

# Retail Excellence Management System

## Παρεμβάσεις στην οργάνωση λειτουργίας και στη στρατηγική με στόχο την αριστεία και την ανάπτυξη



Στη λιανική πώληση, η φύση της εργασίας, το κόστος της μισθοδοσίας και ο τρόπος λειτουργίας των καταστημάτων αποτελεί μεγάλο εμπόδιο στην εφαρμογή παραδοσιακών προσεγγίσεων ανάπτυξης δεξιοτήτων. Για τον λόγο αυτό, πολλές επιχειρήσεις λιανικής πώλησης παραμελούν την ανάπτυξη των ανθρώπων που εκπροσωπούν το όνομα των προϊόντων και καθορίζουν τις πωλήσεις τους, ενώ ξεδεύουν εκατομμύρια για διαφήμιση, συσκευασία, προβολή και άλλες διαδικασίες καθιέρωσης στην αγορά.

Στην πραγματικότητα όμως οι εργαζόμενοι στα καταστήματα είναι **οι κύριοι εκφραστές του εμπορικού σήματος**. Ο τρόπος που λειτουργούν στο κατάστημα για να παράξουν αξία και ο τρόπος που την παρέχουν διαμορφώνουν την **αγοραστική εμπειρία του πελάτη**, που μπορεί είτε να καταστρέψει, είτε να ισχυροποιήσει και να εδραιώσει ένα εμπορικό όνομα. Τα κενά που ενδεχομένως μπορεί να έχουν σε σημαντικά **εργαλεία, γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για να παράγουν και να μεταφέρουν στον πελάτη όσα υπόσχεται ένα εμπορικό σήμα**, μπορούν να ακυρώσουν κάθε άλλη επένδυση και τελικά να θέσουν σε κίνδυνο τα κέρδη της επιχείρησης.

Η εμπειρία μας, από τη συνεργασία με επιχειρήσεις του κλάδου λιανικής έχει δείξει ότι **οι διευθυντές καταστημάτων παίζουν σημαντικό ρόλο στην εφαρμογή της στρατηγικής μιας εταιρείας για εξασφάλιση θετικών εμπειριών** στους πελάτες. Οι διευθυντές καταστημάτων βρίσκονται πολύ κοντά στον πελάτη και τους υπαλλήλους που τον εξυπηρετούν και συνεπώς είναι οι άνθρωποι που καθοδηγούν τις πωλήσεις στην επιχείρηση. Είναι σημαντικό να ενδιαφέρονται και να αξιοποιούν τις ευκαιρίες διαχείρισης της εμπειρίας του πελάτη και να διαθέτουν εργαλεία τόσο για την προσωπική ανάπτυξή τους, όσο και των συνεργατών τους, τα οποία να προσαρμόζονται εύκολα στις συνθήκες της λιανικής αγοράς.

Τέτοια **εργαλεία** πρέπει επίσης, να δίνουν τη δυνατότητα στους διευθυντές καταστημάτων **να ενδυναμώνουν τις συμπεριφορές και τις στάσεις που ενισχύουν την τήρηση διαδικασιών και προτύπων ποιότητας και να δημιουργούν θετική εντύπωση για το εμπορικό σήμα**. Να τους βοηθούν στην εξέταση συμπεριφορών και στην επίλυση προβλημάτων άμεσα, προκειμένου να επαναφέρουν ή να εδραιώσουν συμπεριφορές πιο συμβατές με στόχους ποιότητας και εστίασης στον πελάτη.

Οι προκλήσεις του περιβάλλοντος λιανικής απαιτούν μια καινοτόμο προσέγγιση της ανάπτυξης των ανθρώπων σε αυτό το επίπεδο. **Το Retail Excellence Management System REMS (Σύστημα Διαχείρισης Υπεροχής στη Λιανική)** της PPP δίνει λύση σε αυτές τις αλληλένδετες ανάγκες.

**«Είμαστε αυτό που κάνουμε επαναληπτικά. Η αριστεία δεν είναι πράξη αλλά συνήθεια»**  
Αριστοτέλης

Το σύστημα αποτελείται από δυο βασικά μέρη:

- Το Πρόγραμμα Προετοιμασίας Διευθυντών
- Το Σύστημα REMS που αποτελείται από 4 Εργαλειοθήκες (Toolkits)



## ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ

Το εργαστηριακό πρόγραμμα Προετοιμασίας Διευθυντών της PPP **προετοιμάζει τα διευθυντικά στελέχη (υπεύθυνους περιοχών και προϊσταμένους καταστημάτων) να βοηθήσουν τους υφιστάμενούς τους στην επιτυχημένη εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Υπεροχής στη Λιανική REMS (Retail Excellence Management System)**. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος, κάθε συμμετέχων λαμβάνει το εγχειρίδιο συμμετέχοντα που τον βοηθά να παρακολουθήσει και να συμμετάσχει, να κρατάει σημειώσεις και να λάβει μέρος σε δραστηριότητες. Οι συμμετέχοντες λαμβάνουν επίσης ένα αντίτυπο των εργαλείων του συστήματος, τα οποία χρησιμοποιούν στα καταστήματα που εργάζονται, για την ανάπτυξη της απόδοσης τόσο της προσωπικής τους, όσο και των υφισταμένων τους.

