

VERKTYGSLÅDA FÖR CHEFER INOM RETAIL - SNACK™



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

AchieveGlobal har utifrån globala studier tagit fram en ledarutbildning och en verktygslåda som hjälper chefer inom Retail att ta sig an ett beteende i sänder för att skapa den beteendeförändring som behövs för att äga kundupplevelsen.

Ledarutbildningen ger chefen kompetens, konkreta och pedagogiska verktyg för att ”on the job” kunna utveckla personalen.

Verktygslådan består av 20 ”Snack” som ger butiks-, varuhus- eller avdelningschefer ett strukturerat och effektivt sätt att utveckla och leda sin personal till att leverera ett bättre resultat och ge kunder en anledning att återvända. Snack är enkelt att använda, som chef behövs bara 15 minuter för att för att introducera och diskutera snacket. Därefter testas personalen i skarpt läge. Efteråt pratar ni om hur det gått och kommer överens om uppföljning.

Snack-matrisen ger exempel på vanliga utmaningar och hjälper chefen att välja de Snack som på bästa sätt tar tag i de utvecklingsområden som ni upplever.

Checklistan hjälper chefen att hålla koll på planerade datum för Snacken, vilka medarbetare som genomfört Snack och när det är dags för uppföljning.

Verktygslådan är indelad i,

Centrala Snack	Kundservice-Snack	Sälj-Snack
Lägger grunden för att möta och överträffa kundförväntningar	Utvecklar personalens färdigheter och beteenden i att skapa positiva avgörande ögonblick och ge exceptionell service.	Ger personalen de färdigheter som behövs för att konvertera de som tittar till att köpa och skapa merförsäljning

Exempel

Centrala Snack	Kundservice-Snack	Sälj-Snack
Avgörande ögonblick Positiva och negativa ögonblick i kundupplevelsen.	Ord i påsen Ett bra skäl att återvända Prioritera Ge förstklassig service samtidigt som dagens arbetsuppgifter klaras av.	Konvertera de som bara tittar Känn igen kunder som står och funderar. Genomföra merförsäljning Ledtrådar du ser och hör.

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”...

Ge era chefer kompetens att skapa resultat och verktyg för att ”on the job” kunna utveckla sin personal. I USA används Snack av Best Buy, Publix, Walmart, Victorias Secret, the Home Depot, Louis Vuitton mfl.

AchieveGlobal har mer än 30 års erfarenhet av att träna ledare, säljare och servicegivare. Vi vet att SNACK ger bästa möjliga förutsättningar för att äga kundupplevelsen, öka servicegraden och försäljningsresultatet. Ring oss så berättar vi mer, +46 (0)8 - 440 90 30.

