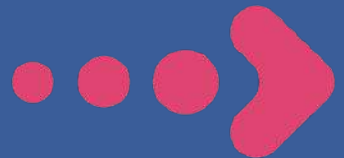




RISORSA UOMO
empowering your way

Retail e mondo in trasformazione



Perché siamo la soluzione giusta

30

ANNI DI ESPERIENZA

8.500

ORE DI COACHING

16.000

GIORNATE IN AULA

1.800

PROGETTI FORMATIVI

24.000

PARTECIPANTI

450

AZIENDE

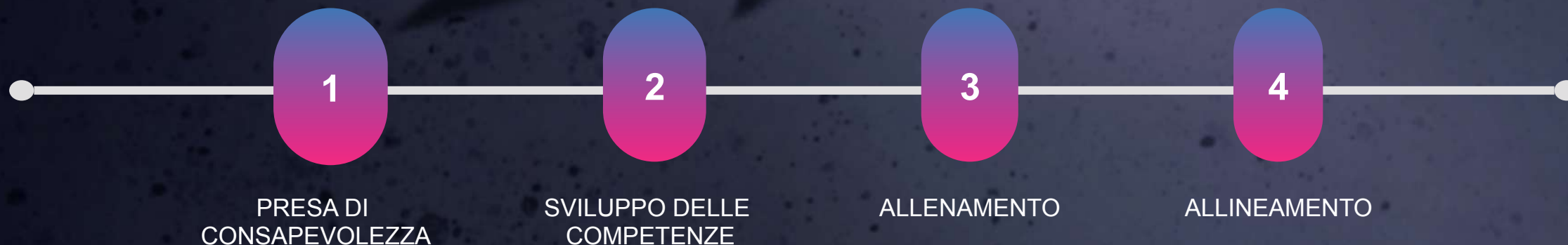
obiettivi
risultati
personalizzazione
consapevolezza
cambiamento
innovazione
competenze
interazione
concretezza
coinvolgimento

Il processo Risorsa Uomo



4 STEP PER CAMBIARE

Il cambiamento come processo:
affrontiamo al vostro fianco tutti gli step, offrendovi in ogni momento gli
strumenti più adatti.

