

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	6
Глава 1. Философия торговли	7
1.1. Введение, или Для кого эта книга. И зачем	7
1.2. Сверим часы. Базовые понятия и определения	14
1.3. Что нужно покупателю и сколько он за это платит	31
1.4. Стратегия (омниканальной) торговой компании	48
1.5. «Три кита» торговли — ассортимент, интерфейс, логистика	55
1.6. Краткая история эволюции торговли	70
1.7. Три «цифровых кита». Омниканальность как следствие новой цифровой реальности	83
1.8. Любить людей	91
Глава 2. Как устроен этот бизнес	93
2.1. Среда функционирования торгового оператора	93
2.2. Торговые каналы	101
2.3. Формат как продукт торгового оператора	116
2.4. Какие бывают форматы	121
2.5. Создание и совершенствование формата	174

4 Оглавление

2.6. Формула прибыли как составляющая часть бизнес-модели формата	187
2.7. Позиционирование формата. Дифференциация. Бренд . .	207
Глава 3. Ассортимент. С него все начинается	219
3.1. Что продаем? Стратегия торговой компании по управлению ассортиментом	219
3.2. Категорийный менеджмент, что это такое и как измерить его эффективность	237
3.3. Ассортиментный классификатор	260
3.4. Стратегические роли категорий	266
3.5. Дерево покупательских решений и его эволюция	278
3.6. Ценовые сегменты	294
3.7. Тактические роли (SKU, а не категории)	307
3.8. Карта категории	327
3.9. Ассортиментный блок. Ассортиментная матрица. Связь стратегической роли категории с тактическими ролями SKU	331
3.10. Рассчитываем рентабельность продаж каждой единицы товара, или Практическое применение метода DPP	336
3.11. Применение ABC-методов анализа для управления ассортиментом	354
3.12. Циклы управления категорией	367
Глава 4. Интерфейс. Как продавец взаимодействует с покупателем	373
4.1. Кому продаем? Человек рациональный vs человек эмоциональный	373
4.2. Как покупатель выбирает товар, канал, формат и конкретного продавца	393
4.3. Отличия профессиональных закупщиков от розничных покупателей	440

4.4. Рисуем портрет покупателя.....	452
4.5. Карта пути покупателя.....	467
Послесловие к первой части.....	470
Благодарности.....	471
Список литературы.....	473