

DEVELOR >> success story RockPoint a.s.

... naučíme vás, abyste nás nepotřebovali...

▼ Výsledky spolupráce

Nejdůležitějším výsledkem spolupráce DEVELORu s RockPointem je **měřitelné zvyšování úrovně zákaznického servisu a vytvoření systému interních školení a lektorů.**

Po dvou letech spolupráce s DEVELORem byla společnost RockPoint vyhodnocena v průzkumu společností GfK a Incoma jako **nejlepší prodejce sportovního zboží** v oblastech odbornosti a vstřícnosti personálu.

Příspělo k tomu zejména:

- vytvoření **standardů zákaznického servisu** vycházejících ze strategie společnosti
- design a realizace série **školení zákaznického servisu - pro prodavače i vedoucí prodejen (on-the-job koučink)**
- nastavení kontrolního mechanismu - metodologie a systém **Mystery Shoppingu**
- předání DEVELOR know-how RockPointu a **vytvoření systému interních školení**
- **vyškolení interních lektorů**

Jinými slovy ... **naučili jsme RockPoint jak nás nepotřebovat.**

▼ Výzva projektu

Úkolem společnosti DEVELOR bylo nastavit a měřitelně zvyšovat úroveň zákaznického servisu ve firmě RockPoint.

Celý projekt probíhal v dobách obrovských organizačních a strategických změn ve společnosti - během této doby se počet prodejen, personálu a tržeb zvýšil více než 3x.

2004	2005	2006
Nová obchodní strategie firmy	Rychlá expanze maloobchodní sítě RockPointu	Rockpoint si zajišťuje veškeré tréninky prostřednictvím interních lektorů s pomocí DEVELOR know-how
DEVELOR provedl analýzu prodejních dovedností	DEVELOR pokračuje ve školení (např. Merchandising) a nastavuje metodiku Mystery Shoppingu	RockPoint vyhlášen jako nejlepší prodejce sportovního zboží v oblastech odbornosti a vstřícnosti personálu
DEVELOR nastavuje standardy zákaznického servisu	Přenos know how a trénink interních trenérů RockPointu	
DEVELOR proškoluje celou prodejní síť		



„Se společností DEVELOR jsme spolupracovali na projektu zavádění prodejních standardů do naší maloobchodní sítě. Na společnosti oceňuji maximální přizpůsobení tréninkových programů našim potřebám a vysokou profesionalitu lektorů. Za největší přínos pak považuji to, že DEVELOR nám po skončení projektu pomohl s implementací interního systému školení včetně designu jednotlivých kurzů a vyškolení interních lektorů. V současnosti jsme takto schopni si 90% tréninkových potřeb pokrýt sami.

Ostatně o naší spolupráci nejlépe hovoří samy výsledky – po dvouleté spolupráci s DEVELORem se naše firma umístila na prvním místě v kvalitě obsluhy personálu a prodejních dovednostech – studie nezávislé společnosti (Incoma Research a GfK Praha) ukázala, že jsme kvalitou obsluhy překonali všechny renomované zahraniční společnosti.“

Miroslav Martinec, generální ředitel RockPoint a.s.

▼ Jak pomohl DEVELOR

Projekt měřitelného zvyšování úrovně zákaznického servisu se skládal ze 3 etap:

- analýzy úrovně zákaznického servisu
- návrhu řešení a jeho realizaci
- vyhodnocení efektivity

V úvodní etapě analýzy naši konzultanti pomohli pomocí informativního Mystery Shoppingu změřit úroveň zákaznického servisu v RockPointu a benchmarkovat ji s konkurencí na trhu.

V návrhu řešení jsme se soustředili na přípravu na míru šitého vzdělávacího programu pro prodejní personál, který adresoval největší příležitosti identifikované v předchozí analýze. **Realizace programu** pak pokračovala v rámci celé ČR školením pro veškerý personál prodejen (vedoucí i prodavači) a posléze interní trenéry společnosti.

Vyhodnocení efektivity vzdělávání resp. návratnosti vložených finančních prostředků bylo důležitou součástí celého projektu. Nejenže se během projektu podařilo zajistit veškeré firemní vzdělávání z vnitřních zdrojů, ale celý projekt byl korunován výsledky nezávislého průzkumu, ve kterém RockPoint překonal úroveň zákaznického servisu všechny renomované zahraniční společnosti.

