

OPLÆG



KCC's træningsforløb i "Det gode værtsskab"

For ledere og medarbejdere
i indre bys forretninger

Indledning

Forretningerne i Københavns indre by oplever generelt faldende omsætning, trods stigende antal turister og gunstige, samfundsøkonomiske vilkår.

Det er derfor enighed om det fornuftige i at gøre en aktiv indsats for at styrke kundeoplevelsen i indre by, samt at man i stigende omfang bør betragte Københavns indre by som et sammenhængende handels- og oplevelsesunivers, der på sigt har potentiale til at blive "Europas største og bedste Shoppingcenter".

Hos Meng & Company vurderer vi, baseret på talrige erfaringer, at der i første omgang skal tilbydes særskilt

træning i "Det gode værtskab" til lederne, da det er afgørende, at disse tager ansvar og går forrest i forhold til at få styrket serviceniveauet i forretningerne.

Herefter bør medarbejderne uddannes. Uddannelsesforløbet til lederne foreslås afviklet over 3 x 4 timer i løbet af september og oktober.

For medarbejdernes vedkommende vil der, forslagsvis, være tale om et forløb over 2 x 4 timer med start ultimo oktober og afslutning i november, så de deltagende forretninger er klædt bedst mulig på til den vigtige julemåned.



Kursus i lederskab og værtsskab

For KCC's medlemmer, september/oktober 2019

Ledere (3x4 timer):

Samling 1:

- Serviceindstilling
- Gæstens vej
- 8'er- og 10'er-oplevelser
- Pitstop (om at holde fokus)
- Vaner og mønstre i hverdagen
- Servicedefinition
- Indre by som "Europas største shopping- og oplevelsescentrum"

Samling 2:

- Ledelse i praksis
- De 5 initiativniveauer
- Træning og feedback
- Målsætning og handlingsplaner
- Klar til Jul (handlingsplaner)
- KCC-kalenderen



Kursus i lederskab og værtsskab

For KCC's medlemmer, september/oktober 2019

Samling 3:

- Omsorgssalg
- Stemning i butikken
- Motivation og gejst
- Konkurrencer
- Team-ånden
- Der oprettes "buddy-grupper" á 5-6 deltagere, som mødes mellem hver samling i forbindelse med løsning af opgaver.

Investering:

- Kr. 3.645,- p.p., + moms v/min. 20 deltagere (max. 30)

(Fuldt finansieret ved eksempelvis 7 ekstra solgte skjorter á kr. 1.000,-)

Muligt tilkøb:

- NPS målinger – kr. 500,- per butik



Kursus i lederskab og værtsskab

For KCC's medlemmer, september/oktober 2019

Medarbejdere (2x4 timer):

Samling 1:

- "Europas største og bedste shoppingcenter"
- Gæstens pitstop
- Servicedefinition
- Gæstens vej
- 8'er- og 10'er-oplevelser
- Vaner og mønstre
- Alt det du kan, hvis du virkelig vil!

Samling 2:

- Siden sidst
- Træning, træning og træning
- Feedback
- Den gode stemning i hverdagen – du starter
- Omsorgssalg
- Og hvad vil du gøre ved det?

Investering:

- Kr. 2.395,- p.p. + moms v/min. 30 deltagere
(Fuldt finansieret ved eksempelvis 4 ekstra par solgte sko á kr. 1000,-)



Find ud af, hvor loyale kunderne er med Meng NPS

Det er essentielt for enhver virksomhed at have loyale kunder, da de er mere lønsomme, køber mere hos dig, kommer igen og anbefaler din virksomhed til deres netværk.

Når du arbejder med Net Promoter Score® (NPS), afdækker du netop, hvor loyale dine kunder er. Hos Meng & Company a/s tilbyder vi dig ikke bare en NPS-analyse, men en lettilgængelig platform kombineret med mange års erfaringer og stærke kompetencer inden for kunderelationer.

Meng NPS

Det er vigtigt at have indsigt i, hvad kunderne synes – og her har vi et stærkt værktøj! Vores løsning er enkel, effektiv, fleksibel og konkurrencedygtig på pris. Rapporteringen opbygges, så den

dækker præcis dine behov, og den er naturligvis altid realtidsopdateret. NPS er lidt det samme som eksempelvis et kondital. Hvis man ønsker at komme i bedre form, kræver det, at man passer sin træning. Det er altså ikke nok at gennemføre en NPS-måling. Man skal hele tiden træne og opstille nye mål for sin virksomhed.

Gennem træning og udvikling vil dine medarbejdere opnå højere arbejdsglæde, hvilket også vil influere på dine kunders samlede tilfredshed. Vi har mere end 27 års erfaring med hands on-træning og eksekvering og opfatter ikke NPS-målinger som en enkeltstående aktivitet, men derimod som et on going-værktøj, hvor der kontinuerligt målet på kundernes loyalitet. Sideløbende suppleres der med nøje udvalgte tiltag, som vil gøre jeres investering rentabel.

Læs meget mere om, hvad Meng NPS kan gøre for virksomheden, på meng.dk/meng-nps/

Bliv Værtens Bedste Vært på Fårup Academy

Fårup Academy booster medarbejderengagementet og kundetilfredsheden!

Fårup Academy:

- Et anerkendt uddannelsesakademi
- Er eksperter i gæstetilfredshed
- Lærer dig at Værtens bedste vært
- Udvikler personer og virksomheder
- Stiller med de bedste undervisere
- Booster din viden
- Giver dig masser af inspiration
- Giver dig praktisk træning
- Giver dig License to THRILL®

- Prøv dig selv af i Fårupparken
- Få praktiske værktøjer med hjem, som kan støtte dig i din egen udvikling.

To typer forløb:

Åbne forløb (1 dag): En dag sammen med deltagere fra andre virksomheder, hvor du får masser af inspiration til at arbejde hen imod et endnu stærkere team og en stærkere teamkultur, og vi stiller skarpt på gæste- og servicevinklen.

Masser af udbytte:

- Oplev Fårup Sommerlands unikke teamkultur
- Lær om empatisk hjælpsomhed
- Få den personlige dimension på værtsskab og kendskab til egne vaner, mønstre og muligheder
- Få ideer fra Fårup Sommerlands koncept til at optimere service og samarbejde

Virksomhedsspecifikke forløb (1-2 dage): Her gennemgår vi de samme temaer som på de åbne forløb, dog hele "vinklet" med din virksomheds virkelighed, muligheder og udfordringer for øje. Pris aftales særskilt.

Læs meget mere om, hvad Fårup Academy kan gøre for virksomheden, på faarupacademy.dk

Om Meng & Company a/s

Vi hjælper med at styrke ledelse af adfærd, engagement og kundeoplevelser, der skaber vækst på bundlinjen.

Vi tager ansvar og viser ejerskab for løsningen

Vi oversætter strategi og komplekse problemstillinger til konkret adfærd.

Vi styrker en fælles indsats for de fælles mål – hele vejen

Vi inspirerer med begejstring og indlevelse

Alt sammen med et glimt i øjet.

Nogle af dem, vi har arbejdet sammen med:

