

Hlavným pozorovaným pokrokom v práci výkonných zamestnancov prevádzok maloobchodných predajní bolo zvyšovanie profesionálnej obsluhy a pochopenie zákazníka ako subjektu, ku ktorému majú byť smerované všetky aktivity spojené s predajom, kvalitou obsluhy a zvládnutie nielen rutinných ale aj náročných postupov, ktoré prináša súčasná doba.

Keďže v poslednom období pozorujeme výrazný posun požiadaviek zákazníka smerom k vyššej kvalite obsluhy, kvalite tovaru, rýchlosti obsluhy a pridanie nadhodnoty práce pri riešení všetkých zákazníckych potrieb a požiadaviek, bolo potrebné pri praktickej výučbe sústrediť sa na zvládnutie práve týchto osobitných úloh v oblasti zvyšovanie predajných zručností zamestnancov.

Po zvládnutí teoretickej časti a počas praktického výcviku nadobudli zamestnanci praktiky smerujúce k aktívnemu predaju t. z. , že doposiaľ profesijné procesy zamestnanci aktívne rozširovali o snahu poznať potreby a túžby zákazníka. To sa dialo zapojením komunikácie do obsluhy a uplatnenie takých prvkov komunikácie so zákazníkom, ktoré nepozná pri nákupe v nadnárodných sieťach, čím sme získali stále klientelu, ktorá bola doplnená aj o nových zákazníkov. Osobitnú pozornosť venovali zamestnanci náročným klientom, ktorí si vyžadujú nielen obsluhu bez komunikácie ale chcú aj poradiť prípadne chcú mať ponúknuté alternatívy k zámerom uspokojenia ich potrieb. Do doby praktických školiacich tém sa zamestnanci len stroho venovali pokusu empaticky reagovať na potreby a počas praktických cvičení sme ich naučili, vyčleniť si na zákazníka viacej času, pochopiť zákaznícke myslenie a tým si ho získať pre budúce obdobie. Takýto cieľ sa dá dosiahnuť iba vtedy, ak sa výrazne zvýši úroveň vedomia zamestnancov v oblasti tovaroznalectva, aby poskytnuté informácie pre zákazníka mali pravdivú a profesionálnu hodnotu. A v tejto oblasti urobili účastníci projektu výrazný pokrok, vďaka ktorému mohli hlavné ciele, ktoré smerujú k spokojnosti zákazníka aj naplniť.

S tým súvisí aj zvýšenie odbornej starostlivosti o ich predmet predaja, ktorý si vyžaduje mimoriadne pracovné postupy a návyky, pretože je biologického charakteru a pri neodbornej manipulácii by mohol spôsobiť mimoriadne vážne následky hraničiace až s ohrozením zdravia obyvateľstva. To bolo potrebné osobitne pri praktickom výcviku zdôrazňovať. Možno konštatovať, že sa účastníci projektu s týmito vážnymi problémami vysporiadali a bol pozorovaný veľký rast ich odbornosti aj v tejto oblasti. Obzvlášť dôležité bolo preškoliť účastníkov projektu v praxi, k postojom v reklamačnom procese. Naučili sa, že každá reklamácia je „jedom“ pre ich prácu a musia ich vyriešiť **vždy** podľa predstáv zákazníka.

Po absolvovaní praktických tréningov je možné vylúčiť nesúlad medzi predstavou zákazníka o reklamovanom tovare a stanoviskom našich zamestnancov. Pri tomto procese už nikdy neskúmajú, či má zákazník pravdu a tiež zabránia posunu reklamácie na inštitúcie, ale vybavujú prípadnú reklamáciu okamžite a na mieste.

Výrazne sa zmenila vzájomná komunikácia medzi kolegami v kolektíve. Všetci pochopili, že dobrý výsledok sa dá dosiahnuť, ak budú ciele stanovené v tíme jednotne podľa spoznaných teoretických pravidiel. V kontexte toho nesmie zákazník pocítiť prípadne personálne konflikty v tíme a všetci pracovníci musia vystupovať voči zákazníkovi jednotne, z vopred dohodnutými pravidlami v kompaktnom rámci. Personálne riadenie kolektívov predajní sa dostalo na novú kvalitatívnu úroveň v ktorom vedúci predajní citlivo riešia aj potreby podriadených kolegov pri personálnom riadení, mediácii v tíme a flexibilnom určovaní pracovných smien, tak aby bol kolektív vo svojom výkone pripravený na kolísavú frekvenciu výkonu podľa skutočnej záťaže, ktorú vytvára prirodzene rozdielna frekvencia výkonov počas pracovnej doby.

Pri súčasnom skutočnom nedostatku kvalifikovanej pracovnej sily v obsluhu bolo potrebné prepracovať prístup k nováčikom v tíme, aby títo v čo najkratšom čase sa dokázali adaptovať na náročné prostredie obsluhy a aby čo najskôr pochopili, že ich osobná zainteresovanosť v práci v kolektíve je mimoriadne dôležitá pre jednotný súlad vo výkone , ktorý smeruje v finálnej spokojnosti zákazníka.

Celkovo možno zhodnotiť, že merateľný prínos, ktorý sa dostavil po období praktického výcviku je zachytený vo vyššej aktivite samotných zamestnancov, v ich rastúcom záujme o profesijný rast a v konečnom dôsledku mohli samotní zamestnanci odpozorovať , že ich rast profesijných zručnosti vo vymenovaných oblastiach priniesol úžitok pre firmu vo forme rastúcich tržieb a taktiež ich osobného prospechu vo forme vyšších miezd.

Ing. Marian Užák

Riaditeľ spoločnosti