

Velika maloprodaja

Kako da zadržite radnike u prvom
planu tako što ćete ih osnažiti
digitalnom tehnologijom





Sadržaj

- 3 Van tiganja. U vatru.
- 4 Upoznajte ih bolje
- 5 Omogući komunikaciju i saradnju u skladištu u realnom vremenu
- 6 Unapredite planiranje i upravljanje zadacima
- 7 Ponovo osmislite maloprodaju putem automatizacije i obaveštavanja
- 8 Sve je bolje sa podacima
- 9 Izgledate dobro kao novi

Van tiganja. U vatru.

Kao što su maloprodajnici mislili da su naišli na oluju pandemije COVID-19, odjednom su se susreli sa još jednim izazovom—neočekivanom globalnom radnom snagom. Oduševljeni što ponovo otvaraju vrata javnosti koja je bila uzbuđena što će ponovo početi da kupuje, prodajnicima se sada skreće vreme za rad sa osobljem kako bi ispunili zahteve klijenata. Malo ko je predvideo da će jedan od efekata pandemije biti da će ljudi odlučiti da se ne vrate na posao jer su shvatili da mogu da traže bolje mogućnosti u vezi sa tim gde rade, zašto rade, kako rade i da li se zaista osećaju zadovoljnim trenutnim poslodavcima. Izvršni Biro za statistiku rada izveštava da od avgusta 2021. ima 10,4 miliona otvaranja radnih zadataka, sa najvećim brojem stopa napuštanja—4,3 miliona—od decembra 2000.¹

Često se naziva velika ostavka, maloprodaja je jedna od najtežih delatnosti, sa otkazom za 43% od februara 2020.² Zbog pandemije COVID-19, ljudi su prvobitno napustili posao ili radili od kuće, to je omogućilo radnicima da ponovo razmotkaju svoje karijere, uslova rada i dugoročnih ciljeva. Mnogi radnici u prvom planu su počeli da preisporećuju ne samo način na koji rade, već i zašto, tražeći mogućnosti koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama—bilo da je to veća fleksibilnost, dugoročnije mogućnosti za karijeru ili dublje ispunjenje.

Microsoft smatra da je ovo više velika reklokacija od sjajne ostavke.

Postoje dokazi koji upućuju na to da maloprodajne kompanije mogu da dovedu i zadrže radnike tako što pokazuju da su poštovane i vrednovane – 75% maloprodajnih radnika smatra da njihovo preduzeće stavlja potrebe klijenata iznad potreba zaposlenih, dok 58% kaže da rukovodstvo ne određuje prioritet izgradnje kulture na radnom mestu.³ U središtu svega toga je početak novog, dinamičnijeg odnosa između poslodavca i zaposlenih. Ljudi će se vratiti na posao, baš sa novim očekivanjima. Žele da poslodavci poštuju vreme, energiju i talente i da ulažu u njih. Žele bolju ravnotežu između posla i života, prepoznavanje za napore i jasnu strukturu podrške. Na kraju, žele ono što čini kancelarijski posao tako privlačnim.

Kao što je Microsoft bio presudan u transformisanju kancelarijskih poslova, naše platforme podstiče maloprodajne kompanije sa modernim poslovnim rešenjima koja radnicima pružaju ono što žele i treba da uspeju i uživaju u svom poslu.

1. [Rezime otvaranja radnih mesta i fluktuacije](#),

Biro za statistiku rada u SAD, 2021

2. [JOLTS izveštaj iz septembra 2021.](#), Indeed Hiring Lab, 2021

3. [Indeks radnih trendova za 2021: Godišnji izveštaj](#),

Microsoft, 2021



10,4 M
slobodna radna
mesta

43%
povećane
ostavke

Upoznajte ih bolje

Nisu svi maloprodajni radnici isti zato što ne rade isti tip posla. Strateški pristup za privlačnost i zadržavanje, na koji svaki maloprodajni tim treba da se navede prilikom ulaganja u rešenja.