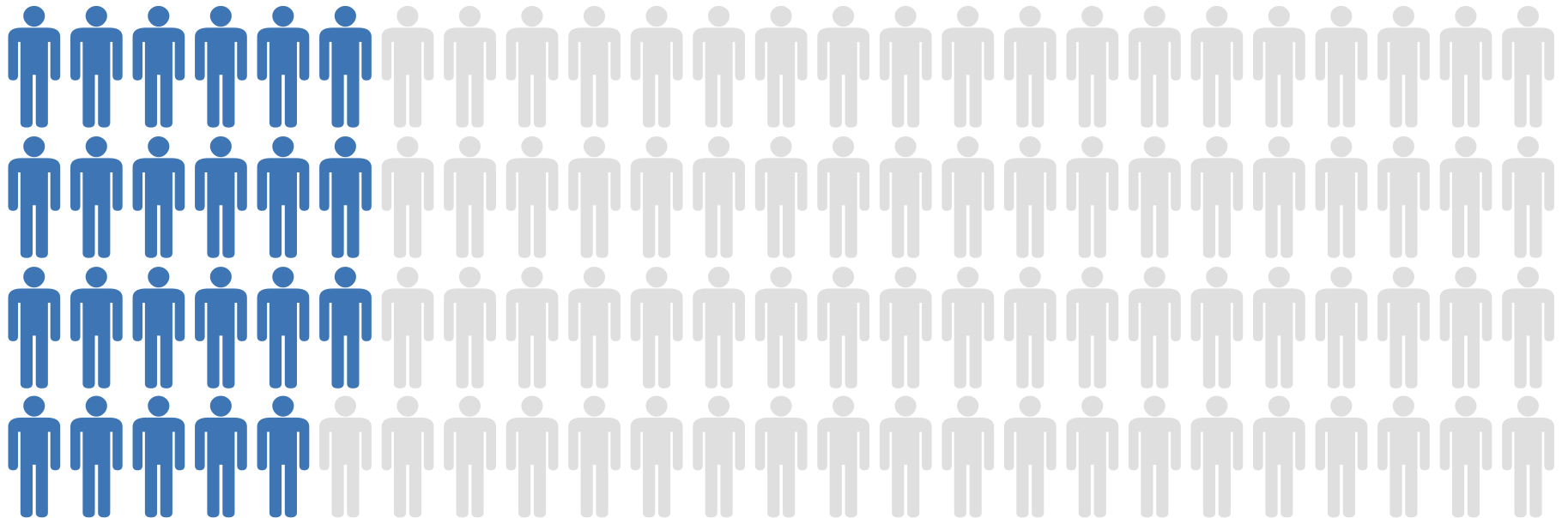


..Cosa sta cambiando? ..



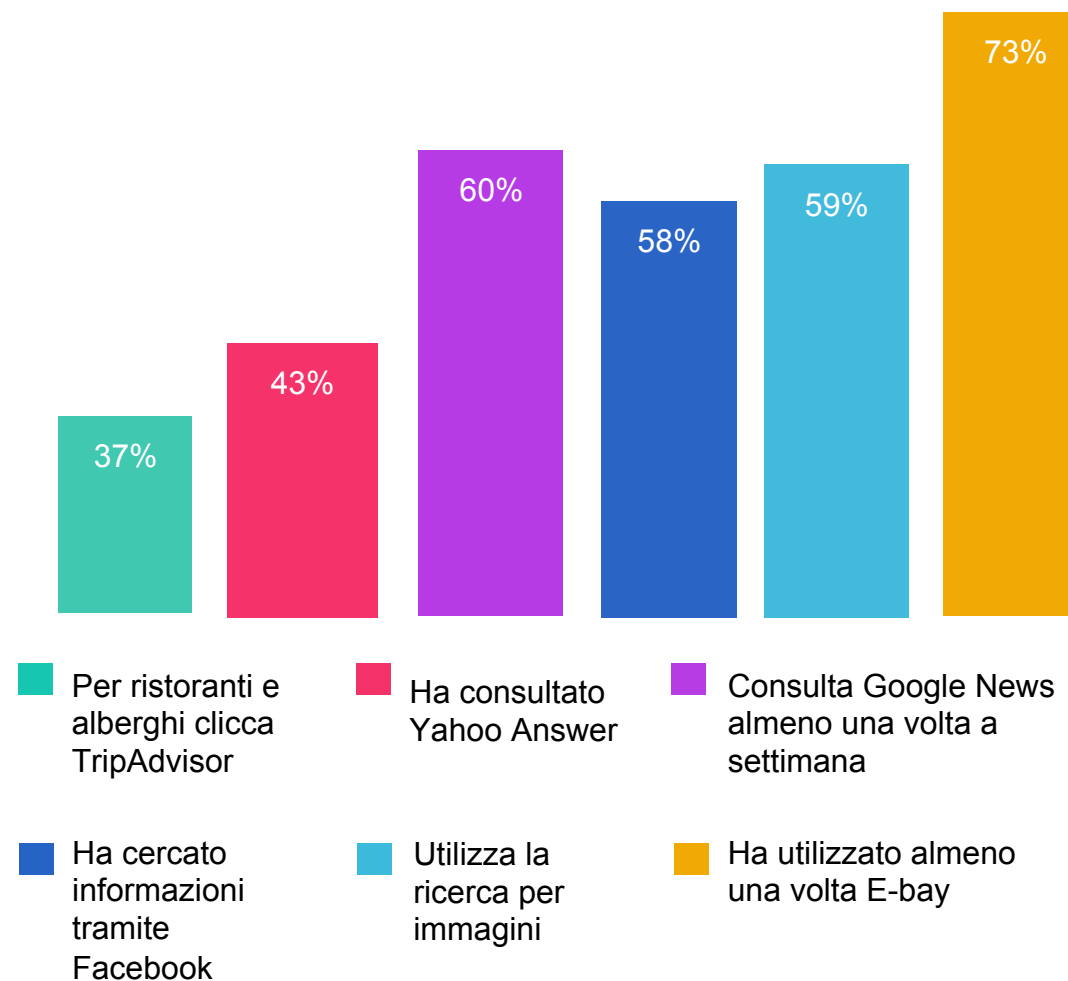
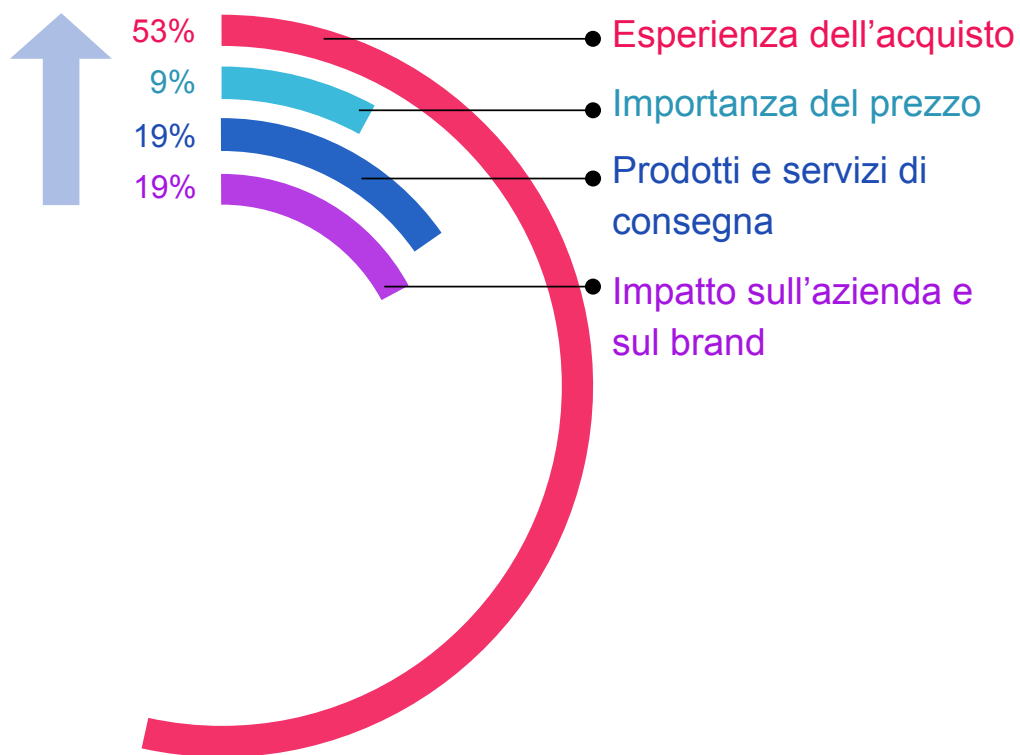
Internet è la nuova frontiera, un luogo per la ricerca di informazioni e consigli su **dove, come e cosa acquistare.**

