

## МЕНЕДЖМЕНТ МАГАЗИНА

### Оперативное управление розничным магазином Менеджмент на каждый день

*Практический семинар Менеджмент магазина для тех, кто управляет продажами в торговом зале и сотрудниками магазина. Это большой спектр вопросов: понимание, из чего складывается выручка магазина и как на нее можно влиять, способность создавать и поддерживать должный для вашего формата магазина уровень сервиса. Как установить правила игры для сотрудников, чтобы клиенту было удобно совершать покупки. И конечно, огромный блок работы с персоналом магазина: адаптировать, обучить, мотивировать. И все, что касается контрольных точек директора магазина.*

**Роли менеджера** в магазине и его рабочий день.

- Администратор – блюститель порядка
- Наставник
- Мотиватор
- Гарант исполнения стандартов
- Аналитик продаж

Практическое задание: самооценка по ролям менеджера магазина

**Формула выручки магазина.** Посетительский поток, конвертация (конверсия), средний чек, кол-во покупок в чеке. Показатели для разных форматов.

Практическое задание: Решение задач на расчет показателей.

**Работа над улучшением показателей** – увеличение эффективности бизнеса. Подбор управленческих решений для роста показателей.

- Как увеличить средний чек?
- За счет чего растет конвертация?
- Есть ли предел числу товаров в покупке?
- Факторы увеличения потока посетителей.

Практическое задание: проработка факторов влияющих на продажи магазинов компаний участников в формате рыбы Ишикавы.

Почему **покупатель выбирает** вас? Оценка конкурентной среды

- Месторасположение
- Ассортимент
- Цена
- Качество обслуживания
- Реклама и промоактивность

Практическое задание: работа с чек листом оценки конкурентов

Удержать покупателя. **Сервис в магазине.**

- Составляющие сервиса: материальные и нематериальные
- Примеры сервиса в магазинах разных форматов.
- Точка впечатления и цикл обслуживания.
- Сервисное поведение сотрудников.

Правила игры в вашем магазине. Или **как работают стандарты.**

- Что такое стандарт и что нужно стандартизировать в магазине.
- Примеры документов и правила их создания
- Стандарты обслуживания, которые продают.

Практическое задание: создание списка точек впечатления вашего магазина и аудит работающих стандартов.

### **Контроль в магазине**

- Чем отличаются, контроль, анализ и оценка
- Два правила контроля: минимакс и единство плановости и внезапности.
- Дисциплинарная политика
- Контроль по процессам работы
- Контроль по стандартам обслуживания
- Тайный покупатель в магазине
- Обратная связь сотрудникам магазина

Практическое задание: создание чек-листа для проверки магазина, проведение дисциплинарной беседы

### **Непрерывное обучение**

- Профиль должности продавца и кто приходит на вашу вакансию
- Адаптация, стажировка и испытательный срок
- Встречаем новичка, план и дневник стажировки
- 5 шагов наставника
- Обратная связь и беседа по итогам испытательного срока
- Профессиональный рост сотрудников, показатели работы

Практическое задание: подбор вопросов и кейсов для структурированного интервью и создание плана стажировки

### **Мотивация торгового персонала**

- Типичные заблуждения по поводу мотивации
- Что мотивирует людей к работе
- Рабочие собрания и планерки
- Мотивационный климат вашего магазина
- Конкурсы, игры и другие фишки нематериальной мотивации

Практическое задание: проведение утренней планерки по заданному формату, сбор копилки нематериальной мотивации, самооценка по мотивационному климату вашего магазина

**По итогам обучения участники:**

Получат практические инструменты для построения эффективной системы управления магазином и подчиненными сотрудниками для достижения рабочих целей.