

Исследование PwC Global Consumer Insights Survey 2018

Процветание возможно даже при господстве глобальных онлайн-ритейлеров



Некоторые
ритейлеры
создают новые
бизнес-модели



Сотрудники
традиционных
магазинов могут
продавать
лучше, чем
сайты



Покупатели все
еще хотят ходить
в обычные
магазины

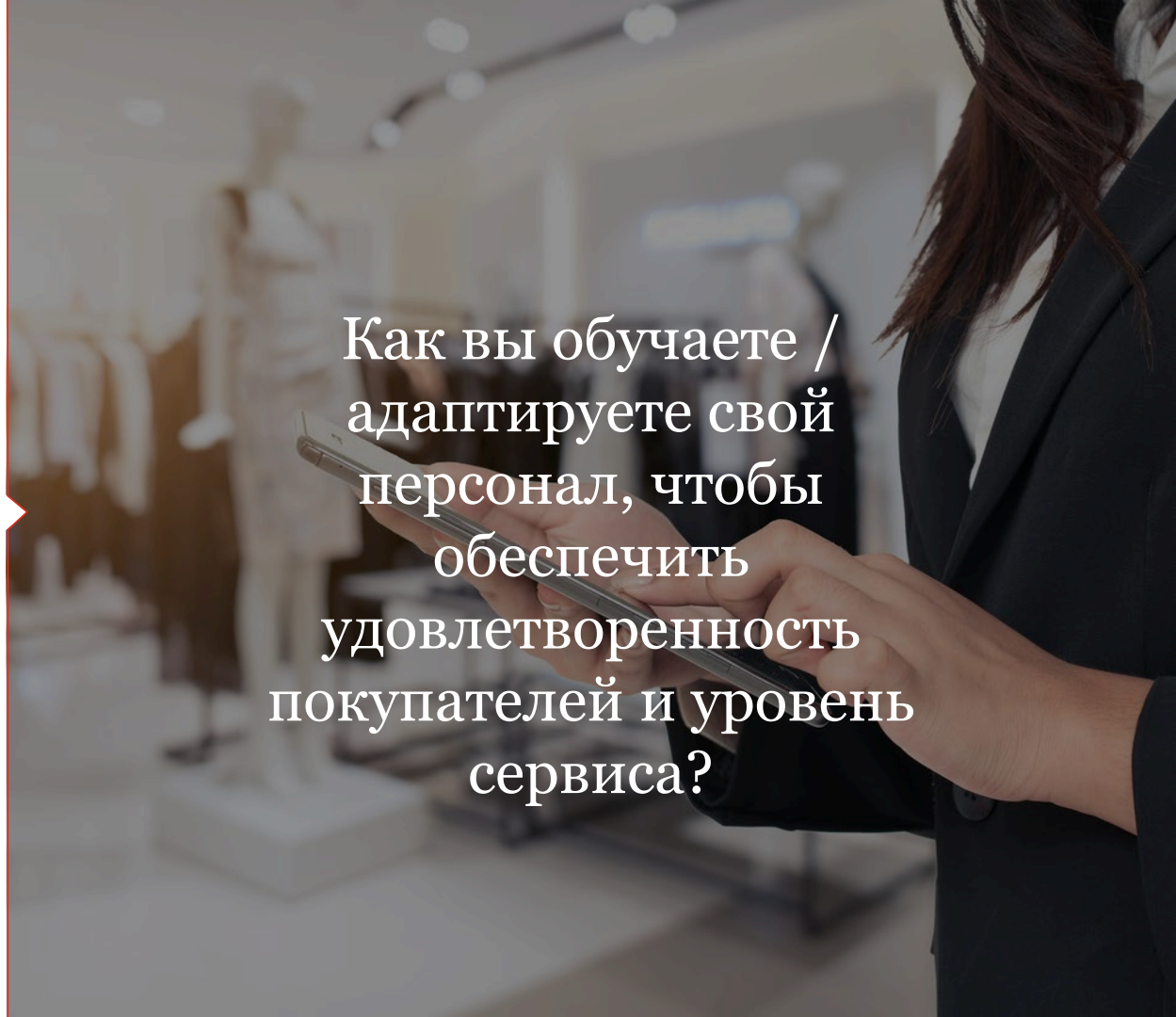


можно
предлагать
дополнительные
услуги,
улучшающие
клиентский
опыт

С 2010 года PwC ежегодно опрашивал покупателей по всему миру, чтобы отслеживать покупательское поведение, и затем публиковал результаты в исследовании Total Retail. Больше информации на странице [GCIS 2018 Spark](#).

Розничное обучение

Только 53%
покупателей
довольны тем,
как продавцы
знают
продуктовую
линейку

A woman with long dark hair, wearing a dark blazer, is holding a tablet computer. She is standing in a retail store, with clothing racks and other people visible in the background. The image is slightly blurred, focusing on the woman and her device.

Как вы обучаете /
адаптируете свой
персонал, чтобы
обеспечить
удовлетворенность
покупателей и уровень
сервиса?

Source: PwC Global Consumer Insights Survey 2018

Развивайте
клиенто-
центричность,
культуру
признания и
осведомленность
о продукте и
бренде

Настройте **динамическое обучение**, чтобы улучшить клиентоцентричность, и повышайте удовлетворенность сотрудников через **признание**



Вовлекающее индивидуальное обучение для каждого сотрудника



Расширение обучения с помощью тематических сообществ



Совместная работа над индивидуальными и командными целями



Поощрение обучения через цифровую мотивацию



Комбинация формального и неформального обучения



Доступ к учебному материалу из любого места в любое время

Пример персонализации



Материал (курсы, видео и т.д.) будет представлять собой индивидуализированный **цикл обучения**, предлагаемый в едином интерфейсе с «кликабельными» адаптивными компонентами.

Директор магазина также будет иметь простой доступ к мониторингу учебных активностей продавцов (дэшборд).

Единый интерфейс.
Мобильный и адаптивный.

“
Правильная
организация
контента и
каналов
поможет
оптимально
настроить
обучение

Персона	Цикл	Каналы / формат
Продавец (новичок) 	<ul style="list-style-type: none">Адаптация	 В магазине  На работе  Цифровые модули
Продавец (опытный) 	<ul style="list-style-type: none">Обновление коллекцииОбслуживание клиентовОперационная инф-яИнф-я комплаенса	 В магазине  На работе  Цифровые модули
Директор магазина (новичок) 	<ul style="list-style-type: none">Обновление коллекцииОбслуживание клиентовЛидерствоОперационная инф-я (коучинг и мониторинг)	 В магазине  На работе  В классе  Цифровые модули
Региональный директор 	<ul style="list-style-type: none">Обновление коллекции (*)Стратегия (*)	 В классе  Цифровые модули



Brand / Product knowledge



Общие знания о продукте



Наши особенности (Что, где, как)



Обслуживание клиентов