

На базе предприятия ООО «Лукес-Д» и сети розничных магазинов мясной продукции «ФЕРМАЧ» открылся учебный Центр для обслуживающего персонала компании: продавцов, кассиров.

Уже на протяжении полутора месяцев для сотрудников компании организуются бесплатные тренинги-семинары, на которых каждый член нашей команды может получить дополнительные знания в области сервисного обслуживания гостей магазина.

Идея создания подобного учебного Центра для продавцов торговой сети «ФЕРМАЧ» родилась давно, и к ее реализации подходили очень тщательно и обдуманно. Сотрудники компании несколько месяцев готовились к открытию: подыскивали подходящее просторное и комфортное помещение для проведения занятий, консультировались с опытными специалистами, прорабатывали обучающую программу, которая смогла бы охватить все важные аспекты обслуживания в магазинах торговой сети «ФЕРМАЧ».

Ведущие тренингов — сотрудники предприятия ООО «Лукес-Д» Прозорова Наталья Алексеевна и Прозоров Юрий Вячеславович. Наталья — начальник отдела персонала нашей компании. Имея богатейший опыт управления кадрами, Наталья с завидным рвением подошла к организации работы Центра и составила весьма интересную программу для обучения персонала. В этом ей помогал Юрий — профессиональный обвальщик, работающий в магазине «ФЕРМАЧ» в городе Железнодорожный на улице Новая дом 49.

В отличие от Натальи, которая знакомит девушек-продавцов с теоретической частью программы, Юрий отвечает за практическую составляющую: вместе с присутствующими разбирает реальные случаи из торговой практики, ведет дискуссии по тому или иному вопросу. Сегодня Юрий Вячеславович считается ведущим тренером учебного Центра, ведь кто, как не он знает всю магазинную «кухню»: за время работы (его трудовой стаж в магазине «ФЕРМАЧ» составляет 2 года) Юрий досконально изучил поведение потребителя, его потребности и нужды.

Любой семинар-тренинг, проходящий в учебном Центре, начинается со знакомства пришедших за новыми знаниями продавцов друг с другом. Девушки, работающие в торговых залах наших магазинов, очень открыты и идут на контакт, тем более что харизма и доброе чувство юмора как Юрия, так и Натальи как ничто лучше располагает к этому. Участники тренинга делятся на группы и рассказывают немного о себе, о своей семье, увлечениях и досуге. Обязательным условием проведения тренинга считает установление правил поведения: ведущие попросили присутствующих выключить телефоны, уважительно относиться к человеку, который говорит в данный момент, а также быть активными и говорить по теме.

Все продавцы, пришедшие на тренинг, в один голос говорили, что подобные мероприятия, безусловно, важны для их личностного и профессионального роста. Учебный Центр дает возможность повысить свою квалификацию, а также предоставляет все условия для изучения особенностей профессии продавца и кассира. «Узнать больше о компании», «стать профессионалом своего дела», «научиться обслуживать покупателя так, чтобы он остался доволен», — вот чего ждут от тренингов наши продавцы!

Программа учебного Центра построена таким образом, чтобы за сжатые сроки получить максимум полезной информации. Для удобства и наглядности каждому посетителю тренинга выдается персональная рабочая тетрадь, которой они будут пользоваться на протяжении всех обучающих курсов. Эта тетрадь — хорошее подспорье для обучения, ведь в ней можно найти огромное количество информации, необходимой к применению: описание типов клиентов, правила построения фраз при общении с покупателем, правила установления контакта и последовательность установления беседы, описание стандартов внешнего вида продавца и манеры общения.

Кроме того, тренинги, проводимые на базе учебного Центра, подразумевают моделирование ситуации покупки продукции в магазинах, а в последующем — анализ самой ситуации и поведения сторон-участников, разбирательство ошибок и выдача рекомендаций.

Семинары-тренинги — это, без сомнения, полезный инструмент работы, который поможет вывести обслуживание покупателей в сети магазинов «ФЕРМАЧ» на качественно новый уровень. Прежде всего такие мероприятия организуются для наших клиентов, ведь не зря негласный девиз нашей компании «Наши покупатели — наши друзья, наши друзья — наши покупатели». Мы стремимся добиться высочайшего класса сервисного обслуживания. Эту цель преследует не только руководство ООО «Лукес-Д» и сети фирменных магазинов «ФЕРМАЧ», но и сами сотрудники магазинов. Семинары-тренинги пользуются большой популярностью, они будут проходить на протяжении февраля 2014 года. За свежими новостями следите на нашем сайте.