



5CPF[©] Sales Retail Model

Ένα ολοκληρωμένο σύστημα Οργάνωσης & Διοίκησης στο Retail
προσανατολισμένο στη βελτίωση της απόδοσης

Λ. Συγγρού 310 & Σπάρτης 1, 176 73 Καλλιθέα
Τ: 210-48.38.706, 712 & 714 | F: 210-48.22.091,
E: info@excellence-lean.gr | www.excellence-lean.gr



Συνοπτική παρουσίαση

Η **Excellence & Lean Management Consultants** είναι εταιρία συμβούλων επιχειρήσεων με παρουσία 30+ χρόνων που παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις επιχειρησιακής αναδιοργάνωσης και οργανωτικής ανάπτυξης για τη βελτίωση απόδοσης των επιχειρήσεων, ειδικά διαμορφωμένες και προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη μας, μέσα από συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες.

Τομείς εξειδίκευσης στην Οργάνωση και Διοίκηση των επιχειρήσεων

- ISO – Συστήματα Διαχείρισης
- Επιχειρησιακή Αναδιοργάνωση & Οργανωτική Ανάπτυξη
- Στρατηγική – Marketing – Οργάνωση Πωλήσεων
- Χρηματοοικονομική Οργάνωση
- Logistics – Supply Chain
- Cyber Security & GDPR
- HR Management
- Ανάπτυξη Ικανοτήτων – Training & Coaching
- Επιλογή Προσωπικού

Η δυνατή ομάδα senior consultants

Ιδιαίτερο ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα αποτελεί, η **δυνατή ομάδα senior consultants** που:

- Αποτελείται από καταξιωμένα στελέχη, με σημαντικές εμπειρίες από μεγάλες ελληνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις, που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αντικειμένων δραστηριότητας.
- Διαθέτει ικανότητα παροχής ολοκληρωμένης προσέγγισης στον κύκλο: «διάγνωση – μελέτη – εφαρμογή – εκπαίδευση – coaching» για την εφαρμογή και επίτευξη αποτελεσμάτων.
- Αξιοποιεί σύγχρονες μεθόδους και συστήματα από την διεθνή εμπειρία των επιτυχημένων επιχειρήσεων.
- Έχει προσανατολισμό προς τη βελτίωση απόδοσης και τη μείωση κόστους.

Η αποστολή μας

Χτίζουμε σχέσεις στρατηγικής συνεργασίας με τους πελάτες μας και συμβάλλουμε στην αναπτυξιακή τους πορεία, αξιοποιώντας και προσαρμόζοντας στις ιδιαίτερες ανάγκες τους, σύγχρονες μεθόδους και διεθνείς πρακτικές της αγοράς στην διοίκηση των επιχειρήσεων.

30+ χρόνια αξιόπιστης παρουσίας – 2.500 ικανοποιημένοι πελάτες

Τα **30+ χρόνια αξιόπιστης παρουσίας**, με **πάνω από 2.500 ικανοποιημένους πελάτες**, η μακροχρόνια και επιτυχημένη συνεργασία μας στους τομείς που δραστηριοποιούμαστε, αλλά και η ομάδα των εμπειρών συνεργατών μας, αποτελούν εγγύηση για μια αμοιβαία επωφελή συνεργασία.

Η συνδεδεμένη εταιρία **ACTIVE SAFETY** HEALTH & SAFETY CONSULTANTS

Η Active Safety παρέχει υπηρεσίες Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας και είναι αδειοδοτημένη ως Εξ.Υ.Π.Π από το Υπουργείο Εργασίας. Είναι μέλος στον ΠΑΣΥΜΕΠ, το επίσημο όργανο του κλάδου και εκλεγμένο μέλος στο ΔΣ του συνδέσμου. Για περισσότερες πληροφορίες σας παραπέμπουμε στο www.active-safety.gr.

