



TOOL ESPERIENZIALI PER LA SELEZIONE DEL PERSONALE NEL RETAIL

COSA MISURANO

Attraverso l'utilizzo di tool esperienziali possiamo rilevare numerose dimensioni. Nello specifico, abbiamo individuato tre dimensioni "core":

- Orientamento al cliente
- Capacità di relazione
- Predisposizione alla vendita

VANTAGGI

- Mettono sullo stesso piano i candidati con o senza esperienza nella vendita
- Possono essere impiegati con tempi brevi (circa 30') e in qualsiasi momento della vita del negozio
- Danno informazioni sulle dimensioni esaminate in modo semplice ed oggettivo

DUE ESEMPI

Tool	Argomento	Interlocutore	Cosa / come	Dimensioni rilevate
1	Salutare	Cliente	Il candidato si relaziona con il cliente nel momento in cui ha terminato gli acquisti ed è alle casse: può aiutare a piegare gli articoli e metterli nel sacchetto, dare un gadget, raccogliere informazioni di customer satisfaction (facendo alcune domande o facendo compilare un modulo al cliente).	Elementi della comunicazione Orientamento al cliente Capacità di relazione
2	Vendere	Store Manager	Al candidato viene chiesto di vendere un prodotto al proprio interlocutore che esprime un bisogno generico. NB: il focus non è sulla competenza merceologica ma sullo stile relazionale.	Capacità di relazione Predisposizione alla vendita (analisi delle esigenze, presentazione del prodotto, cross selling)

COSA FORNIAMO

Ogni tool esperienziale si compone di:

- una scheda-istruzioni (obiettivi della prova, come prepararsi, come istruire il candidato, come gestire la situazione)
- una check list di osservazione

Esempio di check list per il tool 1

Comportamento	Griglia di valutazione			
	--	-	+	++
Sguardo (attento, rivolto in direzione del cliente)				
Si rivolge in modo diretto e piacevole (simpatico)				
Personalizza il saluto (adeguatezza rispetto al tipo e al numero di clienti, varietà di modalità)				
Sorriso (aperto, spontaneo)				
Tono (caldo, allegro, disponibile)				
Volume (adeguato, udibile dal cliente)				
Manualità (cura con cui piega gli articoli e li ripone nel sacchetto, eleganza con cui li porge al cliente)				
Spigliatezza (a suo agio nell'attività, friendly, brillante)				
Eloquio (adeguato al cliente, pronto nelle risposte, non stentato)				