

تطوير الخطة الاستراتيجية لشركة تجزئة باستخدام بطاقة الأداء المتوازنة

ريان سالم مبارك بالعين

علي رضوان

المستخلص

في ظل الأزمة الاقتصادية التي حلت على العالم في عام ٢٠١٧، ومع تطبيق نظام الضريبة الضافة في بداية العالم ٢٠١٨، تأثرت مبيعات منتجات التجميل في إحدى أكبر شركات التجزئة في المملكة العربية السعودية، وهدف هذا البحث هو استخدام بطاقة الأداء المتوازنة لإيجاد خطة استراتيجية لتحسين مبيعات قسم التجميل في ظل هذه الظروف الصعبة، وستتضمن أربعة أبعاد (البعد المالي، بعد الزبائن، بعد العمليات الداخلية وبعد قدرة الشركة على التطور والتعلم)، في هذا البحث تم استخدام بيانات الشركة و بيانات نيلسون، لقياس نمو المبيعات لقسم التجميل، وكننتيجة للإستراتيجية الجديدة للقسم، تم نمو المبيعات بنسبة ١٣٪ مقارنةً بمبيعات السنة الماضية.

Development of a Strategic Plan for a Retail Company Using Balanced Scorecard

Rayan Salim Balain

Ali Rizwan

Abstract

The beauty care department's sales in a leading retail company have shown a negative trend due to economic crises, VAT (Value Added Tax) implementation, and introduction of foreigner's renewal fees. The present study aims to identify the problems and develop a 360 strategic plan for the beauty care department. The objective is to enhance department sales and regain the lost market share. Data has been collected from the company data repository (BI) and Nielsen market share. Analysis reveals that strategic decisions like promotion adjustment and introduction of new brands can grow the sales up to 13%.

Moreover, the department's margin has been enhanced by 5% due to the blue ocean strategy application. Inventory management, especially under the COVID-19 (Corona Virus Disease 2019) crises, is one element that tackled under the financial perspective. Similarly, customer awareness can be created by focusing on flyers and social media. The two segments of higher ticket brands can be used to uplift the department's basket size and encourage customers to spend more money on these items. Furthermore, a Balanced Scorecard used to develop a strategic plan covering the Financial, Customer, Internal

Processes, and Organizational Learning perspectives. The study findings can be beneficial for organizational leaders to enhance their respective organizations' productivity and profitability in the challenging times of COVID-19.