



# Utveckling av chefer och medarbetare inom Retail

## - Att äga kundupplevelsen

### Processen för att implementera butiks- och kontorsträning

#### Mål och mätmetod

Tillsammans definierar vi tydliga mål kopplade till den aktuella målgruppen och identifierar relevanta mätmetoder som hjälper oss att utvärdera insatsen

#### Ledarskap

AchieveGlobal tillför träning som stärker butikschefernas ledarskap och utrustar dem med konkreta och pedagogiska verktyg för att stärka medarbetarnas sälj- och servicebeteenden

#### Verktyglådan

Verktyglådan består av 20 "Snack". Varje "Snack" utvecklar ett specifikt beteende och kan genomföras på **15 minuter**.

Strukturen i ett "Snack" består av en introduktion, en diskussion, en chans att öva, en summering och en överenskommelse om uppföljning

#### Tillämpa "Snack" i butik eller på kontor

Medarbetarna tillämpar färdigheterna från aktuellt "Snack" i det dagliga arbetet

#### Uppgradering och uppföljning

Uppgradering av Verktyglådan samt ledarskapsfärdigheter sker genom AchieveGlobal

#### För mer information kontakta

AchieveGlobal Nordic  
+ 46 8 440 90 30  
kontakt@achievegloabal.se  
www.achievegloabal.se

Vilka beteenden skapar nöjdhet och lojalitet hos våra kunder? Hur får vi våra medarbetare att i mötet med kunden maximera användandet av de beteenden som gör kunden nöjd med sin upplevelse och positivt inställd till att återkomma?

Du är inte ensam om att fundera över dessa frågor. I stort sett alla företag talar idag om kundfokus och påtalar vikten av att deras kunder är nöjda. Medvetenheten är stor om hur kunders beteenden och val inverkar på lönsamhet och marknadsvärde. Trots dessa insikter är det få organisationer och företag som har svaren på de två inledande frågorna.

För att öka lojalitet och förstärka kundrelationer behöver ni ta kontroll över alla de avgörande ögonblick som sker när kunden besöker er. Genom att se till att alla dessa ögonblick blir positiva och kundens förväntningar infrias i varje interaktion, oavsett vilken typ av interaktion det är eller vilken/vilka medarbetare som är inblandade, kan ni äga kundupplevelsen.

Många kunder är besvikna på den service de får, eller inte får... och kunder har mer makt än någonsin att göra sin röst hörd genom att "gilla" eller "inte gilla"...

AchieveGlobals forskning visar att framgången ligger i att skapa, inte enbart nöjda, utan även lojala kunder som kan rekommendera din butik till andra. Eftersom varje kundkontakt har en potential att bli ett avgörande ögonblick, måste servicegivare, inte enbart infria, utan hela tiden, försöka överträffa kunders förväntningar.

Med AchieveGlobals 15 minuters "SNACK" tar era butikschefer och kontorschefer sig an ett beteende i sänder för att skapa den beteendeförändring som behövs för att Äga kundupplevelsen.

#### Om AchieveGlobal

De mänskliga färdigheterna kommer att avgöra organisationens framgång. AchieveGlobal erbjuder exceptionell utveckling i interpersonella färdigheter och ger företag den arbetskraft de behöver för att nå sina affärs mål. Vi finns i fler än 40 länder och tränar forskningsbaserade färdigheter på flera olika språk - globalt, nordiskt och lokalt.

Vi förstår den konkurrens du utsätts för. Din framgång beror på människor som har färdigheter att hantera utmaningar bortom teknologiska framsteg. Vi är experter på att utveckla de färdigheterna, och det är dessa färdigheter som omvandlar strategier till resultat.

Det här kan inte teknologin göra. Tänka. Lära. Lösa problem. Lyssna. Motivera. Förklara. Människor med dessa färdigheter har en ljus framtid. AchieveGlobal förbereder dig för den världen.

