

The background of the page is a vibrant blue with a dynamic, abstract pattern of light rays and soft gradients, creating a sense of movement and energy.

# **TrainGoUp!**

**Описание тренинговых  
программ "TrainGoUp!"  
в розничной торговле**

## Современные тенденции в ритейле

Проблемная область	Угрозы	HR-Решения
Рост требований потребителей к качеству сервиса	Снижение продаж Сокращения круга лояльных клиентов	Внедрение программ оценки и обучения, основанных на стандартах сервиса Специализация стандартов сервиса в зависимости от продукции и др. Регулярность внутренних и внешних сервисных аудитов Внедрение клиент-ориентированной культуры
Текучка линейного персонала	Недостаток профессиональных кадров Снижение качества обслуживания Высокие затраты на подбор и обучение персонала	Внедрение программ внутреннего роста и развития сотрудников Гибкость схем мотивации персонала Внедрение комплексных программ адаптации персонала Развитие резонансных стилей менеджмента
Расширение сети, децентрализация управления	Снижение качества обслуживания и продаж	Развитие у сотрудников офиса предпринимательского подхода к работе с клиентами Формирование развивающей культуры, вовлекающей в достижение целей бизнеса Развитие управленческих компетенций

### Эффективность работы компании – это:

- Сотрудники, вовлеченные в достижение целей бизнеса
- Разделенное понимание задач сотрудниками
- Сплоченная и мотивированная команда, образующая работающий бизнес-механизм
- Эффективный менеджмент, направленный на достижение актуальных и перспективных целей
- Индивидуальная и групповая нацеленность на результат

### Инструменты консультантов TrainGoUp!:

- тренинг, фасилитация, вебинар, коучинг, супервизия, фокус-группы, анкетирование.

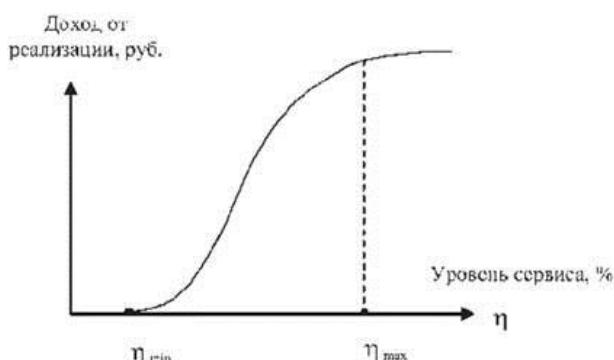
### Ресурсы

- Консультант концентрируется на личном вкладе каждого сотрудника и побуждает к повышению личной эффективности
- Инструменты: тренинг, фасилитация, коучинг, супервизия, вебинар, фокус-группы, анкетирование.

**Изменяя установки и поведение сотрудников, мы стимулируем компании и их сотрудников решать рабочие задачи и достигать поставленных целей в продажах и развитии бизнеса!**

## ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ

Одним из ключевых факторов, влияющих на эффективность розничного бизнеса является **качество обслуживания клиентов в торговом зале.**



Требования клиентов к уровню сервиса растут и при падении уровня сервиса привлекательность магазина падает. Ожидания клиентов от обслуживания в торговом зале, таким образом, привлекают клиентов из других торговых точек.

Условные обозначения:

- $\eta_{min}$  — минимальный порог уровня сервиса;
- $\eta_{max}$  — максимальный порог уровня сервиса.

Развитие и поддержание качества обслуживания клиентов Компании зависит от качества обучения консультантов торгового зала. На качество обучения влияет глубина прописанных стандартов обслуживания в Торговом Зале (ТЗ) и умение Менеджеров ТЗ, руководителей среднего звена поддерживать их в практике.

**Обучение это процесс постоянный, требующий погружения ритейл-менеджеров, старших консультантов и наставников.**

Программы обучения сотрудников розничной торговли основаны на опыте работы консультантов TrainGoUp! в продажах клиентам уровня Premium и Luxury. В обучении мы опираемся на стандарты обслуживания, приемы работы с клиентами, заложенные Филиппом Нежуа (Philippe Nesjoua). Филипп Нежуа накопил более 25 лет опыта работы с разными сегментами люкс, как в сфере недвижимости и гостеприимства, так и в розничной торговле товарами люкс. Он возглавлял мужской отдел одежды «от кутюр» в престижном международном модном доме во Франции. Филипп успешно перенес успех подхода «от кутюр» в свою обучающую деятельность.

