



# תפקידו של מנהל החנות

ואיך ליעל אותו כך שיהפוך למנוע צמיחה בעסק

© כל הזכויות שמורות

# תפקידו של מנהל החנות הינו בעל השפעה מכרעת על רווחיות החנות.

במסמך זה נדייק את משמעות התפקיד, ונגדיר מהן המשימות העיקריות של מנהל החנות, על מנת להצליח להוביל את צוות העובדים ולשפר את המכירות בעידן של שוק משתנה.



נסקור את תחומי האחריות שלו, סמכויותיו,  
עיסוקיו העיקריים וכיצד ניתן למדוד את  
ביצועיו.



רגע לפני שנתחיל....

## **נעים מאוד.**

חברת "ברקוד", בהובלת אורלי מרגלית, מומחית בקמעונאות וניהול חווית לקוח, כבר למעלה מ-10 שנים.

אנו מספקים פתרונות מעשיים להעלאת הרווחיות בנקודת המכירה, באמצעות שיפור חווית הקניה של הצרכנים.

אנו מלווים עסקים וארגונים, ומעבירים קורסים וסדנאות למנהלים הרוצים:  
להתמקצע בתחום הקמעונאות, ליצור חווית עובד ולקוח גבוהה, ולשפר את התוצאות בחנות.

אורלי מרגלית

# מטרתו הראשית של התפקיד:

ראשית, להבטיח עמידה ביעדי המכירות של החנות, תוך שמירה על פיריון עובדים, רווחיות אופטימלית וחוויית לקוח גבוהה. כמו כן, נדרש מהמנהל להעביר את ערכי המותג והחזון העסקי לצוות המוכרנים בחנות, ולהטמיע את הנהלים והמשימות באופן מעשי בשגרת היום יום על רצפת המכירה.

מנהל החנות משמש כזרוע המקשרת בשטח בין הנחיות ודרישות ההנהלה, ליכולות והצרכים של המוכרנים בחנות. למעשה הוא בעל נאמנות כפולה:

- מצד אחד למנהליו, אשר אחראים על שכרו וקידומו.
- ומהצד השני למוכרים בחנות, חבריו לעבודה, והרצון לשמור אותם שבעי רצון וחדורי ומוטיבציה.



**אין ספק כי מדובר בתפקיד מאתגר המצריך אינטליגנציה רגשית גבוהה ותקשורת בין אישית טובה בשילוב עם מיומנויות ניהול וביצוע גבוהות.**

# תחומי האחריות של מנהל החנות:



- **ניהול עובדי החנות**- גיוס מוכרים/ות החנות, ניהול המשמרות, אחריות לעמידה ביעדי מכירות אישיים וכלליים, קביעת סידור עבודה שבועי, בקרת שעות עבודה ומנוחה, חניכה והעצמת העובדים על ידי: הדרכות, שיחות אישיות, ישיבות צוות, פעולות גיבוש, משובי שביעות רצון והמלצות לשיפור/שימור בקרב העובדים.  
כל זאת בכפוף לתוכנית לשימור עובדים של הארגון.
- **מכירה בפועל ללקוחות**- מכירה על פי תהליכי המכירה המובנים של הארגון, במטרה לשמש מודל למידה וחקוי עבור צוות החנות.
- **כספים**- ניהול קופת החנות והפקדת תקבולים על פי הנהלים.
- **הבטחת איכות השירות**- שמירה על רמת שביעות רצון גבוהה בקרב הקונים בחנות. טיפול בהחזרות ובתלונות מלקוחות לא מרוצים, הטמעת שינויים מהירים בשירות בהתאם למשוב מלקוחות או פידבק מעובדים.

# תחומי האחריות של מנהל החנות: (המשך)



- **קידום מכירות בחנות** - ייזום קידום מכירות מקומי, מבצעי מכירה המותאמים לקהל היעד בחנות (באישור ההנהלה), ייזום שתופי פעולה מקומיים ובחינת אפשרויות לפרסום מול הנהלת המרכז המסחרי בו נמצא הסניף.
- **אחריות לנראות החנות** - ניהול שטחי תצוגה, אחסנה ומכירה, תצוגות חוץ מדף, מיקום וסידור מוצרים בהתאם לפלנוגרמות, אביזרי נראות, FOCAL POINTS וכד'.  
תוך שליטה מלאה בכללי מסחור חזותי מקובלים.
- **פיקוח** - מילוי הנחיות הממונים עליו בתחומי הניהול המקצועי: מנהל אזור, מנהל רשת, שיווק, כספים, תפעול. כולל התראה ודיווח על כשלים ובעיות הדורשות מעורבות גורם בכיר יותר בחברה בזמן אמת.
- **סנכרון החנות עם האונליין** - מעורבות ושליטה בפעילות המותג הנעשית ע"י ההנהלה ברשתות החברתיות ו/או באתר הסחר של החברה.

