

8. Klíčové aktivity

Číslo aktivity: 01
Název klíčové aktivity: Školení v oblasti reklamací

Popis realizace klíčových aktivit:

Školení reklamací předpokládá získání informací, které budou zaměstnanci implementovat v reklamačních sporech. Dílčí problematikou je zbožiznalství, seznámení se s tématem reklamací z hlediska zákonné úpravy a zavedení standardu, který bude platný pro veškeré prodejny. Aktuální stav není unifikován a pozbývá odborný přístup k zákazníkům. Hlavními cíli zavedení školení reklamací je zvýšení standardu nabízených služeb prodejních jednotek a zvýšení kvalifikace zaměstnanců.

V rámci školení bude proškolen celkem 177 osob a bude určeno manažerům (vedoucí prodejny), zástupcům manažerů a 1. prodavačům (senior prodavač, který zastupuje management prodejny v jejich nepřítomnosti). Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude jednodenní (8 hodin), realizováno externí společností. Bude proškolen 10 skupin po cca 20lidech. Celkem tedy bude proškolen 80 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 02
Název klíčové aktivity: Školení personálního minima

Popis realizace klíčových aktivit:

Školení předpokládá získání specifických znalostí v oblasti práce s docházkovým systémem, s interním systémem personálních dokumentů Sharepoint a s postupy, které společnost aplikuje v rámci přijímacích řízení. V současné chvíli nejsou uvedené systémy, z důvodu jejich specializace, zcela zavedeny do procesů. Zavedení těchto aplikací do procesů by znamenalo zjednodušení toku informací, transparentnost a jednotnost, což povede k eliminaci nadbytečné práce zaměstnanců, k odbornému přístupu a jednotě.

V rámci školení bude proškolen celkem 177 osob a bude určeno manažerům (vedoucí prodejny), zástupcům manažerů a 1. prodavačům (senior prodavač, který zastupuje management prodejny v jejich nepřítomnosti). Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude jednodenní (8 hodin), realizováno interním lektorem. Bude proškolen 10 skupin po cca 20lidech. Celkem tedy bude proškolen 80 školících hodin.

Jedná se o specifické vzdělávání, jehož rozpočet je nyní odhadován na necelá 4% rozpočtu projektu.

Číslo aktivity: 03
Název klíčové aktivity: Školení na téma jak sestavit kariérní plán

Popis realizace klíčových aktivit:

Jelikož filozofie obou společností upřednostňuje rekrutování zaměstnanců na vyšší pozice z interních zdrojů, je důležité vytvořit koncept, který bude motivovat zaměstnance k lepším výsledkům. V současné době se zavádí do procesů pravidelná hodnocení zaměstnanců. Právě tato hodnocení by měla být výchozím bodem pro sestavování kariérních plánů. Majoritním cílem konceptu je totiž získání loajálních zaměstnanců, kteří budou znát možnosti svého kariérního růstu.

Školení bude realizováno interním školitelem a bude určeno manažerům (vedoucí prodejny), RVM (Regionální Visual Merchandiser - je zodpovědný za prodejny po stránce designu) a RM (regionální manažer - odpovědný za prodejny ve svěřeném regionu). Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení se zúčastní přibližně 70 osob. Školení bude jednodenní (8 hodin) a bude realizováno v 6 skupinách po cca 12 lidech, tj. celkem se bude jednat o 48 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 04

Název klíčové aktivity: Optimalizace rozmístění zboží na prodejně

Popis realizace klíčových aktivit:

Školení, které se zabývá optimalizací rozmístění zboží na prodejně, předpokládá získání specifických znalostí v oblasti vizualizace prodejen a merchandisingu (Merchandising je obor, zabývající se péčí o zboží). Školení zahrnuje téma objemu zboží na prodejnách, jeho dostupnost, označení zboží a udává pravidla pro vystavování zboží na prodejně. V současné chvíli jsou tato pravidla delegována z polské centrály, ale nejsou optimalizována pro český trh. Cílem je proto získat odborné znalosti v oblasti merchandisingu, které povedou k vysokému standardu a unifikaci prodejen po vizuální stránce.