5CPF[®] Sales Retail Model

Η ολοκληρωμένη λύση βελτίωσης απόδοσης στο Retail

Η Βελτίωση Απόδοσης των καταστημάτων

Στο Λιανικό Εμπόριο, τα καταστήματα είναι οι μάχιμες μονάδες, καθώς αποτελούν τα σημεία που έρχονται σε φυσική επαφή με τον πελάτη, τα σημεία που «πραγματώνεται» η στρατηγική και πολιτική της επιχείρησης.

Η βελτίωση απόδοσης των καταστημάτων και η αύξηση των πωλήσεων, αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την ανάπτυξη της επιχείρησης.

Όλες οι εταιρίες έχουν πωλητές και κάποιο πλαίσιο λειτουργίας των πωλήσεων.

Τι είναι αυτό που μπορεί να κάνει την διαφορά μεταξύ ανταγωνιστικών επιχειρήσεων;

Έχετε αναλογιστεί ποιο θα ήταν το αποτέλεσμα για την επιχείρησή σας αν:

- Ο δείκτης αγοραστές / εισερχόμενους στο κατάστημα, βελτιωνόταν κατά 10%, 20%;
- Ο δείκτης αξία αγοράς / αγοραστή, βελτιωνόταν 10%, 20%;

Η επίτευξη τέτοιων στόχων δεν γίνεται με ευχές. Απαιτεί:

1. **Ένα ολοκληρωμένο μοντέλο οργάνωσης και λειτουργίας**, που προϋποθέτει ότι βρίσκονται και λειτουργούν σε ισορροπία, οι 5 Κρίσιμοι Παράγοντες Απόδοσης, τα 5 CPF, που είναι το Όραμα και η Αποστολή, η Στρατηγική, το Οργανωτικό πλαίσιο, το Ανθρώπινο Δυναμικό και η Ηγεσία.
2. **Σύστημα αξιολόγησης και βελτίωσης δεξιοτήτων και απόδοσης των πωλητών**
Το σύστημα αξιολόγησης δεξιοτήτων με σκοπό τον εντοπισμό των δυνατών δεξιοτήτων και των δεξιοτήτων για βελτίωση, καθώς και οι ενέργειες βελτίωσης μέσω εκπαίδευση ή / coaching για την ανάπτυξη του δυναμικού των πωλήσεων, αποτελεί το αναγκαίο συμπλήρωμα του οργανωτικού πλαισίου.
3. **‘Επένδυση στον πελάτη’, μέσα από την επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό.**
Οι επιχειρήσεις επενδύουν σημαντικούς πόρους για την δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες τους. Επένδυση στον πελάτη σημαίνει δημιουργία ευχάριστων συναισθημάτων, με βασικό πυλώνα την **ποιοτική εξυπηρέτηση**, που εξαρτάται από τις στάσεις γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορά του προσωπικού εξυπηρέτησης.
Το **ανθρώπινο δυναμικό** που δίνει τη μάχη στα καταστήματα είναι αυτό που **χτίζει τη σχέση με τον πελάτη** και μπορεί να κάνει την διαφορά στον ανταγωνισμό. Είναι ο πόρος της επιχείρησης, που με **μικρή επένδυση** σε αυτόν (στάση, γνώσεις δεξιότητες, συμπεριφορές) μπορεί να οδηγήσει άμεσα στη **βελτίωση απόδοσης και κερδοφορίας της επιχείρησης.**

Η ολοκληρωμένη λύση βελτίωσης απόδοσης στο Retail

Η Excellence & Lean Management Consultants δημιούργησε μια **ολοκληρωμένη λύση βελτίωσης απόδοσης στο Retail**, που αποτελείται από δύο ενότητες δράσης που είναι:

A) Συμβουλευτικές Υπηρεσίες - 5 CPF[®] Retail Model

Αφορά στην συμβουλευτική παρέμβαση για την δημιουργία Λειτουργικού Μοντέλου Υπεροχής στο κατάστημα