## Αποτελέσματα

Οι συμμετέχοντες αποκομίζουν τα παρακάτω οφέλη:

- Κατανοούν τον ρόλο τους στην εφαρμογή του Συστήματος Retail Excellence
- Κατανοούν τι περιλαμβάνει η εφαρμογή των δραστηριοτήτων και των συζητήσεων
- Εξοικειώνονται με τη δομή, τους στόχους και την εφαρμογή κάθε μέρους του Συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των ενεργειών, των συζητήσεων και των εργαλείων αναφοράς και ενίσχυσης.
- Εξοπλίζονται για την προετοιμασία και τη διεξαγωγή της αναπληροφόρησης και του coaching.
- Εξασκούνται στη διεξαγωγή του coaching.
- Προσδιορίζουν τις αντιστάσεις που μπορεί να προβάλουν οι συνεργάτες τους και πώς θα τις αντιμετωπίσουν.
- Κατανοούν τη σημασία και τα οφέλη της ενίσχυσης των τεχνικών των συνεργατών τους

## ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΕΡΟΧΗΣ

Τα εργαλεία, που περιλαμβάνονται, χρησιμοποιούνται από τον διευθυντή του καταστήματος κατά την προετοιμασία, τη διεξαγωγή και την εφαρμογή συζητήσεων και δράσεων βελτίωσης με στόχο την δημιουργία Excellence. Τα εργαλεία χωρίζονται σε τέσσερις εργαλειοθήκες:

### Workload Management

#### Διαχείριση Φόρτου Εργασίας

- 1
  - Εργαλεία Προτεραιότητας & Προγραμματισμού
  - Εργαλεία Οικονομικής Διαχείρισης
  - Εργαλεία Προστασίας και Ασφάλειας

### People Management

#### Διαχείριση Ανθρώπων

- 2
  - Εργαλεία Στελέωσης
  - Εργαλεία Αποτελεσματικής Επικοινωνίας και Συνεργασίας
  - Εργαλεία Εποικοδομητικής Αναπληροφόρησης Απόδοσης

### Leading Customer Service

#### Διαχείριση ποιοτικής εξυπηρέτησης

- 3
  - Εργαλεία Marketing του καταστήματος
  - Εργαλεία Coaching με στόχο την δημιουργία Excellence
  - Οδηγοί Συζήτησης Coaching

### Creating Customer Experience

#### Οικοδομώντας την εμπειρία του πελάτη

- 4
  - Εργαλεία Μέτρησης και Αξιολόγησης
  - Εργαλεία Εσωτερικής Εκπαίδευσης
  - Εργαλείο : Store Mega Plan

## Αποτελέσματα

Τα **διευθυντικά στελέχη των καταστημάτων** θα μπορούν να:

- Βοηθούν τους υφιστάμενους τους να αποκτήσουν γνώσεις και ν' αναπτύξουν δεξιότητες.
  - Παρακολουθούν την εξέλιξη κι ενδυναμώνουν τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών, τις διαδικασίες και τα πρότυπα λειτουργίας των καταστημάτων
- Οι υφιστάμενοι** θα μπορούν να:
- Αποκοτούν γνώσεις σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών και διαδικασίας πωλήσεων για να βελτιώνουν διαρκώς την εμπειρία του πελάτη.
  - Έχουν ευκαιρίες πρακτικής εφαρμογής των νέων γνώσεων πριν την επαφή με τον πελάτη.
  - Αξιοποιούν αποτελεσματικά στο κατάστημά τους τις τεχνικές διαδικασίες πώλησης κι εξυπηρέτησης πελατών που διδάχτηκαν.
  - Εξασφαλίζουν ποιοτικά πρότυπα που θα καθιστούν την πελατειακή εμπειρία ανταξία του εμπορικού σήματος της εταιρείας.

## ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

**Κοινό:** Διευθυντές δικτύων πώλησης, Διευθυντές καταστημάτων

**Προτεινόμενο μέγεθος ομάδων workshop:** 15

**Διάρκεια:** Εσωτερική 70 ώρες & Εξωτερική 24 ώρες

**Εσωτερική εισήγηση:** Διευθυντής καταστήματος (πιστοποιημένος από την PPP)

**Περιεχόμενο και μεθοδολογίες:** χρησιμοποιούνται Workbook, job aids (κάρτες γρήγορης αναφοράς), workshop guide, self-paced learning, on the job training, coaching και e-learning

