

MalpensaNews

Investi nella formazione dei tuoi dipendenti del settore Retail

divisionebusiness · Tuesday, May 16th, 2023

Le aziende del settore Retail si trovano ogni giorno ad affrontare una sfida, ovvero quella di formare adeguatamente il personale dei Punti Vendita.

[Apprendoo ci spiega](#) che le motivazioni per cui lo devono fare sono sostanzialmente due:

1. la **quantità di nuovi prodotti** – o le release di **nuove versioni** di prodotti già esistenti – che vengono messi in vendita;
2. le **aspettative dei clienti**, i quali spesso si recano in negozio dopo ricerche approfondite su internet riguardo l'offerta presente sul mercato. Insomma, hanno già raccolto informazioni e sanno cosa potrebbe soddisfare i loro bisogni.

Va da sé che quindi la **formazione continua** dello staff è un elemento più che necessario se si vuole **offrire una Customer Experience di successo** – andando incontro alle esigenze dei clienti con sicurezza e preparazione.

Quel che è certo è che non esiste una strategia vincente per tutte le aziende del settore. Infatti è importante adottare un **approccio personalizzato** basato sul singolo caso, sulla strategia aziendale e sulla Buyer Persona. Ci sono comunque dei comuni denominatori su cui basare un Programma di Formazione vincente, che possono essere utili per tutte le entità Retail, indipendentemente dalle loro dimensioni.

Infatti oggi coesistono sul mercato grandi e piccole realtà nel Retail, entrambe nella medesima condizione di dover avere uno staff sempre formato e preparato per aumentare l'efficienza.

Pur non esistendo, quindi, la ricetta magica valida per ogni entità Retail, esistono dei comuni denominatori che è bene rilevare e su cui impennare un Programma di Formazione vincente.

Coinvolgi i tuoi dipendenti!

Il settore del commercio al dettaglio è notoriamente caratterizzato da un **tasso di turnover elevato**, che si stima aumenti ogni anno del 30%. In un contesto del genere, la formazione adeguata del personale di Store diventa estremamente importante.

L'engagement dei dipendenti e la loro passione per ciò che vendono e per il Brand sono i fattori chiave per garantire non solo un servizio migliore, ma anche per mantenere i dipendenti motivati e

meno inclini a lasciare l'azienda per altre opportunità lavorative.

In un ambiente altamente competitivo come quello del commercio al dettaglio, **la passione e la motivazione del personale possono fare la differenza** per la crescita e il successo del business.

Introdurre la formazione nelle attività del negozio

Il personale di Punto Vendita può essere definito come un gruppo di individui altamente dinamici e in costante movimento. Per formare adeguatamente questi dipendenti, è importante intercettarli nei momenti e nei luoghi più adatti per loro, motivandoli senza tralasciare l'attività di vendita e la gestione del negozio. La progettazione di un valido Programma di Formazione dedicato a loro è quindi di vitale importanza.

Secondo Apprendoo, per innestare con successo il digital training dei Punti Vendita, ci sono tre elementi chiave da considerare.

1. Microlearning

Il microlearning è una modalità di formazione basata sulla suddivisione dei contenuti in brevi unità di apprendimento della durata di pochi minuti o secondi. È utile per la formazione del personale dei Punti Vendita poiché consente di fornire informazioni in modo rapido e “a piccoli bocconi”. In questo modo, i contenuti sono facilmente memorizzabili e assimilabili e possono essere personalizzati per renderli più coinvolgenti e divertenti.

Il risultato è assicurato!

2. Mobile learning

I contenuti devono essere facilmente accessibili e fruibili da qualsiasi dispositivo, in modo che i dipendenti non debbano interrompere troppo spesso il loro lavoro e che abbiano la possibilità di seguire i corsi in ogni momento e ovunque.

3. Gamification

Il programma di formazione deve coinvolgere attivamente i dipendenti, offrendo loro la possibilità di partecipare a simulazioni, giochi e quiz, in modo da rendere l'esperienza di apprendimento più coinvolgente e divertente. In questo modo, il digital training può diventare un efficace strumento di formazione per il personale dei Punti Vendita, garantendo loro di essere costantemente aggiornati e pronti a soddisfare le esigenze dei clienti.

Ma non è finita qui: cura il contenuto

In effetti, il lavoro dei professionisti del L&D nel settore del Retail è già abbastanza impegnativo, senza dover creare ogni corso di formazione da zero. Fortunatamente, esistono corsi a catalogo già disponibili sul mercato, progettati specificamente per soddisfare le esigenze del settore. Si possono trovare pacchetti completi di formazione, che includono corsi sulla conversazione telefonica efficace, sulla gestione dei reclami e sull'identificazione dei bisogni dei clienti, tra gli altri. Questi corsi pre-confezionati consentono ai professionisti del L&D di risparmiare tempo prezioso nella

progettazione e creazione dei corsi e di concentrarsi invece sulla personalizzazione dei contenuti e sull'implementazione del programma di formazione.

È importante scegliere la giusta piattaforma e-learning

Scegliere la giusta piattaforma e-learning per la formazione in ambito Retail è importante per diversi motivi:

- un buon LMS può aiutare a **centralizzare e uniformare** l'erogazione del training in tutti gli store, garantendo la stessa qualità di formazione per tutti i dipendenti;
- può offrire funzionalità di **tracciamento e reporting in tempo reale**, permettendo di monitorare l'andamento dei corsi e l'efficacia del programma di formazione nel suo complesso;
- può permettere di sfruttare le funzioni relative alla **gamification** e al **micro-learning**, utilissime per **aumentare l'engagement** dei dipendenti e renderli più motivati nel partecipare ai corsi di formazione;
- infine, **si riducono sia i costi che il tempo** necessario per la formazione, grazie alla disponibilità di **corsi a catalogo già disponibili** e alla possibilità di erogare i corsi **online**, evitando la necessità di organizzare sessioni di formazione in presenza.

In conclusione

Investire nella Formazione del personale in ambito Retail è senza dubbio una strategia da intraprendere, al giorno d'oggi, poiché i venditori vengono continuamente chiamati a rispettare le aspettative dei clienti – i quali spesso arrivano in negozio molto informati riguardo ciò che vorrebbero comprare.

Una formazione nel settore Retail, per essere di successo, dovrebbe avere diverse *features*, come corsi a catalogo micro-learning fruibili su qualsiasi dispositivo, componenti di gamification per tenere alto il livello di coinvolgimento, report per monitorare le prestazioni.

La formazione offre **vantaggi** significativi:

- **per il brand**. Si registrano infatti dipendenti più felici, più impegnati e più produttivi;

per lo staff dei punti vendita, che ogni giorno lavora e si impegna per vendere e per far aumentare i guadagni dell'azienda.

This entry was posted on Tuesday, May 16th, 2023 at 4:09 pm and is filed under [Archivio](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.