

#### 4.PERAKENDECİLİKTE EKİP YÖNETİMİ:

Değerli işletme yöneticileri; Su bir gerçek ki perakendeciliğin tam merkezinde insan vardır. Doğru ürünü, doğru zamanda, doğru lokasyonda, doğru fiyatla müşteri ile buluşturabilmek için doğru insan kaynağına da ihtiyaç duyulur.

Özellikle perakende sektöründeki yöneticiler hem ekiplerine ilham veren bir yönetim becerisi ortaya koymalı, hem de mevcut insan kaynağı ile en yüksek verimi elde edebilecek işletme ortamlarını oluşturabilmelidir.

1. İşletmenin verimliliği ve karlılığının yükselmesi,
2. Belirlenen operasyon standartlarının tam olarak uygulanması,
3. O işletmede yaşatılan müşteri deneyiminin başarısı,
4. İlave ürün ve alternatif ürün satışlarının artırılması doğrudan mağaza ya da işletmedeki ekibin performansına bağlıdır.

Şunu unutmamak gerekir ki ürün ya da hizmet sunulan işlerde çalışanların özgüveni, motivasyonu ve mutlulukları en önemli anahtarlardandır.

İşletmenizde sağlayacağınız ekip motivasyonu ile ilgili olarak size birkaç ipucu:

**1.) ÇALIŞANLARINIZIN İŞİ VE İŞ YERLERİNİ SEVMELERİNİ SAĞLAYIN.** İş yerleri, çalışanların fazlaca zamanlarını geçirdikleri ortamlardır. Belki de evlerinde ve aileleri ile geçirdikleri zamandan da daha fazladır. Bu yüzden işyerleri ve işletmeler, paylaştıkları, kendilerinden bir şeyler kattıkları, keyif aldıkları, mutlu oldukları ve bu sayede sahiplendikleri bir ortam olmalı. Böyle bir işyerinde çalışıyor olduklarında kendilerini isin bir parçası olmuş hissedeceklerdir.

**2.) ÇALIŞANLARINIZLA EMPATİ KURUN.** İşletmenizdeki ekibiniz ile empati kurabilmek ve onları gerçekten samimiyetle anlayabilmek oldukça önemli. Bazen işler yolunda gitmeyebilir, çalışanlarınız onlardan beklediğiniz performansı tam olarak ortaya koyamayabilir. Bunun nedenini öğrenmeye çalışın, konuya çalışanınız gözünden bakmaya çalışın. İş yaparken ekibinizin neye ihtiyacı var? Ne gibi sorunlar yaşıyorlar? Onlar için yaptıkları işi zorlaştıran faktörler neler? Nelere sahip olsalar işleri daha da kolaylaşır? Bu soruların cevabi için onları dinleyin ve anlamaya çalışın.

**3.) İŞLETMENİZDE ÇIKARILAN İYİ VE BAŞARILI İŞLERİ ÖDÜLLENDİRİN.** İyi niyetli bir gayretle ortaya çıkarılan başarılı bir işin karşılığında bir fincan kahve, yarım saatlik ekstra mola, ekstra bir izin günü, bir sinema bileti ya da bir teşekkür umduğunuzdan daha büyük bir etki yaratacaktır. Yönettiğiniz ekipte ortaya çıkan başarılı işleri mutlaka fark etmek ve kutlamak gerekir. Ödül ve tebrik aynı zamanda, takım ruhunu oluşturmanın, ekibi canlı tutmanın da önemli bir yoludur. Ekibiniz için doğru zamanda kullanılan bir 'tebrikler bugün iyi iş çıkardın' ya da 'çok iyi yaptın' sözü bile çok kuvvetli bir motivasyon unsuru olabilir.

**4.) ÇALIŞANLARINIZIN İNİSİYATİF ALMALARINA İZİN VERİN.** Ortaya iyi ve değerli işlerin çıkabilmesi için bazı durumlarda çalışanların kendi kararlarını verebiliyor olmaları ve sorumluluk almaları oldukça önemli. Bu durum onların kendine güvenlerini artıracaktır. Unutmayın, sorumluluk alma ve yerine getirme becerisi yüksek ekipler hem sizin hem de işletmeniz için ilerlemesini sağlayacaktır.

**5.) BAŞARILI BİR İŞLETME YÖNETİCİSİ OLARAK ÇALIŞANLARINIZ İÇİN İŞ-YAŞAM DENGESİ SAĞLAMAYA ÇALIŞIN.** Çalışanların iş yaşamlarının dışında da bir hayatları var bunu kesinlikle unutmayın. Tabi ki işletmedeki hedeflerimize ulaşmak için çok çalışmalıyız ama bunun

için çalışırken hem kendimizin hem de ekip arkadaşlarımızın iş – yaşam dengesini doğru kurgulamalıyız. Sunu unutmayalım; mutlu ekipler fark yaratırlar.