V rámci školení bude proškolen celkem 130 osob a bude určeno manažerům (vedoucí prodejny), I. prodavačům (senior prodavač, který zastupuje management prodejny v jejich nepřítomnosti), RVM (Regionální Visual Merchandiser - je zodpovědný za prodejny po stránce designu), VM (visual merchandiser - dekoratér, který se stará o dodržování vizuálního standardu prodejen) a RM (regionální manažer - odpovědný za prodejny ve svěřeném regionu). Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude jednodenní (8 hodin), realizováno externím dodavatelem. Bude proškolen 9 skupin po cca 15 lidech. Celkem tedy bude proškolen 72 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 05

Název klíčové aktivity: Základy in-store marketingu

Popis realizace klíčových aktivit:

Získání poznatků v oblasti in-store marketingu je klíčové pro retailový marketing a komunikaci. V současné době není zaveden standard, který by opodstatňoval použití jednotlivých komunikačních nástrojů, kterými jsou na prodejnách nejen tiskové materiály, ale také radiové spoty a televizní kanály. Společnost by ráda prostřednictvím takového školení získala informace, které získají vyšší pozornost zákazníků, uvedou zákazníky do interakce, zajistí vysokou viditelnost, okamžité pochopení sdělení což povede k celkové přesvědčivosti komunikace produktů.

Znalost in-store marketingu umožní realizaci vlastního marketingu v místě prodeje s efektivním dopadem na zákazníka.

V rámci školení bude proškolen celkem 70 osob a bude určeno manažerům (vedoucí prodejny), RVM (Regionální Visual Merchandiser - je zodpovědný za prodejny po stránce designu), VM (visual merchandiser - dekoratér, který se stará o dodržování vizuálního standardu prodejen) a marketingovému manažerovi. Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude dvoudenní (2x8 hodin), realizováno externím dodavatelem. Bude proškolen 6 skupin po cca 12 lidech. Celkem tedy bude proškolen 96 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 06
Název klíčové aktivity: Školení obchodních dovedností

Popis realizace klíčových aktivit:

Školení prodejních dovedností umožní profesionální přístup k zákazníkům. Jde o soubor dovedností, vedoucích k oboustranně výhodnému vztahu se zákazníkem. Vyškolený pracovník zná jednotlivé fáze prodeje a dokáže je efektivně využívat, je schopen rozpoznat typy zákazníků, je schopen řešit i problémové situace, umí reagovat na potřeby zákazníka s ohledem na své cíle. Z průzkumu prostřednictvím mystery shoppingu je patrné, že v dané oblasti mají obě společnosti značný prostor pro rozvoj. V současné době bylo zavedeno školení prodejních dovedností, které zaznamenalo značný úspěch. Jelikož byl spatřen v zavedení tohoto školení velký potenciál, je zájemem obou společností i nadále pracovníky v této oblasti vzdělávat.

Školení je určené prodejnám (všem zaměstnancům), školiteli a regionálnímu manažerovi. Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude dvoudenní (2x8 hodin), realizováno interním lektorem. Bude proškolen 10 skupin po cca 20 lidech (celkem 180 osob). Celkem bude proškolen 160 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 07
Název klíčové aktivity: Školení zbožíznalství

Popis realizace klíčových aktivit:

Školení z oblasti zbožíznalství umožní nabídnout klientovi plnohodnotnou službu v rámci zákaznického servisu a umožní společností jednat objektivně v rámci řízení reklamací. Současně poskytne zaměstnancům odbornost, která podpoří jejich profesionální přístup a kompetentnost. Školení z oblasti zbožíznalství nebylo doposud zařazeno do vzdělávacího programu. Průzkumy ukázaly, že vzhledem k neprofesionalitě a nekompetentnosti, která z neznalosti materiálového složení zboží plyne, je zařazení školení do budoucích plánů nevyhnutelné.

