

Retail Academy

Σύστημα
εκπαίδευσης
στην εξυπηρέτηση
και την πώληση,
στην οργάνωση
και τη διαχείριση
των δικτύων
λιανικών πωλήσεων



Για να ανταποκριθεί σε μια αγορά που χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό, από καλύτερα πληροφορημένους πελάτες, που απαιτούν περισσότερα από το προϊόν (ποιότητα, καινοτομία, style) και περιμένουν περισσότερες υπηρεσίες, το προσωπικό του καταστήματος πρέπει να διαθέτει μια πλήρη σειρά από καλά δομημένες επαγγελματικές ικανότητες. Η επικοινωνία, η ικανότητα να αναλύει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών, για να προτείνει τις κατάλληλες λύσεις, η επαγγελματική δεοντολογία, η γνώση του προϊόντος και του ανταγωνισμού, οι αποτελεσματικές και πρακτικές στρατηγικές συμπεριφοράς, ο έλεγχος και η διαχείριση με σκοπό την κερδοφορία, είναι μόνο λίγοι από τους καθοριστικούς παράγοντες επιτυχίας για την επιτυχία του καταστήματος.

Η αγορά αλλάζει, εσείς; ...

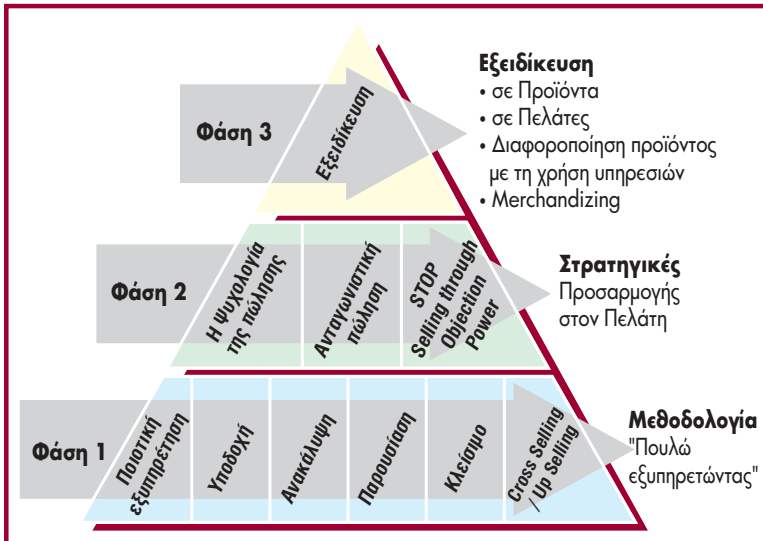


Purpose - People - Process

LEARNING
SYSTEMS

Retail Sales Academy

Οι επαγγελματίες πωλητές έπαιζαν πάντοτε κύριο ρόλο στη διαμόρφωση των εργασιών του καταστήματος, τα τελευταία χρόνια όμως, ο ρόλος αυτός αυξάνει συνεχώς σε πολυπλοκότητα. Η πολυπλοκότητα προέρχεται από:



- το προϊόν που είναι συνυφασμένο με υπηρεσίες και χαρακτηρίζεται από καινοτομίες και από μεγάλη ποικιλία.
- τις υπηρεσίες που είναι ένας στρατηγικός παράγοντας επιτυχίας
- τους πελάτες που είναι περισσότερο ενημερωμένοι και απαιτητικοί, που εύκολα αλλάζουν και που είναι περισσότερο προσεκτικοί στη σχέση τιμής/αξίας.

Το **Retail Sales Academy** είναι το μόνο πολυεπίπεδο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τον κλάδο των αλυσίδων λιανικών πωλήσεων, που αναπτύσσει τις απαραίτητες ικανότητες, μέσα από ένα σύστημα που ακολουθεί τον πωλητή σε όλη την επαγγελματική καριέρα του. Έχουμε προσδιορίσει τρία επίπεδα εξέλιξης του επαγγελματικού ρόλου του πωλητή, που καθένα χαρακτηρίζεται από ικανότητες με αυξανόμενο επίπεδο πολυπλοκότητας.