B) Εκπαιδευτικές Υπηρεσίες - Retail Excellence

Αφορά σε ομάδα εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την ανάπτυξη δεξιοτήτων:

- Πωλητών καταστημάτων
- Ταμιών καταστημάτων
- Διευθυντών – προϊσταμένων Διοίκησης καταστημάτων

5CPF[©] Sales Retail Model

Η ολοκληρωμένη λύση βελτίωσης απόδοσης στο Retail

Η προσέγγιση **5CPF** (Critical Performance Factors - Κρίσιμοι Παράγοντες Απόδοσης) που αναπτύξαμε, αποτελεί μια **ολοκληρωμένη προσέγγιση, για τη Βελτίωση της Απόδοσης των Επιχειρήσεων**, συνολικά ή επιμέρους τμημάτων τους.

Η προσέγγιση **5CPF** εκφράζει την αντίληψη ότι, η βελτίωση της απόδοσης μιας επιχείρησης ή ενός τμήματός της, απαιτεί την **εναρμόνιση και ισορροπία των 5 κρίσιμων παραγόντων απόδοσης 5CPF** που στις πωλήσεις εξειδικεύεται ως εξής:

1. Όραμα – Αποστολή - Αξίες - Στόχοι
2. Στρατηγική & Ευθυγράμμιση (Alignment)
3. Δομή & Συστήματα
4. Ανθρώπινο Δυναμικό – Το Σύστημα HR
5. Ηγεσία

The 5CPF[©] Model



Προϋπόθεση για αποτελεσματικότητα:
Η ισορροπία των 5 παραγόντων

Σκοπός : Η άριστη εξυπηρέτηση του Πελάτη με ταυτόχρονη επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

Η προσαρμογή του μοντέλου στο Retail, με συνοπτική ανάλυση, παρατίθεται στη συνέχεια.

5CPF[®] Retail Model - Με μια ματιά...



Ενδεικτική ανάλυση των παραγόντων 5CPF στο Retail

1. Όραμα-Αποστολή-Αξίες - Στόχοι

- ▶ Εξειδίκευση του οράματος, της αποστολής και των αξιών της εταιρίας,
- ▶ Πώς επικοινωνούνται και εφαρμόζονται στο κατάστημα, πως εκφράζονται στον πελάτη
- ▶ Ανάπτυξη του μοντέλου ικανοτήτων με συγκεκριμένες συμπεριφορές οι οποίες θα συνδέονται με τις αξίες.
- ▶ Επικοινωνία, διάχυση οράματος μέσω workshops, εκπαίδευσης, κ.λπ.
- ▶ Εμπέδωση εταιρικής κουλτούρας.

2. Στρατηγική

2.1. Εταιρική στρατηγική και Η Ευθυγράμμιση (Alignment) της αλυσίδας:

- ▶ Επιχειρηματικοί στόχοι (Τι)
- ▶ Επιχειρηματική στρατηγική (Πώς)
- ▶ Στόχοι marketing (Επιχειρηματικές τακτικές)
- ▶ Στρατηγική Marketing
- ▶ Πρόβλεψη και Στόχοι πωλήσεων (Τακτικές marketing)
- ▶ Στρατηγική πωλήσεων
- ▶ Τακτικές πωλήσεων

2.2 Μοντέλο Εξυπηρέτησης του Πελάτη

- ▶ Τα «4 Βήματα της Πώλησης», προσαρμογή και αξιολόγηση της εφαρμογής
- ▶ Τακτικές εξυπηρέτησης του πελάτη- Όρια
- ▶ Μέτρηση της επισκεψιμότητας & μετατρεψιμότητας , κατάλληλο reporting, στόχοι
- ▶ Μέτρηση ικανοποίησης πελατών- Mystery shopping

