

RETAIL · ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΠΩΛΗΣΕΙΣ

EXCELLENCE

Συστηματική ανάπτυξη και υποστήριξη

16 συναντήσεις

Success is a COLLAB

01

Σε ποια ανάγκη απαντά

Το Excellence απευθύνεται σε επιχειρήσεις που έχουν επενδύσει στο brand, στο προϊόν, στο δίκτυο και στην εμπειρία πελάτη και θέλουν οι ομάδες των καταστημάτων να μετατρέπουν αυτή την επένδυση σε πιο σταθερή εμπορική απόδοση.

Σε αυτό το επίπεδο, δεν αρκεί η σωστή εφαρμογή τεχνικών πώλησης ή η τήρηση των standards. Η επιχείρηση χρειάζεται εργαζομένους που μπορούν:



ΟΙ 7 ΚΡΙΣΙΜΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ

ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Αναγνωρίζουν περισσότερες εμπορικές ευκαιρίες μέσα από την υπάρχουσα επισκεψιμότητα.

ΒΑΘΥΤΕΡΗ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

Κατανοούν βαθύτερα τις ανάγκες και τα πραγματικά κριτήρια αγοράς του πελάτη.

ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Προσαρμόζουν την επικοινωνία και την πρότασή τους σε διαφορετικές αγοραστικές συμπεριφορές.

ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ

Διαχειρίζονται σύνθετες αντιρρήσεις και απαιτητικές αλληλεπιδράσεις με κρίση και αυτονομία.

ΑΞΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

Ενισχύουν την αξία της συναλλαγής χωρίς πιεστικές πρακτικές πώλησης.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΟ ΠΙΕΣΗ

Διατηρούν υψηλή ποιότητα εμπειρίας ακόμη και σε συνθήκες πίεσης.

ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ

Δημιουργούν λόγους για εμπιστοσύνη, επιστροφή και σύσταση.

Το Excellence μετατρέπει την υψηλή εμπορική απόδοση από ικανότητα ορισμένων εργαζομένων σε πιο σταθερή, επαναλαμβανόμενη και ευρύτερη ικανότητα του δικτύου.

02

Τι θα αλλάξει στη λειτουργία σας

ΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Οι εργαζόμενοι εντοπίζουν και αξιοποιούν περισσότερες ευκαιρίες πώλησης σε όλη τη διαδρομή του πελάτη.
- Η διερεύνηση αναγκών γίνεται βαθύτερη και οδηγεί σε πιο κατάλληλες και εμπορικά ισχυρές προτάσεις.
- Οι σύνθετες αντιρρήσεις και οι απαιτητικές αλληλεπιδράσεις αντιμετωπίζονται με μεγαλύτερη αυτονομία και μικρότερη εξάρτηση από τους managers.
- Οι ομάδες διατηρούν πιο σταθερή εμπορική συμπεριφορά, ακόμη και σε περιόδους αυξημένης κίνησης ή πίεσης στόχων.
- Οι πρακτικές των ισχυρότερων εργαζομένων μεταφέρονται σταδιακά σε περισσότερα μέλη της ομάδας.
- Περιορίζονται οι διαφορές απόδοσης μεταξύ εργαζομένων, βαρδιών και σημείων πώλησης.
- Η εμπειρία πελάτη και η εμπορική απόδοση λειτουργούν συμπληρωματικά και όχι ανταγωνιστικά.



ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΤΟΜΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ

Οι αποτελεσματικές πρακτικές μεταφέρονται σε περισσότερα μέλη της ομάδας, οι διαφορές απόδοσης περιορίζονται και η υψηλή εμπορική συμπεριφορά γίνεται πιο σταθερή σε εργαζομένους, βάρδιες και σημεία πώλησης.

03

Τι περιλαμβάνει

Κάθε στάδιο του Excellence υπηρετεί έναν συγκεκριμένο στόχο: η υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση να μη βασίζεται στην καλή πρόθεση ή στην εμπειρία μεμονωμένων εργαζομένων, αλλά να γίνει σταθερή ικανότητα της επιχείρησης.

