

„Kluczem do sukcesu jest nowe podejście do klienta”

Agnieszka Konecka

Wiceprezes Zarządu Arteria Retail SA

O spółce

Spółka Arteria Retail SA jest strategicznym ogniwem pionu sprzedaży aktywnej Grupy Kapitałowej Arteria SA. Spółka koncentruje swoją działalność na zarządzaniu siecią blisko 60 punktów obsługi klienta, zlokalizowanych w sieci Media Saturn Holding Polska na terenie całego kraju. Od 2008 roku realizują one z powodzeniem, outsourcingowy projekt wyodrębnionych Stref Usług (w modelu: shop in shop), działających pod nazwą Mzone w sieci Media Markt i Teleport w sieci Saturn Planet.

O innowacyjnym modelu biznesowym

Strefy Usług są pierwszym na polskim rynku modelem sprzedaży typu multibrand. Gromadzą w jednym miejscu różnorodną ofertę handlową, opartą o produkty i usługi z obszaru telefonii komórkowej połączone z usługą dostępu do internetu oraz telewizji cyfrowej. Składają się na nią oferty Play, Heyah Mix oraz telewizji nowej generacji n, którą uzupełnia profesjonalna usługa instalacji zakupionego dekodera i anteny satelitarnej. Planowane jest dalsze poszerzenie oferty.

Multibrand jest absolutną nowością na rynku detalicznej sprzedaży usług w tej branży. Po raz pierwszy w Polsce oferuje się klientom możliwość wyboru usług z zakresu telefonii komórkowej, dostępu do internetu oraz telewizji satelitarnej w jednym punkcie sprzedaży. Dzięki temu, konsument trafiając do Stref Usług, korzystając ze wsparcia konsultantów, może na miejscu porównać oferty różnych dostawców i od razu dokonać najlepszego dla siebie wyboru.

O nowym podejściu do klienta w trudnych czasach

Spowolnienie gospodarcze ostatnich dwóch lat, spowodowało spadek poziomu sprzedaży na rynku konsumenckim. Widać to także w sieci Media Saturn Holding, którą odwiedza mniejsza niż wcześniej ilość klientów. Dokonują teraz zakupów rzadziej i z większą ostrożnością.

Aby utrzymać dynamikę sprzedaży, Zarząd Arteria Retail SA, podjął wyzwanie wypracowania nowej koncepcji w podejściu do klienta i jego potrzeb. Podjęte działania wpisały się w strategię Grupy Kapitałowej Arteria SA, która dokonała reorganizacji własnej struktury, wyodrębniając trzy pionierzy działalności biznesowej. Pozwoliło to uporządkować zasoby wniesione do Grupy przez poszczególne spółki zależne, zwiększyć ich funkcjonalność i skuteczniej zintegrować oferty usług.

O trudnej roli szefa

Pracownicy zwykle obawiają się zmian, ponad wszystko ceniąc sobie stabilizację, nawet kosztem ograniczenia perspektyw dalszego rozwoju. Zmiana rodzi zawsze wiele pytań i

obaw. Dlatego okres reorganizacji w każdej strukturze to trudny moment dla każdego szefa. Jego rolą jest nakłonić swoich podwładnych do zaakceptowania zmian oraz do stawienia czoła przywiązaniu pracowników do dotychczasowych praktyk i rutyny.

Rolą przełożonego jest przekonanie podwładnych, aby podchodzili do zmian z odpowiednim, pozytywnym nastawieniem, motywacją i chęcią zaangażowania się w realizację wyznaczonych celów. Są one szansą do rozwoju przede wszystkim dla ludzi zdeterminowanych do działania, innowacyjnych w swoim podejściu, otwartych, z pasją podchodzących do swoich zadań.

O sprzedaży aktywnej czyli zmiany, zmiany, zmiany...

W przypadku Arteria Retail SA nastąpiła głęboka zmiana filozofii sprzedaży. Punkty obsługi klienta kojarzą się tradycyjnie z pasywnym podejściem i biernym oczekiwaniem na pojawienie się klientów. My postanowiliśmy to zmienić. Stąd główny nacisk w działaniach Stref Usług został położony na sprzedaż aktywną. Dzięki naszej obecności w całej sieci sprzedaży Media Saturn Holding, korzystamy z wciąż ogromnej ilości odwiedzających ją konsumentów. Nasi konsultanci przestali czekać na klienta. Rozpoczęli ich aktywną akwizycję na całym terenie sklepów sieci przy zastosowaniu różnych narzędzi marketingu bezpośredniego.

O nowych perspektywach dla Arteria Retail SA

Reorganizacja Grupy Kapitałowej, przyniosła nowe możliwości rozwoju także i dla naszej spółki. Dzięki temu prowadzimy wspólne projekty z innymi jednostkami biznesowymi naszej Grupy. Przykładami są tu: projekt instalacji telewizji n czy wsparcie jakie otrzymujemy w projektach eventowych, programach motywacyjnych i projektach marketingowych.

Powstanie centrum szkoleń i rekrutacji w ramach Grupy Kapitałowej, umożliwiło bardziej efektywny nabór nowych pracowników oraz dało możliwości szkoleń naszych kluczowych kierowników i konsultantów. Poprawie uległa jakość komunikacji, bardziej efektywne stało się wykorzystywanie funkcjonalności posiadanych narzędzi dzięki wewnętrznej sieci intranetowej DNA. Powstają kolejne pomysły wspólnych, „crossowych” projektów dla naszych obecnych i przyszłych partnerów biznesowych.

O tym jak bardzo wierzę w sukces

Jestem świadoma, że opisane procesy to ledwie początek zmian i jak każda zmiana jest niezwykle trudna. Wierzę w ich powodzenie i chcę zarażać to wiarą innych. Wiem, że zdolności adaptacyjne firmy do zmian nie są tylko wynikiem zakrojonej na szeroką skalę decyzji, którą podjął Zarząd Arteria SA, lecz przede wszystkim pozytywnego nastawienia pracowników na niższych szczeblach organizacji. Dlatego bardzo potrzebni są nam ludzie przywódcy, gotowi do podejmowania nowych wyzwań nawet na najniższych szczeblach. Chciałabym, aby każdy pracownik postępował tak, jakby stanowisko pracy było jego własnością, a dzięki temu szukał w sobie motywacji, aby zgłaszać innowacje i tworzyć wspólnie wartości firmy, nowe projekty i kreować pozytywne postawy. Dlatego stawiam na różnorodność swoich pracowników. Moim zdaniem pozwala to na tworzenie unikatowych rozwiązań dla całej Grupy Kapitałowej Arteria SA.