IL **23%** DEGLI ITALIANI DECIDE DI ACQUISTARE UN PRODOTTO IN NEGOZIO DOPO AVER FATTO RICERCA TRAMITE SMARTPHONE



..Cosa sta cambiando?

QUANTO INCIDE SULLA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE?



Quali prospettive/opportunità?



Sviluppo della capacità di attrarre il consumatore e stimolarlo ad acquistare.



E' necessaria l'integrazione tra le diverse dinamiche on line/off line.



Sviluppo della capacità di attrarre il consumatore e stimolarlo ad acquistare.



Nuovi format di retail autosostenibili, con integrazione di servizi e forme di marketing diverse.



Spingendo sul cross selling e sull'upselling.

**“CAMBIARE NON È NECESSARIO.
LA SOPRAVVIVENZA NON È OBBLIGATORIA.”**



Un percorso vincente

Grazie a meccanismi di gamification e a strumenti digitali oggi è possibile

**fare una formazione efficace e puntuale
sul prodotto e sulle procedure tecniche**

Poi è necessario

- Sviluppare le competenze di vendita e store management
- Potenziare la gestione delle informazioni del CRM



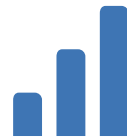
..Cosa offriamo?



Accompagniamo nel processo di cambiamento garantendo:



Strumenti efficaci di
lavoro



Monitoraggio di KPI sulla base
di obiettivi realizzabili



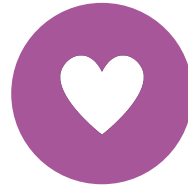
Allenamento costante
delle competenze

..Cosa offriamo? ..

CORSI SPECIFICI SUI TEMI "CALDI" DEL RETAIL



STORE MANAGEMENT



CUSTOMER EXPERIENCE
MANAGEMENT



TECNICHE PER VENDERE
SERVIZI E PRODOTTI E FARE
UPSELLING



IL VISUAL NELL'ERA
DIGITALE: COME
RIORGANIZZARE IL
NEGOZIO IN MODO
EFFICACE



ANALISI DELLE PERFORMANCE,
CONTO ECONOMICO E
MARKETING DIGITALE PER UN
RETAIL DI SUCCESSO

.. I programmi dei nostri corsi sui temi del Retail



STORE MANAGEMENT

Quanto vale un collaboratore competente e motivato? Quale modello di business vincente per il tuo negozio? Come analizzare e gestire le performance del punto vendita?

- Il ruolo dello store manager nella gestione della squadra
- Condividere obiettivi sfidanti con il proprio staff
- Quali attività strategiche per un punto vendita retail oggi
- Come trasmettere le priorità e passare dal fare e dal dire al far fare
- Analizzare e pianificare le performance del negozio
- Diventare coach per supportare il proprio staff
- Comunicare i messaggi chiave e motivare attraverso riunioni coinvolgenti e efficaci
- Sistemi di incentivazione nel retail nell'era dei nativi digitali
- Valutare le performance per avere sempre la persona giusta nel ruolo giusto
- Come premiare i comportamenti vincenti e scoraggiare quelli improduttivi
- Gestire potenziali conflitti tra addetti



•• I programmi dei nostri corsi sui temi del Retail



CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

Qual è il processo esperienziale del cliente? Come generare una customer experience memorabile per il cliente in un negozio?

- Il moderno concetto di customer experience
- Le aspettative e il percorso di acquisto del cliente
- Servizio al cliente: i particolari che fanno la differenza
- Gli elementi di una customer experience efficace nel retail
- Sense: implementare la multisensorialità
- Feel: Sorprendere il cliente con l'effetto wow e con il coinvolgimento emotivo attraverso il negozio
- Influenzare la percezione che genera valore
- Think: come incuriosire il cliente
- Relate: Lo storytelling del negozio
- Act: facilitare l'acquisto
- Case history su cui lavorare dal mondo di customer experience di successo

.. I programmi dei nostri corsi sui temi del Retail



TECNICHE PER VENDERE SERVIZI E PRODOTTI COMPLEMENTARI E FARE UPSELLING

Come fare upselling e cross selling in modo efficace? Come aumentare il proprio margine vendendo prodotti complementari e servizi?

- Cosa cerca il cliente e come è cambiato il processo di acquisto del cliente
- La piramide di vendita del retail
- Accogliere il cliente in modo memorabile
- Trucchi per mantenere “calda” la relazione con poco dispendio di tempo L'importanza delle parole chiave per guidare il cliente ad acquistare servizi e prodotti complementari
- Guidare il cliente e conoscerlo attraverso le domande allargando i suoi bisogni
- Consigliare il cliente verso le soluzioni
- Cosa significa fare upselling: proposte in aggiunta
- Come portare il cliente verso l'upselling e vendere di più
- Superare le obiezioni e indecisioni
- Spingere il cliente a decidere
- Come aumentare i propri profitti con upselling e cross selling
- Allenamento su storie concrete

..I programmi dei nostri corsi sui temi del Retail



IL VISUAL NELL'ERA DIGITALE: COME RIORGANIZZARE IL NEGOZIO IN MODO EFFICACE

Come creare curiosità e interesse nei clienti e farli entrare nel proprio negozio? Come rendere il nostro negozio chiaro agli occhi del cliente digitale?