Φάση 1 Πουλώ Εξυπηρετώντας

Η πρώτη φάση προσδιορίζει τη συμβουλευτική προσέγγιση στην εξυπηρέτηση του πελάτη και αναπτύσσει τις ικανότητες που απαιτούνται σε όλες τις φάσεις της πώλησης από το "καλωσόρισμα" του πελάτη, μέχρι και την ολοκλήρωση της πώλησης, τον αποχαιρετισμό:

Ποιοτική Εξυπηρέτηση

Είναι σχεδιασμένο για να αναπτύξει τις δεξιότητες, που αφορούν τη βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης με τη συμβολή όλων των υπαλλήλων.

Η Υποδοχή

Αξιοποιήστε τα πρώτα 2 λεπτά για να δημιουργήσετε μια σχέση εμπιστοσύνης. Πώς να ξεπεράσετε το πρόβλημα της τιμής.

Η Ανακάλυψη

Ανακαλύψτε τις επιθυμίες και τις ανάγκες του πελάτη, προσδιορίστε τα κίνητρά του, τους λόγους αγοράς.

Η Παρουσίαση

Η τέχνη και η τεχνική της παρουσίασης. Δώστε δύναμη στις παρουσιάσεις σας. Η ανατομία της πειθούς. Στατική & δυναμική παρουσίαση του προϊόντος. Προβολή και merchandising

Το Κλείσιμο

Χειρισμός των αντιρρήσεων του πελάτη. Δοκιμαστικό κλείσιμο, Τεχνικές Κλεισίματος

Cross Selling/Up Selling

Η διαφοροποίηση της παραγελιοληψίας από τη λύση στο πρόβλημα του πελάτη. Κάλυψη όχι μόνο των αναγκών που εκφράζει ο πελάτης, αλλά συνολική αντιμετώπιση μέσα από προϊόντα και υπηρεσίες του καταστήματος.

Φάση 2 Είμαι Ευέλικτος

Η δεύτερη φάση είναι σχεδιασμένη για να αναπτύξει στον πωλητή την ικανότητα να προσαρμόζει τη βασική μεθοδολογία "πουλώ εξυπηρετώντας", στον τρόπο αγοράς και στη συμπεριφορά του πελάτη. Αποτελείται από τρεις ανεξάρτητες ενότητες:

Η Ψυχολογία της Πώλησης

Όλοι οι πελάτες δεν είναι ίδιοι. Ο πωλητής μαθαίνει να αναγνωρίζει τα είδη συμπεριφοράς των πελατών και να προσαρμόζει τη συμπεριφορά του στη συμπεριφορά του πελάτη.

Η Ανταγωνιστική Πώληση

Σήμερα οι πελάτες είναι ενημερωμένοι και καλά πληροφορημένοι. Το πιθανότερο είναι ότι ήδη έχουν περάσει από τους ανταγωνιστές σας και σας συγκρίνουν. Ο πωλητής μαθαίνει να αναπτύσσει μια επιχειρηματολογία ανάλογα με τον ανταγωνιστή που έχει στο νου του ο πελάτης, για να κατευθύνει τη διαδικασία απόφασης του πελάτη.

STOP

Selling Through Objection Power

Μια μέθοδος πωλήσεων ιδιαίτερα χρήσιμη εκεί όπου η πώληση εξαιτίας της μικρής χρονικής περιόδου, του μεγάλου ανταγωνισμού και της εξυπηρέτησης πολλών πελατών, οδηγείται και ελέγχεται από τις αντιρρήσεις του πελάτη. Βοηθά τον πωλητή να κρατήσει τον έλεγχο της πώλησης και να χρησιμοποιήσει τις αντιρρήσεις σαν σύμμαχό του για το κλείσιμο της συμφωνίας.

Φάση 3 Εξειδίκευση

Η τρίτη φάση δίνει τη δυνατότητα στον πωλητή να αναπτύξει εξειδικευμένες ικανότητες στην πώληση και στην εξυπηρέτηση:

Ειδικές Τεχνικές Εξυπηρέτησης

Η εξυπηρέτηση σχετική με εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες ή με ειδική κατηγορία πελατών, απαιτεί τεχνικές ειδικά σχεδιασμένες για τη συγκεκριμένη περίπτωση.