- Αρχική αποτύπωση αναγκών και εμπορικών προτεραιοτήτων.
- 16 βιωματικές συναντήσεις ολοκληρωμένης ανάπτυξης.
- Στοχευμένη coaching υποστήριξη.
- Επεξεργασία σύνθετων πραγματικών περιστατικών εξυπηρέτησης.
- Αξιολόγηση της προόδου και της εφαρμογής.
- Τελική αποτύπωση αποτελεσμάτων και προτεραιοτήτων.
- Follow-up εφαρμογής 60-90 ημερών.
- Εξατομικευμένο εγχειρίδιο πρακτικής εφαρμογής.
- Τελικό report με παρατηρήσεις και προτάσεις.

16 ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

Η αποτύπωση, η βιωματική ανάπτυξη, η coaching υποστήριξη, η αξιολόγηση και το follow-up μετατρέπουν την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση σε πιο σταθερή ικανότητα της επιχείρησης.

04

Σε ποιες επιχειρηματικές προτεραιότητες εστιάζει

- 01 Καλύτερη αξιοποίηση της υπάρχουσας επισκεψιμότητας
- 02 Περισσότερες επαφές που μετατρέπονται σε ουσιαστικές ευκαιρίες πώλησης
- 03 Βαθύτερη διερεύνηση αναγκών και αγοραστικών κινήτρων
- 04 Αποτελεσματικότερη διαχείριση σύνθετων αντιρρήσεων και δισταγμών
- 05 Μεγαλύτερη αξία συναλλαγής, όπου υπάρχει πραγματική σχετική ανάγκη
- 06 Υψηλότερη αυτονομία και εμπορική κρίση των εργαζομένων
- 07 Μικρότερη διακύμανση απόδοσης μεταξύ εργαζομένων και καταστημάτων
- 08 Μεταφορά αποτελεσματικών πρακτικών σε ευρύτερο μέρος του δικτύου
- 09 Διατήρηση υψηλής ποιότητας εμπειρίας σε συνθήκες πίεσης
- 10 Ενίσχυση της εμπιστοσύνης, της επιστροφής και της μακροχρόνιας αξίας της πελατειακής σχέσης

05

Πώς υλοποιείται

01 — Αποτύπωση κρίσιμων σημείων

Η διαδικασία ξεκινά με την αποτύπωση των κρίσιμων σημείων της διαδρομής του πελάτη, των αποκλίσεων μεταξύ καταστημάτων και των επιχειρηματικών αποτελεσμάτων που επιδιώκει η επιχείρηση.

02 — Βιωματική εφαρμογή

Οι συμμετέχοντες εξασκούνται σε πραγματικές συνθήκες πώλησης και εξυπηρέτησης, εφαρμόζουν τις νέες πρακτικές στην καθημερινή λειτουργία και επιστρέφουν με συγκεκριμένα περιστατικά, αποτελέσματα και δυσκολίες προς επεξεργασία.

03 — Coaching και σύνθετα περιστατικά

Η coaching υποστήριξη και η ανάλυση σύνθετων περιστατικών ενισχύουν την κρίση, την προσαρμοστικότητα και την αυτονομία των εργαζομένων, ώστε να μπορούν να διαχειρίζονται αποτελεσματικά διαφορετικούς πελάτες και απαιτητικές εμπορικές στιγμές.

ΤΕΛΙΚΟ REPORT ΚΑΙ FOLLOW-UP

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, η διοίκηση λαμβάνει τελικό report με:

- την πρόοδο που καταγράφηκε,
- τα επαναλαμβανόμενα μοτίβα και τα σημεία κινδύνου,
- τις προτεραιότητες που χρειάζονται περαιτέρω ενίσχυση,
- συγκεκριμένες προτάσεις για τη διατήρηση και τη βελτίωση των αποτελεσμάτων.

