

Ålands Näringslivs projekt "Välkommen in" har som målsättning att ge ökad kompetens och servicenivå bland verksamhetsidkare och personal. Målgruppen är företag inom detaljhandel, turism, service och restaurang - alla som har med kunder att göra.

Bakgrund

- Hårdare konkurrens p.g.a. exponentiell ökning av butiksyta lokalt, gränshandel med närregioner och den digitala konsumtionen (näthandeln).
- Servicenivån är diskutabel. En undersökning i skobranschen visade att kunder upplever sämre service, än butikspersonal upplever att de ger. Man hittar motsvarande exempel i flera branscher.

Vi behöver öka kompetensen hur man ger service och vilka vägar det finns att möta konkurrensen från globala aktörer.

Projektmetod

- Utbildning och aktiv coachning i företaget ska lyfta kompetens och "försäljningstänk" i företaget.
- Inspirationsseminarier ska få butikägare att inse vikten av bra försäljare.
- Nätverksgrupper med regelbundna träffar, för att utvecklingen fortsätta även efter projektets slut.
- Fokus på hela Åland. Fokus på detaljhandelsföretag från Mariehamn och Jomala, men projektet är även öppet för övriga landsbygdsföretag.
- Vi räknar med att ca 50 företag kommer med i projektet och att ca 400 personer utbildas, varav majoriteten är "vuxna".

Tanken är inte att utbilda butikägare och anställda akademiskt, utan att få dem att göra vad de redan vet att de bör göra.

Målsättning

- Skapa ökad kompetens om kundservice och försäljning
- Skapa en märkbar skillnad i servicenivån på Åland
- Att arbetstagare dessa sektorer får en markant ökad kunskapsnivå
- Skapa fem, krossektoriella nätverksgrupper.
- Skapa 50 nya arbetsplatser

Styrgrupp

- Projektet kommer att ledas av en styrgrupp med representanter från åtminstone Ålands Näringsliv, City Mariehamn, Maxinge, Högskolan på Åland och Ålands Gymnasium.
- Utbildning och näringsliv får därmed möjlighet att samverka kring ett konkret projekt. Detta kan i förlängningen leda till förbättrade utbildningssystem och ökade samarbeten.

Tidsplan och budget

- Hösten 2015: Seminarier och workshops där man visar på trender, försäljningsmetoder och vikten av fantastisk service. Man tar också fram mätmetoder åt företagen.
- Hösten/vintern 2015-16: Utbildning och coachning i butik.
- Hösten 2016: Uppföljning, tillvalsutbildningar, workshops
- 2017 Uppföljning

Total beräknad budget för projektet ca 478.025 euro.

- 33 utbildningsdagar, riktat till ca 400 personer (exkl tillvalsutbildningar).
- 7700 utbildningstimmar schemaläggs, med mycket högklassiga och inspirerande föreläsare (exkl tillvalsutbildningar)
- Utöver detta kommer Ålands Näringsliv att erbjuda tillvalsutbildningar som finansieras utanför projektet.

Preliminär projektplan

Kickoff (2 dagar, 50 personer)

Starten är tongivande för projektets framgång. Därför inleder vi med en kickoff på annan ort för butikshefer, ägare, ansvariga och blivande ledare. Här ska alla deltagare få en inspiration, laganda och gemensam framtidstro.

Ledarskap (6 utbildningsdagar, 50 personer)

Butikshefer, ägare, ansvariga, blivande ledare får utveckla sin kompetens så att de på ett engagerat sätt kan leda sig själva och sin personal.

- Personlighetsanalys
- Coachande ledarskap

Sälj och Service (28 utbildningsdagar, 350 personer)

Detta riktar sig till all säljpersonal. Syftet är att alla får insikt i hur avgörande mötet med kunden är.

- Bli ett kundproffs
- Säljande beteende
- Butikens/restaurangens/företagets pengar
- Praktisk säljträning
- Hållbar försäljning och hållbar tillväxt. Stora möjligheter att kombinera detta projekt med vårt miljöprojekt.

Uppföljning och mätning

Projektet genomsyras av ett fokus på resultat. Vi vill kontinuerligt mäta framgången genom:

- Mystery shopping
- Nöjd-kund-index undersökningar

Tilläggsutbildning

Utöver projektet kommer Ålands Näringsliv att erbjuda tilläggsutbildningar med anknytning till försäljning.

- Hur en bra kundanalys gör att du tillgodoser kundens behov.
- Den visuella kommunikationen. Hur bygga upp en butik och skapa en säljande miljö.
- Vilka traditionella och nya marknadsföringskanaler kan man använda.
- Hållbarhet. Vi kommer att kombinera detta med vårt hållbarhetsprojekt där vi vill sprida kunskap om t.ex. miljöcertifiering.

Budget ESF-projekt 2015-2017				
Lönekostnader			Antal månader	Summa
Månadslön projektledare	3300,00	16		52 800,00
Lönebikostnader (ArPI 19,0%)	627,00	16		10 032,00
Lönebikostnader (FöPL 23,7%)	782,10	16		12 513,60
Lönekostnader totalt:				75 345,60
Resekostnader egen personal				
Traktamenten				300,00
Biljetter				500,00
Kost & Logi				300,00
Bilersättning				100,00
Kickoffresa				8 200,00
Resekostnader egen personal totalt:				9 400,00
Personautgifter extern personal				
Arvode konsult/rådgivare				235 000,00
Resor				1 200,00
Logi				1 920,00
Personautgifter extern personal totalt:				238 120,00
Administrativa kostnader				
Utbildningsmaterial				5 000,00
Kontorsmaterial				200,00
Bokföringskostnader				1 200,00
Data- och telekommunikation				1 110,00
Post				500,00
Administrativa kostnader totalt:				8 010,00
Schablonmässiga indirekta kostnader				
Kontorsmaterial o diverse				3 000,00
Hyra				6 080,00
Städning				320,00
Schablonmässiga indirekta kostnader totalt:				9 400,00
Lokalkostnader				
Hyra konferenslokaler	33 dagar á	250		8 250,00
Lokalkostnader totalt				8 250,00
Övriga kostnader				
Marknadsföringskostnader				9 000,00
Övriga kostnader				5 000,00
Övriga kostnader totalt:				14 000,00
Eget arbete (in-natura)				
Deltagarna kommer att lägga ner 7700 timmar á 15 euro				115500
Eget arbete (in-natura) totalt:				115500
Total projektbudget 478 025,60 euro				