



STAVANGER
SENTRUM

RETAILPROGRAM I 3 DELER FOR BUTIKKLEDERE

FORMÅLET MED KURSET ER Å VÆRE SÅ KONKRET AT DU KAN TA I BRUK KUNNSKAPEN DAGEN ETTER NÅR DU KOMMER PÅ JOBB, OG SKAPE EN EFFEKT ØYEBLIKKELIG.

KURSHOLDER: **ØRJAN WILHELMSSEN**

Foredragsholder gjennom de tre kursene hos Stavanger sentrum. Han har over femten års erfaring fra retail og handel. Han har jobbet med kjøpesentre i Olav Thon Gruppen, og har sittet i ledergruppen i Lefdal Norge hvor han var salgssjef. For tiden driver han Nordens største Elkjøp butikk i Oslo. Ørjan har sin utdannelse fra Norges Varehandelshøyskole og har i senere tid også gitt ut en bok om rekruttering av unge menneskser.



Ekte Inspirasjon AS er et firma som formidler foredragsholdere, arrangerer konferanser og arrangementer i både egen regi og for andre. Firmaet har både små og store firma på kundelisten.



KURS 1: KUNDEN

1. MYSTERY SHOPPER

Hva opplever kunden

Det utføres mysteryshopper analyse på 8 av de påmeldte butikkene. Mysteryshopper undersøkelsen gir et øyeblikks bilde på hvordan servicen oppleves i den gitte butikk. Dersom noen av de påmeldte butikkene ikke får sin butikk undersøkt har de mulighet til å bestille undersøkelsen av oss på egenhånd dersom de skulle finne det interessant etter å ha vært på presentasjonen.

2. DASHBOARD

Mysteryshopper

Det går gjennom noen eksempler fra undersøkelsen. Det vil bli utarbeidet et dashboard for forskjellige parametre for hver butikk.

3. ANALYSER DIN BUTIKK

Hva kan måles og hvorfor

Hva er viktig å måle i en butikk, men det viktigste av alt er hvordan vi bruker informasjonen vi finner.

4. KUNDESERVICE

Hva er egentlig det?

Foredragsholder setter sitt perspektiv på hva kundeservice egentlig er, og hva er faktorene som gjør at kunden faktisk kjøper. Er det likt for alle kunder? Er kunder en homogen gruppe?

5. OPPFØLGING AV ANSATTE

Hvor god er du når ingen ser deg?

Har du dårligere resultater når en deltid jobber, eller når lørdagshjepen er på jobb? Hvem sin feil er det? Hvordan måle ansatte, hvordan følge dem opp. Hva skjer når ansatte virkelig blir sett og fulgt opp.

Hvordan rekrutterer du ? Hva kan være smart og tenke på før du rekrutterer, og hva skal du se etter.

6. INTRO TIL ØK DIT SALG

Intro til neste samling.

Hvordan skal du øke salget i din butikk?

Gjennom noen enkle virkemidler skal kursholder i samarbeid med to butikker øke salget til neste samling. Gjennom noen enkle instruksjoner på oppfølging, kampanjeplanlegging og gjennomføring, salgsaktiviteter i butikk og strategi i butikk. Påmelding til testprosjektet skjer gjennom koordinering med Stavanger sentrum.



KURS 2: ØK DITT SALG

1. BEST PRACTICE

Test prosjekt

To butikker ble plukket ut etter deres eget ønske etter første samling til å være med på test-prosjektet. Her presenteres resultatene av tiltakene som ble gjort i butikkene.

2. MÅLING / ACTION

Hva gjør du med målingene dine?

Hvilke tiltak kan du sette igang i din butikk, her presenteres det forskjellige tiltak utifra hva du finner i dine målinger.

Har du lav hitrate? Hva kan tiltaket være da?
Har du lav snittpris? Hva kan tiltaket være da?

3. KAMPANJER

Hvordan jobber du med dette?

Kampanjer kan være kjedestyrte, det kan være på eget initiativ dersom du driver selv. Selv om det er kjedestyrte er det utrolige forskjeller fra butikk til butikk når det kommer til gjennomføring.

Går du "all in" ofte nok?

4. STRATEGIER

Hvordan er din butikk satt opp?

Har du planlagt hver cm av din butikk? Hvis du har hvordan gjennomfører du? Dersom ikke hver hyllemeter er styrt av kjeden din, hvordan jobber du med den?

Hva er dine strategier på snittpris? Hva er dine strategier på mersalg? Hvordan jobber du med å selge de riktige varene?

5. SYNERGIER I SENTRUM

Stavanger sentrum

Eksempler på muligheter i Stavanger sentrum for å øke salget på tvers av butikker. Hva kan dere som butikkdrivere gjøre sammen. Forslag og ideer til bransjeaktiviteter og kampanjer som en kan bruke etterpå dersom man vil.



KURS 3: REKRUTTERING

1. REKRUTTERING AV UNGE MENNESKER

Er dette annerledes enn annen rekruttering?

Kursholder har gjennom sin retail karriere holdt over 1000 intervjuer i mange forskjellige former. Etter lang fartstid med å ansette unge mennesker til varehandelen har også denne erfaringen resultert i en bok om temaet.

2. FORBEREDELSE

Hva gjør du når du skal ansette?

Hvilke prosesser gjør du før du starter en rekruttering, vet du hva du trenger? vet du hva du skal se etter? Hvordan vet du når kandidaten sitter der om han eller hun besitter de egenskapene du ser etter? Hvordan ser din stillingsannonse ut? Er det mulig å rekruttere på annerledes måter enn de tradisjonelle?

3. GJENNOMFØRINGEN

Hvordan gjennomføres selve intervjuet?

Det er ikke nødvendigvis det kandidaten sier som er det viktigste, det er hva kandidaten ikke sier. Her vises det til eksempler fra egne erfaringer rundt rekruttering, og det gis en smørbrød liste på hva som er lurt og spørre om i et intervju og hva man skal etter.

4. UTVELGELSEN

Er du sikker?

Hvordan har du valgt kandidater tidligere? Hva kan du undersøke før du velger? Hvordan sjekker du referanser, og hva skal du spørre om? Hva betyr svarene de gir deg? Hva er det skjulte språket i en attest som en leder bør vite om?

5. ONBOARDING

Du er langt ifra ferdig selv om du har ansatt noen.

Her er det mange som feiler i dag. Hvordan er din onboarding prosess? Har du en dårlig lørdagshjelp, kanskje din onboarding og oppfølgingsprosess kunne vært annerledes? Det gis eksempler på gode onboarding prosesser som man kan ta i bruk med engang i sin neste rekruttering.

”At most companies poeple spend 2% of their time recruiting and 75% of their time managing their recruitment mistakes”

(Richard Dana Fairbank, CEO Capitol One)