

## AKTIIVINEN MYYNTITYÖ, jakso A

on kahvila / ravintola / myymälä -henkilöstölle suunniteltu käytännönläheinen valmennus. Pää tavoitteena on laadukas asiakaspalvelu ja aktiivinen myyntityö. Tilaisuudet ohjataan kannustavan johtamisen periaatteilla, joten ne aktivoivat ja innostavat osallistujia. Valmennus perustuu vuorovaikutukseen ja käytännön harjoituksiin.

### OHJELMA 10.00 – 17.00

#### AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- tilaisuuden tavoitteet ja työskentelytapa
- asiat, ihmiset ja erilaiset asiakaspalvelutilanteet
- persoonallinen ja ammattimainen asiakaspalvelu

#### ASIAKASPALVELU JA ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

- asiakaspalvelun "totuuden hetki"
- mitä palvelu oikeastaan on ja mikä on palvelun tavoite
- miten asiakaspalvelun laatua voidaan mitata, minkälainen on erinomainen palvelu
- osallistujien omia kokemuksia asiakkaan roolissa
- miten synnyttän heti alussa myönteisen kuvan ja innostuneen ilmapiirin
- hyvät tavat
- luottamuksen aikaansaaminen

#### TAVOITTEELLINEN MYYNTITYÖ

- miten jämäkkä olen, kirjallinen itsearvio
- mitä jämäkkyys on ja miksi tarvitsemme sitä kaikissa palvelu- ja myyntitilanteissa
- mikä merkitys jämäkkyydellä on oman työn hoitamisessa, yhteistyössä, toiminnan kehittämisessä ja aktiivisessa myyntityössä
- mitä yrityksemme menestyminen ja kilpailukyvyn ylläpitäminen edellyttää jokaiselta
- arvio omasta jämäkkyydestä, analyysin purku ja tulosten vertaaminen keskenään: miten hyvin tunnen itseni ja mihin olisi syytä panostaa jatkossa
- miten voimme auttaa toisia onnistumaan ja sitä kautta kaikkien motivaatiota ja tuloksia

#### MYYNTITAITO

- onko aktiivinen myyminen tyrkyttämistä vai hyvää palvelua
- kumpaa myyntitaito on enemmän, puhumista vai kuuntelemista
- minkälainen on yrityksemme hyvä myyjä
- millä yrityksemme tuotteilla ja palveluilla saamme helposti aikaan lisämyyntiä
- käytännön harjoituksia
- kokemuksia ja palautteita

#### PÄÄTÖKSET

- myyntityön palkkiojärjestelmän esittely, olemmeko kaikki mukana
- henkilökohtaiset päätökset: mitkä ovat henkilökohtaiset vahvuuteni myyntityössä ja mitä ominaisuuksia minun kannattaa kehittää itsessäni
- miten aion kehittää toimintaani myyntitilanteissa ja mitä aion myydä enemmän

# AKTIIVINEN MYYNTITYÖ, jakso B

## OHJELMA 10.00 – 17.00

### AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- lyhyt kertaus edellisestä kerrasta
- uusien työskentelytapojen oppiminen
- asiat, ihmiset ja asiakaspalvelutilanteet

### ONNISTUMINEN

1. millä tavalla olemme parantaneet asiakaspalvelutaitoamme
2. miten olemme onnistuneet myyntityön aktivoimisessa
3. mitä muuta positiivista on tapahtunut A-jakson jälkeen yrityksessämme
4. miten palkkiojärjestelmä on toiminut

### OPPIMINEN

- missä tilanteissa oma aktiivisuus ei ole tuottanut parempia myyntituloksia
- mitä opimme tilanteista ja miten voimme toimia paremmin jatkossa
- käytännön harjoituksia
- kokemuksia ja palautteita
- mitä eroa on puhelin-, kahvila- ja myymälämyynissä, vai onko niissä eroja

### HAASTEELLISET PALVELUTILANTEET

- miten toimimme, kun asiakas pyytää jotain, joka ei ole valikoimissamme
- miksi toiset ihmiset ovat asiakkaina joskus hankalia
- voimmeko muuttaa hankalan asiakkaan vai edellyttääkö tilanne lisää ammatillisuutta ja omien asenteiden tarkistamista
- miten opin ottamaan aiheellisen ja aiheettomankin kritiikin vastaan positiivisesti
- mitkä ovat yleisimmät hankalat palvelutilanteemme, joihin haluamme lisää opastusta
- mikä tekee tilanteista niin vaikeita, miten olemme tähän asti toimineet
- mitä positiivista on vaikeissa tilanteissa ja vaativissa asiakkaissa
- miten voimme antaa palautetta asiakkaalle

### PÄÄTÖKSET

- kirjallinen itsearvio henkilökohtaisesta asiakaspalvelu- ja myyntitaidosta; miltä tulos näyttää ja mihin aion kiinnittää jatkossa enemmän huomiota
- miten seuraamme keskenämme nyt tehtyjä päätöksiä

### Varalla

### MOTIVAATIO

- mikä merkitys työn ilolla on palvelualalla
- motivoitunut fyysisen työn suorittaja tekee työnsä keskimäärin kaksi kertaa nopeammin ja paremmin kuin ei-motivoitunut
- mitä motivaatio oikein on ja miten motivaatio toimii ihmisessä
- kenellä on vastuu minun motivaatiostani: 1. yrityksellä, 2. esimiehellä, 3. työkavereilla, 4. asiakkailla, 5. puolisoilla ja perheellä, 6. minulla itselläni
- miten pidämme yhdessä yllä hyvää ilmapiiriä ja asiakastyytyväisyyttä