Prodavci

Želite da osetite veće prepoznavanje i deo poslovne kulture

Želite veće vlasništvo nad rasporedom i vremenom

Potrebne su vam bolje alatke za pružanje dobre korisničke usluge

Želite više mogućnosti za učenje novih veština

Menadžeri prodavnice

Želite bolje alatke za planiranje i prekomernu lokaciju tima

Potrebni su vam lakši metodi za upravljanje zadacima

Potrebna vam je unapređena komunikacija

Želite više glasova u preduzeću

Ispunjenje prodavnice

Potrebni su vam lakši načini za koordinaciju preuzimanja porudžbina

Želite lako pristup informacijama preduzeća

Želite da se osećate više uključeno u tim i prepoznavanje za posao

Potrebne su vam alatke za poboljšanje da biste videli status zaliha kuće

Korporativni

Potrebna vam je bolja, 2-putna komunikacija sa prodavnicama

Potrebno je poboljšano izvršavanje skladišta i bolji načini za angažovanje zaposlenih

Želite da modernija tehnologija unapredi procese putem automatizacije

Potrebno je više agilnosti da biste testirali nove programe



1

1/3

radnika zaduženih
za prvu interakciju
sa klijentima
kažu da nemaju
odgovarajuću
tehnologiju
za efikasno
izvršavanje posla.⁴

Omogući komunikaciju i saradnju u skladištu u realnom vremenu

Prvi korak u osnaživanju timova za skladištenje putem tehnologije jeste da prodavnici pružimo moderne alatke za komunikaciju koje su im potrebne da bi se bolje povezali sa svojim preduzećem, saradnicima i klijentima. Prodavci su prva tačka kontakta za kupce, tako da oni stvaraju nepromenljive ambasadore brenda. Ali za

svu vrednost koju donesu, često su poslednje dostignute tehnologije. Primena modernih alatki za komunikaciju ne obogaćuje samo timove za skladištenje, već i poboljšava operacije prodavnice i prilagođava se promenama potreba klijenata.

4. [Indeks radnih trendova za 2021: Godišnji izveštaj](#), Microsoft, 2021

Evo nekoliko načina na koje Microsoft moderna rešenja za posao za maloprodaje omogućavaju komunikaciju i saradnju u prodavnici u realnom vremenu:



Unapredite pristup ključnim informacijama u jednoj aplikaciji



Skrenite pažnju na hitne informacije i ponudite pohvale



Ubrzajte korisničku službu u prodavnici, nazad kući i uskladite se sa trenutnom glasovnom komunikacijom



Iskoristite deljene, lične ili premium uređaje prvog lica sa bezbednim, jedinstvenim prijavljivanjem



Dosegnite svakog radnika u prvom planu uz mogućnost segmentiranja publike



Održavajte angažovano i inkluzivno radno mesto

2



Unapredite planiranje i upravljanje zadacima

Jedan od najvećih razloga navedenih zbog nezadovoljnih u maloprodajnim radnim snagama jeste planiranje, kao i nedostatak kontrole koju imaju zaposleni i menadžeri nad tim. To je razumljivo jer radnici u prvom planu nisu roboti. To su ljudi kojima je potrebna kontrola da bi planirali okolnosti svog života isto koliko i svi ostali.

Maloprodajna preduzeća koja žele da pokažu da vrednuju svoje zaposlene dugo će moći da ih zadrže ako poboljšaju upravljanje radnom snagom tako što će menadžerima dati mogućnost da digitalizuju planiranje i izvršavanje zadataka, a da saradnicima daju fleksibilnost da poseduju svoje rasporede.