Πώληση Υπηρεσιών

Το προϊόν πλαισιώνεται όλο και περισσότερο από υπηρεσίες σε μια προσπάθεια διαφοροποίησης από τον ανταγωνισμό. Η προώθηση και η πώληση της υπηρεσίας έχει σημαντικές ιδιαιτερότητες από την πώληση ενός προϊόντος. Οι πωλητές μαθαίνουν τεχνικές για την παρουσίαση και την προώθηση των υπηρεσιών και τη διαμόρφωση ολοκληρωμένων λύσεων

Merchandising

Το εμπόρευμα οπτικά

Καθορισμός αποτελεσματικών περιοχών εμπορικής ροής. Διαμόρφωση πελατειακής ροής. Υλικά P.O.S & P.O.P. Διάθεση σε διάφορα σημεία ανάλογα με τον τύπο του καταστήματος

Έκθεση προϊόντων

Τεχνικές και συνήθειες πρακτικές για την παρουσίαση των προϊόντων στα σημεία πώλησης: στο ράφι, στην προβολή, με χρήση υλικού προώθησης, συνδυασμοί μεθόδων. Διαμόρφωση δετικής στάσης του πελάτη προς το προϊόν σας. Η συμπεριφορά του πελάτη στη λήψη της απόφασης αγοράς

Έλεγχος και Αποτελεσματικότητα του Merchandising

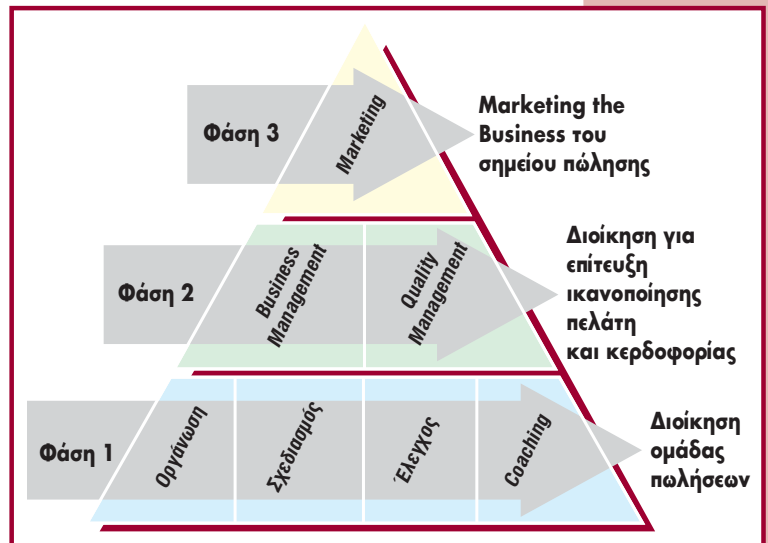
Retail Shop Management Academy

Ο σκοπός του **Retail Shop Management Academy** είναι να αναπτύξει τις ικανότητες στη διαχείριση των πόρων του καταστήματος, καθώς και στην αποτελεσματική και παραγωγική διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες. Το σύστημα προσεγγίζει τη διαχείριση του καταστήματος αναλύοντας όλες τις δραστηριότητες με δύο κύριους στόχους:

την ικανοποίηση πελάτη & την κερδοφορία

Το **Retail Shop Management Academy** είναι ένα πολυεπίπεδο πρόγραμμα, που απευθύνεται στους επαγγελματικούς ρόλους των υπευθύνων ή των ιδιοκτητών του καταστήματος.

- Το πρώτο επίπεδο αναπτύσσει τις βασικές ικανότητες που θα πρέπει να έχει κάποιος που διευθύνει τις μονάδες του καταστήματος.
- Τα επίπεδα II & III καθιστούν ικανούς τους υπευθύνους των καταστημάτων να διοικήσουν αποτελεσματικά με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του καταστήματος και την κερδοφορία.



Φάση 1

Basic Management Skills

Φάση 2

Quality & Business Management

Φάση 3

Marketing the business

Είναι σχεδιασμένο για τον Υπεύθυνο του καταστήματος, με σκοπό να αναπτύξει τις εξειδικευμένες ικανότητες που απαιτούνται για τη διοίκηση του καταστήματος.

Αποτελείται από τις εξής ενότητες:

Ο ρόλος του Υπευθύνου καταστήματος

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας. Η μετάβαση από την πώληση στη διοίκηση

Οργάνωση

Η λειτουργία του καταστήματος. Ανάλυση των δραστηριοτήτων ανά επαγγελματικό ρόλο σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση. Ανάθεση καθηκόντων και θέσπιση προτεραιοτήτων. Ανάλυση των μοχλών ανάπτυξης.