**6.) MAKUL HATALARA TOLERANS GÖSTERİN FAKAT DERS DE ÇIKARIN.** Değerli yöneticiler, işimiz detaylardan oluşur ve bu kadar detayın olduğu bir iş kolunda hatalar da yapılabilir. Bu durum özellikle ürün ve hizmet sunulan sektörlerin ortak noktasıdır, 'Hatasız kul olmaz' derler önemli olan bu hatalardan nasıl ders alındığı, ilerleyen zamanlarda bu hataların tekrarlanmaması için neler yapılması gerektiğinin bilinmesi ve ekipçe gerekli önlemlerinin alınmasıdır.

**7.) EKİBİNİZDEKİ ÇALIŞANLARINIZ İÇİN ÇALIŞMA SAATLERİNDE VE İŞ DAĞILIMINDA HAKKANIYETLİ OLUN.** İş hayati sabır gerektirir. Hafta sonu, bayram, yılbaşı... İş hayatı 365 günü de yaşar. Çalışma vardiyalarını hazırlarken ve iş paylaşımlarını yaparken hakkaniyetli olmaya özen gösterin. Onlardan daha yüksek bir performans bekleyebilmek için dönem dönem çalışanlarınıza zaman hediye edin. Örneğin; Bazı çalışanlarınız sabah vardiyasında daha verimliyken, bazıları da akşam vardiyasını tercih edebilir ya da bazı ekip arkadaşlarınızın daha başarılı olduğu işler olabilir, mevcut şartlar ve kurallarınız çerçevesinde onlara destek olmaya çalışın.

**8.) ÇALIŞANLARINIZIN FİKİRLERİNE DEĞER VERİN, ÖZELLİKLE İŞLETMENİZDE ALACAĞINIZ BAZI KARARLAR İÇİN ONLARIN KATILIMINI SAĞLAYIN.** Ekibinizde çalışan herkesin fikirlerine değer vermeye özen gösterin. Bu fikirlerini sizinle ve diğer ekip arkadaşları ile paylaşmalarına fırsat verin. Sizler işletme sahibi ya da yöneticisi olarak bu zenginlikten faydalanabilirsiniz. Şayet çalışanlarınız kendi düşüncelerine ve fikirlerine değer verildiğini ve önemsendiğini hissederseniz yaptıkları işi daha da sahiplenmeye başlarlar.

**9.) ÇALIŞANLARIN KENDİLERİNİ GELİŞTİRMELERİNE DESTEK OLUN.** İşletmeniz ve yaptığınız iş ile ilgili olarak ekibinizin gerek ilgi gerekse bilgi düzeyinde gelişmelerini sağlayın. Yapılan işler bir yerden sonra rutine dönüşebilir ve bu durum çalışanların performanslarını da olumsuz etkileyebilir. Onlara örnek olun, yönlendirin, bildiklerinizi paylaşın, gelişimlerine destek olun. Bunun için paylaşım toplantıları, eğitim toplantıları, mail grubu gibi faaliyetler organize edebilirsiniz. Unutmayın 'ilgili olan bilgili olur.'

**10.) YÖNETİCİ YA DA İŞLETME SAHİBİ OLARAK KENDİNİZİ ÇALIŞANLARINIZDAN FARKLI GÖRMEYİN.** Her ne kadar o işletmenin yöneticisi de olsanız kendinizi çalışanlarınızdan çok daha farklı ve başka bir boyutta görmeyin. Unutmayın aynı amaç ve hedef doğrultusunda birlikte mücadele ediyorsunuz. Çoğu zaman belki de yönetici olarak daha fazla gayret gösterip fedakârlık yapmalı ve bunu ekip arkadaşlarınıza hissettirmelisiniz. Bazen, onlara izin verdiğiniz bir gün sizin fazladan çalışmanız, onlar yemeğe çıkarken sizin iş yerinden ayrılmadan, depoda bir şeyler atıştırmanız gerekebilir.

Şunu göz ardı etmeyin; bu saydıklarımız çalışanlarınızın aynı zamanda mutlu olmalarını da sağlayacaktır. Mutlu çalışanlar, mutlu müşteriler demektir. Bahsettiğimiz konular sizin başarılı bir ekip oluşturmanıza ve bu sayede mutlu müşteriler yaratmanıza da destek olacaktır.