------|------|-------|------|
| ۱۳۹۷ |      |       |      |
| ۱۳۹۸ |      |       |      |
| ۱۳۹۹ |      |       |      |
| ۱۴۰۰ |      |       |      |

۷. میزان صادرات محصولات و خدمات به سایر کشورها نسبت به سال ۱۳۹۶ (سال پایه)

| سال  | درصد | بیشتر | کمتر |
|------|------|-------|------|
| ۱۳۹۷ |      |       |      |
| ۱۳۹۸ |      |       |      |
| ۱۳۹۹ |      |       |      |
| ۱۴۰۰ |      |       |      |

۸. شرکت در نمایشگاه های بین المللی داخلی و خارجی :

| سال  | تعداد نمایشگاه |  |
|------|----------------|--|
| ۱۳۹۷ |                |  |
| ۱۳۹۸ |                |  |
| ۱۳۹۹ |                |  |
| ۱۴۰۰ |                |  |

نام نمایشگاه ها:

| سال  | نام نمایشگاه |
|------|--------------|
| ۱۳۹۷ |              |
|      |              |
|      |              |
| ۱۳۹۸ |              |
|      |              |
|      |              |
| ۱۳۹۹ |              |
|      |              |
|      |              |
| ۱۴۰۰ |              |
|      |              |
|      |              |

۹. وضعیت صادرات به کشورهای دیگر ، درصد صادرات به میزان فروش نسبت به سال ۱۳۹۶ (سال پایه):

| نام کشورهای مقصد |  |  |  | درصد صادرات<br>به فروش | سال  |
|------------------|--|--|--|------------------------|------|
|                  |  |  |  |                        | ۱۳۹۷ |
|                  |  |  |  |                        | ۱۳۹۸ |
|                  |  |  |  |                        | ۱۳۹۹ |
|                  |  |  |  |                        | ۱۴۰۰ |

۱۰. جایگاه مدیریت ارتباط با مشتریان CRM

الف ( مدیریت برگشتی کالا از مشتریان

| معروضه<br>(تعداد) | برگرداندن وجه<br>به مشتری<br>(تعداد) | درصد برگشتی<br>از فروش<br>(تومان) | سال  |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|------|
|                   |                                      |                                   | ۱۳۹۷ |
|                   |                                      |                                   | ۱۳۹۸ |
|                   |                                      |                                   | ۱۳۹۹ |
|                   |                                      |                                   | ۱۴۰۰ |

ب ( بانک اطلاعات مشتریان

| انتقال بازخورد<br>مشتریان به<br>تولیدکنندگان<br>(تعداد) | میزان رضایت<br>مشتریان<br>(درصد) | تبدیل<br>مشتری با<br>بازاریاب<br>(درصد) | ارتباط با<br>مشتریان قبلی<br>(تعداد) | سال  |
|---|----------------------------------|---|--------------------------------------|------|
|   |                                  |   |                                      | ۱۳۹۷ |
|   |                                  |   |                                      | ۱۳۹۸ |
|   |                                  |   |                                      | ۱۳۹۹ |
|   |                                  |   |                                      | ۱۴۰۰ |

۱۱. وضعیت خدمات پس از فروش در تهران و شهرستان ها به ویژه برای فروش اینترنتی و فضای مجازی در صورتی که فروشگاه در شهرستان ها نمایندگی فروش و یا فروش اینترنتی و فضای مجازی دارد، سازوکار خدمات پس از فروش را مشخص فرماید.

| خدمات پس از فروش | نام برند | نمایندگی فروش |      | شهرستان ها |
|------------------|----------|---------------|------|------------|
|                  |          | اینترنتی      | دارد |            |
| ندارد            | دارد     |               |      |            |
|                  |          |               |      |            |
|                  |          |               |      |            |
|                  |          |               |      |            |
|                  |          |               |      |            |
|                  |          |               |      |            |
|                  |          |               |      |            |

کشورهای دیگر

| خدمات پس از فروش |      | نام برند | نمایندگی فروش | نام کشورها |
|------------------|------|----------|---------------|------------|
| ندارد            | دارد |          |               |            |
|                  |      |          |               |            |
|                  |      |          |               |            |
|                  |      |          |               |            |
|                  |      |          |               |            |
|                  |      |          |               |            |
|                  |      |          |               |            |

۱۲. روش اجرایی بررسی شکایات و برگشتی ها از مشتریان و کسب و ارتقای رضایت مشتریان و خدمات پس از فروش

توضیحات:

| سال  | درصد برگشتی از فروش | مهمترین دلیل برگشتی |
|------|---------------------|---------------------|
| ۱۳۹۶ |                     |                     |
| ۱۳۹۷ |                     |                     |
| ۱۳۹۸ |                     |                     |
| ۱۳۹۹ |                     |                     |
| ۱۴۰۰ |                     |                     |

۶ pg.

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| نام و مقام امضای تهیه کننده: | نام و مقام امضای تائید کننده: |
|------------------------------|-------------------------------|

۱۳. در صورتیکه ارتباط با دستگاه های اجرایی و دانشگاه ها و موسسه های خیریه دارید مختصر و مفید ارائه فرمائید:

۱۴. در صورتی که دارای گواهینامه های ملی و بین المللی اخذ شده می باشید ، مشخص نمائید:

الف ( استاندارد ملی محصول / استانداردهای بین المللی محصول

ب) گواهینامه های بین المللی مدیریت : ISO ، EFQM و.....