- Come generare attenzione ed emozioni? Il punto di vista del cliente
- Omnicanalità e facilitazione dell'interazione con il cliente in negozio
- Il negozio multisensoriale: coinvolgere tutti i 5 sensi in negozio
- Luce, suoni, sintesi, spazio, colori, aree test
- Comportamenti e logiche d'acquisto
- La vetrina che vende: tecniche di allestimento delle vetrine
- Layout e display
- Posizionamento dei prodotti e gestione dello scaffale: quali le logiche per il distributore
- La comunicazione delle iniziative promozionali e stagionali
- Il negozio che parla: strutturare le aree in modo chiaro e funzionale alle esigenze dei clienti

..I programmi dei nostri corsi sui temi del Retail



ANALISI DELLE PERFORMANCE, CONTO ECONOMICO E MARKETING DIGITALE PER UN RETAIL DI SUCCESSO

Quali sono le variabili da monitorare e gestire per evitare brutte sorprese? Come aumentare i margini e la redditività del tuo negozio? Come generare traffico nel punto vendita attraverso il digital marketing? Come potenziare la propria immagine di retailing e le vendite on line?

- Monitorare e Influenzare le performance del punto vendita: gli indicatori principali
- Tecniche di miglioramento continuo
- Costi visibili e invisibili, diretti e indiretti
- Costi commerciali, margini e redditività
- Il conto economico per un retail sostenibile: definire le azioni da attuare per aumentarne la marginalità
- ROI, cash flow, profitto e fatturato
- Il marketing come strumento per aumentare traffico e contatti e modificare le performance
- Strategie di marketing digitale: social, sito, google
- Le vendite on line: come potenziare vendite e immagine in rete
- Testimonianze concrete di azioni svolte e risultati

Quale approccio?

LA METODOLOGIA GIUSTA, QUELLA PRATICA, IMPATTA IN MANIERA DECISIVA SUL RETAIL.

Serve una formazione continua in un contesto in forte cambiamento; da qui la necessità di **pragmatismo e contestualizzazione**. Sugeriamo un approccio dal taglio pratico in cui, partendo da **storie** negative concrete – come fil rouge - affrontiamo i problemi più ricorrenti nella realtà quotidiana, per trasformarle in **storie di successo**.



GAMIFICATION



ESERCITAZIONI



CASE STUDY



STORYTELLING



LAVORI INDIVIDUALI
E DI GRUPPO



VIDEO

MONITORIAMO L'ANDAMENTO DELLE TUE PERFORMANCE ATTRAVERSO:



L'andamento dello
scontrino medio



Ingressi nel punto vendita



Numero di acquisti effettivi

Il nostro valore aggiunto

Da 20 anni ci occupiamo di fare formazione e sviluppo in ambito retail formando la competenza strategica, oltre a offrire servizi consulenziali per l'apertura di punti vendita.



Le nostre storie nel retail

Vendita e retail lab



Progetto di formazione per imprenditori, stand alone e artigiani



Percorsi formativi sui temi della vendita, del marketing e del visual merchandising durati 4 anni e diretti ad agenti, area manager e personale dei negozi diretti.

UNITED COLORS
OF BENETTON.

Sviluppare la figura dello Store manager come coach
Store Lab per addetti sulla vendita: format operativo di formazione e lavoro di vendita sul punto vendita.



Formazione ai manager e a tutta la rete diretta di Gabetti e di Gabetti Impresa.



Progetto di formazione degli store manager per la gestione dei punti vendita.



Progetto Travel Service diretto ai venditori delle agenzie di viaggi top per Alpitour, su tematiche legate all'approccio e alla gestione del cliente e dell'agenzia.