Σχεδιασμός

Η λειτουργία των στόχων στη διοίκηση του καταστήματος. Η αναγκαιότητα σχεδιασμού. Πώς το όραμα, η αποστολή, και η στρατηγική γίνονται καθημερινή πράξη. Σύνδεση επιχειρηματικών στόχων και απόδοσης. Τεχνικές ανάπτυξης σχεδίων δράσης με βάση τους στόχους.

Έλεγχος

Αξιολόγηση προόδου & αναπληρόφορηση. Η δημιουργία και η λειτουργία ενός συστήματος ελέγχου. Επίλυση προβλημάτων απόδοσης. Σύνδεση συστημάτων αξιολόγησης και συστημάτων κινήτρων.

Coaching

Επιλογή & ανάπτυξη της ομάδας πωλήσεων. Ηγεσία με αρχές. Παρακίνηση & Αναγνώριση. Επικοινωνία & Ανθρώπινες Σχέσεις. On the Job Training. Ομάδα & Ομαδικό πνεύμα. Ειδικά προβλήματα επιλογής πωλητών. Η τεχνική της επιλογής.

Είναι σχεδιασμένο για τον Υπεύθυνο του καταστήματος με σκοπό να αναπτύξει ικανότητες που σχετίζονται με την ποιότητα, την οργάνωση και την παραγωγικότητα κάθε τμήματος του καταστήματος.

Αποτελείται από δύο ανεξάρτητες ενότητες:

Quality Management

Παρέχει μια αποτελεσματική μέθοδο για την ανάπτυξη μιας διοίκησης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση.

Παρέχει τη δυνατότητα αξιολόγησης των διαδικασιών του καταστήματος εντοπίζοντας τα κυριότερα προβλήματα που σχετίζονται με την ικανοποίηση του πελάτη.

Παρέχει εργαλεία ανίχνευσης και ανάλυσης των κρίσιμων τομέων και προβλημάτων του καταστήματος αξιολογώντας τις συνέπειες στην ικανοποίηση του πελάτη.

Business Management

Ανάπτυξη των απαραίτητων γνώσεων και ικανοτήτων για την κατανόηση της λειτουργίας του καταστήματος σαν μια επιχειρηματική μονάδα και για την επίτευξη κερδοφορίας.

Παρέχει εργαλεία και δείκτες, ώστε να είναι σε θέση οι υπεύθυνοι να επαληθεύουν εάν η μονάδα κινείται προς την επίτευξη των στόχων της και με τι κόστος θα επιτευχθούν αυτοί (KPI's). Βασικές αρχές προετοιμασίας και σχεδιασμού ενός επιχειρηματικού σχεδίου (Business Plan). Διαχείριση αποθεμάτων και βελτιστοποίηση του μείγματος πωλήσεων.

Ανάπτυξη ικανοτήτων προώθησης και πώλησης των υπηρεσιών του καταστήματος και ικανοτήτων για την διατήρηση των πελατών.

Αποτελείται από τις εξής ενότητες:

Βασικές αρχές marketing

Το πρόγραμμα μπει τους υπευθύνους των καταστημάτων στα μυστικά του marketing του καταστήματος. Εφοδιάζει τους υπευθύνους με εργαλεία εφαρμογής και τους ασκεί στην χρήση τους για την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών του καταστήματος. Οι υπεύθυνοι θα χειρίζονται άνετα θέματα που αφορούν το περιβάλλον του καταστήματος, το marketing mix του σημείου και την ψυχολογία καταναλωτή. προωθητικών ενεργειών.

Σχεδιασμός & προετοιμασία του Marketing Plan

Το πρόγραμμα αυτό είναι ένα δημιουργικό workshop, όπου οι υπεύθυνοι των καταστημάτων καθοδηγούνται στις φάσεις δημιουργίας ενός Marketing Plan, μιας εικονικής επιχείρησης. Σε κάθε φάση μαθαίνουν τις απαραίτητες γνώσεις και τεχνικές για την επιτυχή υλοποίηση των στόχων της φάσης.