**Программы ориентированы на следующие группы сотрудников:**

- ❑ **Специалисты и директора по управлению персоналом**
- ❑ **Команды по функциональному и географическому признаку** – мероприятия для групп до 200 человек одновременно
- ❑ **Руководители различных уровней** – директора филиалов, доп.офисов, магазинов, руководители отделов в магазине, руководители вспомогательных подразделений
- ❑ **Сотрудники, отвечающих за работу с поставщиками продуктов и услуг** - менеджеры по закупкам, менеджеры по работе с подрядными организациями
- ❑ **Персонал торгового зала** – продавцы, администраторы, сотрудники отдела сервиса, доставки, кассиры

Тема	Развиваемые компетенции	Программа тренинга
<b>Обслуживание и продажа в торговом зале</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ориентация на потребности клиента при обслуживании</li> <li>• Межличностная коммуникация</li> <li>• Межличностное понимание</li> <li>• Направленность на результат</li> <li>• Разрешение конфликтов</li> <li>• Ведение переговоров</li> <li>• Стрессоустойчивость</li> <li>• Работа в команде</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ориентация на клиента (внешнего и внутреннего) при обслуживании: поход, инструменты, практика</li> <li>• CRM инструменты привлечения клиентов в магазин</li> <li>• Активная продажа продуктов в торговом зале</li> <li>• Технология продажи различным типам клиентов</li> <li>• Презентация сложных продуктов</li> <li>• Эффективная работа с возражениями</li> <li>• Техника кросс-продаж в торговом зале: как продавать в процессе обслуживания</li> <li>• Разрешение конфликтных ситуаций</li> <li>• Переговоры с «трудным» клиентом</li> <li>• Работа с парой или группой клиентов</li> <li>• Тайм-менеджмент</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Навыки эффективной презентации товара</li> </ul>
<b>Ведение активных переговоров</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ориентация на потребности клиента</li> <li>• Определение и решение проблем</li> <li>• Построение отношений при переговорах</li> <li>• Оказание влияния в коммуникации (ведение переговоров)</li> <li>• Ориентация на результат</li> <li>• Постановка целей и задач</li> <li>• Стрессоустойчивость</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эффективные переговоры в закупках</li> <li>• Торг и переговоры по условиям</li> <li>• Индивидуальный подход к ведению переговоров с лицами, принимающими решение</li> <li>• Ведение сложных переговоров с клиентами</li> <li>• Эффективное рассмотрение жалоб и претензий</li> <li>• Эффективный менеджер по закупкам</li> <li>• Планирование закупочной деятельности</li> <li>• Ассертивное поведение в переговорах</li> <li>• Противостояние манипуляциям</li> <li>• Эмоциональное влияние на переговорах</li> <li>• Индивидуальный подход к построению отношений с ключевыми клиентами</li> <li>• Стресс-менеджмент</li> </ul>

