

RETAIL · ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΠΩΛΗΣΕΙΣ

DEVELOPMENT

Ολοκληρωμένη ανάπτυξη

10 συναντήσεις · ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ

01

Σε ποια ανάγκη απαντά

Όταν οι ομάδες των καταστημάτων δεν αξιοποιούν με την ίδια συνέπεια την υπάρχουσα επισκεψιμότητα, η βελτίωση μιας μόνο δεξιότητας δεν αρκεί.

Το Development αναβαθμίζει συνολικά τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι προσεγγίζουν τον πελάτη, διερευνούν τις ανάγκες του, παρουσιάζουν τις κατάλληλες επιλογές, διαχειρίζονται αντιρρήσεις και ολοκληρώνουν την εμπειρία αγοράς.

Στόχος είναι περισσότερες επαφές να εξελίσσονται σε ουσιαστικές εμπορικές ευκαιρίες, χωρίς πίεση προς τον πελάτη και χωρίς να υποβαθμίζεται η εμπειρία ή το ύφος του brand.



02

Τι θα αλλάξει στη λειτουργία σας

- Οι εργαζόμενοι προσεγγίζουν τον πελάτη πιο ενεργά, φυσικά και επαγγελματικά.
- Διερευνούν αποτελεσματικότερα τις ανάγκες, τις προτεραιότητες και τα κριτήρια αγοράς του.
- Συνδέουν τα προϊόντα και τις λύσεις με πραγματικές ανάγκες, αντί να περιορίζονται σε γενική παρουσίαση χαρακτηριστικών.
- Διαχειρίζονται αντιρρήσεις και δισταγμούς με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και εμπορική κρίση.
- Αναγνωρίζουν περισσότερες ευκαιρίες συμπληρωματικής ή αναβαθμισμένης πώλησης, όπου αυτές δημιουργούν πραγματική αξία για τον πελάτη.
- Διατηρούν ποιοτική εμπειρία ακόμη και όταν η πώληση δεν ολοκληρώνεται άμεσα.
- Εφαρμόζουν πιο συνεπείς πρακτικές επικοινωνίας, πώλησης και εξυπηρέτησης μεταξύ εργαζομένων, βαρδίων και καταστημάτων.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ

Για την επιχείρησή σας, αυτό σημαίνει περισσότερες ευκαιρίες πώλησης που αξιοποιούνται, αποτελεσματικότερη διερεύνηση αναγκών και διαχείριση αντιρρήσεων και μια ομάδα που ενισχύει σταθερά την αξία κάθε συναλλαγής, την εμπειρία του πελάτη και την εμπορική απόδοση του δικτύου.

03

Τι περιλαμβάνει

- 10 βιωματικές συναντήσεις.
- Ολοκληρωμένη ανάπτυξη των κρίσιμων διαστάσεων της επικοινωνίας, της πώλησης και της εμπειρίας πελάτη.
- Προσομοίωση πραγματικών περιστατικών από την καθημερινή λειτουργία των καταστημάτων.
- Επεξεργασία απαιτητικών αλληλεπιδράσεων, αντιρρήσεων και διαφορετικών αγοραστικών συμπεριφορών.
- Εύχρηστο εγχειρίδιο εφαρμογής με κοινές αρχές και πρακτικές κατευθύνσεις.
- Εφαρμογή νέων συμπεριφορών μεταξύ των συναντήσεων.
- Ανατροφοδότηση πάνω στα αποτελέσματα και στις δυσκολίες εφαρμογής.
- Κοινό πλαίσιο επικοινωνίας και πώλησης για τις ομάδες του δικτύου.

10 ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

Η βιωματική εξάσκηση, η εφαρμογή μεταξύ των συναντήσεων και το κοινό εγχειρίδιο μετατρέπουν την εκπαίδευση σε ένα εφαρμόσιμο πλαίσιο επικοινωνίας και πώλησης για τις ομάδες του δικτύου.

04

Σε ποιες επιχειρηματικές προτεραιότητες εστιάζει

Το Development διαμορφώνεται γύρω από τα σημεία της διαδρομής του πελάτη που επηρεάζουν περισσότερο την εμπορική απόδοση και την εμπειρία του στο κατάστημα, με στόχο:

- 01 Καλύτερη αξιοποίηση της υπάρχουσας επισκεψιμότητας
- 02 Περισσότερες επαφές που εξελίσσονται σε ουσιαστικές ευκαιρίες πώλησης
- 03 Αποτελεσματικότερη διερεύνηση αναγκών και παρουσίαση κατάλληλων προτάσεων
- 04 Πιο επιτυχημένη διαχείριση αντιρρήσεων και δισταγμών αγοράς
- 05 Ενίσχυση της αξίας κάθε συναλλαγής, όπου υπάρχει σχετική και πραγματική ανάγκη
- 06 Μεγαλύτερη συνέπεια στην εμπορική συμπεριφορά μεταξύ εργαζομένων και καταστημάτων
- 07 Πιο σταθερή εμπειρία πελάτη, ευθυγραμμισμένη με την υπόσχεση του brand
- 08 Ισχυρότερη εμπιστοσύνη, πρόθεση επιστροφής και μακροχρόνια αξία της πελατειακής σχέσης

Η ακριβής κατεύθυνση του προγράμματος καθορίζεται μετά την αρχική αξιολόγηση, με βάση τα σημεία στα οποία το δίκτυο χάνει σήμερα τη μεγαλύτερη εμπορική αξία και παρουσιάζει τις σημαντικότερες αποκλίσεις στην εμπειρία του πελάτη.

