

Pressemitteilung

Steigt der Umsatz, wenn die Mitarbeiter freundlich sind?

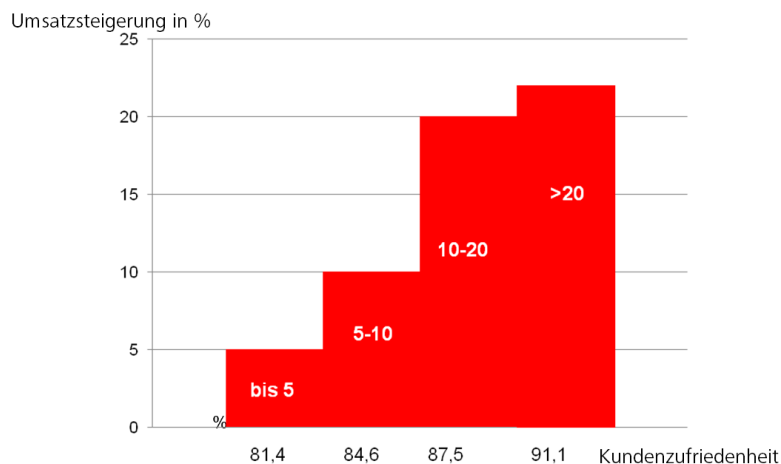
Kompetente Beratung im Fachgeschäft ist für die meisten Kunden besonders wichtig. Aus diesem Grund hat der GMS Verbund 2009 die GMS Akademie ins Leben gerufen. 1.500 Mitarbeiter, aus 260 Unternehmen des Schuh- und Sportfachhandels, werden seither regelmäßig trainiert. Inzwischen kann GMS den Beweis antreten, dass durch systematische Schulung der Umsatz steigt.

Köln, 20. Juni 2013 – Nachdem im Jahr 2009 die GMS Akademie gegründet wurde, können nun deutliche Erfolge bei den teilnehmenden Fachhandelspartnern nachgewiesen werden. „Im Zeitalter des Internets muss sich der inhabergeführte Facheinzelhandel auf sein Stärken rückbesinnen und die liegen in der Fachberatung. Hier sind unsere Fachhändler jedem Fachmarkt oder dem Internet weit voraus und können ihre Marktposition ausbauen“ so Dr. Karsten Niehus „Dazu bedarf es systematischer Schulung und dies regelmäßig und dauerhaft“.

Testkaufergebnisse bei Teilnehmern der GMS Akademie zeigen, dass die durchschnittliche Kundenzufriedenheit von vormals 77,6 % auf inzwischen 84,0 % gestiegen ist.

Umsatzentwicklung

„Steigt der Umsatz wirklich, wenn wir freundlicher sind?“



Überdies lässt sich nachweisen, dass zugleich auch der Umsatz vor allem durch den gestiegenen Durchschnittsbau und höhere Verkaufspreislagen in der gleichen Zeit erheblich gestiegen ist. Hierbei zeigt sich deutlich, dass in Abhängigkeit von der Kundenzufriedenheit der Umsatz deutlich gesteigert werden konnte.

Die Akademie bietet neben der Verkaufsschulung Unterstützung in Feldern wie Unternehmensführung, kaufmännischer Grundfertigkeiten aber auch Telefonservice etc. Die Grundlage ist ein „Train the Trainer“-Konzept. Geschult werden in den Seminaren die Chefs oder Filialleiter, die dann monatlich ihre Mitarbeiter schulen und zugleich Fortschritte in deren Fertigkeiten verfolgen und korrigieren können. Anders als bei herkömmlichen Schulungsmaßnahmen handelt es sich bei der GMS Akademie um ein langfristig ausgerichtetes Weiterbildungssystem, welches ohne zeitliche Beschränkung läuft – dies teilweise schon seit 4 Jahren. Begleitet wird die Schulung durch schriftliche Wissenstests und Mystery Shopper, deren Ergebnisse direkt wieder in die Planung des Folgejahres einfließen.

Wie wichtig das Mystery Shopping ist zeigt eine aktuelle Studie der Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien, ermittelt durch verdeckte Testkäufe in 7 deutschlandweiten tätigen Sportgeschäftketten, die deutliche Defizite bei der Beratung identifiziert. Hauptkriterien im Test waren Erscheinungsbild, Service und Beratungsqualität.

Mit den Erfahrungen der Schulungsakademie seit 2009 und den erzielten Umsatzerfolgen gibt GMS seinen Fachhandelspartner die Garantie ihren Umsatz bis zu 20% zu steigern, wenn sie kontinuierlich die Schulungsmaßnahmen durchführen.

Pressekontakt



GMS Verbund GmbH

Volker Kappel

Statthalterhofweg 71

50858 Köln

Telefon 0221 / 297908 -530 • Telefax 0221 / 297908 -599

Kappel@GMS-Verbund.de • www.GMS-Verbund.de