

## Spouštíme CPI Akademii Retail 2.0



Vážený obchodní partneri,

panuje jaro a to je symbolem obrody, nového životního cyklu, zkrátka začátku. A podobného jarního restartu se dočkala také naše **CPI Akademie Retail**. V návaznosti na aktuální data a trendy však prošla proměnou. Proto jí pracovně dáváme přídomek 2.0. I nadále bude sloužit jako platforma pro vzdělávání, změní se však její koncepce.

Naším hlavním cílem je stále zvyšování zákaznického zážitku, který vnímáme pro budoucnost kamenných obchodů jako klíčový. I proto má CPI Akademie Retail podtitul „Staňte se pro Vaše zákazníky hrdinou“. Nově v letošním roce spouštíme **systém rankingu**, díky kterému budeme sbírat data o zákaznickém servisu v obchodech a navzájem se inspirovat příklady dobré praxe. Dále rozšiřujeme obsah dostupný online ve formě **zábavně-naučných videí**. Nadále klademe důraz na vzdělávání, a to formou kratších **workshopů**, které mají za cíl zvyšování zákaznického zážitku.

Před nedávnem jsme zveřejnili výsledky rozsáhlého **výzkumu CPI Property Group**. Z dat sesbíraných ve čtrnácti obchodních centrech v průběhu podzimu 2023 vyplývá, že obchodní centra jsou znovu vnímána nejen jako místa pro rychlý každodenní nákup, ale také jako destinace pro zábavu, rodinné aktivity a setkávání s přáteli. Zákazníci pokládají zážitek z fyzického nakupování za velmi důležitý a osobní interakci s personálem za nenahraditelnou. Chceme tento trend, který po sérii turbulentních let odpovídá realitě roku 2019, podpořit a pomoci Vám kontinuálně zlepšovat zákaznický zážitek a budovat vztahy se zákazníky.

Upgrade CPI Akademie Retail využívá nejnovějších big dat a reaguje na aktuální zákaznické chování, motivátory návštěv obchodních center i trendy v retailu. Chceme s Vámi insights a výstupy z výzkumů v CPI Akademii Retail pravidelně sdílet a pomoci Vám zlepšovat zákaznický zážitek z nákupů v kamenných prodejnách.

Věřím, že Vám CPI Akademie bude inspirací i přínosem!

[www.cpiakademie.cz](http://www.cpiakademie.cz)

Mgr. Petr Brabec  
Asset and Property Management Director



# Akademie Retail



## Co je cílem?



**Zlepšení  
zákaznického  
zážitku**



**Získání dat  
o zákaznické  
zkušenosti**

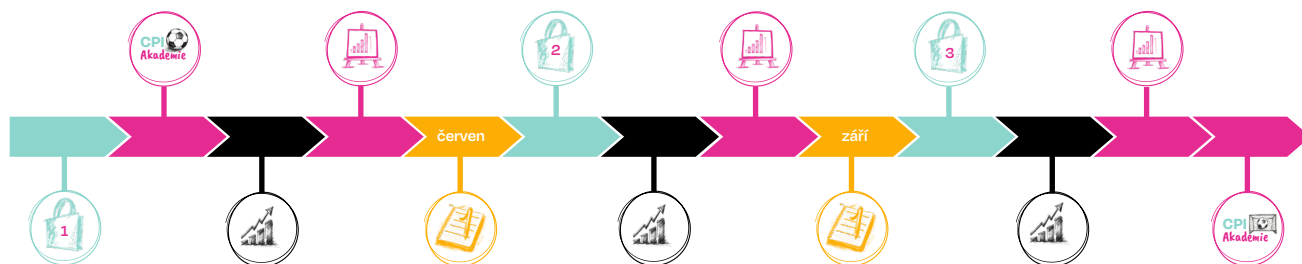


**Zvýšení loajality  
a získání nových  
zákazníků**



**Zvýšení  
obratů**

## Harmonogram projektu:



ZAHÁJENÍ/UKONČENÍ



RANKING



WORKSHOPY



VÝSLEDKY



MKT RADA

# Jak to bude fungovat?

CPI Akademii tvoří tři hlavní pilíře:

## Data & ranking

Zákaznický zážitek je alfou a omegou návštěvy obchodního centra. Chceme podpořit fyzické nákupy a interakce se zákazníky v prodejnách. Proto spouštíme nový koncept sběru dat a rankingu. V obchodních centrech se budou pravidelně pohybovat týmy, které budou monitorovat prostředí v obchodech, kvalitu poskytovaných služeb a péči o zákazníka. Na základě sebraných informací budou prodejny získávat cenná data, zpětnou vazbu a hodnocení. Nejlepší prodejny budeme odměňovat a příklady dobré praxe sdílet pro inspiraci s ostatními.



