

# Store Lab - Training in negozio



## Store Lab – Training in negozio Aumentare l'impatto commerciale



Ogni giorno l'obiettivo del personale di vendita in negozio è quello di servire il cliente nel migliore dei modi. Questo vuol dire saper ascoltare, comprendere, rassicurare, interessare e convincere il cliente. È indispensabile fornire al personale di negozio le competenze e capacità necessarie per avere il pieno controllo su tutto il processo di vendita, dal primo saluto alla conclusione. Lo Store Lab Mercuri International è un training in negozio che rende i destinatari in grado di aumentare la loro efficacia commerciale in ogni circostanza e con qualsiasi tipologia di cliente che entra in negozio.

### Target

Personale di negozio che entra in contatto con il cliente.

Sarebbe preferibile una precedente esperienza nelle vendite, anche breve.

### Durata:

Da decidere in relazione agli obiettivi specifici del cliente

### Approccio pedagogico

Coaching sul campo con feedback immediato ai partecipanti in merito ai loro punti di forza e aree di debolezza e consigli utili su come aumentare l'impatto commerciale nelle diverse situazioni.

### Vantaggi

- l'esperienza diretta facilita l'apprendimento
- i feedback immediati permettono una maggiore consapevolezza delle proprie aree di forza e di miglioramento
- la possibilità di sperimentare subito il nuovo approccio permette di testare personalmente i benefici
- Produce risultati immediati e misurabili

### Programma (In negozio)

#### 8.00 – 10.00: Training (negozio chiuso)

- **Introduzione e presentazioni**
- **Workshop 1:** Essere un venditore: cosa significa per te? obiettivo: fare la differenza
- **Workshop 2:** dal tuo punto di vista in qualità di cliente, qual è il negozio con il miglior servizio? obiettivo: comprendere l'importanza di un buon servizio e identificare le diverse fasi in cui si compone.
- **Modello "STAR"** e diversi profili dei clienti.
- **Workshop 3:** in qualità di venditore, in che modo puoi fare la differenza attraverso il modello STAR? obiettivo: creare la consapevolezza della necessità di cambiamento

#### 10.00 - 12.30: BE inspired

- **Visita ad almeno due negozi (preferibilmente 3)** obiettivo: verificare ed analizzare i comportamenti degli altri venditori: vendita passiva vs vendita attiva
- **In negozio: osservazione dei colleghi** obiettivo: comprendere che si può fare la differenza.

#### 13:30 – 17:30 BE different

- **Coaching in negozio** obiettivo: affiancare, osservare e sviluppare il personale di negozio e fornire loro feedback immediati per aumentare la loro efficacia commerciale
- **Debriefing con il responsabile di negozio**
- **Piano d'azione**