

RETAIL · ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΠΩΛΗΣΕΙΣ

ESSENTIALS

Στοχευμένη ανάπτυξη

4 συναντήσεις

01

Σε ποια ανάγκη απαντά

Όταν ένα συγκεκριμένο σημείο της επικοινωνίας ή της πώλησης περιορίζει την αξιοποίηση της υπάρχουσας επισκεψιμότητας, δημιουργεί χαμένες εμπορικές ευκαιρίες ή οδηγεί σε διαφορετική εμπειρία πελάτη μεταξύ εργαζομένων, βαρδιών ή καταστημάτων.

Το Essentials εστιάζει σε μία κρίσιμη εμπορική ανάγκη ή σε έναν στενά συνδεδεμένο συνδυασμό αναγκών, ώστε η επιχείρηση να πετύχει στοχευμένη βελτίωση χωρίς να επεκταθεί σε συνολική ανάπτυξη όλων των πεδίων επικοινωνίας, πώλησης και εξυπηρέτησης.



02

Τι θα αλλάξει στη λειτουργία σας

01

Συνέπεια στην επαφή με τον πελάτη

Οι εργαζόμενοι διαχειρίζονται το επιλεγμένο σημείο της επαφής με τον πελάτη με μεγαλύτερη συνέπεια, αυτοπεποίθηση και εμπορική αντίληψη.

02

Μεγαλύτερη αξιοποίηση της επισκεψιμότητας

Για την επιχείρησή σας, αυτό σημαίνει ότι περισσότερη από την υπάρχουσα επισκεψιμότητα μπορεί να αξιοποιείται εμπορικά, ενώ μειώνονται οι αστοχίες σε ένα συγκεκριμένο σημείο που επηρεάζει την πώληση, την εμπειρία του πελάτη ή τη λειτουργία του καταστήματος.

03

Τι περιλαμβάνει

- 4 βιωματικές συναντήσεις.
- Αρχική αποσαφήνιση της εμπορικής ανάγκης ή του σημείου επαφής στο οποίο θα εστιάσει το πρόγραμμα.
- Επεξεργασία πραγματικών περιστατικών από την καθημερινή λειτουργία των καταστημάτων.
- Προσομοίωση απαιτητικών αλληλεπιδράσεων με πελάτες.
- Συγκεκριμένες συμπεριφορές εφαρμογής μεταξύ των συναντήσεων.
- Ανατροφοδότηση πάνω στα αποτελέσματα και στις δυσκολίες που εμφανίζονται στην πράξη.

4 ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

Οι συμμετέχοντες εξασκούν συγκεκριμένες συμπεριφορές, τις εφαρμόζουν στην επαφή με τον πελάτη και επιστρέφουν με πραγματικά αποτελέσματα για άμεσο feedback.

04

Ποια πεδία μπορεί να καλύψει

Επιλέγεται ένας στενά συνδεδεμένος συνδυασμός αναγκών. Ενδεικτικά:

- 01  Πρώτη επαφή και ενεργή προσέγγιση του πελάτη
- 02  Διερεύνηση αναγκών και διατύπωση ουσιαστικών ερωτήσεων
- 03  Παρουσίαση προτάσεων με βάση τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη
- 04  Διαχείριση αντιρρήσεων και δισταγμών αγοράς
- 05  Αξιοποίηση ευκαιριών συμπληρωματικής ή αναβαθμισμένης πώλησης, όπου είναι σχετικό
- 06  Επικοινωνία με απαιτητικούς ή δυσαρεστημένους πελάτες
- 07  Διατήρηση επαγγελματικής και εμπορικά αποτελεσματικής στάσης υπό πίεση
- 08  Συνεπής εφαρμογή των standards και του ύφους του brand
- 09  Σωστή μεταφορά πληροφορίας και συνεργασία μεταξύ εργαζομένων, βαρδιών ή λειτουργιών του καταστήματος

05

Πώς υλοποιείται στην επιχείρησή σας

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 Essentials σας ταιριάζει όταν:

- θέλετε μια σύντομη και στοχευμένη παρέμβαση,
- έχετε εντοπίσει ένα συγκεκριμένο σημείο στο οποίο χάνονται εμπορικές ευκαιρίες,
- χρειάζεστε εφαρμογή που να μπορεί να ενσωματωθεί άμεσα στην καθημερινή λειτουργία,
- θέλετε να βελτιώσετε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά πώλησης ή εξυπηρέτησης,
- επιδιώκετε μεγαλύτερη συνέπεια μεταξύ εργαζομένων, βαρδίων ή καταστημάτων,
- δεν απαιτείται συνολική αναβάθμιση όλων των πεδίων επικοινωνίας, πώλησης και εμπειρίας πελάτη.

ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

4 συναντήσεις για να βελτιώσετε το σημείο επαφής όπου χάνονται εμπορικές ευκαιρίες και να ενσωματώσετε συγκεκριμένες συμπεριφορές στην καθημερινή λειτουργία.

07

Ποιο επίπεδο ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;

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

	ESSENTIALS	DEVELOPMENT	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	Εκτενέστερη διαδρομή ανάπτυξης	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