2.3. Στρατηγική Καταστήματος

- ▶ **Εμφάνιση Καταστήματος**
- ▶ Εξωτερική (Πρόσβαση- Ταμπέλλες-Parking),
- ▶ Εσωτερική (Φωτισμός- Καθαριότητα- Προσβασιμότητα)
- ▶ Επισήμανση : Τιμές, Ειδικές Επισημάνσεις (Προσφορές – Φυλλάδιο)

- ▶ **Συλλογή Καταστήματος**
- ▶ Merchandising: Το «ταξίδι του πελάτη»
- ▶ Services και προώθησή τους
- ▶ Προβολές – Promotions
- ▶ Πολιτική τιμών, τι διαχειρίζεται το κατάστημα

- ▶ **Ανεφοδιασμός**
- ▶ Push – Pull, Συχνότητα, Minimum Stock

- ▶ **Ανταγωνισμός**

- ▶ **Κερδοφορία**

3. Δομή και Συστήματα

- ▶ **Εταιρική Οργάνωση**
 - ▶ Οργανόγραμμα – τμηματοποίηση δομής
 - ▶ Ρόλοι και αρμοδιότητες, περιγραφές εργασίας
 - ▶ Οι διαδικασίες
 - ▶ Τα επιμέρους οργανωτικά συστήματα
- ▶ **Οργάνωση Καταστήματος**
 - ▶ Ρόλοι και αρμοδιότητες, περιγραφές εργασίας
 - ▶ Απαραίτητα skills & Competencies
 - ▶ Δείκτες απόδοσης κάθε θέσης
- ▶ **Προγραμματισμός Ανθρώπινου Δυναμικού**
 - ▶ Δύναμη καταστημάτων με βάση τον τζίρο
 - ▶ Ωράρια με βάση την επισκεψιμότητα
 - ▶ Ιδανική σύνθεση Full Timers /Part Timers
- ▶ **Διαδικασίες Καταστήματος**
 - ▶ Συμμόρφωση με διαδικασίες εταιρίας, πως επιτυγχάνεται
 - ▶ Απλοποίηση εφαρμογών (lean management) κρατώντας αυτές που προσθέτουν αξία για τον πελάτη
- ▶ **Στοχοθεσία και Reporting Καταστήματος**
 - ▶ Πως μπαίνουν οι στόχοι, ποιοι είναι οι κατάλληλοι, πως εξατομικεύονται
 - ▶ Συχνότητα ενημέρωσης - Κατάλληλα KPIs (Key Performance indicators)
- ▶ **Επικοινωνία Εταιρίας προς Κατάστημα (και αντίστροφα) για θέματα:**
 - ▶ Συλλογής – Τιμών – Προβολών – Διαδικασιών
 - ▶ Συχνότητα - διαχείριση της πολλαπλής ενημέρωσης - “spam”
 - ▶ Κανόνες, δέσμευση ανταπόκρισης/απάντησης από «Κεντρικά»

4. Ανθρώπινο Δυναμικό

- ▶ **Απαιτούμενες Ικανότητες (Competency Matrix)**
 - ▶ Αποτύπωση των ικανοτήτων (competencies) που είναι σύμφωνες με την κουλτούρα του οργανισμού
- ▶ **Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού**
 - ▶ Εισαγωγική εκπαίδευση, υποδοχή νέου εργαζομένου στο κατάστημα
 - ▶ Εκπαίδευση στο Προϊόν – Εκπαίδευση σε διαδικασίες
 - ▶ Εκπαίδευση ικανοτήτων (skills)
 - ▶ Άλλα εργαλεία εκπαίδευσης (e-learning, on-the-job training)
- ▶ **Ανάδειξη και Διαχείριση Ταλέντων**
 - ▶ Κριτήρια & Μεθοδολογία Ανάδειξης και Ανάπτυξης στελεχών
 - ▶ Σχεδιασμός Πλάνου καριέρας / Πλάνου διαδοχής
- ▶ **Προσέλκυση και επιλογή**
 - ▶ Με βάση τις επιθυμητές ικανότητες (competencies) και δεξιότητες (skills)

