



GMS GMS Academie

Een goed advies is de belangrijkste reden dat een consument zijn schoenen aanschaft bij een specialist. Vorig jaar startte de GMS met de GMS Academie. Met een langdurig opleidings- en kwalificeringsconcept wil de serviceorganisatie ondernemers en hun team laten investeren in de toekomst.

“Scholing is een essentieel onderdeel bij het halen van omzetstijging en succesvolle verkoop”, steekt directeur Bart Dirven van wal. “De GMS Academie start bij ‘Train the trainer’ seminars. De eigenaar van de winkel leert alles over het motiveren van zijn team en het overdragen van kennis. Op deze manier blijft de ondernemer de belangrijkste kennisdrager. Een tweede stap is het regelmatig scholen van medewerkers zelf. Elke vier weken krijgt iedereen een online leermodule toegestuurd over verschillende onderwerpen. Het zijn vaak voor de hand liggende onderwerpen zoals het begroeten van en luisteren naar een klant, maar in de praktijk blijkt dat er veel over te leren valt. De bedrijfsleiders controleren de kennis van de modules met succescontroles. Deze testen worden met het hele team geëvalueerd zodat iedereen elkaar kan helpen bijsturen. Twee keer per jaar komt er een mysterie shopper langs om de ondernemer op twintig punten te testen. Dat rapport is vaak confronterend maar fungeert tevens als een startpunt om de winkel te laten groeien. Wij willen niet alleen scholing bieden, maar ook het succesvolle resultaat van deze scholing meten.”

Meer informatie: www.gms-group.nl

Tekst: Maayke Wensink

Mart Kot, Cottelli podologie en schoenen, 's-Gravenpolder

“De GMS Academie staat voor een stukje kwaliteitsverhoging in je winkel. Het sterke aan de academie vind ik dat je het personeel kunt trainen volgens je eigen visie. Als je team een algemene training volgt wordt er geen rekening gehouden met waar je winkel is gevestigd. Klanten in Amsterdam hebben echter een andere benadering nodig dan in 's-Gravenpolder. De tweedaagse training van ‘Train the trainer’ was erg interessant. Er heerste een ontspannen sfeer. De manier waarop de training werd gegeven was open en helder. De verschillende handouts besteden aandacht aan de manier waarop je klanten kunt benaderen. Juist de praktische insteek om zowel de omzet op te krikken als het serviceniveau te verhogen spreekt mij aan. De methode dat het personeel elkaar op de werkvloer aanstuurt vind ik erg goed. Op deze manier ben je samen bezig met het resultaat. Nog voor het voorjaarsseizoen weer begint, gaan we met het team aan de slag met de eerste bouwsteen: Klanten verleiden met vakkennis. We willen graag voor de piek in het seizoen profiteren van de opgedane kennis.”

Marcel Kelders, Mecheline Kelders Schoenmode, Oirschot

“Toen ik hoorde dat ondernemers in Duitsland met een soortgelijk project een omzetstijging van 10 tot 20 procent realiseerden, heb ik ons team gelijk aangemeld voor de GMS Academie. De opzet spreekt mij erg aan. Inmiddels heb ik een tweedaagse bijscholingscursus gehad waarin het programma is uitgelegd. We gingen met vijftien retailers aan de slag met alle modules. In een kleiner groepje hebben we ieder een module uitgewerkt in een rollenspel. Er zijn ons hele handige tools aangereikt waarmee je het personeel kunt coachen. De medewerkers lezen eerst de module thuis door. Vervolgens plannen we een avond om het rollenspel met zijn allen uit te werken. Wij hebben er veel zin in om er mee aan de slag te gaan.”

Vakblad Tred is op zoek naar inspirerende voorbeelden van leuke, bijzondere en effectieve trainingen. Heeft u deelgenomen aan een cursus, training of opleiding die geen enkele collega in de branche mag missen? Wij horen graag uw verhaal. Mail dan uw tip naar tred.redactie@blauwmedia.com