

„DOBRY MENEDŻER - TWÓJ ULUBIONY” PODNOSZENIE KWALIFIKACJI MENEDŻERSKICH KIEROWNIKÓW SKLEPÓW

POLOmarket Sp. z o. o.

Branża: sieć handlowa

integra
PEOPLE MOVING FORWARD



Czas trwania projektu:

I 2009 – XII 2010

Potrzeby organizacji:

- Podniesienie kwalifikacji personelu zarządzającego: kierowników rejonów sprzedaży oraz kierowników sklepów sieci POLOmarket w zakresie zarządzania zespołami pracowników.
- Ujednoczenie standardów, kompetencji oraz wyobrażeń o zadaniach pracy menedżera.
- Utrzymanie jednolitego, wysokiego standardu obsługi klienta, wypełnienie misji sieci: „Być ulubionym sklepem, mieć ulubiony personel, dostarczać przyjemność w postaci ulubionych produktów”.
- Zwiększenie udziału sklepów POLOmarket w rynku marketów w Polsce.

Cele:

Stabilny wzrost sieci poprzez wzmocnienie kompetencji menedżerskich 261 kierowników sklepów i 33 kierowników regionalnych:

- wypracowanie i wdrożenie wysokich, rozpoznawalnych standardów obsługi klienta, identycznych dla każdego punktu sprzedaży;
- poprawa efektywności zarządzania sklepami poprzez dostarczenie pracownikom kompetencji komunikacyjnych i trenerskich.

Koordynator merytoryczny:



Kinga Czachowska

Konsultant HR, trener biznesu, certyfikowana Coach ICC. Kilkunastoletnie doświadczenie w usprawnianiu systemów ZZL. Wdraża projekty zmiany kultury organizacyjnej, szkoli i prowadzi coachingi z zakresu rozwoju osobistego, zarządzania, rozwijania umiejętności interpersonalnych.

Podjęte działania:

- Audyt personalny - badanie roli kierowników sklepów w realizacji misji i strategii sieci, zdiagnozowanie ich luk kompetencyjnych oraz określenie kierunku rozwoju.
- Spotkanie z działem HR Centrali, uzgodnienie zakresu merytorycznego projektu, decyzja o pozyskaniu środków z Europejskiego Funduszu Społecznego.
- Przygotowanie wniosku o dofinansowanie „Dobry menedżer – twój ulubiony” (w ramach Poddziałania: 2.1.1 Rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach).
- Podpisanie umowy Partnerstwa oraz umowy o dofinansowanie z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości.
- Realizacja cyklu szkoleń (24 grupy x 5 x 2 dni – łącznie 240 dni szkoleniowych): OTWARTA KOMUNIKACJA JAKO PODSTAWA BUDOWANIA AUTORYTETU LIDERA, DELEGOWANIE ZADAŃ-CZYLI JAK WZMACNIĆ ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE, EMOCJE I MOTYWACJE W PRACY MENE-DŻERA, KIEROWNIK W ROLI TRENERA, ROZWIĄZYWANIE SYTUACJI TRUDNYCH Z PRACOWNIKAMI.

Efekty:

- Wsparcie (pomoc publiczna) w postaci szkoleń dla 33 przedsiębiorstw.
- Działaniami szkoleniowymi objęto 505 osób.
- 4 opublikowane artykuły sponsorowane – wspierające ideę podnoszenia kwalifikacji przez całe życie i promujące politykę HR POLOmarket.
- Elektroniczna Baza Wiedzy o Projekcie zawierająca materiały szkoleniowe, raporty trenerskie i statystyki projektowe.
- Wyższa jakość obsługi klienta.
- Wzrost poczucia posiadania i ugruntowania kompetencji menedżerskich (min. 70% wzrostu, mierzonego ankietami samooceny i wywiadami z przełożonymi).
- Zmniejszona fluktuacja na stanowiskach kierowników sklepów.
- Zmiana postaw pracowników w zakresie aktywnego kształtowania rozwoju osobistego i zawodowego.
- Wzrost liczby klientów o 7,7 % (w porównaniu z 2009).
- Dalsza ekspansja sieci (wzrost liczby sklepów o 11% w porównaniu z końcem 2008).

Chcesz dowiedzieć się więcej?

Skontaktuj się z nami: 61 847 10 62, 61 847 10 63