- ▶ Διαδικασίες ενσωμάτωσης στο κατάστημα
- ▶ Συστήματα και πολιτικές αμοιβών
- ▶ Σταθερές αμοιβές - bonus

5. Ηγεσία

- ▶ **Ηγεσία**
- ▶ Σύμφωνη με το όραμα-αποστολή και αξίες της Εταιρίας
- ▶ Να οδηγεί στη σωστή εφαρμογή (implementation)
- ▶ Να οδηγεί στην ανάπτυξη των ανθρώπων (feedback , coaching) και της ομάδας

- ▶ **Διοίκηση της Απόδοσης**
- ▶ Προσδιορισμός των κατάλληλων δεικτών για κάθε θέση, τμήμα, σύνολο καταστήματος
- ▶ Να οδηγεί στην ανάπτυξη και επιβράβευση των ανθρώπων
- ▶ Sales Floor Management
- ▶ Συναντήσεις προσωπικού (κάθε πότε-τι θέματα)
- ▶ Ατομικές συναντήσεις προϊσταμένου (1-2-1 meetings)

- ▶ **Οικονομική Διαχείριση Καταστήματος**
- ▶ Διαχείριση λογαριασμού εκμετάλλευσης (Profit & Loss Account)
- ▶ Επικοινωνία με το κοινωνικό περιβάλλον του καταστήματος
- ▶ Corporate Responsibility, επαφή με τις τοπικές Αρχές

Εκπαιδευτικές Υπηρεσίες - Retail Excellence

Η προσέγγιση μας στην Εκπαίδευση και Ανάπτυξη των Ανθρώπων

Η 'επένδυση στον πελάτη' μέσα από την επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό.

Οι επιχειρήσεις επενδύουν σημαντικούς πόρους για την δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες τους. Επένδυση στον πελάτη σημαίνει την δημιουργία ευχάριστων συναισθημάτων, με βασικό πυλώνα την **ποιοτική εξυπηρέτηση**, που εξαρτάται από τις στάσεις γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορά του προσωπικού εξυπηρέτησης.

Το **ανθρώπινο δυναμικό** που δίνει τη μάχη στα καταστήματα , είναι αυτό που **χτίζει τη σχέση με τον πελάτη** και να κάνει την διαφορά στον ανταγωνισμό.

Είναι ο πόρος της επιχείρησης, που με **μικρή επένδυση** σε αυτόν (στάση, γνώσεις δεξιότητες, συμπεριφορές) μπορεί να οδηγήσει άμεσα στη **βελτίωση απόδοσης** της επιχείρησης. Η επένδυση στην εκπαίδευση και ανάπτυξη των ανθρώπων σε μια αλυσίδα του Λιανικού Εμπορίου, πρέπει να είναι στις άμεσες Στρατηγικές της Προτεραιότητες και να αποτελεί μια μόνιμη λειτουργία της.

Η εξειδίκευση στις ιδιαιτερότητες της εταιρίας

Στην προσέγγισή μας στην Εκπαίδευση και Ανάπτυξη των ανθρώπων μιας επιχείρησης, **σχεδιάζουμε μαζί με την επιχείρηση και εξειδικεύουμε** τα εκπαιδευτικά προγράμματα, αφού πρώτα διερευνήσουμε τα παραπάνω στοιχεία καθώς και το μοντέλο λειτουργίας των καταστημάτων (operating model)

Μια σημαντική παρατήρηση: Η όλη διεργασία της εκπαίδευσης και ανάπτυξης των ανθρώπων δεν είναι μια «business as usual» δουλειά του τμήματος Ανθρωπίνου Δυναμικού. Αποτελεί εργαλείο Στρατηγικής της Επιχείρησης και χρειάζεται την ενεργή υποστήριξη όλων των στελεχών της ξεκινώντας από τον Γενικό Διευθυντή.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα 'Retail Excellence'