Formazione a tutta la rete dei negozi di informatica Wellcome sull'approccio di vendita e il marketing del punto vendita.



Sviluppo delle competenze commerciali e relazionali della rete di promotori nello stimolare la vendita dei prodotti nelle agenzie, anche in modo emozionale, coinvolgente e divertente.



Formazione sulle procedure tecniche tramite strumenti di digital learning.

Le nostre storie nel retail

Retail lab e gestione del negozio

UNITED COLORS
OF BENETTON.

Un laboratorio che, a partire dalla condivisione con gli store manager e dalla loro formazione sull'attività di coaching, affianca gli stessi **nella condivisione e trasmissione delle competenze** in modo molto pratico e con obiettivi specifici.

MediaWorld

Il trainer-coach affianca lo store manager come facilitatore nelle riunioni in negozio e negli affiancamenti operativi permettendogli di vivere una **forte esperienza formativa "live" e pratica** al di fuori dell'aula direttamente nel negozio.

Passare da una gestione orientata all'ordine alla gestione attiva e propositiva del punto vendita.

CARPIGIANI

Allianz

contax

Integriamo nel digital elementi formativi in chiave di gioco, con lo scopo di rendere l'apprendimento immediato ed efficace.

Per questi clienti abbiamo declinato la metodologia del game in modalità digitali, incentivando la partecipazione grazie, ad esempio, a meccanismi competitivi e a premi. Il percorso formativo è stato parametrato al business dei rivenditori/venditori, supportandoli nel raggiungere i loro obiettivi anche immediati.

Le nostre storie nel retail

La Customer Experience vincente

Come approcciare e guidare il consumatore nella nuova customer experience?

Incontri formativi progettati ad hoc per sviluppare la **capacità di fare upselling** e integrare aspetti tecnici con quelli metodologici con **l'obiettivo di far vivere al cliente un'esperienza unica e indimenticabile.**



Formazione degli Store marketing account e dei loro supervisor nonché della rete di promoter sulle attività di sell out nel punto vendita e sulla creazione di una customer experience ideale per il consumatore.



Formazione commerciale destinata al personale dei principali negozi di ottica italiani per favorire la gestione del business del retail di ottica e la vendita e valorizzazione del prodotto lente.



Training sull'approccio di vendita e la gestione della relazione con il cliente; creazione di un nuovo network commerciale.



Formazione degli store manager e dei Key Account manager ad una customer experience ideale per il cliente

Le nostre storie nel retail

Retail Academy e train the trainer

L'Academy consente di valorizzare lo sviluppo delle competenze con un forte commitment. È un luogo di cambiamento culturale, di vendita, di interscambio e crescita.



Organizzazione delle attività della figura del "Training & Coaching Specialist" sulle profumerie; formazione al nuovo ruolo.



Train the trainer tecnici dell'accademia Barilla Professional; creazione dei manuali per i corsi tecnici per i ristoratori.



Training per il trade marketing sulla progettazione e gestione dei corsi per i pet shop.



Corsi sulle soft skills alle gelaterie: relazione con il cliente, marketing, gestione del conto economico; train the trainer e incontri di condivisione.



Partecipazione a Bici Academy con interventi e workshop sul visual merchandising nei negozi di biciclette.



Corsi destinati alle pizzerie, su tematiche tecniche e comportamentali / gestionali, in particolare su come aumentare la redditività del proprio business

Le nostre storie nel retail



Visual merchandising



Training a 5000 ricevitorie sulla vendita del prodotto «Totocalcio» e sul visual merchandising nell'area giochi.



Formazione alle farmacie sul visual merchandising della farmacia.



Progetto SIA Espace, progetto che prevedeva un format specifico con contratto nel retail sulla distribuzione dei prodotti Sia. Sviluppo dei servizi di formazione e marketing per il punto vendita.





Risorsa Uomo Srl
Via Medardo Rosso, 15 – 20159 Milano
(+39) 02 345 2661 - info@risorsauomo.it

risorsauomo.it

empowering your way

