

Как инклюзия встраивается в ДНК ритейла на примере ТС «Пятёрочка»



Стратегические направления устойчивого развития «Пятёрочка с заботой»



СОЦИАЛЬНАЯ ПОВЕСТКА

Повышаем уровень жизни уязвимых групп общества, способствуем объединению местных сообществ

Борьба с голодом
(корзина доброты / фудшеринг)

Поиск людей
(ЛизаАлерт)

Культура добрососедства
(ЦМС)

Организация среды для людей с инвалидностью (инклюзия)



ЭКОЛОГИЯ

Уменьшаем полигонный и углеродный след бизнеса



ДЕТИ И ПОДРОСТКИ

Открываем новые возможности для здоровья, развития и образования



ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ

Способствуем здоровому питанию и активному образу жизни

ИНКЛЮЗИЯ ДОЛЖНА БЫТЬ ДЛЯ ВСЕХ



ГОСТИ

Качественный
доступный сервис



СООБЩЕСТВА

Партнёрства
и коммуникации



СОТРУДНИКИ

Равные возможности
для трудоустройства

Реализация программы, заявленной в НИД, совместно с Everland

Цель - обеспечить безбарьерную среду для людей с особыми потребностями



ОФФЛАЙН

Обучение персонала магазинов

Обучение курьеров

Проверка магазинов и устранение отклонений продавцами магазинов

Проверка доступности магазинов клубом тайных покупателей



ПЕРСОНАЛ

Проведение исследования и разработка гайдлайна для сотрудников внутри Компании

Запуск программы «Одина день в Пятёрочке»

Какой у вас опыт взаимодействия с людьми с инвалидностью?

(отвечают сотрудники розницы)

«Всегда стараемся помочь и обслуживаем без очереди»

«Иногда приходят в магазин родители с детьми-инвалидами»

«В магазинах работают сотрудники с инвалидностью»

«В магазине помогаю в выборе товара и упаковать в пакет»

«...бабули и дедушки на инвалидных колясках...»

«Не вижу в этом что-то необычное. Все мы люди»

Какие знания и навыки вам необходимы для коммуникации и помощи людям с инвалидностью?

(отвечают сотрудники розницы)

«Знания, как общаться»

«Правильный подход»

«Научиться всему»

«Думаю, что есть много нюансов»

«Как правильно помочь»

«Знать, как общаться с такими людьми правильно»

Кейс Пятёрочки — привлекаем разные аудитории



Офисные
сотрудники



Линейный
персонал



Иностранцы



Студенты
и школьники



Люди 60+



Люди с
инвалидностью



Франчайзи

Проект «Один день в Пятёрочке»

Цели и задачи Проекта:

1. Проверка **экономически целесообразного вовлечения** людей с инвалидностью к работе в торговом зале.
2. Оценка **готовности магазинов, сотрудников** и, особенно, **директоров магазинов** к вовлечению кандидатов с инвалидностью.
3. Выявление **барьеров** и формирование предложений по их преодолению.
4. Выявление **рисков для торговой сети** и **кандидатов** с инвалидностью.
5. Подготовка **стратегии найма сотрудников** с инвалидностью в торговой сети

План:

- 1) **Отбор соискателей** (онлайн + офлайн + обучение). Воронка: **100** участников
- 2) **Экскурсия (26 человек):**
 - Знакомство с магазином (**30** мин.).
 - Выполнение реальных задач под руководством (**3** часа с перерывом **20** мин.).
 - Завершение экскурсии с выдачей сертификата участника и стимулирующей выплатой
 - **Подготовка к трудоустройству** (оформление, мед. книжка и пр.) в случае взаимной заинтересованности.

Участники:

26 человек с различной нозологией:

- слух
- зрение
- опорно-двигательный аппарат: детский церебральный паралич (ДЦП) и др.
- интеллектуальная функция: синдром Дауна, умственная отсталость
- способность к социальному взаимодействию: расстройство аутистического спектра (РАС)

4 ОКТЯБРЯ -
22 ДЕКАБРЯ
2023

География:

МОСКВА
МО



Вакансии:

- **СБОРЩИК ЗАКАЗОВ** (кандидаты с ДЦП (II и III ст.) и с нарушением слуха)
- **КОНСУЛЬТАНТ КСО** (кандидаты ДЦП (II ст.) без нарушения речи)
- **СОТРУДНИК ТОРГОВОГО ЗАЛА** (все нозологические группы)

Результаты «Одного дня в Пятёрочке»

Барьеры		Решение
<p>Особенности соискателей с инвалидностью – отсутствие навыка работы, тревожность, пассивность, иждивенческие и манипулятивные паттерны.</p> <p>Необходимость специального отбора кандидатов и оценки перед выходом на экскурсию.</p>	➔	<p>Люди с инвалидностью могут быть интегрированы в ритейл при специально-психологическом отборе кандидатов.</p>
<p>Потери компенсационных выплат при официальном трудоустройстве.</p>	➔	<p>Зарботная плата в разы превышает пенсию по инвалидности + наработка стажа</p>
<p>Негативные реакции со стороны покупателей на сотрудников с инвалидностью – медлительность, невозможность задать вопрос и др.</p>	➔	<p>Обратная связь от покупателей была зафиксирован по большей части положительная (см ролик)</p>
<p>Страх родителей перед работой ребенка с инвалидностью (сложно выстроить график работы, неверие в то, что ребенок может реально работать).</p>	➔	<p>Аргументация родителям:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. На первом этапе (1-3 месяца) требуется дополнительное сопровождение наставника. 2. На первом этапе (1-3 месяца) работа возможна в графике 4 часа/5 дней в неделю с последующим возможным переводом на увеличение нагрузки

Результаты:

- **26 человек** прошли экскурсию
- **9 человек** были трудоустроены, из которых **4** приняли решение не продолжать сотрудничество



Конверсия 35%

5
трудоустроенных
сотрудника

- **3** сотрудника с Синдромом Дауна (работают с родителями)
- **1** слабослышащий
- **1** инвалидность по зрению

Один день в Пятерочке (ролик)



Обратная связь покупателей



Алгоритм интеграции инклюзии в компании

Разработка плана инклюзии под ваш бизнес и систему (конгруэнтность и релевантность)

Обучение персонала

Вовлечение менеджмента, формирование амбассадоров

Адаптация среды и сервисов



Исследование среды и культуры

Реализация плана внутренних и внешних коммуникации

Встройка в систему бизнес процессов ("прошить" все департаменты)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



Пятёрочка
с заботой 