Retail Support Academy

Παρέχουμε πλήρη, προσαρμοσμένα και εξειδικευμένα προγράμματα για διδασκαλία στην αίθουσα, on-the-job εκπαίδευση, follow-up στο χώρο σας, αλλά και διδασκαλία με την χρήση των νέων τεχνολογιών, e-learning και βιωματικής μάθησης.

Το σύστημα **Retail Academy** συμπληρώνεται από μία σειρά υποστηρικτικών προγραμμάτων που ενισχύουν και υποστηρίζουν την εφαρμογή του, όπως mystery shopping, business games, εκπαιδευτικά video's..

Το σύστημα **Retail Academy** αντιμετωπίζει αποτελεσματικά και τις ανάγκες για βελτίωση και ανάπτυξη και των υποστηρικτικών λειτουργιών της επιχείρησης μιας αλυσίδας λιανικών πωλήσεων. Η αλλαγή θα υπάρξει όταν το τμήμα πωλήσεων, το τμήμα marketing, το τμήμα αγορών ή το τμήμα logistics ενισχύσουν και συνεργαστούν αποτελεσματικά με τους ανθρώπους των καταστημάτων λιανικής. Άρα το Retail Academy πλαισιώνεται με μια σειρά εκπαιδεύσεων για κάθε ένα από αυτά τα υποστηρικτικά τμήματα ενισχύοντας την κουλτούρα του "εσωτερικού πελάτη".

Η εμπειρία μας στο χώρο των δικτύων πωλήσεων

Κατανοούμε τη λειτουργία των καταστημάτων, γιατί έχουμε περισσότερο από **10 χρόνια** εμπειρία συνεργασίας με ελληνικές εταιρίες που αναπτύσσονται μέσα από δίκτυα καταστημάτων:

- Έχουμε εκπαιδέσει πάνω από **3.000** πωλητές και **1.000** υπευθύνους καταστημάτων.
- Έχουμε σχεδιάσει και διεξάγει εκπαιδεύσεις σε πολλούς και διαφορετικούς κλάδους που αναπτύσσονται μέσα από αλυσίδες καταστημάτων και δίκτυα συνεργατών, εταιρίες του κλάδου των αυτοκινήτων, των ηλεκτρονικών ειδών, της πληροφορικής, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών.

Τα Οφέλη

Σας δίνουμε εκπαίδευση που τονίζει τη συνεργασία και το ομαδικό πνεύμα, μεταξύ των διαφόρων επαγγελματικών ρόλων του καταστήματος, για να μεγιστοποιήσουμε τις πωλήσεις, σε τζίρο, σε μονάδες και σε κέρδος.

Η ανάπτυξη του Retail Academy στηρίζεται στους εξής άξονες:

- Η ικανότητα του καταστήματος να δίνει γρήγορα, κατάλληλες απαντήσεις και λύσεις, σύμφωνα με την πολιτική και την εικόνα του Brand, αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Τα συστήματα εκπαίδευσης στηρίζονται σε διεθνείς πρακτικές από το χώρο των δικτύων λιανικής πώλησης και είναι άμεσα εφαρμόσιμα.
- Η ανάπτυξη ικανοτήτων και γνώσεων δε μπορεί να περιοριστεί σε συγκεκριμένα εκπαιδευτικά γεγονότα αλλά είναι μια συνεχής διαδικασία μάθησης κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής ζωής.

Η **PPP** συμβάλλει στο να γίνει η εκπαίδευση ένα εργαλείο ανταγωνιστικότητας, του καταστήματος και πάει πέρα από την περιστασιακή διεξαγωγή ενός σεμιναρίου, δηλαδή, σε ολοκληρωμένες διαδικασίες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Άλλα εκπαιδευτικά συστήματα

Η **PPP** διαθέτει μια σειρά από άλλα εκπαιδευτικά συστήματα που μπορούν να ταιριάζουν στις ανάγκες του καταστήματος όπως:

- Η Τέχνη και η Τεχνική της διαπραγμάτευσης
- Time Management
- Team Work
- Problem Solving & Decision Making

Consulting

Παρέχουμε συμβουλευτικές υπηρεσίες σε κάθε έναν από τους παρακάτω τομείς:

- Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
- Σχεδιασμός εμπορικών και προωθητικών ενεργειών
- Μακροχρόνια προγράμματα συντήρησης και υποστήριξης της ανάπτυξης ενός δικτύου
- Προγράμματα αξιολόγησης και προγράμματα κινήτρων