Evo nekoliko načina na koje Microsoft moderna rešenja za posao za maloprodaje mogu da unaprede planiranje i upravljanje zadacima:



Nesmetano upravljajte smenama pomoću jednostavne i bezbedne alatke za osoblje za mobilne uređaje



Pojednostavite distribuciju zadataka sa korporativnog nivoa na prodavnice



Lako se povežite sa postojećim sistemom upravljanja radnom snagom



Pomozite menadžerima i saradnicima da lakše dovrše zadatke



„Zaposleni u maloprodajama i zaposleni u sedištu mogu po prvi put lako da ćaskaju o deljenim interesovanjima.“

Džoi Nortkot,

Podpredsednik sektora za tehnološke usluge, REI

Ponovo osmislite maloprodaju putem automatizacije i obaveštavanja

Pandemija COVID-19 zauvek je promenila maloprodajni sadržaj. Ne oslanjamo se na to. Sa dugoročnim strukturnim promenama na licu mesta, nema izbora osim da pritisnete napred i da kreirate nove putanje u budućnost maloprodaje. Preduzeća koja su ranije postavila digitalne numere bila su one koje su najbolje mogle da prevedu u potrebe klijenta. Srebrna poravnost je da svet ima mesto u prvom redu da bi video

koliko moćna i ključna tehnologija može da se osloni na to. Maloprodajna preduzeća koja traže da ostanu konkurentna treba da agresivno primene tehnologiju digitalne transformacije u prodavnice i omoguće kupcima da pružaju usluge kupcima na nove načine, razvijaju nove veštine i prilagođavaju se promenama korisničkih potreba.

Evo nekoliko načina na koje Microsoft moderna poslovna rešenja mogu da pomognu preduzećima da ponovo osmisle maloprodaju putem automatizacije i obaveštavanja:



Koristite lako prilagodljivu i proširivu platformu da biste osnažili radnike sa svim što im je potrebno na jednom mestu



Smanjite opterećenje na prvom planu korišćenjem automatizacije kako bi zaposleni mogli više da se fokusiraju na klijente



Brzo s lakoćom primenite nove slučajeve korišćenja



Olakšajte rast i razvoj zaposlenih

Sve je bolje sa podacima

Oснаživanje radne snage i pružanje alati koje su im potrebne za efikasniji i efikasniji rad primenom transformativne tehnologije u maloprodajno okruženje ima još jednu veliku pogodnost za maloprodajne proizvode: podatke.

Sve radnje i interakcije koje se dešavaju u realnom vremenu u celoj maloprodaji, od akcija do interakcija sa klijentima, postaju deo digitalne tkanine i pružaju vredne tačke podataka koje se mogu iskoristiti za akcionalne uvide. Microsoft Cloud za maloprodaje ima pojedinačne funkcije specifične za maloprodaju koje omogućavaju svakom prodavcu da uradi više.



1

Omogući radnike u prvom planu pomoću novih alati i veće mogućnosti povezivanja

2

Steknite veću svest o nedostupnim podacima na celom radnom mestu

3

Microsoft zdravstvena industrija



Microsoft Oblak za maloprodaje

Izgledate dobro kao novi

Promena može biti strašna. Međutim, ako nas je pandemija COVID-19 naučila bilo čemu, to je da imamo kolektivnu moć da se podignemo na naizgled nepremosive izazove i prevaziđemo ih. Poteškoće u radu su još jedan izazov koji, ako se približi na pravi način, može da bude odličan pozitivan za maloprodajne radnike. Radnicima u

prvom planu su potrebna bolja rešenja kako bi podržali jedinstvene načine na koje rade, osećaju se povezano sa organizacijom i pravo znanje za donošenje odluka na terenu. Svi ovi prelazi ne samo da pružaju bolju vrednost radnicima, već i klijentima. Nakon svega, kada vaši radnici rade bolje, celo preduzeće dobija lift.

Da biste saznali više o tome kako Microsoft moderna radna rešenja mogu da osnaže vašu organizaciju, pogledajte [Microsoft Oblak za maloprodaje](#) ili [Microsoft Teams za radnike zadužene za prvu interakciju sa klijentima](#).

