



La trasformazione digitale ha rivoluzionato e profondamente cambiato il processo di acquisto del cliente e il suo rapporto con il brand.

In un contesto in cui il cliente è sempre più esperto per via della fruibilità delle informazioni sui brand e sulle specifiche tecniche dei prodotti lo store dovrà sempre più diventare un luogo di relazione cliente-venditore.

**Ecco quindi che diventa fondamentale saper sviluppare un approccio consulenziale, saper creare fiducia e fidelizzazione al fine di motivare il consumatore a scegliere (e riscegliere!) il luogo fisico durante i momenti dedicati allo shopping.**



# CLICKNow

Con CLICKNow fai una fotografia della situazione attuale del tuo store!

Potrai ottenere informazioni utili per migliorare la produttività del tuo store, la performance e le competenze del team di vendita, aumentare la consapevolezza dei punti di forza e delle aree di miglioramento e fare emergere eventuali ostacoli e criticità.

# LIGHT RETAIL ASSESSMENT

L'assessment è lo strumento che permette di valutare le competenze comportamentali e il potenziale delle proprie risorse.

Attraverso il Light Retail Assessment: sarà possibile ottenere una fotografia dei punti di forza e delle aree di miglioramento di tutte le figure dello store per strutturare percorsi formativi mirati e strategici.

# CRITICAL GROUP DISCUSSION

Il Critical Group Discussion è uno strumento che permette attraverso il gruppo di far emergere le criticità condivise che hanno un'influenza negativa sui risultati attraverso il confronto, lo scambio e la condivisione in gruppo e di gruppo.

Attraverso il lavoro in piccoli gruppi di discussione, dopo aver esplicitato e preso consapevolezza degli aspetti critici, con il supporto della consulenza e del gruppo stesso, si individueranno nuove modalità di azione funzionali.

# MYSTERY

## VISIT

La Mystery Visit è un metodo di valutazione della customer experience attraverso l'invio di un consulente che fingendosi cliente è chiamato ad interagire con le figure dello store in modo anonimo.

L'obiettivo principale è ottenere una prospettiva imparziale sulla qualità del servizio al cliente. Questo può essere particolarmente utile per identificare aree di miglioramento, valutare l'aderenza agli standard aziendali e comprendere come i clienti percepiscono l'azienda.

# OPEN

## VISIT

L'Open Visit è l'osservazione diretta e partecipante da parte del consulente nello store dei comportamenti, delle interazioni e delle dinamiche cliente-venditore.

L'Open Visit consente di ottenere una comprensione approfondita del comportamento dei clienti e delle dinamiche aziendali fornendo informazioni preziose per il miglioramento della customer experience.



# GETBETTERNow

Con GETBETTERNow potrai migliorare e valorizzare le tue competenze!

Potrai partecipare a percorsi di formazione esperienziale incentrati sul potenziamento delle soft skills utili alla vendita e alla relazione con il cliente e ciò ti aiuterà a migliorare la produttività del tuo store e la tua performance!

## GROUP TRAINING ON THE JOB

## INDIVI- DUAL TRAINING ON THE JOB

Il Group Training On The Job e l'Individual Training On The Job sono due approcci formativi che coinvolgono l'apprendimento pratico e l'acquisizione di competenze direttamente nello store. Durante questo tipo di formazione le persone coinvolte imparano mentre svolgono effettivamente le proprie mansioni o compiti. Questa forma di apprendimento può essere svolta individualmente (Individual Training On The Job) o in piccoli gruppi (Group Training On The Job).

L'obiettivo è quello di acquisire e migliorare le competenze pratiche e trasversali, aumentare la produttività fornendo formazione specifica sulle attività quotidiane e sull'efficienza operativa (ciò può includere il miglioramento delle procedure e la riduzione degli errori), fornire un meccanismo costante di feedback e migliorare la soddisfazione del cliente attraverso la formazione specifica sulle abilità di servizio clienti, la gestione delle aspettative e il coinvolgimento positivo con la clientela.

# SOFT SKILLS WORKSHOP

I Soft Skills Workshop sono fondamentali per sviluppare competenze utili a realizzare la Customer Experience d'eccellenza e a migliorare la collaborazione interna.

Alla luce delle valutazioni e analisi emerse in precedenza, progettiamo gli interventi formativi più congeniali su tre macro aree:

- Area manageriale - per rafforzare le competenze gestionali e di leadership dei manager e dei team leader in store
- Area Comportamentale - per migliorare la capacità di lavorare in team, l'agilità e la creatività nella risoluzione dei problemi, la proattività e l'engagement, l'intelligenza emotiva e sociale nella relazione cliente
- Area tecnica - per rafforzare le competenze di vendita e le abilità negoziali, di gestione del tempo e organizzative, di analisi e monitoraggio delle performance

# TEAM BUILDING

## RETAIL EDITION

I Team Building Retail Edition sono una o più giornate formative utili a stimolare e migliorare le competenze del team, aumentarne la motivazione e soprattutto stimolare la collaborazione, l'integrazione e lo spirito di gruppo, riscoprendo l'importanza di divertirsi insieme e di rigenerare mente e corpo.

Alcune competenze su cui si potrà lavorare durante l'esperienza di Team Building Retail Edition sono: abilità di ascolto attivo, gestione delle conversazioni difficili, sviluppo dell'empatia, gestione delle aspettative dei clienti, risoluzione dei problemi del cliente, comprendere i ruoli e le responsabilità all'interno del team, gestione dello stress in situazioni ad alta pressione, strategie per mantenere la calma durante picchi di attività, autocontrollo emotivo, creazione di un'esperienza di acquisto positiva, organizzazione del lavoro e delle priorità, gestione delle obiezioni dei clienti e MOLTO ALTRO!

# CONTATTACI!

**CHIARA LA FRANCESCHINA**

c.lafranceschina@nowconsulting.it

345 9637081

**ALESSANDRO MOCCA**

a.mocca@nowconsulting.it

393 9585423



CLICK NOW  
AND GET BETTER!



**NOW**  
CONSULTING