Školení je určené prodejnám (všem zaměstnancům), školiteli, regionálnímu manažerovi a regionálnímu visual merchandiserovi. Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude dvoudenní (2x8 hodin), realizováno externím dodavatelem. Bude proškolen 10 skupin po cca 20 lidech (celkem 180 osob). Celkem bude proškolen 160 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 08
Název klíčové aktivity: Školení IT dovedností

Popis realizace klíčových aktivit:

V současné době společnosti opouští od manuálního vyplňování tištěných dokumentů a zavádí interní systém Sharepoint. Hlavním přínosem je centralizace a možnost sdílení dokumentů. Práce s interním systémem předpokládá znalost počítačových dovedností, které se u mnoha zaměstnanců ukázaly být nedostatečné. Cílem je eliminovat rozdíly mezi zaměstnanci a zvýšit efektivitu práce. Školení bude rozvrženo do 4 modulů, všechny moduly budou realizovány externím dodavatelem.

MODUL I. - Školení pro začátečníky v práci s programem Excel.

Účastníci se seznámí s pracovním prostředím programu Excel, naučí se vytvářet, upravovat a formátovat tabulky, zadávat vzorce a funkce, vytvářet grafy, tisknout tabulky a grafy. Osvojí si základy práce s dlouhými seznamy a naučí se upravovat prostředí Excelu. Školení je určené prodejnám (manažer, zástupce, l. prodavač), Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude jednodenní (8 hodin). Bude proškolen 10 skupin po cca 20 lidech (celkem 177 osob). Celkem bude proškolen 80 školících hodin.

MODUL II. - Excel pro pokročilé a samouky. Školení je určené pro mírně pokročilé a samouky v práci s programem Excel. Naučí vytvářet, upravovat a formátovat tabulky, zadávat vzorce a funkce, ve vzorcích používat absolutní odkazy, vytvářet a formátovat grafy, tisknout tabulky a grafy. Seznámí se s prací s databázemi v programu Excel, naučí se používat funkce pro vyhledávání, třídění a řazení dat, používat podmíněné formátování. Seznámí se také s možnostmi úpravy uživatelského prostředí Excelu. Určeno pro: Manažer, RM, RVM, školitel. Celkem 70 osob, 1 den (8hod) 6 skupin cca 12 osob, 48 hodin školení.

MODUL III. - Word pro mírně pokročilé uživatele. Určeno pro prodejny. Celkem 180 osob, 1 den (8hod) 10 skupin cca 20 osob, 80 hodin školení.

MODUL IV. - školení s programem Outlook. Určeno pro prodejny. Celkem 180 osob, 1 den (8hod) 10 skupin cca 20 osob, 80 hodin školení.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 09
Název klíčové aktivity: Studijní technologie

Popis realizace klíčových aktivit:

Školení zaměřené na získání znalostí jak efektivně učit, aby bylo sdělení správně porozuměno, zajistí efektivní vzdělávací plán, který povede k dlouhodobé udržitelnosti. Školení poskytne efektivní návody na to, jakým způsobem se můžeme cokoli naučit a také jakým způsobem můžeme někoho jiného něčemu naučit. Součástí školení je systém kontroly, ověření si získaných znalostí. V uplynulých letech byl do vzdělávacího programu zařazen kurz Základní studijní příručka, který uváděl problematiku v obecné úrovni. Znalosti studijních technologií jsou stěžejní pro úspěšnou realizaci vzdělávacího programu. Školení bude připraveno s ohledem na podmínky obou společností.

Školení je určené školiteli, regionálnímu manažerovi a regionálnímu visual merchandiserovi a manažerům prodejen. Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude dvoudenní (2x8 hodin), realizováno externím dodavatelem. Bude proškolen 6 skupin po cca 12 lidech (celkem 70 osob). Celkem bude proškolen 96 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 10
Název klíčové aktivity: Delegování úkolů, plánování

Popis realizace klíčových aktivit:

Díky kurzu budou manažeři schopni rozpoznat situace, které mohou delegovat svým podřízeným a kolegům. Naučí se efektivně využít pracovní dobu, tedy efektivně zadávat úkoly svým kolegům. Naučí se identifikovat priority v pracovním procesu na základě důležitosti a naléhavosti. Monitoring obchodních ukazatelů/řízení podle výsledků pomůže společností identifikovat místa možného vzniku chyb v procesech. Hlavním cílem zařazení tohoto školení je zefektivnění pracovních procesů a zkvalitnění organizace práce s ohledem na specifické procesy probíhající ve společnosti.