1. Λιανική Πώληση

- Ανάπτυξη Απόδοσης στη Λιανική Πώληση
- Retail Sales Coaching
- Selling through Service
- Τα 7 Βήματα στη Λιανική Πώληση
- Χτίζοντας Το Μοντέλο Πώλησης
- Αποτελεσματικότητα στην Επικοινωνία I & II

2. Εξυπηρέτηση Πελατών

- Ηγεσία Εξυπηρέτησης
- Service Excellence
- Αποκατάσταση Σχέσεων με τους Πελάτες
- Generate Customer Experience Toolkit
- Εφαρμοσμένο Merchandising

Διευκρινίζουμε ότι τα προγράμματα είναι ενδεικτικά και μπορούν να συμπυκνωθούν ή να εμπλουτιστούν περαιτέρω ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες της κάθε επιχείρησης.

Η Ομάδα Συμβούλων & Εκπαιδευτών

Μία έμπειρη και δυνατή ομάδα senior consultants, με σημαντική εργασιακή εμπειρία ως στελέχη επιτυχημένων Ελληνικών και πολυεθνικών επιχειρήσεων και με πλούσια εμπειρία συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών στον τομέα του Marketing, των Πωλήσεων B2B, Retail και της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Πελατών.

Κώστας Βουτσινάς

Ο Κ. Βουτσινάς ξεκίνησε την καριέρα του σε εμπορικά τμήματα των πολυεθνικών εταιρειών Johnson & Johnson και Wella Hellas όπου έλαβε ρόλους Πωλητή, Key Account Manager και Προϊσταμένου Πωλήσεων.

Στην συνέχεια στράφηκε στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Για πάνω από 12 χρόνια εργάστηκε σαν σύμβουλος πωλήσεων και εισηγητής στην Mercuri Int'l, Achieve Global Hellas και Bluepoint Leadership Development. Επίσης εργάστηκε και ως Διευθυντής Τμήματος Εκπαίδευσης καταστημάτων για την εταιρεία Γερμανός - Cosmote. Έχει συνεργαστεί με ένα μεγάλο αριθμό εταιριών τόσο στην χώρα μας όσο και σε ευρωπαϊκά project στην ανάπτυξη ικανοτήτων πωλήσεων, διοίκησης πωλήσεων καθώς και έργα ανάπτυξης ηγετικών στελεχών.

Έχει επίσης αναλάβει ρόλους Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και Διευθύνοντος Συμβούλου.

Ο Κώστας έχει σπουδάσει Οικονομικά στο Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο, έχει μεταπτυχιακό τίτλο στη «Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης» από το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Πάτρας και μεταπτυχιακό τίτλο «Master in Business Administration» από το Πανεπιστήμιο Vrije του Βελγίου.

Στέργιος Βλαχόπουλος

Ο Σ. Βλαχόπουλος έχει περισσότερα από 30 χρόνια εμπειρίας στον χώρο των επιχειρήσεων. Στο παρελθόν κατείχε τις θέσεις του Trade Marketing Manager, Sales Manager, Sales and Operations Manager και του Commercial Manager σε εταιρείες συμπεριλαμβανομένων των Warner-Lambert/ Mondelez, Lipogen και Bingo SA.

Είναι πτυχιούχος Πληροφοριακών Συστημάτων και Προγραμματισμού, είναι Extended DISC International System Certified Trainer και Certified HeartMath Coach. Από το 2005, ο Στέργιος Βλαχόπουλος είναι Managing Partner στο Ελληνικό Franchise της Extended DISC International. Η εστίασή του είναι κυρίως στην Αξιολόγηση, Ανάπτυξη και Εκπαίδευση ανθρώπων.

Επικοινωνήστε μαζί μας

Είμαστε στην διάθεσή σας περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις συμβουλευτικές κι εκπαιδευτικές μας υπηρεσίες στον Τομέα των Πωλήσεων στα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας:

210 48 38 706, 712 & 714 | sales@excellence-lean.gr