



## **ParkerStore® Professional**

Weiterbildungs- und Trainingsprogramm  
für ParkerStore Verantwortliche

# Was ist ParkerStore® Professional?

Das ParkerStore Trainingsprogramm soll das hohe Leistungsniveau weiter fördern und Manager sowie Mitarbeiter der ParkerStores bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen.



Hier arbeiten Teilnehmer in Mexiko an einer Aufgabe zur Raumplanung.

Bei diesem Trainingsprogramm, das sowohl per Internet als auch in Seminaren stattfindet, liegt der Schwerpunkt auf der Vermittlung branchenspezifischer Kenntnisse des industriellen Einzelhandels.

## Warum „Professional?“

Als Experte (Professional) **wird eine Person bezeichnet, die über überdurchschnittlich umfangreiches Wissen auf einem Fachgebiet und/oder über spezielle Fähigkeiten verfügt.**

Ihre Aufgaben in einem ParkerStore umfassen den Verkauf, das Gespräch mit Kunden sowie Marketing und Merchandising. All diese Aktivitäten entscheiden nicht nur über Ihren persönlichen Erfolg, sondern auch über die Erfolge Ihrer Kunden.



## Leistungsziele

Als was würden Sie sich bezeichnen? Als Laien oder als Experten?

Ein **Experte** überzeugt nicht nur durch hervorragende persönliche Leistungen, sondern auch durch das Gespür für den geschäftlichen Erfolg. Das Wissen über die eigenen Kontroll- und Einflussmöglichkeiten ist dabei nur der erste Schritt. Die zügige Entscheidungsfindung beim Gespräch mit Kunden ist ein Härtestest für die eigenen Fähigkeiten. Zwei Aspekte definieren die Leistungsziele aller Kurse des ParkerStore Professional Programms: die Vorbereitung auf den Erfolg und das Lernen aus Erfahrung.

## Themenplan

Die Kurse zum Thema Leistungssteigerung umfassen sowohl Seminarprogramme mit Schulungsleiter als auch ein wachsendes Angebot an Modulen zum Selbststudium.

Der zweitägige Kurs „Grundlagen“ (mit Schulungsleiter) behandelt die nachfolgenden Themen. Falls weniger Zeit zur Verfügung steht, kann der Themenplan angepasst werden.

Die Kurse des ParkerStore Professional Programms zum Thema Leistungssteigerung umfassen Best Practices zur Gestaltung des Stores und zum Merchandising.

**„Ich habe gelernt, auf einer persönlicheren Ebene zu agieren – ich stelle offene Fragen und verkaufe mehr!“**

Im Bild auf der Titelseite: ParkerStore Schulung in Mexiko.



Die Kurse von ParkerStore Professional werden unter anderem auch in Russland durchgeführt.

### Kursthemen:

- ParkerStore als Erlebnis
- Erfolgreiche Kundengespräche
- Umgang mit unzufriedenen Kunden
- Kundenorientierter ParkerStore
- Merchandising
- Marketing und Werbeaktionen

## Kursinhalte

### ParkerStore als Erlebnis

Jeder ParkerStore wünscht sich eine gute Mund-zu-Mund-Propaganda. Die Meinungen der Kunden über Ihren ParkerStore beruhen auf deren Erfahrungen. Dieses Modul behandelt zunächst die Rolle von ParkerStore Mitarbeitern als Vermittler von Kundenerfahrungen. Danach liegt der Schwerpunkt auf den drei Segmenten von ParkerStore Kunden und es werden wichtige Faktoren für die Kundenzufriedenheit analysiert.

### Erfolgreiche Kundengespräche

Die Interaktion mit dem Kunden in die gewünschte Richtung zu lenken, ist in der Theorie einfacher als in der Praxis. Dieses Modul stellt ein einfaches, aber wirkungsvolles Rahmenwerk vor, um ParkerStore Mitarbeiter beim direkten Kundengespräch zu unterstützen und um sicherzustellen, dass Kunden mit ihrer Entscheidung für den ParkerStore zufrieden sind.

### Umgang mit unzufriedenen Kunden

Beschwerden gibt es leider in jedem Unternehmen. Der Umgang der Mitarbeiter mit Kundenbeschwerden entscheidet jedoch darüber, ob Kunden gehalten oder verloren gehen. Dieses Modul erläutert den möglichen Kundenwert, stellt verschiedene Typen von Beschwerdeführern vor und bietet einen Leitfaden zur Klärung von Beschwerden, basierend auf verschiedenen Szenarien, um die Chancen für zufriedene Kunden und deren Loyalität zu erhöhen.

### Kundenorientierte ParkerStores

Wenn Kunden Ihren ParkerStore betreten, sollten sie sich willkommen fühlen und erkennen, dass sie hier ein professionelles Unternehmen des industriellen Einzelhandels vorfinden. Dieses Modul behandelt wichtige Bereiche des Geschäfts und zugehörige Best Practices – vom Eingangsbereich bis hin zur Kasse sowie wichtige Bereiche dazwischen – einschließlich spezieller Details, die von ParkerStore Mitarbeitern gern übersehen werden, vom Kunden jedoch nicht.