Тема	Развиваемые компетенции	Программы тренингов
<b>Управление процессами и администрирование</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планирование и контроль</li> <li>• Развитие команды</li> <li>• Мотивация и развитие персонала</li> <li>• Управление изменениями</li> <li>• Построение отношений</li> <li>• Управленческая ответственность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ деятельности сотрудника и постановка целей сотрудникам</li> <li>• Вовлечение подчиненных в постановку и достижение целей</li> <li>• Контроль деятельности сотрудников</li> <li>• Ситуационное руководство</li> <li>• Развитие сотрудников</li> <li>• Повышение эффективности работы Компании через развитие ключевых компетенций сотрудников и анализ результатов деятельности</li> <li>• Проведения беседы по оценке деятельности/развития сотрудников</li> <li>• Мотивация сотрудников</li> <li>• Формирование команды</li> <li>• Управление групповыми процессами. Проведение совещаний</li> <li>• Изменение в организации, адаптация сотрудников</li> <li>• Работа с конфликтами и стрессовыми ситуациями</li> </ul>
<b>Управление командами, лидерство</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Принятие управленческих решений</li> <li>• Лидерство</li> <li>• Стратегическое мышление</li> <li>• Мотивация сотрудников</li> <li>• Коучинговый подход в работе с сотрудниками</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Роль и влияние лидера на командную активность</li> <li>• Многообразие вариантов резонансных стилей руководства сотрудниками</li> <li>• Построение будущего организации – развитие трансформирующего стиля лидерства</li> <li>• Управление в стиле коучинг</li> <li>• Развитие коучинговой культуры организации</li> <li>• Мотивирующее лидерство</li> <li>• Управленческое влияние: Эффективное воздействие на процесс принятия решения</li> <li>• Публичное выступление: совершенствование моделей поведения и инструментов</li> <li>• Организационные конфликты</li> <li>• Принятие управленческих решений</li> </ul>
<b>Программы развития HR-компетенций</b> (для сотрудников отдела персонала и руководителей подразделений)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Применение компетентного подхода в оценке и развитии</li> <li>• Комплексная Оценка компетенций</li> <li>• Целенаправленное обучение и развитие компетенций</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание модели компетенций</li> <li>• Проведение интервью по компетенциям</li> <li>• Организация и проведение Центров Оценки и Развития</li> <li>• Оценка 360 градусов: разработка и внедрение</li> <li>• Создание индивидуальных планов развития в контексте обучения сотрудников</li> <li>• Тренинг тренеров</li> <li>• Оценка эффективности программ обучения</li> </ul>

## ОЦЕНКА И РАЗВИТИЕ

Долгосрочные программы развития основаны на результатах Центров Оценки и Развития или опроса 360 градусов.

Данные результаты могут быть собраны при помощи сотрудников HR-службы или при помощи консультантов TrainGoUp!

### Услуги TrainGoUp! в области Оценки и Развития персонала

**Модель компетенций**

- Разработка и внедрение Корпоративных моделей компетенций
- Анализ отраслевых моделей компетенций

**Центры Оценки и Развития\***

- Разработка и внедрение Ассесмент-центров

**Оценка «360» градусов и другие методы\***

- Разработка комплексных процедур оценки
- IT-решение для удаленной оценки сотрудников

\* консультанты TrainGoUp! – сертифицированные специалисты в области оценки компетенций

**Формирование кадрового резерва**

- Формирование списка ключевых позиций
- Подбор процедур оценки
- Внедрение программ развития
- Управленческий Коучинг

**Комплексные программы Развития Талантов**

- Создание интегрированных программ управления HR-процессами компании, нацеленных на привлечение, развитие и удержание ключевых сотрудников

**Обучение методикам оценки и развития персонала**

Программы для руководителей и сотрудников HR-отделов

- «Интервью по компетенциям»
- «Ассесмент-центр: разработка и проведение»
- «Коучинговые инструменты в работе руководителя»

**Специальные проекты**

- Аудит отдела продаж + Тайный покупатель
- Развитие корпоративной культуры
- Исследование организационной среды

## ФОРМИРОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ: СТАНДАРТЫ СЕРВИСА И АУДИТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

### Стандарты Обслуживания Клиентов

Документ включает описание поведения специалистов в работе с покупателями, способствующего повышению удовлетворенности клиентов при личном или телефонном контакте, расширению группы лояльных клиентов. Стандарты сервиса направлены на создание единого стиля работы с клиентами в разных офисах компании, и позволяют повысить сумму и объем совершаемых сделок за счет качественного сервиса и эффективной продажи продуктов и услуг.

### Содержание проекта:

- Принципы клиент-ориентированности – общие подходы к работе с покупателем
- Стандарт внешнего вида
- Обслуживание клиентов (от первого контакта до оплаты покупки)
- Решение сложных и конфликтных ситуаций

### Аудит Качества Обслуживания

#### Акции «Тайный Клиент»

- разработка опросников
- проведение исследования
- создание аналитических отчетов
- бенч-маркинг

#### Внедрение внутренней оценки качества сервиса

- разработка чек-листов оценки качества обслуживания
- рекомендации к внедрению внутренних аудитов
- обучение руководителей оценке качества обслуживания и развивающей обратной связи сотрудникам

### КОНТАКТЫ

[www.TrainGoUp.ru](http://www.TrainGoUp.ru)

Эл.адрес: [abc@TrainGoUp.ru](mailto:abc@TrainGoUp.ru)

8800-5056185