

BEST IN SERVICE

BestInService är en komplett digital kompetensplattform för iPad. Den innehåller en uppsättning mätverktyg som ger stöd för att driva hårda och mjuka säljnyckeltal, exempelvis NMI, NKI samt SKI (självskattning). Allt detta ingår i priset.

BestInService kommer först och främst driva önskvärda ledarbeteenden med alla ledare i organisationen. Detta för att ledarna får möjlighet att träna/ förbättra sin roll i att coacha medarbetarna i mötet med kund samt inom sälj & service. När denna metodik är på plats kommer även medarbetarna få träna med verktyget. Verktyget möjliggör träning direkt i vardagen, alltså i den fysiska butiken, där allt händer.

Syfte

Att erbjuda ett effektivt och flexibelt system för långsiktig beteendeträning och uppföljning i realtid. Systemet, som heter BestInService, skapar ökad pro-aktivitet hos ledarna samt medarbetarna och dokumenterar förändringar genom effektmätning av en rad relevanta säljnyckeltal.

Mål

Att under målinriktad träning utveckla önskvärt beteende hos ledarna samt medarbetare i butik, inom sälj- och service. Detta genererar i sin tur en tydlig och mätbar ökning i butikens säljnyckeltal, med varaktighet över tid.

Pedagogik

Innan processen startar fastställs önskad målbild för genomförandet. Vi inleder sedan processen med att göra en "nollmätning" där vi gör tre relevanta mätningar, Nöjd Medarbetar Indexen, Nöjd Kund Index samt Sälj Kompetens Index.

Sälj Kompetens index (SKI) är en kartläggning av säljarens personliga säljkompetens, baserat på sju olika kriterier. Själva mätningen görs, dels genom individuell självskattning, dels genom indirekt bedömning av företrädesvis butikschef / säljcoach. På så sätt ges också möjlighet till en enklare 360 graders bedömning. Snitten av en butiks SKI jämförs sedan mot NKI som ger en relevant gap-analys över hur butikens säljare ser på sin säljkompetens kontra hur kunden upplever den. Målbilden definieras sedan med relevanta nyckeltal som tex snittkvitto, konverteringsgrad, NKI resultat. Därefter, under hela genomförande, mäts nyckeltal löpande.

Start

Vi startar upp med att träna ledarna. De tränar i att sätta de ledarbeteenden vi önskar ha hos alla ledare. Vi tränar bla på att få igång en fungerande feedbackkultur och att coacha medarbetare. Vi koncentrerar oss här mycket på mjuka nyckeltal. Därefter inleder vi arbetet med medarbetarna. Då följer tex butikschef upp säljträningen hos personalen varannan vecka, personligt (eller i grupp), max 10-15 minuter per medarbetare. Utvärdering sker då av de 2 senaste veckorna av säljträningen, och därefter bestäms ny träningsaktivitet för kommande 2 veckor. Varje månad sker därtill gemensam uppföljning med samtliga butikssäljare, med genomgång och mål för ny månad.

Exempel på upplägg

En process kan se ut så här: var butik, i samband med månatligt morgonmöte, fastställer mål för relevant nyckeltal, ex. "Ökat snittkvitto från 100:- till 120:-". Varje medarbetare bestämmer därefter en konkret och mätbar träningsaktivitet, som utgörs av en aktiv beteendeförändring i mötet med kund – och som i sin tur bidrar till ökat snittkvitto. Utfallet av dessa träningsaktiviteter mäts under en fastställd tidsperiod, t.ex. 3-4 dagar i veckan, 1h om dagen, genom registrering av positivt/negativt utfall i en s.k. Aktivitets-app.

Genom systematiskt genomförande av denna, parallellt med motiverande coaching av butikschef, utvecklas under träningen successivt ökad säljkompetens, ökat självförtroende och engagemang. Detta genererar i sin tur en mätbar ökning av butikens nyckeltal.

Träna

För att vi skall skapa en förändring över tid krävs träning och uppföljning, detta är avgörande för att skapa en beteendeförändring över tid. BestInService ökar pro-aktiviteten hos dina medarbetare.

Du får:

- Portabelt verktyg för träning i vardagen
- Skräddarsydd träning efter just ditt företags behov
- Uppdatering i realtid av resultat
- Stöd i form av extern coaching

Mäta

Kontinuerlig mätning och uppföljning är det som säkerställer önskad bestående utveckling. Som butiks- eller verksamhetsansvarig får du en tydlig uppföljning och kartläggning av:

Mätvärden och gapanalyser för att analysera styrkor och svagheter i din verksamhet

Hårda (ekonomiska) nyckeltal:

- Hit-rate (eller motsvarande)
- Snittköp
- Produkter/kvitto

Mjuka (beteende/attityd) nyckeltal:

- Nöjd Kund Index
- Nöjd Medarbetar Index
- Självskattnings Index