### Merchandising

Ein hervorragendes Geschäft unterscheidet sich von einem guten Geschäft zumeist durch das Merchandising. Dieses Modul unterstützt ParkerStore Mitarbeiter dabei, ihr Geschäft aus der Sicht eines Einzelhändlers zu betrachten. Grundlagen und Techniken des Merchandising, die Beschilderung, der Entwurf von Auslagen und Abdeckblenden – all dies sind nötige Fähigkeiten, um Ihren ParkerStore zu überprüfen und Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

### Marketing und Aktionen

Um Ihren ParkerStore wirksam zu vermarkten und bewerben zu können, sind grundlegende Kenntnisse diverser Strategien und Taktiken nötig. Dieses Modul stellt eine Vielzahl an Optionen vor, die bei der Erstellung eines Marketingplans und des Budgets für Aktionen beachtet werden sollten. Das Schulungsmaterial wird dann anhand eines Anwendungsszenarios getestet, das sich problemlos auf Ihren ParkerStore übertragen lässt.

**„Dank diesem Programm kann ich unseren Kundenservice und die Marketingaktivitäten im Geschäft verbessern.“**

# Parker weltweit

## Europa, Naher Osten, Afrika

**AE – Vereinigte Arabische  
Emirate, Dubai**  
Tel: +971 4 8127100  
parker.me@parker.com

**AT – Österreich, Wiener Neustadt**  
Tel: +43 (0)2622 23501-0  
parker.austria@parker.com

**AT – Osteuropa, Wiener Neustadt**  
Tel: +43 (0)2622 23501 900  
parker.easteurope@parker.com

**AZ – Aserbaidshan, Baku**  
Tel: +994 50 2233 458  
parker.azerbaijan@parker.com

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

**BY – Weißrussland, Minsk**  
Tel: +375 17 209 9399  
parker.belarus@parker.com

**CH – Schweiz, Etoy,**  
Tel: +41 (0)21 821 87 00  
parker.switzerland@parker.com

**CZ – Tschechische Republik,  
Klečany**  
Tel: +420 284 083 111  
parker.czechrepublic@parker.com

**DE – Deutschland, Kaarst**  
Tel: +49 (0)2131 4016 0  
parker.germany@parker.com

**DK – Dänemark, Ballerup**  
Tel: +45 43 56 04 00  
parker.denmark@parker.com

**ES – Spanien, Madrid**  
Tel: +34 902 330 001  
parker.spain@parker.com

**FI – Finnland, Vantaa**  
Tel: +358 (0)20 753 2500  
parker.finland@parker.com

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

**GR – Griechenland, Athen**  
Tel: +30 210 933 6450  
parker.greece@parker.com

**HU – Ungarn, Budaörs**  
Tel: +36 23 885 470  
parker.hungary@parker.com

**IE – Irland, Dublin**  
Tel: +353 (0)1 466 6370  
parker.ireland@parker.com

**IT – Italien, Corsico (MI)**  
Tel: +39 02 45 19 21  
parker.italy@parker.com

**KZ – Kasachstan, Almaty**  
Tel: +7 7273 561 000  
parker.easteurope@parker.com

**NL – Niederlande, Oldenzaal**  
Tel: +31 (0)541 585 000  
parker.nl@parker.com

**NO – Norwegen, Asker**  
Tel: +47 66 75 34 00  
parker.norway@parker.com

**PL – Polen, Warschau**  
Tel: +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 – Rumänien, Bukarest**  
Tel: +40 21 252 1382  
parker.romania@parker.com

**RU – Russland, Moskau**  
Tel: +7 495 645-2156  
parker.russia@parker.com

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

**SK – Slowakei, Banská Bystrica**  
Tel: +421 484 162 252  
parker.slovakia@parker.com

**SL – Slowenien, Novo Mesto**  
Tel: +386 7 337 6650  
parker.slovenia@parker.com

**TR – Türkei, Istanbul**  
Tel: +90 216 4997081  
parker.turkey@parker.com

**UA – Ukraine, Kiew**  
Tel: +380 44 494 2731  
parker.ukraine@parker.com

**UK – Großbritannien, Warwick**  
Tel: +44 (0)1926 317 878  
parker.uk@parker.com

**ZA – Republik Südafrika,  
Kempton Park**  
Tel: +27 (0)11 961 0700  
parker.southafrica@parker.com

## Nordamerika

**CA – Kanada, Milton, Ontario**  
Tel: +1 905 693 3000

**US – USA, Cleveland**  
Tel: +1 216 896 3000

## Asien-Pazifik

**AU – Australien, Castle Hill**  
Tel: +61 (0)2-9634 7777

**CN – China, Schanghai**  
Tel: +86 21 2899 5000

**HK – Hong Kong**  
Tel: +852 2428 8008

**IN – Indien, Mumbai**  
Tel: +91 22 6513 7081-85

**JP – Japan, Tokyo**  
Tel: +81 (0)3 6408 3901

**KR – Korea, Seoul**  
Tel: +82 2 559 0400

**MY – Malaysia, Shah Alam**  
Tel: +60 3 7849 0800

**NZ – Neuseeland, Mt Wellington**  
Tel: +64 9 574 1744

**SG – Singapur**  
Tel: +65 6887 6300

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

**TW – Taiwan, Taipei**  
Tel: +886 2 2298 8987

## Südamerika

**AR – Argentinien, Buenos Aires**  
Tel: +54 3327 44 4129

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

**CL – Chile, Santiago**  
Tel: +56 2 623 1216

**MX – Mexico, Apodaca**  
Tel: +52 81 8156 6000

Europäisches Produktinformationszentrum  
Kostenlose Rufnummer: 00 800 27 27 5374  
(von 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

