

MEDVETET BEMÖTANDE I KUNDMÖTET

Förslag på Workshop

Uppdrag

Utveckla medvetenhet i ledningsgruppen hur bemötande internt och externt kopplas till värdegrunden för butiken. Att ledningsgruppens medlemmar hittar sitt sätt att stödja bemötandet i vardagen i sin ledarroll. Att utveckla sitt bemötande med kunder och varandra. Det sker genom att skapa medvetenhet och träna det personliga uttrycket. Hur vi möter våra kunder med vår blick, vår röst och vårt kroppsspråk i situationen. Att våga vara mer av sig själv i situationen. Att helt enkelt få redskap hur vi i ökad omfattning bjuder kunderna på ett autentiskt möte som ger avtryck.

Facilitera och leda ett antal ”Works Shops” butiksmöten med all personal som ger ledningen möjlighet att utveckla butiken till en ny nivå på ”servicestegen”.



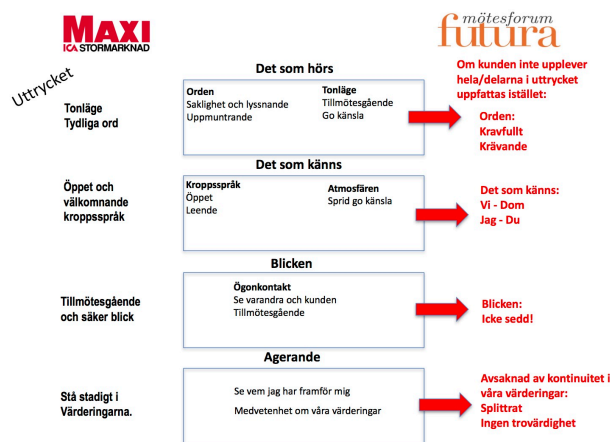
Syfte

Att skapa medvetenhet och kompetens hos all personal för att hantera olika bemötandesituationer i butiken.

NKI- undersökningar visar att de kunder som får ett ”möte” med personalen upplever och rankar butiken högre än kunder som inte upplever ett möte på kundvarvet. Det är grunden för lojalitet och trogna kunder.

Mål

- Att öka antalet möten med kunderna på deras butiksvärv.
- Att alla ser varandra i vardagsmötena i det inre arbetet i butiken.



1

Genomförandet

Vi vill i samarbete med ledning förankra en ny medvetenhet i bemötandet. Lyfta det till en ny nivå där medarbetarna vet hur de påverkar och påverkas i mötet för att medvetet kunna möta i enlighet med butikens riktning.

1. Workshop i bemötande med personalen

- Skapa medvetenhet i mitt personliga uttryck.
- Dialog om situationer och träna bemötanden.
- Reflektion och vara tydliga hur vi tar bemötandet vidare.

2. Ledningsgrupp tar bemötandet vidare till nästa nivå

- Det personliga uttrycket och vad det innebär i ledarskapet.
- Det personliga uttrycket och vad det innebär i mötet med medarbetaren.
- Hur skall vi förankra medarbetarna i bemötande, skapa medvetenhet och vilja till att "förändra" och stärka det personliga uttrycket i bemötandet med kunden?
- Inför nästa workshop: Vilka bemötandesituationer är i behov av utveckling?
- Upplevelsebaserade övningar som lyfter vårt personliga uttryck och bemötandet.

3. Uppföljande Workshop i bemötande med personalen

- Fortsätta skapa medvetenhet i mitt personliga uttryck.
- Träna bemötande i olika vardagssituationer i butiken.
- Reflektion och vara tydliga hur vi förankrar bemötandet.

4. Avstämning och reflektion i samband med workshop.

Hur håller vi vårt bemötande levande på den "självklara mötesplatsen"?

5. Ev. stödande och uppföljande handledning till ledning

Resultat av arbetet

- Ökad medvetenhet och redskap hos samtliga medarbetare i medvetet bemötande
- Konkret och tydlighet i hur bemötandet görs synligt och hur vi ökar kontakten med varandra och kunden
- Handlingsplan utarbetad av Ledningsgruppen baserat på det stöd Ledningen ger i bemötandets utveckling och hållbarhet

Övrigt

Vi upplever att de kommande förändringarna och satsningen på utbildningen ger butiken möjlighet att via fokuserat arbete från ledningen öka medarbetarengagemanget i mötet med kunden.

Bästa Hälsningar