



# Retail to Excellence

Programmi di crescita e business development



## La palestra per i vostri team nel Retail - il percorso completo



**Osserviamo le vostre persone in azione direttamente nello store**

**Mystery Audit** con Coach esperti nella valutazione delle performance e dei comportamenti nei negozi con la tecnica del Mystery Shopping. **Monitoriamo e mappiamo le routine efficaci e quelle da migliorare.**

**Formiamo Retail manager, Area Manager, Store Manager, team di vendita e commessi in negozio**

Alleniamo soft skills efficaci, introduciamo nel modello di servizio comportamenti e processi più efficaci, facilitiamo routine eccellenti di team e business development.



**I nostri Coach allenano tutti a sviluppare routine più efficaci con la piattaforma e-learning Drive**

Nessuno è escluso: dove non arriva la formazione in aula arriva la piattaforma di e-learning con corsi ed esercizi di Coaching.

Per lasciare un'**eredità in azienda**, per tutti i nuovi assunti, per allenarsi quando la performance scende, per aggiornare il modello di servizio e le strategie di **Customer Experience** e di **vendita**.



I programmi Retail to Excellence di Novaxia sono una sapiente integrazione di **facilitazione e Coaching** individuale e di team, in cui si lavora su **processi interni, Customer Experience, competenze di vendita e soft skills**, e l'esclusiva piattaforma di e-learning per il Coaching Drive, che allena le persone della vostra organizzazione raggiungendo anche **Store Manager e tutte le persone dei vostri negozi**.  
**Tutti sono allenati, nessuno è escluso.**

### Allenamento dei processi Retail a tutti i livelli.

Il nostro sistema di facilitazione di routine comportamentali e processi efficaci aiuta le organizzazioni Retail a **gestire cambiamenti ed allenare le persone a tutti i livelli**, senza escludere nessuno. Dove non arriviamo con le facilitazioni di aula con i nostri Coach ICF, arriviamo con la piattaforma Drive, unica nel settore, dove i nostri Coach **possono allenare tutte le persone, a diversi livelli, con formazione personalizzata**, perché routine comportamentali e processi efficaci siano **standardizzati a tutti i livelli**.



### Programmi di Coaching e formazione personalizzati per ogni livello

- Formazione e facilitazione a tutti i livelli
- Coaching individuale per Direttori vendite, Regional manager, Area manager
- Team Coaching per Regional, Area, store manager e negozi
- E-learning dedicati con Coach che allenano routine comportamentali efficaci
- Instore training, supportato dalla piattaforma e-learning



## Il modello di servizio

### Sviluppo dei modelli di servizio

- Customer Experience
- Vendite in negozio
- Gestione reclami
- Gestione prodotti
- Presentazione prodotti
- Relazione con i clienti
- Script di negozio

### Allenamento costante di routine comportamentali efficaci

Nel Retail la formazione ed il Coaching spesso si fermano prima di raggiungere le persone che devono mettere in atto le routine da allenare: Store manager e personale nel negozio.

Grazie alla piattaforma di e-learning Drive, potete raggiungere tutti con formazione personalizzata.

La piattaforma diventa un **Modello di Servizio vivente**, dove le persone si possono allenare e aggiornare e dove le routine comportamentali più efficaci vengono allenate nello stesso modo.



**Un'eredità importante, soprattutto quando il turnover dei negozi è alto** e si devono formare continuamente nuove persone.

La piattaforma aiuta anche **Area manager** e **Store manager** che devono trasferire quanto appreso in aula a tutti, grazie ai programmi di Coaching e facilitazione online che li supportano nell'allenamento delle loro persone.

## Coaching e facilitazione di Team con Coach ICF

Tutti i Coach sono certificati ICF - International Coach Federation, per offrirvi la massima qualità ed una metodologia standard.

I trainer hanno un'estesa esperienza di Team Coaching anche nel settore Retail.

### Coaching e formazione per lo sviluppo delle persone:

- Coaching individuale per manager
- Team Coaching per team di negozio
- Team Coaching per area manager
- Team Coaching per store manager
- Formazione di negozio

### Alcuni argomenti trattati nella facilitazione in aula:

- Soft skills
- Intelligenza Emotiva
- Aggiornamenti modelli di servizio
- Customer experience
- Riunioni di vendita
- Processi di vendita
- Supply chain management
- Workflow management
- Organizzazione del negozio
- Riduzione degli sprechi
- Gestione del time-to-market

**15 anni di esperienza nella formazione di comportamenti di Peak Performance.  
Zero teoria. 100% pratica.**



## Mystery Audit Coaching

### L'efficacia parte da una misurazione delle performance attuali

#### Mystery Audit Coaching

Volete misurare la performance, la customer experience, i comportamenti nei vostri negozi? Per avere una visione aggiornata e precisa di quello che accade nello store, offriamo servizi di **Mystery Audit Coaching** in cui **Mystery Shopper** osserveranno i vostri negozi e gli standard comportamentali delle persone all'interno.



I nostri **Coach sono certificati con un corso AICQ Sicev di Mystery Audit** ed adottano la metodologia del Coaching per osservare e monitorare la performance dei vostri negozi.

Un ottimo punto di partenza per iniziare la formazione di comportamenti efficaci.

#### Il progetto completo



#### La nostra esperienza



## Progettiamo insieme a voi routine di Peak Performance

### Contattateci, verremo da voi ad ascoltare le vostre esigenze

Progettiamo per voi soluzioni pratiche e personalizzate che si fondano sullo sviluppo delle routine e dei processi delle vostre persone.

Con noi non c'è teoria, si passa subito alla pratica.

Noi siamo la vostra migliore palestra.

#### Novaxia

Piazza IV Novembre 7 - Milano

Tel. 02 87343236

Via Mazzini 37 - Pesaro

Tel. 0721 1790232

[www.novaxia.it](http://www.novaxia.it)

[info@novaxia.it](mailto:info@novaxia.it)



**Lorenzo Paoli**  
Corporate Coach ACC, MBA  
Direttore Programmi Corporate

