

## Příloha A

### Dotazník pracovní spokojenosti aplikovaný při výzkumu ve společnosti VG

#### Výzkum pracovní spokojenosti

Milí kolegové,

Rádi bychom Vás požádali o spolupráci při výzkumu pracovní spokojenosti v naší společnosti. Předkládáme Vám dotazník, který se týká jednotlivých oblastí práce. Prosíme, vždy zakřížkujte úroveň Vaší spokojenosti s jednotlivými faktory práce.

Dotazníky jsou anonymní a neměly by Vám zabrat více jak 15 minut času.

Konkrétní výsledky a zpětnou vazbu dostanete následně po zpracování dotazníků od Vašich vedoucích zaměstnanců na ranním meetingu oddělení.

S pozdravem, Personální oddělení

	Velmi spokojen	Spíše spokojen	Spíše nespokojen	Velmi nespokojen
s využitím vašich odborných schopností				
s podnikovým vzděláváním a možností rozvoje se vztahy mezi lidmi na pracovišti				
se zajímavostí práce				
s délkou práce, směnností				
se svým nadřízeným				
s organizací práce				
s hmotným prostředním pracoviště a jeho vybavením				
s namáhavostí práce				
s péčí zaměstnavatele o zaměstnance				
s jistotou pracovního místa				
s platem				
s možnostmi postupu v práci				
s možnostmi zvýšení platu				

## **Příloha B**

### **Stručná charakteristika školení společnosti VG v současné době pro cílovou skupinu prodejních asistentů**

#### KIM 11 – Zákazník v centru pozornosti

Toto školení představuje 11 základních bodů chování, které by měl každý z prodejních asistentů mít a řídit se jimi. VG si zakládá na zákaznickém servisu a věří, že především spokojený zákazník se bude rád vracet. Školení se věnuje aplikaci jednotlivých bodů KIM v praxi.

- KIM 1:** V obchodním domě vytváříme příjemnou atmosféru.
- KIM 2:** Jako perfektní hostitel pozdravíme každého hosta.
- KIM 3:** Dáváme najevo ochotu prodávat.
- KIM 4:** Zákazníka oslovíme a zboží mu představíme.
- KIM 5:** Poznáme správnou konfekční velikost a zjistíme přání zákazníka.
- KIM 6:** Ukážeme vhodný výběr zboží.
- KIM 7:** Poskytujeme odborné informace o zboží.
- KIM 8:** Dáváme další návrhy (prodej navíc).
- KIM 9:** Zákazníkovi srdečně poděkujeme a rozloučíme se.
- KIM 10:** Jsme schopni obsluhovat několik zákazníku najednou.
- KIM 11:** Každou reklamaci a stížnost vnímáme jako šanci.

#### Nauka o zboží

Nauka o zboží je školení zaměřené na střihy oblečení a jednotlivé materiály, které se v obchodním domě vyskytují. Díky těmto znalostem mohou prodejní asistenti lépe zboží prezentovat a radit zákazníkům v jejich výběru. Jsou to sice doplňující informace, přesto každý zákazník jistě ocení rady týkající se práce s daným materiálem, tak aby se prodloužila jeho životnost a kvalita.

### Prodejní školení: Prodávát s radostí

Cílem tohoto školení je naučit zaměstnance prodávat efektivně zboží firmy. Na tomto školení se probírají komplexně metody způsobu nabízení, prezentace a prodeje zboží. Je v něm zahrnuta i komunikace se zákazníkem osobní a telefonická. Vysvětlují se jednotlivé osobnostní typy, jejich reakce a nevhodnější způsob práce s nimi. Toto školení zahrnuje i praktický nácvik, hraní reálných situací a jejich rozbor. Aby prodejní školení bylo efektivní, pořádají se každý měsíc prezentace jednotlivých značek na oddělení. Což znamená, že každý prodejní asistent zná podrobně značky svého oddělení, jednotlivé kolekce a střihy.

Prodejní školení představuje pro asistenty nejdůležitější ze všech školení. Díky němu si osvojí základní metody prodeje, které uplatní přímo v praxi. Motivací zaměstnanců jsou prémie, které přímo plynou z jejich obrátů z prodeje jednotlivých značek. Právě procentuální podíl z prodeje, je u zaměstnanců VG jedním z nejsilnějších stimulů.

### Styl a individuální poradenství

Školení na styl se dělá především proto, aby prodejní asistenti dokázali zákazníkům poradit, poznat jejich styl, barevné ladění a vhodné modely oblečení, které mohou nosit. Při školení si zaměstnanci vše zkouší na sobě a před zrcadlem, aby se naučili objektivně zhodnotit daný střih a vybraný model oblečení.

Po absolvování kurzu se předpokládá, že zaměstnanci umí určit zákaznickou postavu a tedy doporučit jakým způsobem může své případné nedostatky schovat či přeměnit v klady. Poznají studené a teplé typy a podle toho jim doporučí vhodné barevné sladění oblečení. Umí rozeznat vhodný střih a barvu pro danou příležitost.

### VG Retail

VG Retail je školení technického rázu, které bohužel nemůže být v současné době nabízeno všem prodejním asistentům (ne všichni zaměstnanci mají dostatečné znalosti práce s počítačem, aby toto školení zvládli a v programu se naučili). Proto je toto školení dobrovolné a nabízí se až po konzultaci s vedoucím zaměstnancem, zda je pro daného pracovníka vhodné. Práce v systému představuje nejen dohledávání zboží v jiných pobočkách mimo ČR, ale i možnosti objednání vyprodaného zboží. Toto školení je především určeno vedoucím pracovníkům a jejich asistentům.