

Store & Floor Manager

Come diventare un buon manager per piccoli e grandi negozi

Durata

40 ore (di cui 6 via web, 24 in aula, 10 on the job)

Costo

€ 800,00 i.i.

Argomenti

Vedi scheda allegata.

Docente

ALESSIA SCOTTO: Da sempre caratterizzata da una forte competenza manageriale ed una tangibile attitudine imprenditoriale, Alessia opera in ambiente commerciale da oltre 10 anni. Ha lavorato in settori e contesti diversi: dalle PMI nazionali alle grandi multinazionali di settore padroneggiando il concetto di management in visione nazionale e worldwide. Dopo una laurea in Sociologia presso l'Università degli Studi di Urbino ed una tesi sperimentale in comunicazione sensoriale, inizia a lavorare nel commercio come sales assistant per poi crescere nel ruolo oltre i confini del negozio.

Nel corso degli anni è stata mentore e riferimento per imprenditori di settore in contesti retail, franchising e wholesale. Ha aperto più di 50 punti vendita e gestito oltre 150 persone. Attualmente si dedica alla costruzione di progetti formativi personalizzati, alla consulenza manageriale e allo sviluppo di start up nel contesto commerciale e retail.

Store & Floor Manager

La gestione del punto vendita per catene commerciali e privati imprenditori

1. L'ANIMAL SPIRIT: MANAGEMENT ED IMPRENDITORIA A CONFRONTO

- Il punto vendita: business unit aziendale o micro impresa privata?
- Pensiero manageriale e natura imprenditoriale: due facce della stessa medaglia
- Brainstorming e role play esperienziali

OBIETTIVI FORMATIVI

- Identificare i tratti distintivi di un profilo manageriale in contesto business
- Individuare e definire soft e hard skills propedeutiche al ruolo

3. OLTRE IL PRODOTTO

- L'analisi del consumatore finale (reale vs desiderata)
- Come e dove nasce una categoria merceologica
- Il "product mix" e il "price mix" di un punto vendita trionfante
- Prodotto vincente e prodotto latente
- "Capsule": croci e delizie di una nuova tendenza
- L'importanza del "confezionamento eccezionale"
- Costruzione e condivisione di tools di analisi personalizzati

CAPSULE AGGIUNTIVA: La gestione della marginalità per punti vendita wholesale o franchising

OBIETTIVI FORMATIVI

- Identificare la corretta fornitura merceologica di un punto vendita privato e di catene commerciali
- Definire la migliore strategia di posizionamento e resa di un punto vendita partendo dalla sua offerta merceologica

2. UN POSTO PERFETTO: L'ANALISI DI PRE OPENING

- Le strategie di posizionamento sul mercato
- Il geomarketing semplificato per individuare la giusta locazione.
- Studio dei flussi e analisi del consumatore finale
- Cosa vuol dire "profilare" la clientela
- Costruzione e condivisione di tools di analisi personalizzati

CAPSULE AGGIUNTIVA:

Studiare la sostenibilità prima di partire. Il business plan

OBIETTIVI FORMATIVI

- Fornire metodi e strumenti per identificare i mercati potenziali
- Costruire una strategia di diversificazione partendo dalla natura del cliente

Store & Floor Manager

La gestione del punto vendita per catene commerciali e privati imprenditori

4. LA GESTIONE DEL MAGAZZINO: DALLO STOCK AL VISUAL

- Che cosa si intende per warehouse management
- Sell Through e replenishment. Basi e nozioni
- La corretta gestione del magazzino. Gli spazi, la disposizione, i soggetti preposti.
- Allestimento visual: dallo studio dell'esposizione all'organizzazione delle operations in ottica sostenibile
- Il calendario commerciale: le occasioni di vendita storiche e la costruzione di quelle innovative e personalizzate
- Il top calendar. La gestione organizzativa dei momenti commerciali più importanti dell'anno (Natale, Saldi, Festa della mamma)
- Role play all'interno di un punto vendita reale
- Costruzione e condivisione di tools di analisi personalizzati

CAPSULE AGGIUNTIVA:

Il controllo del magazzino. Come stabilire e calcolare un punto di rotazione e ottimizzare il riassortimento

OBIETTIVI FORMATIVI

- Identificare e trasmettere i punti salienti di una corretta gestione del magazzino e dello stock in situazioni ordinarie ed eccezionali

5. COMUNICARE PER FIDELIZZARE. CRM & CO.

- Omnicanalità. Il viaggio e l'essenza
- Concetto di CRM e casi reali
- La regola delle 4 P
- Marketing strategico vs marketing operativo. Costruiamo il nostro calendario attività
- Costruzione e condivisione di tools di analisi personalizzati

CAPSULE AGGIUNTIVA:

La social sale. Dal social al fatturato reale in tutta semplicità

OBIETTIVI FORMATIVI

- Contestualizzare il concetto di retail communication all'interno del panorama attuale
- Identificare le leve immancabili per adottare una corretta strategia di comunicazione della propria attività

Store & Floor Manager

La gestione del punto vendita per catene commerciali e privati imprenditori

6. IL CLIENTE E' ARRIVATO. ED ORA?

- Il percorso di vendita. Struttura, tempi e modi
- "Sto solo guardando"
- Classificazione dei clienti
- La relazione vincente: storica, famosa e (finalmente) personale
- Kpi tradizionali e kpi innovativi
- Role play all'interno di un punto vendita reale
- Costruzione e condivisione di tools di analisi personalizzati

OBIETTIVI FORMATIVI

- Come costruire una corretta relazione di vendita e servizio
- Come identificare i bisogni di un cliente per soddisfarlo e farlo tornare

7. LA GESTIONE DELLO STAFF DALLE 3 PERSONE IN SU

- La consapevolezza dell'io. Partire da se stessi per gestire lo staff
- La costruzione del management personale. Costruisci il tuo stile di leadership, non adottare quello di altri
- La Vision aziendale e la Vision dei tuoi collaboratori. Punti di accordo e disaccordo
- Motivazione, affiancamento, stimoli e quotidianità. Come rompere la routine
- Il controllo (positivo) dei collaboratori
- Brief e debrief
- Il planning orario
- La produttività oraria
- La matrice di controllo kpi
- Il floor manager e il floor management
- Role play all'interno di un punto vendita reale
- Costruzione e condivisione di tools di analisi personalizzati

CAPSULE AGGIUNTIVA:

La costruzione del colloquio assuntivo perfetto

OBIETTIVI FORMATIVI

- Accompagnare le persone nell'identificazione del profilo di leadership personale
- Condividere le migliori tecniche di people management
- Ottenere il giusto ingaggio dai propri collaboratori