05

Πώς υλοποιείται

Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε εργαζομένους πρώτης γραμμής, όπως πωλητές και σύμβουλοι πώλησης, εργαζόμενοι εξυπηρέτησης πελατών, ταμίες και άλλα μέλη της ομάδας που επηρεάζουν άμεσα την εμπειρία και την αγοραστική απόφαση του πελάτη.

Οι συναντήσεις μπορούν να πραγματοποιηθούν στον χώρο της COLLABIA ή στις εγκαταστάσεις της επιχείρησής σας. Το περιεχόμενο προσαρμόζεται:

01 — Καταστήματα & προϊόντα

Στον τύπο των καταστημάτων και των προϊόντων σας

02 — Διαδρομή πελάτη

Στα πραγματικά σημεία επαφής με τον πελάτη

03 — Εμπορικά standards

Στα standards και στο ύφος της επιχείρησής σας

04 — Πραγματικές συνθήκες

Στις συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι ομάδες σας

Εφαρμογή στην καθημερινή επαφή με τον πελάτη

Μεταξύ των συναντήσεων, οι συμμετέχοντες εφαρμόζουν συγκεκριμένες συμπεριφορές στην καθημερινή επαφή με τους πελάτες και επιστρέφουν με πραγματικές εμπειρίες προς επεξεργασία.

06

Είναι το κατάλληλο επίπεδο για εσάς;

Το Development σας ταιριάζει όταν:

- χρειάζεστε συνολική και όχι αποσπασματική αναβάθμιση της επικοινωνίας και της πώλησης,
- η υπάρχουσα επισκεψιμότητα δεν μετατρέπεται με την επιθυμητή συνέπεια σε εμπορικές ευκαιρίες,
- παρατηρούνται διαφορετικές πρακτικές μεταξύ εργαζομένων, βαρδιών ή καταστημάτων,
- θέλετε αποτελεσματικότερη διερεύνηση αναγκών και διαχείριση αντιρρήσεων,
- επιδιώκετε μεγαλύτερη αξία συναλλαγής χωρίς επιθετικές πρακτικές πώλησης,
- θέλετε μια ομάδα που συνδυάζει εμπορική αποτελεσματικότητα με ποιοτική εμπειρία πελάτη,
- χρειάζεστε ένα κοινό και εφαρμόσιμο πλαίσιο συμπεριφοράς για το δίκτυό σας.

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

10 συναντήσεις για να ενισχύσετε συνολικά την επικοινωνία, την πώληση και την εμπειρία πελάτη μέσα από κοινές, εφαρμόσιμες πρακτικές για το δίκτυό σας.

07

Ποιο επίπεδο ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;

Τα τρία επίπεδα διαφοροποιούνται ως προς το εύρος της ανάγκης και το βάθος της ανάπτυξης.

	ESSENTIALS	DEVELOPMENT ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ	EXCELLENCE
Κύρια ανάγκη	Στοχευμένη βελτίωση ενός κρίσιμου σημείου επικοινωνίας ή πώλησης	Ολοκληρωμένη ανάπτυξη των βασικών πεδίων επικοινωνίας, πώλησης και εξυπηρέτησης	Συστηματική ενίσχυση της εμπορικής εμπειρίας σε ομάδες και καταστήματα
Επιδιωκόμενη αλλαγή	Συνέπεια και αποτελεσματικότητα σε ένα συγκεκριμένο σημείο επαφής	Κοινές πρακτικές σε περισσότερα στάδια της διαδρομής του πελάτη	Σταθερή εμπορική ικανότητα και συνεπής εμπειρία πελάτη
Εύρος ανάπτυξης	Μία ανάγκη ή στενά συνδεδεμένος συνδυασμός	Κρίσιμα πεδία επικοινωνίας, πώλησης και εξυπηρέτησης	Ευρύτερη ανάπτυξη σε επίπεδο ομάδας ή δικτύου
Εφαρμογή	Στοχευμένη εξάσκηση, εφαρμογή και feedback	Προοδευτική πρακτική ανάπτυξη στην καθημερινή λειτουργία	Συστηματική εφαρμογή και ενίσχυση της συνέπειας
Ρυθμός	Σύντομη παρέμβαση · 4 συναντήσεις	Ολοκληρωμένη διαδρομή · 10 συναντήσεις	Βαθύτερη και μακροχρόνια υποστήριξη
Κατάλληλο όταν	Υπάρχει ένα σαφές σημείο όπου χάνονται εμπορικές ευκαιρίες	Χρειάζεται συνολική βελτίωση σε περισσότερα σημεία της εμπειρίας	Απαιτείται συνέπεια και εμπορική ικανότητα σε μεγαλύτερη κλίμακα

Η αρχική αξιολόγηση αναγκών βοηθά στην επιλογή του κατάλληλου επιπέδου.



Ας συζητήσουμε την προτεραιότητα της επιχείρησής σας.

Σε μια σύντομη αρχική συζήτηση εξετάζουμε την ανάγκη σας και το επίπεδο προγράμματος που ανταποκρίνεται καλύτερα σε αυτήν.

Ζητήστε δωρεάν αξιολόγηση.

Δωδεκανήσου 2, Θεσσαλονίκη

2310 550 005

info@collabia.gr

collabia.gr

 COLLABIA

Success is a COLLAB