Το follow-up 60-90 ημερών αξιολογεί την εφαρμογή και υποστηρίζει τη διατήρηση των νέων συμπεριφορών στην καθημερινή λειτουργία.

06

Είναι το κατάλληλο επίπεδο για εσάς;

Το Excellence σας ταιριάζει όταν:

- η απόδοση των ομάδων καταστήματος επηρεάζει άμεσα την ανάπτυξη, την κερδοφορία και τη θέση του δικτύου σας στην αγορά,
- η ίδια επισκεψιμότητα δεν μετατρέπεται σε αντίστοιχα αποτελέσματα σε όλα τα σημεία πώλησης,
- υπάρχουν εμφανείς διαφορές στην εμπορική αποτελεσματικότητα μεταξύ εργαζομένων, ομάδων ή καταστημάτων,
- η συνολική απόδοση στηρίζεται υπερβολικά σε λίγους κορυφαίους πωλητές ή managers,
- χρειάζεστε ανθρώπους που μπορούν να παίρνουν σωστές εμπορικές αποφάσεις τη στιγμή της επαφής με τον πελάτη, χωρίς συνεχή καθοδήγηση,
- θέλετε η εμπειρία πελάτη να μεταφράζεται πιο σταθερά σε πώληση, αξία συναλλαγής και επαναγορά,
- δεν σας αρκεί η βελτίωση τεχνικών πώλησης, αλλά επιδιώκετε σταθερή εμπορική συμπεριφορά σε όλο το δίκτυο.

ΣΤΑΘΕΡΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ

16 συναντήσεις συστηματικής ανάπτυξης και υποστήριξης για μεγαλύτερη αυτονομία, μικρότερη διακύμανση απόδοσης και πιο σταθερή εμπειρία πελάτη.

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 απόδοση, αυτονομία και μικρότερη διακύμανση
Εύρος ανάπτυξης	Μία ανάγκη ή στενά συνδεδεμένος συνδυασμός	Κρίσιμα πεδία επικοινωνίας, πώλησης και εξυπηρέτησης	Ευρύτερη ικανότητα σε επίπεδο ομάδας και δικτύου
Υποστήριξη	Στοχευμένη εξάσκηση, εφαρμογή και feedback	Βιωματική ανάπτυξη, εγχειρίδιο και κοινό πλαίσιο	Coaching, αξιολόγηση, report και follow-up
Διάρκεια	4 συναντήσεις	10 συναντήσεις	16 συναντήσεις
Κατάλληλο όταν	Υπάρχει ένα σαφές σημείο όπου χάνονται εμπορικές ευκαιρίες	Χρειάζεται συνολική βελτίωση σε περισσότερα σημεία της εμπειρίας	Η απόδοση των ομάδων επηρεάζει άμεσα την ανάπτυξη και την κερδοφορία

Η αρχική αξιολόγηση αναγκών βοηθά στην επιλογή του κατάλληλου επιπέδου.



Μην επενδύσετε σε εκπαίδευση πριν εντοπίσετε πού χάνεται εμπορική αξία στο δίκτυό σας

Σε μια δωρεάν στρατηγική αξιολόγηση, εντοπίζουμε ποια σημεία της επικοινωνίας, της πώλησης και της εμπειρίας πελάτη περιορίζουν περισσότερο την αξιοποίηση της επισκεψιμότητας, το conversion και τη συνέπεια μεταξύ καταστημάτων.

Βρείτε το σωστό πρόγραμμα για την ομάδα σας

Δωρεάν και χωρίς δέσμευση. Στόχος είναι να αποκτήσετε καθαρή εικόνα πριν αποφασίσετε.

Δωδεκανήσου 2, Θεσσαλονίκη

2310 550 005

info@collabia.gr

collabia.gr

 COLLABIA

Success is a COLLAB