

Учебная программа курса:

1. Внешняя среда и современные требования к рознице.

1.1 Требования со стороны покупателей.

1.2 Требования к управляющему магазином (заведующей, директору, менеджеру).

2. Продажи и прибыль

2.1 Основные показатели и коэффициенты эффективности ТТ и роль сотрудников магазина в их достижении и росте, ключевые точки контроля.

2.2 Пути повышения конкурентоспособности магазина, сети и диагностика текущего состояния.

2.3 Планирование продаж в магазине (от плана на год/месяц к плану на смену/день).

2.4 Ключевые методы, помогающие выполнять планы по продажам и повышать товарооборот (личные продажи, стимулирование сбыта, рекламные акции, сервис, мерчандайзинг).

2.5 Ключевые методы, помогающие увеличить прибыль магазина.

2.6 Основные причины неудач управляющего и пути их устранения.

3. Организация внутренних бизнес-процессов магазина

3.1 Основные бизнес-процессы и их роль в работе.

3.2 Формализация процедур работы персонала и стандартизация деятельности и причины их необходимости.

3.3 Справочные пособия для сотрудников.

3.4 Планёрки, пятиминутки, совещания, мозговые штурмы: роль в работе и правила проведения.

3.5 Делегирование линейным сотрудникам «управленческих процедур».

3.6 Графики работы персонала.

3.7 Численность сотрудников в магазине.

4. Недостачи и списания

4.1 Методы выявления.

4.2 Методы предотвращения и предупреждения.

4.3 Методы устранения.

5. Контроль работы сотрудников

5.1 Правила и принципы эффективного контроля.

5.2 Дисциплина: политика и практика.

5.3 Контроль стандартов работы магазина — чек-листы или листы оценок.

5.4 Правила предоставления обратной связи сотрудникам.

5.5 Самоконтроль у линейных сотрудников и заведующей.

6. Мотивация

6.1 Материальная и нематериальная мотивация.

6.2 Мотивационные и демотивационные факторы.

6.3 Как «заставить» их улыбаться?

7. Взаимодействие с сотрудниками

7.1 Командная работа.

7.2 Управление изменениями.

7.3 Работа с манипуляциями, отмазками, отговорками сотрудников и своими собственными.

Зачет