

PROJEKT

Kundenorientierung

Zielsetzung

- Zufriedene Kunden und Mitarbeiter
- Erhöhung des Durchschnittkaufs
- Sicherheit im Kundengespräch
- Verbesserung der Kundenfreundlichkeit
- Optimierung der innerbetrieblichen Strukturen und Verhaltensweisen
- Stimmende Betriebsergebnisse

Umsetzungsstrategie

Maßnahmen

Testkäufe Store Checks

Vorstellung Konzept

Info Marktleitung

Betriebsrat

Motivationsgespräch

Start up Training

Verkaufstraining

Training Führung

KIK Training

Zielgruppe

Filialen/ Betriebe

Geschäftsleitung

Information ML und BR

Ziel	Info über Zielsetzung ,Ablauf und Inhalt Projekt Kundenorientierung
Zielgruppe	Marktleiter und Betriebsrat
Durchführung	Geschäftsleitung / Trainer
Ort	Zentrale oder zentraler Ort
Dauer	ca. 1/2 Tag
Inhalt	Kundenorientierung im Markt Vorliegende Ergebnisse Geplante Maßnahmen
Arbeitsmittel	Fahrplan zur Umsetzung
Nacharbeit	Marktbesuch

Motivationsgespräch

Ziel	Vorbereitung der Marktleitung auf ihre Aufgabe im Projekt Kundenorientierung
Zielgruppe	Marktleiter
Durchführung	Vorgesetzter / Trainer
Ort	Markt
Dauer	ca. 2 Stunden
Inhalt	Kundenorientierung und Führung
Arbeitsmittel	Fahrplan zur Umsetzung Trainerleitfaden
Nacharbeit	Training bei Marktbesuchen

Start up Training

Ziel	Information und Einbeziehung der Mitarbeiter. Erarbeitung marktspezifischer Maßnahmen.
Zielgruppe	ML, STV, AL, ausgewählte MA
Durchführung	Trainer
Ort	Markt
Dauer	2x 1/2 Tag
Inhalt Kundenorientierung	Bedeutung von Was ist im Markt zu verbessern Vorstellung der geplanten Trainingsmaßnahmen
Arbeitsmittel	Fahrplan zur Umsetzung
Nacharbeit	Personal - Abteilungsbesprechungen

Verkaufstraining

Ziel	Sicherheit im Verkaufsgespräch
Zielgruppe	ML,AL,MA
Durchführung	Trainer
Ort	Markt
Dauer	6x 2 Stunden
Inhalt	Kundenansprache, Bedarfsermittlung Kaufabschluß,Verabschiedung.
Arbeitsmittel	Trainerleitfaden
Nachbearbeitung	Personalbesprechungen Training im Markt

Abteilungsleitertraining

Ziel	Abbau von Abteilungsdenken Zielvereinbarungen über Aufgaben Erarbeitung eines Trainingsplans
Zielgruppe	AL,WEL,KA.
Durchführung	Trainer / ML
Ort	Markt
Dauer	1/2 Tag pro Monat
Inhalt Zusammenarbeit	Verbesserung von der Abteilungen Aufgaben der Abteilungsleitung.
Arbeitsmittel	AL Trainerleitfaden
Nacharbeit	AL Besprechungen Trainingsplan

K - I - K

Kundenfreundliches und inventurbewußtes Kassieren

Ziel	Erkennen von Manipulationen Verhalten bei Manipulationen Kontrolle als Service
Zielgruppe	Kassenaufsicht, Info, Kasse
Durchführung	Trainer
Ort	Markt
Dauer	2 Std
Inhalt	Trainerleitfaden KIK
Nacharbeit	Im Markt nach Trainingsplan

Begleitende Maßnahmen

- **Regelmäßige Feedback Informationen auf Geschäftsführer Ebene**
- **Training für ML ,AL , MA**
- **Training neuer Mitarbeiter**
- **Regelmäßige Feedback Informationen auf Markt Ebene**