



Le programme ParkerStore® Professional

Amélioration de la performance

Qu'est-ce que le programme ParkerStore® Professional ?

Le programme ParkerStore Professional permet d'atteindre un haut niveau de performance et d'avoir une carrière plus accomplie que celle d'un Responsable ou d'un associé ParkerStore.

C'est une formation qui offre des modules en ligne et en salle de cours, et qui met l'accent sur l'amélioration de votre performance personnelle comme en magasin.

Pourquoi « Professionnel » ?

Par définition, être professionnel consiste **à exercer une activité rémunérée dans le respect des règles propres à la profession concernée.**

Dans un magasin ParkerStore, vous vendez, vous êtes en interaction avec les gens, vous faites du marketing et du merchandising. Toutes ces activités ont un impact non seulement sur votre réussite et votre niveau de vie, mais aussi sur la réussite de vos clients.



Ici, des stagiaires au Mexique collaborent à une activité d'agencement de magasin.

Objectifs de performance

À choisir, vous vous considérez plutôt comme un amateur ou un professionnel ?

Un **professionnel** est quelqu'un qui excelle à la fois dans ses performances personnelles et en magasin. Le fait de connaître les domaines que vous contrôlez et ceux où vous exercez une influence constitue uniquement la première étape. La prise de décision rapide lors d'interactions avec les clients permet de tester les compétences de chacun. La préparation au succès et l'apprentissage basé sur les expériences passées constituent un tremplin pour les objectifs de performance dans l'ensemble des formations ParkerStore Professional.

Programme de formation

Les sessions d'amélioration ParkerStore Professional incluent des séances de groupe avec animateur et de nombreux modules de formation autonome en ligne.

Le cours de base présenté par l'animateur, intitulé « Notions fondamentales », regroupe différents sujets abordés sur deux jours.

Le programme peut être adapté en fonction du temps disponible.

Les sessions ParkerStore d'amélioration des performances professionnelles contiennent les bonnes pratiques pour l'implantation et le merchandising d'un magasin.



« J'ai appris à m'engager davantage personnellement et à poser des questions ouvertes pour monter en gamme ! »

Photo en couverture : une session ParkerStore au Mexique.



Le développement mondial de ParkerStore Professional inclut des stages en Russie.

Les rubriques du cours sont les suivantes :

- L'expérience ParkerStore
- Relations clients en face à face de qualité
- Solutions pour clients en recherche de satisfaction totale
- ParkerStore centré sur le client
- Merchandising
- Marketing et promotions

Contenu du cours

Expérience ParkerStore

Se faire connaître par le bouche à oreille est la volonté de tous les ParkerStores.

Ce que vos clients disent de votre ParkerStore est fondé sur leur expérience. Ce module détaille d'abord le rôle des employés ParkerStore en tant qu'initiateurs de l'expérience des clients. Puis, il présente les trois segments de clientèle des ParkerStores et identifie les attributs clés et les facteurs de satisfaction des clients.

Relations clients en face à face de qualité

Gérer les relations des clients au comptoir est simple en théorie mais difficile en pratique.

Ce module constitue un cadre simple, mais efficace, visant à accompagner les employés ParkerStore dans les relations clients au comptoir et à garantir leur satisfaction suite à leur visite dans le ParkerStore.

Solutions pour clients en recherche de satisfaction totale

Les réclamations existent dans tous les types d'activités. La fidélité des clients dépend de la capacité des employés à comprendre les réclamations et à y répondre. Ce module établit la valeur de durée de vie du client, distingue les différents types de réclamations et inclut un guide de résolution des réclamations basé sur différents scénarios, afin d'améliorer la probabilité de garder des clients et d'assurer leur fidélité.

ParkerStore centré sur le client

Lorsque des clients entrent dans un ParkerStore, ils doivent être bien accueillis et sentir qu'ils ont affaire à des professionnels préparés aux ventes ponctuelles. Ce module couvre des domaines essentiels et identifie les meilleures pratiques, de l'entrée principale au comptoir, en passant par les zones intermédiaires clés. Il prend en compte les détails importants aux yeux du client et peut-être négligés par les employés du ParkerStore.

Merchandising

Le merchandising est l'élément qui distingue un bon magasin, d'un excellent magasin. Ce module aide les employés ParkerStore à développer leur capacité à voir leur magasin à travers les yeux d'un détaillant. Les bases et techniques du merchandising, à savoir la signalétique intérieure et extérieure, la mise en place de têtes de gondole vous assurent les compétences nécessaires pour réexaminer votre ParkerStore et trouver rapidement de nouvelles idées et des emplacements pour les mettre en œuvre.

Marketing et promotions

Assurer le marketing et la promotion d'un ParkerStore de manière efficace requiert des connaissances fondamentales en matière de stratégie et de tactique. Ce module présente tous les points à prendre en compte dans l'élaboration d'une stratégie marketing et d'un budget promotions. Le matériel didactique est basé sur une étude de cas qui peut être facilement applicable à un ParkerStore.

