



ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФОРУМ ПРОДАЖ — 2017

**«УПРАВЛЕНИЕ РОЗНИЦЕЙ:
УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ, РЕКЛАМАЦИИ, ЛОЯЛЬНОСТЬ»**

**ТРЕНИНГ АЛЕКСЕЯ ПЛЯШЕШНИКОВА (г.Санкт-Петербург)
26-27 октября 2017 с 10.00-18.00**

ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

Фундаментом операционного управления в сфере розничной торговли служат законодательные и нормативные акты. Блистательный менеджер должен знать, как правильно интерпретировать «Закон о защите Прав Потребителей». Каким образом работать с рекламациями потребителей, не потеряв их лояльности? Как выйти из конфликтной ситуации с наименьшими потерями?

С другой стороны управленец должен справляться с многозадачностью процессов в торговле. Как рассчитать реальный план продаж? Как выжать из продаж больше?

И, наконец, менеджер в рознице – это мотиватор! Что же нужно сделать, чтобы вести за собой коллектив? Как заставить сотрудников делать то, что нужно?

Этот тренинг составлен на основе наиболее частых вопросов, которые волнуют управленцев в торговле. Наверняка и у Вас есть вопросы, на которые найдутся успешные ответы в команде единомышленников!

Целевая аудитория: Собственники бизнеса, управленцы, директора розничной сети, директора магазинов

Блок 1 . Что сегодня происходит на рынке?

- ✓ Рынок розничной торговли под микроскопом
- ✓ Ключевые тенденции, которые не оставляют выбора
- ✓ Каким должен быть менеджер в розничной торговле

Блок 2. Планирование продаж в магазине

- ✓ План продаж: мечты учредителей и реальность
- ✓ Какие показатели эффективности актуальны и управляемы?
- ✓ Как рассчитать план продаж на смену?
- ✓ Ежедневный контроль выполнения плана

Блок 3. Что я могу выжать из продаж

- ✓ Какие ресурсы задействовать?
- ✓ Пирамида продаж, как инструмент планирования и аналитики.
- ✓ Определяем критерии эффективности работы персонала.
- ✓ Как выжать больше из продаж.
- ✓ Почему сотрудники не выполняют поставленные задачи?

Блок 4. Основы Конфликтологии

- ✓ Работа с жалобами и претензиями
- ✓ Работа с покупателем в зале: от визиток до подарков
- ✓ Закон о защите прав потребителя. Как заставить его работать на себя
- ✓ Алгоритм действий в рамках поиска выхода в конфликтной ситуации
- ✓ Варианты стандартных ответов на жалобы покупателей
- ✓ Техника решения конфликтов LAST

Блок 5. Вся правда о лояльности покупателей в рознице

- ✓ Какие покупатели бывают? Как увеличить товарооборот?
- ✓ Какие методы маркетинговой активности сегодня остаются эффективными
- ✓ Что нового на рынке продвижения
- ✓ Как не выходить за рамки бюджета, недорогие способы промо.
- ✓ Что ожидают наши покупатели сегодня

Блок 6. Борьба с потерями в магазине

Виды потерь в магазине. Внешние и внутренние

- ✓ Профилактика воровства в торговом зале
- ✓ Система мини-инвентаризаций
- ✓ Система мотивации персонала, направленная на снижение потерь
- ✓ Отработка навыков составления программы предотвращения потерь

О ТРЕНЕРЕ



**Партнер и ведущий тренер компании
Retail Advisor**

Дополнительное образование:

2013 - Управление малыми и средними предприятиями "Президентская программа",

Токио, Япония;

2012 - Аспекты формирования коллекции, менеджмент закупок OODJI, Париж, Франция;

2011 - Бизнес-процессы в розничной сети магазинов REISS, Лондон, Великобритания;

2010-2011 - Формирование ассортимента, маркетинг и менеджмент в сфере розничной торговли, Хельсинки, Финляндия; Рига, Латвия;

2010 – Тренинг для тренеров «Power to sales», Trainer's House, Хельсинки, Финляндия;

2009 - Оптимизация показателей KPI, Москва, Россия;

2006-2009 – Управление персоналом, Тракторки ЗоЗПП, Кадровое делопроизводство, Менеджмент продаж, Санкт-Петербург, Россия

- Более 16 лет в розничной торговле; прошел все ступеньки от продавца до руководителя розничной сети;
- Работал с различными видами товаров: одежда и обувь, дорогостоящее оборудование и инвентарь, продукты питания и бытовая техника, часы и подарки в корпорациях McDonald's, Спортмастер, Лента, Swatch, Levi's, Stockmann и др.;
- Сферы деятельности: бюджетирование, планирование, повышение уровня прибыльности магазинов, разработка системы мотивации, прием и адаптация персонала, регулирование товарных запасов и продвижение новой продукции, а также визуальный мерчендайзинг, проведение и аналитика маркетинговых исследований, работа с рекламациями, многократное представление интересов компании в контролирующих инстанциях, открытие более 10 магазинов различной площади.

СТОИМОСТЬ

При оплате в июле 18 000 рублей

При оплате в августе 20 000 рублей

22 000 рублей

Регистрация на тренинг онлайн

<https://goo.gl/forms/LDywvcZni4fly4qG2>

В стоимость семинара входит

Авторский раздаточный материал. Кофе-брейки и обеды.

Всем участникам тренинга выдается сертификат.

Время проведения семинара

Семинар -тренинг проходит с 10 до 18 часов. В течение дня два перерыва на кофе-брейки и перерыв на обед. Стоимость кофе-брейков и обеда включена в стоимость семинара

**Для более подробной информации звоните
8 (423) 279-01-44**

Руководитель проекта Елена Бард 2-71-48-09