Školení je určené regionálnímu manažerovi a regionálnímu visual merchandiserovi a manažerům prodejen. Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude dvoudenní (2x8 hodin), realizováno externím dodavatelem. Bude proškolen 6 skupin po cca 12 lidech (celkem 68 osob). Celkem bude proškolen 96 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 11
Název klíčové aktivity: Školení pro interního školitele/lektora

Popis realizace klíčových aktivit:

Školení se bude zabývat tématem sestavení vzdělávacích materiálů. Implementace vhodných vzdělávacích materiálů napomůže k snazšímu uchopení a ukotvení probírané problematiky. Školení přinese také poznatky, které části výukových materiálů je zapotřebí inovovat a přizpůsobovat je více potřebám personálu. Cílem je zvýšit dovednosti školitele, při vytváření výukových materiálů a možnost dlouhodobého využití materiálů ve vzdělávacích procesech. V současné době není toto téma součástí vzdělávacího programu, ale jeho zařazení předpokládá snadné a rychlé pochopení problematiky.

Školení je určené pouze pro interního lektora/školitele. Školení proběhne v Praze. Školení bude čtyřdenní (4x8 hodin), realizováno externím dodavatelem. Celkem bude proškolen 32 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 12
Název klíčové aktivity: Kurz ověřování pravosti bankovek

Popis realizace klíčových aktivit:

Tento kurz je zaměřený na ověřování pravosti a rozpoznávání padělků české měny a společné evropské měny EURO. Kurz slouží k získání znalostí a dovedností, které zamezují případným škodám zaměstnavatele při přijímání padělků a poškozených bankovek zaměstnanci. Jde o to, že padělané a pozměněné bankovky jsou při zjištění nepravosti odebírány Policií ČR, případně ČNB bez náhrady. Je důležité této eventualitě předcházet, proto byl kurz zařazen pro budoucí období. Kurz byl v minulosti již realizován, školení absolvovali manažeři prodejen.

Školení je určené manažerům a jejich zástupcům na prodejnách. Školení proběhne dle regionů působnosti v Praze, Brně a Ostravě. Školení bude jednodenní (8 hodin), realizováno externím dodavatelem. Bude proškolen 9 skupin po cca 15 lidech (celkem 120 osob). Celkem bude proškolen 72 školících hodin.

Jedná se o obecné vzdělávání.

Číslo aktivity: 13

Název klíčové aktivity: Rovné příležitosti žen a mužů ve společnosti

Popis realizace klíčových aktivit:

Rovnost mužů a žen je určitou částí zásady rovnosti, která je jedním z principů a zároveň kritérií základních lidských práv a v Evropské unii patří k tématům, kterým je věnována velká pozornost. V rámci realizace projektu proběhne školení, jehož obsahem jsou témata:

- Tradice zásady rovnosti v zemích EU,
- Harmonizace českého práva v oblasti rovnosti,
- Přijímání do práce a výběr účastníků,
- Organizace práce.
- Prostředí pro dosažení rovnosti,
- Příklady úspěšné praxe.

Obě společnosti se principy rovných příležitostí zabývají po celou dobu své existence a uvědomují si důležitost nediskriminace žen ve firemním prostředí. Management společnosti se aktivně snaží k integraci žen přispívat a o genderové problematice informovat. Cílem této klíčové aktivity je rozšířit znalost tohoto tématu a na základě získaných dovedností a příkladů z praxe následně vytvořit další opatření, kterým by podpora rovnosti žen a mužů byla v obou společnostech posílena.

Školení bude probíhat průběžně po dobu realizace projektu. Do školení bude zapojen jak externí dodavatel, tak interní školitel, který bude v této oblasti také školit.

Jedná se o obecné vzdělávání.