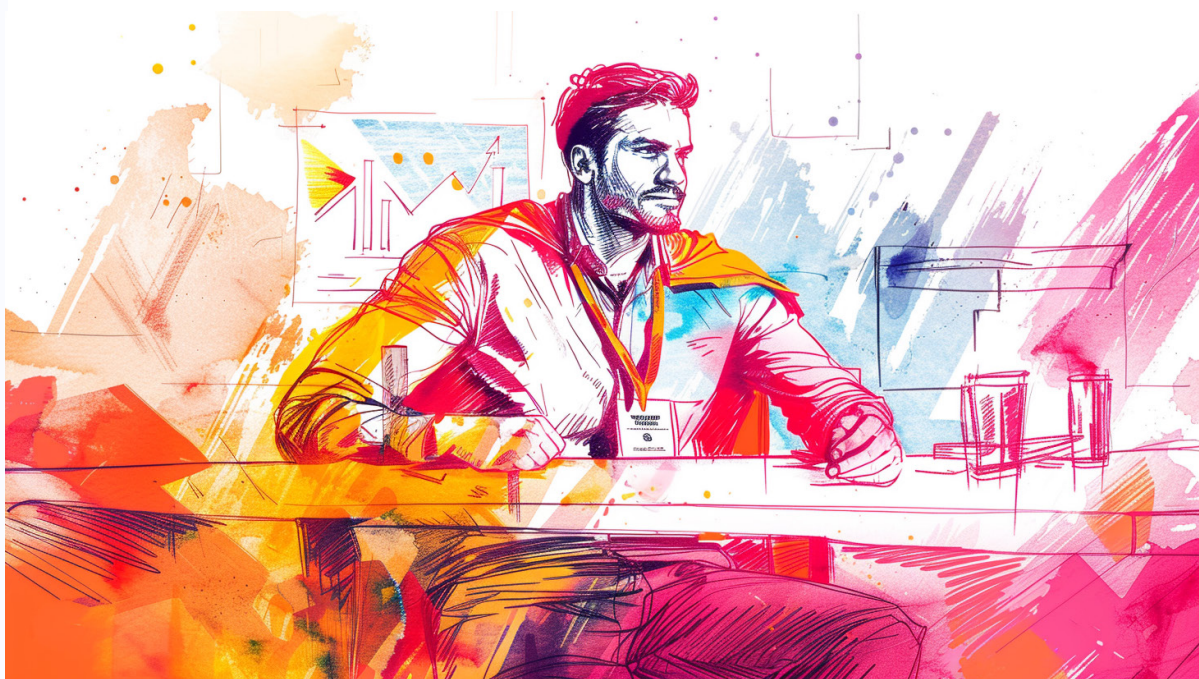
## Workshopy

Možnost se rozvíjet a vzdělávat považujeme za důležitou, proto ji v CPI Akademii Retail zachováme. Osobní setkání budou v obchodních centrech probíhat dvakrát ročně v rozsahu hodiny a půl. Reagujeme tím na zpětnou vazbu k původnímu formátu edukace a vycházíme vstříc Vaším potřebám. Při workshopech se zaměříme na zákaznický zážitek a zvyšování jeho kvality, na aktuální data i trendy v oblasti nákupů v kamenné prodejně.



## Videa

Jedná se o vzdělávání atraktivní, srozumitelnou a odlehčenou formou. Videa zobrazují modelové situace, ke kterým v prodejnách, při nákupech či interakci se zákazníky a zákaznicemi dochází. Cílem je předat Vám příklady dobré praxe, posilovat budování vztahu se zákazníkem a inspirovat. Obsah je Vám kdykoliv pohodlně dostupný online.





## Proč CPI Akademie Retail?

Chceme Vám pomoci v rozvoji Vašich dovedností, proniknout hlouběji do zákonitostí kvalitního zákaznického servisu, poskytnout Vám možnost zvýšit si kvalifikaci a podpořit Váš případný kariérní růst. Jste to právě Vy, díky komu se spokojený zákazník vrátí!

I proto jsme pro Vás připravili vzdělávací platformu v podobě workshopů, které povedou zkušení školitelé. Workshopů se mohou zúčastnit vedoucí prodejen i prodejní týmy a budou zaměřeny na tato témata:

1. Jak efektivně komunikovat s různými typy zákazníků (typologie zákazníků)
2. Jak co nejlépe porozumět potřebám zákazníků
3. Jak využít sílu příběhů k přesvědčování zákazníků
4. Jak zachovat klid a pohodu i ve stresových situacích
5. Jak mít dost sil (nejen) na práci



**Oceníme Vaši snahu  
a přístup k zákazníkům**



**Dozvíte se o aktuálních  
prodejních trendech**



**Poskytneme Vám  
data/výsledky**

Další detaily, včetně výsledků rankingu a možnosti přihlášení na workshopy, naleznete na: [www.cpiakademie.cz](http://www.cpiakademie.cz)