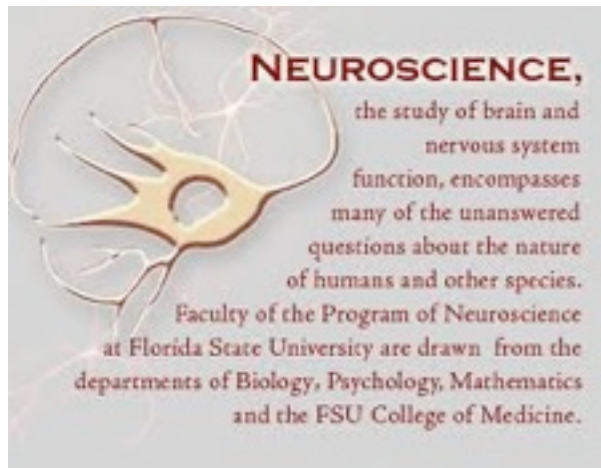


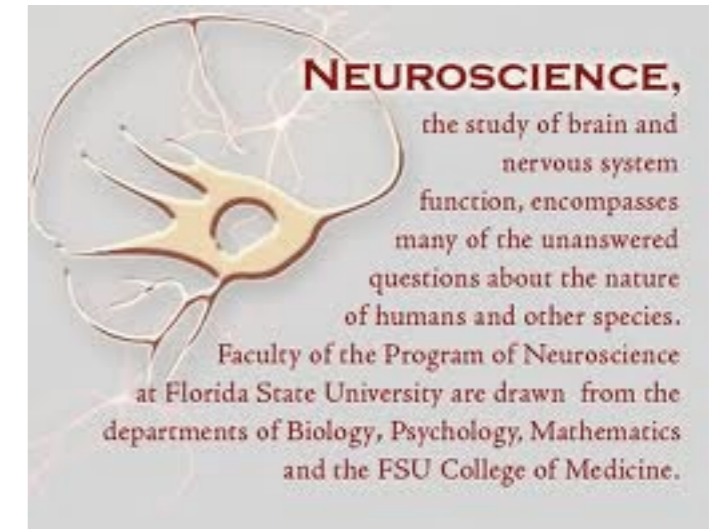
Retail Consulting

Πρόγραμμα βελτίωσης λιανικών πωλήσεων
& εξυπηρέτησης



Η μέθοδος

- Το πρόγραμμα βασίζεται στις αρχές της νευροψυχολογίας και της νευροποιότητας
- Στόχοι του προγράμματος:
 - Αύξηση των πωλήσεων
 - Βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης



Τι περιλαμβάνει (the seven neuroquality tools)

1. **Μυστικούς Πελάτες:** σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα επισκέφτονται τα καταστήματα μυστικοί πελάτες με συγκεκριμένο σενάριο και αξιολογείται το κάθε κατάστημα και οι πωλητές στον τρόπο πώλησης και στο επίπεδο εξυπηρέτησης. Με βάση τα ευρήματα εκδίδονται οδηγίες (newsletter πωλήσεων & εξυπηρέτησης). Μυστικοί πελάτες αποστέλλονται και σε επιλεγμένα καταστήματα ανταγωνιστών ώστε να γίνει συγκριτική αξιολόγηση
2. **Επιτόπια παρακολούθηση πωλήσεων:** με επίσκεψη στα καταστήματα παρακολουθείται ο τρόπος πώλησης και εξυπηρέτησης και δίνονται συγκεκριμένες οδηγίες στους πωλητές.
3. **Έλεγχος προδιαγραφών:** Όλα τα καταστήματα ελέγχονται κάθε 4 μήνες και βαθμολογούνται με βάση τις προδιαγραφές. Σε περίπτωση εντοπισμού αποκλίσεων ορίζεται χρονικό διάστημα για την εξάλειψή της.
4. **Ανάπτυξη Προδιαγραφών&Πιστοποίηση:** Αναπτύσσεται εγχειρίδιο διαδικασιών και λειτουργίας καταστήματος. Οι προδιαγραφές υπερκαλύπτουν τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001 και εφόσον είναι επιθυμητό γίνεται πιστοποίηση κατά ISO9001.

Τι περιλαμβάνει

5. **Εκπαίδευση & Συνέδριο Πωλητών:** τρεις (3) φορές ανά έτος διενεργείται σε μη εργάσιμη ημέρα συνέδριο πωλητών όπου παρουσιάζονται τα ευρήματα των μυστικών πελατών, των επιτόπιων παρακολουθήσεων και των ελέγχων προδιαγραφών και συμφωνούνται στόχοι για το επόμενο τετράμηνο. Το συνέδριο μπορεί να διενεργηθεί σε διαφορετικές πόλεις (πχ Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Κρήτη) για περιορισμό του κόστους μετακινήσεων και διαμονής των πωλητών. Στην διάρκεια των συνεδρίων διενεργείται και εκπαιδευτικό σεμινάριο σε περιοχές απο απαιτείται βελτίωση (βλ.σελιδα 6 ενδεικτικές ενότητες).
6. **iStoreCard:** εγκατάσταση της εφαρμογής iStoreCard για την μέτρηση των επιδόσεων των καταστημάτων και της συγκριτικής αξιολόγησης αυτών. Για όλα τα καταστήματα αναπτύσσονται συγκεκριμένοι δείκτες που παρακολουθούνται και τίθενται μετρήσιμοι στόχοι (πωλήσεων και ποιοτικοί). Όλα τα καταστήματα έχουν πρόσβαση στο σύστημα και μπορούν να ελέγχουν την απόδοσή τους καθώς και το που βρίσκονται σε σχέση με τα άλλα καταστήματα και τους ανταγωνιστές
7. **Έκδοση Newsletter & on-Line Εκπαιδευτικά προγράμματα:**Καθιέρωση έκδοσης Newsletter με οδηγίες, παρουσιάσεις και εξελίξεις απο τον χώρο των πωλήσεων, της ποιότητας και της νευροψυχολογίας. Σε όλους τους πωλητές παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων απο τον υπολογιστή τους.

Σε ποιούς απευθύνεται

- Σε επιχειρήσεις με δίκτυο καταστημάτων λιανικής
- Σε επιχειρήσεις που ο πωλητής επηρεάζει την διαδικασία πωλήσεων, (δεν εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία τα Super Market όπου η σημασία των πωλητών στις πωλήσεις είναι περιορισμένη)
- Σε επιχειρήσεις όπου η επιλεγμένη στρατηγική είναι η 'Διαφοροποίηση' και όχι η τιμή (επιχειρήσεις που θέλουν να έχουν τα φθηνότερα προϊόντα)

Ενότητες Εκπαιδευτικού Προγράμματος

- Νευροψυχολογία- Νευροποιότητα & Επιχειρήσεις
- Νευροποιότητα & Πωλήσεις
- Η βιολογία της Κατανάλωσης- Γιατί ψωνίζουμε
- Οι Κατοπτρικοί Νευρώνες στις πωλήσεις
- Πωλήσεις και Ασθήσεις
- Τιμή: μια υπερτιμημένη παράμετρος
- Παροχή Εκπτώσεων
- Εξυπηρετώντας και πουλώντας σε γυναίκες
- Εξυπηρετώντας και πουλώντας σε άνδρες
- Συμπληρωματικές πωλήσεις- Πακέτο Προϊόντων
- Πουλώντας προϊόντα με κέρδος
- Η αυταπάτη στην εξυπηρέτηση
- Αρχές Νευροποιότητας