# תחומי האחריות של מנהל החנות: (המשך)



- **מדידה ובקרה של התוצאות** - בדיקה ומעקב חודשי על מדדי הביצוע (KPI) של החנות והעובדים, ניתוח התוצאות, הסקת מסקנות, הצגת הנתונים לצוות החנות, וקבלת החלטות מיידיות לשיפור ושימור במטרה לשפר את הביצועים ולהגיע ליעדים.
- **ניהול מלאי** - בקרה על קבלת סחורה ומכירות חריגות, ביצוע הזמנות למניעת חוסרים, התראות על מלאי איטי, סדר וארגון המחסן.
- **גיוס וטיפול בלקוחות המועדון** - הטמעת חשיבותו של מועדון הצרכנים בקרב צוות החנות, ויצירת מוטיבציה להעלאת מספר המצטרפים החדשים, אשר בהמשך יגלו נאמנות גבוהה לסניף ויקנו יותר.
- **יצירה ושמירה על חווית קניה** אופטימאלית בסניף, בהתאם להנחיות מנהל תחום חוויית הלקוח בארגון.

# סמכויות מנהל החנות:

- אישור הנחות והחזרות חריגות בכפוף להרשאות ומגבלות ההנהלה.
- המלצות לגיוס / פיטורי כ"א בחנות.
- ייזום פעילויות שיווק מקומיות - בכפוף למדיניות השיווק ברשת.



" אין סודות בהצלחה. זאת התוצאה של הכנה,  
עבודה קשה ולמידה מטעויות. "

(קולין פאוול)



# מדדי ביצוע למנהל החנות-KPI:

- עמידה ביעד סה"כ מכירות כספי של החנות.
- פריון העבודה : מכירות לשעת עבודה של החנות וכל מוכרן
- ממוצע סל קניה של החנות וכל מוכרן בנפרד.
- ממוצע מספר פריטים בסל קניה של החנות וכל מוכר בנפרד.
- עמידה ביעד גיוס למועדון לקוחות.
- דירוג שביעות רצון: לקוחות.
- דירוג שביעות רצון: רמה ממונה והנהלת החברה.



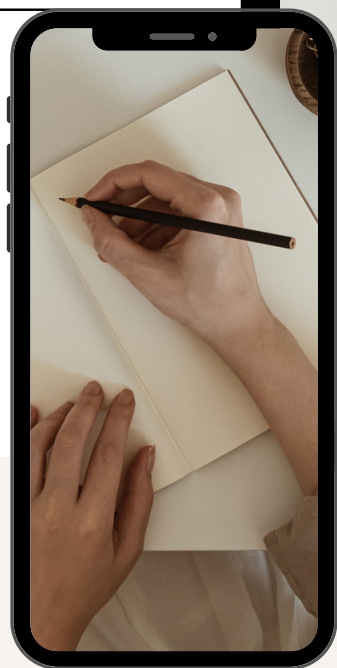
כל הזכויות שמורות

050-7231333



office@barcode-om.com





מומחים במכירות והתנהגות קונים

## מה עושים מפה? ואיך ממשיכים לקבל עוד עצות והכוונה?

ראשית עוברים על הגדרת התפקיד כאן ומתאימים אותה לארגון/חנות/עסק שלכם.

כמי שמלווים חנויות ורשתות קמעונאיות כבר כל כך הרבה שנים, אנו ממליצים לקפוץ למים ולהתחיל בעשייה. מוזמנים לצור עימנו קשר בכל שאלה, הבהרה או בקשה.

**הקליקו על כאן האייקונים כדי להנות מתכנים נוספים**



אנו מעלים כל שבוע פוסט ברשתות החברתית בנוגע לנושאים אקטואליים הרלוונטיים לענף הריטל.



אנו מציעים תכנים רבים בנושא ניהול חווית לקוח המשפרת רווחיות המותאמים לארגונים וגם לחנות בודדת.

050-7231333

office@barcode-om.com