« À la suite de ce programme, je vais améliorer notre service clients et les activités de marketing du magasin. »

Parker dans le monde

Europe, Moyen Orient, Afrique

AE – Émirats Arabes Unis, Dubai
Tél: +971 4 8127100
parker.me@parker.com

AT – Autriche, Wiener Neustadt
Tél: +43 (0)2622 23501-0
parker.austria@parker.com

AT – Europe de l'Est, Wiener Neustadt
Tél: +43 (0)2622 23501 900
parker.easteurope@parker.com

AZ – Azerbaïdjan, Baku
Tél: +994 50 2233 458
parker.azerbaijan@parker.com

BE/LU – Belgique, Nivelles
Tél: +32 (0)67 280 900
parker.belgium@parker.com

BY – Biélorussie, Minsk
Tél: +375 17 209 9399
parker.belarus@parker.com

CH – Suisse, Etoy
Tél: +41 (0)21 821 87 00
parker.switzerland@parker.com

CZ – République Tchèque, Klecany
Tél: +420 284 083 111
parker.czechrepublic@parker.com

DE – Allemagne, Kaarst
Tél: +49 (0)2131 4016 0
parker.germany@parker.com

DK – Danemark, Ballerup
Tél: +45 43 56 04 00
parker.denmark@parker.com

ES – Espagne, Madrid
Tél: +34 902 330 001
parker.spain@parker.com

FI – Finlande, Vantaa
Tél: +358 (0)20 753 2500
parker.finland@parker.com

FR – France, Contamine s/Arve
Tél: +33 (0)4 50 25 80 25
parker.france@parker.com

GR – Grèce, Athènes
Tél: +30 210 933 6450
parker.greece@parker.com

HU – Hongrie, Budaörs
Tél: +36 23 885 470
parker.hungary@parker.com

IE – Irlande, Dublin
Tél: +353 (0)1 466 6370
parker.ireland@parker.com

IT – Italie, Corsico (MI)
Tél: +39 02 45 19 21
parker.italy@parker.com

KZ – Kazakhstan, Almaty
Tél: +7 7273 561 000
parker.easteurope@parker.com

NL – Pays-Bas, Oldenzaal
Tél: +31 (0)541 585 000
parker.nl@parker.com

NO – Norvège, Asker
Tél: +47 66 75 34 00
parker.norway@parker.com

PL – Pologne, Warszawa
Tél: +48 (0)22 573 24 00
parker.poland@parker.com

PT – Portugal, Leca da Palmeira
Tel: +351 22 999 7360
parker.portugal@parker.com

RO – Roumanie, Bucarest
Tél: +40 21 252 1382
parker.romania@parker.com

RU – Russie, Moscou
Tél: +7 495 645-2156
parker.russia@parker.com

SE – Suède, Spånga
Tél: +46 (0)8 59 79 50 00
parker.sweden@parker.com

SK – Slovaquie, Banská Bystrica
Tél: +421 484 162 252
parker.slovakia@parker.com

SL – Slovénie, Novo Mesto
Tél: +386 7 337 6650
parker.slovenia@parker.com

TR – Turquie, Istanbul
Tél: +90 216 4997081
parker.turkey@parker.com

UA – Ukraine, Kiev
Tél +380 44 494 2731
parker.ukraine@parker.com

UK – Royaume-Uni, Warwick
Tél: +44 (0)1926 317 878
parker.uk@parker.com

ZA – Afrique du Sud, Kempton Park
Tél: +27 (0)11 961 0700
parker.southafrica@parker.com

Amérique du Nord

CA – Canada, Milton, Ontario
Tél: +1 905 693 3000

US – USA, Cleveland
Tél: +1 216 896 3000

Asie Pacifique

AU – Australie, Castle Hill
Tél: +61 (0)2-9634 7777

CN – Chine, Shanghai
Tél: +86 21 2899 5000

HK – Hong Kong
Tél: +852 2428 8008

IN – Inde, Mumbai
Tél: +91 22 6513 7081-85

JP – Japon, Tokyo
Tél: +81 (0)3 6408 3901

KR – Corée, Seoul
Tél: +82 2 559 0400

MY – Malaisie, Shah Alam
Tél: +60 3 7849 0800

NZ – Nouvelle-Zélande, Mt Wellington
Tél: +64 9 574 1744

SG – Singapour
Tél: +65 6887 6300

TH – Thaïlande, Bangkok
Tel: +662 186 7000-99

TW – Taiwan, Taipei
Tél: +886 2 2298 8987

Amérique du Sud

AR – Argentine, Buenos Aires
Tél: +54 3327 44 4129

BR – Brésil, Sao Jose dos Campos
Tel: +55 800 727 5374

CL – Chili, Santiago
Tél: +56 2 623 1216

MX – Mexico, Apodaca
Tél: +52 81 8156 6000

Centre européen d'information produits
Numéro vert : 00 800 27 27 5374
(depuis AT, BE, CH, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, IE, IL, IS, IT, LU, MT, NL, NO, PL, PT, RU, SE, SK, UK, ZA)

Parker Hannifin Europe Sàrl Luxembourg, Switzerland Branch, Etoy

Sales Company Switzerland
La Tuilière 6, CH - 1163 Etoy
Tel.: +41 (0)21 821 87 00
Fax: +41 (0)21 821 87 31
parker.switzerland@parker.com
www.parker.com

