

ASIAKASTUNTEMUS JA MYYNTITAITO

on käytännönläheinen kaksiosainen (2 + 2 pv) valmennus myynnin (asiakashankinnan ja asiakashoidon) avainhenkilöille. Seminaarit ohjataan motivoivan johtamisen periaatteilla, joten ne aktivoivat ja motivoivat osallistujia. Valmennuksen aikana keskustellaan paljon erilaisista myyntitilanteista ja tehdään harjoituksia. Kaikki aihealueet sovelletaan käytäntöön, osallistujien ja yrityksen todellisiin myyntitilanteisiin jo seminaarissa.

TAVOITTEET

- * Itsensä ja toimintatapansa parempi tunnistaminen
- * Henkilökohtaisen myynti- ja vaikuttamistaidon kehittäminen
- * Myönteisen, aktiivisen ja tavoitteellisen työskentelyn sisäistäminen
- * Myyntiargumenttien taitavampi käyttäminen neuvotteluissa erilaisten asiakastyypien kanssa

AIKATAULU

I PV

10.00-13.00 Seminaari (kahvi 09.45)
13.00-14.00 Lounas
14.00-18.30 Seminaari (kahvi 16.00)
18.30-19.30 Iltaohjelma / ulkoilu
19.30- Sauna ja iltapala

II PV

07.30 Herätys ja aamiainen
08.30-12.30 Seminaari (kahvi 10.30)
12.30-13.30 Lounas
13.30-16.00 Seminaari (kahvi 15.00)

JAKSO I:N OHJELMA

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- valmennuksen tavoitteet ja työskentelytapa
- positiivisen ensivaikutelman synnyttäminen

TULOKSET RATKAISEVAT

- missä kokonaisuudessa toimimme: tuotteet, palvelu ja erilaiset myyntitilanteet
- mikä merkitys on sillä, että myyntikin on sitoutunut yrityksen yhteisiin toimintatapoihin (koko palveluketjun toimivuus / tulokset)

IHMISTUNTEMUS

- oman toiminnan analyysi, minäkuva-arvio
- miten ihmiset voidaan karkeasti jakaa luonteenpiirteidensä mukaan erilaisiin ryhmiin (ihmiskeskeiset / asiakkeskeiset, hallitsevat / mukautuvat)
- erilaisten ihmistyyppien piirteet ja käyttäytyminen
- osallistujien kokemuksia tyypeistä käytännön eri tilanteissa ja tehtävissä

MINÄKUVA

- oman luonnekuvan arviointi ja vertaaminen testin tulokseen
- miten voin kehittää itseäni onnistuakseni paremmin myyntityössäni
- miten paljon omaa luonnettaan voi yleensä kehittää, vai voiko
- mistä ihmistuntemuksen malliajattelu on peräisin
- harjoitus: erilaisten tyyppien tunnistaminen videolta

RYHMÄTYÖ IHMISTYYPEISTÄ MYYNTITILANTEISSA

- miten tyypit tunnistetaan
- mitä erityyppiset asiakkaat odottavat tuotteiltamme/palveluiltamme; myyntiargumenttien jakaminen ihmistyypeittäin
- minkälaisia asioita tulee korostaa ja minkälaisia välttää myyntitilanteessa
- keskustelua osallistujien asiakkaista: onnistumiset ja epäonnistumiset, ihmistuntemuksen antamat uudet keinot
- mikä merkitys on argumenteilla, mikä taas ihmistyyppin oikealla käsittelyllä

KÄYTÄNNÖN MYYNTITILANTEIDEN HARJOITUKSIA

- henkilökohtainen tapaaminen erityyppisten asiakkaiden kanssa
- valmistautumisen merkitys
- harjoitukset analysoidaan välittömästi ja osallistujille annetaan palautetta
- huomiota kiinnitetään kaikkiin oleellisiin myyntiä edesauttaviin asioihin (asiakkaan käsittely, tuotteen argumentit ja niiden painotus eri tilanteissa, tavoitteellisuus, innostamisen taito, kilpailutilanteen käsittely, palveluhalu, luottamuksen aikaansaaminen, hinnan esittäminen ja perusteleminen, tilanteen päättäminen)

HENKILÖKOHTAISET PÄÄTÖKSET

- miten päätän hyödyntää seminaarin virikkeitä myyntityössäni: tavoite, suunnitelma, aikataulu, ja sitoutuminen
- väliajan tehtävästä sopiminen

JAKSO II:N OHJELMA

Huom! Ota kansio mukaan. Tarkista päätökset.

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- lyhyt kertaus jaksosta I
- ammattirooli ja oma persoonallisuus
- mitä roolit ovat ja tarvitsemme niitä myyntitilanteissa
- miten päätin kehittää omaa myyntitaitoani ja mitä on tapahtunut, tulosten arviointia
- mitä väliajan tehtävä opetti

PALAUTTEET VAIKUTTAMIS- JA MYYNTITILANTEESSA

- ihmistuntemuksen syventäminen
- miten positiivinen ja negatiivinen palaute annetaan erilaisille ihmisille
- palautteen antamisen harjoituksia
- idean myyminen asiakkaalle, eli palautteiden käyttäminen neuvottelutilanteessa ja asiakkaan ajattelun positiivinen ohjaaminen

HANKALAT MYYNTITILANTEET

- haasteellisten ja hankalien myyntitilanteiden kartoitus
- tilanteiden analysointia: löytyykö yhteisiä piirteitä
- käytännön harjoituksia esiin tuoduista osallistujien omakohtaisista tilanteista
- harjoitukset analysoidaan välittömästi ja osallistujille annetaan palautteita
- huomiota kiinnitetään kaikkiin oleellisiin myyntiä edesauttaviin asioihin (asiakkaan käsittely, tuotteen argumentit ja niiden painotus eri tilanteissa, tavoitteellisuus, innostamisen taito, kilpailutilanteen käsittely, palveluhalu, luottamuksen aikaansaaminen, hinnan esittäminen ja perusteleminen, tilanteen päättäminen)

ITSELUOTTAMUS JA MYYNTITAITO

- varma esiintyminen, hyvä tilannehallinta ja oma-aloitteisuus edellyttävät hyvää itsetuottamusta
- mitä itsetuottamus on ja miten se vaikuttaa käyttäytymiseen, ajatteluun, asenteisiin ja jopa arvoihin
- itsetuottamus ja palvelutaito, asiakkaiden lähestyminen ihmisenä
- mikä on ns. tunneäly ja mikä merkitys sillä on asiakassuhteissa
- epäonnistumisen pelko tiukassa tilanteessa (aikataulupaineet, ristiriidat, hankalat asiakkaat, yllättävä ongelma, kilpailutilanne...)
- kritiikin vastaanottaminen

HENKILÖKOHTAISET PÄÄTÖKSET

- miten päätän kehittää edelleen myyntitaitoani
- sisäisestä seurannasta sopiminen