

## **VAKUUTUSYHTIÖ, myyntipäälliköiden valmennus**

### **YLEISARVIO SEMINAARISTA**

Hyvä seminaari, jossa käytiin useita päivittäisenkin elämän ongelmien ratkaisuja läpi. Herätteli ihmiset ymmärtämään, miten saadaan muut ihmiset mukaan ja sitoutumaan tärkeään asiaan omassa työssä. Hakeutui hyvin homman ytimeen. Hyvä. Motivoiva. Hyödyllinen. Hyvä, käytännönläheinen. Täysi 10. Innostava. Positiivisessa hengessä lisäoppia motivoitumisesta. Hyvä.

### **TÄRKEIMMÄT JA PARHAAT ASIAT OLIVAT**

Myyntipäällikkö -roolimme organisaatiossa selkiintyi. Keskusteluharjoitukset, ryhmätilanteen aloitus ja purku. ”Oppia ikä kaikki”, ajatus - suunnitelma jne. käyttö konkreettisesti. Ajatusten herättäminen, sain vaikuttamisen alueilta (motivointi) toteuttamiskelpoisia ideoita, uusia mahdollisuuksia. Älä ”hauku” ihmistä, vaan puutu asioihin, miten hiljainen ryhmä saadaan aktiiviseksi, miten ”vastarannan kiiski” saadaan omalle puolelle tai keskustelu poikki. Keskustelujen käynti ja ongelmien havainnointi, havaitsemani tärkeimmän ongelman ratkaisun ymmärtäminen. Asioiden (ongelmien) käsittely ja niiden purkaminen, ryhmätyöt olivat erittäin antoisia. Sain käytännön oppeja koulutustilaisuuden järjestämisessä, sain lisää rohkeutta ihmisten parissa työskentelyyn. Motivaatio, oli aikaa miettiä omaa työtä, omaa motivaatiota sekä myös niitä keinoja, joilla voi vaikuttaa muihin. Miten käsitellä ulkoista / sisäistä asiakasta ja saada hänet motivoitumaan, tavoitteen asettaminen, positiivisen palautteen antaminen. Itseä täytyy huoltaa, jotta oma motivaatio pysyy korkealla, muiden kuunteleminen kahdenkeskisissä keskusteluissa, ideoita / ajatuksia ryhmältä: ”älä ole itse koko ajan äänessä”. Positiivisen ajattelun kokonaiskuvan rakentuminen ja sen vaikutukset työelämän ongelmien ratkaisemiseksi.

### **HUONOINTA OLI**

Jossain vaiheessa keskustelu vakavoitui (en tunnistanut miksi). Lyhyet tauot. Olisi voitu käyttää enemmän aikaa ja mennä vielä syvemmälle.

### **ARVIO KOULUTTAJASTA**

Havainnollinen ja motivoiva, hauska mutta silti vakavasti otettava. Osallistava, positiivisen jämäkkä, uskalsi laittaa itsensä peliin. Vastasi hyvin lupaustaan ja piti homman hanskassa. Hyvä. Eläväinen, motivoiva, hyvä kuuntelemaan ja antamaan palautetta, ajatuksia. Hyvä +. Erinomainen. Laitoit itsesi peliin, kannustit keskusteluun. Hyvä, innostavan asiallinen. Hyvin hoidettu koulutustapahtuma, päivän aikana ei pitkästynyt. Osaa kääntää porukan puheet opiksi.

### **MITEN SEMINAARIA VOISI KEHITTÄÄ EDELLEEN**

Vielä enemmän todellisia tilanteita. Seurantapäivä. Lisää käytännönläheisyyttä, esim. harjoituksia, palautteen käsittelyä. Miten oppeja sovelletaan käytännössä, lisää harjoituksia. Räätelöinti tarkemmalle tasolle.

## **SÄHKÖURAKOINTI, myyntitaito- ja valmennus**

### **YLEISARVIO SEMINAARISTA**

Paljon virikkeitä ja vinkkejä antava. Hyvä. Hyvä, positiivinen ajattelutapa. Hyvä. Seminaari oli paljon ajattelemisen aihetta antava itselleni, erittäin tärkeä sellaiselle, jolla ei ole aikaisempaa myyntikokemusta. Tätä on kaivattu. hyvä tapa oppia myymään. Mielenkiinnon ylläpitävä, koulutus kohdistettu tarpeeksi pienelle alueelle. Kurssi oli hyvä, antoi paljon uusia virikkeitä ja vinkkejä.

### **TÄRKEIMMÄT JA PARHAAT ASIAT OLIVAT**

Sain palautetta itsestäni ja toiminnastani, tilanteiden analysointi, josta voitiin poimia hyvät ja huonot seikat. Harjoitukset olivat luonnollisia, esiintymistaito, rohkeus ja itseluottamus paranivat, saatiin uusia ideoita ja kikkoja markkinointiin sekä myyntityöhön. Miten kehitän itseäni, miten eri asiakkaat ajattelevat ja miten niitä hoidetaan, saimme itse onnistua ja tehdä virheitä ja kommentoida niitä, jokaisen itseluottamus ja rohkeus paranivat. Kartoitettiin osallistujien kehitystarpeet sekä panostettiin oleellisiin asioihin. Käytännön harjoittelu, esimerkit, ryhmätyöskentely. Myyntityö käytännössä, asiakaspalvelun harjoitus. Kerrankin puhuttiin ihmissuhteista, hyvä, että tekniikka jäi vähäksi aikaa sivuun. Uutta asiaa, esiintymisiä, joista saa varmuutta ja rohkeutta. Käytännön tilanteet, välitön palaute, sopivan kokoinen ryhmä. Antoi paljon uusia virikkeitä, näki, että samat ongelmat ne on muillakin. Antoi luottamusta ja esiintymisrohkeutta, huomasi, että voi paljon kehittyä esiintymistaidossa, kun joutuu esiintymään porukan edessä.

### **HUONOINTA OLI**

Olisi saanut olla pidempi, jotta harjoituksia olisi ollut vielä enemmän / hlö.

### **ARVIO KOULUTTAJASTA**

Erittäin positiivinen ja mukavasti asiat esille tuova henkilö. Hyvä. Hyvä, luonnollinen, kuunteli meitä. Poikkesi tavanomaisista konsulteista edukseen. Asiansa osaava, innostava. 10+, asiallinen, pätevä. Sai aikaan avonaisen ilmapiirin. Pystyi nostamaan tärkeät asiat esiin. Kouluttaja oli hyvä ja innostava, hyvä esimerkki hyvästä esiintyjästä.

### **MITEN SEMINAARIA VOISI KEHITTÄÄ EDELLEEN**

Jatkossa lisää vastaavanlaisia. Jatkoseminaari vuoden päästä. Tuomalla ryhmän ulkopuolelta asiakas, jolloin tilanteet tuntuisivat vielä todellisemmilta. Koulutusta aina välillä uudestaan laajemmalle porukalle (kaikille, jotka ovat asiakkaiden kanssa tekemisissä).

## **LÄÄKÄRIKESKUS, asiakaspalveluhenkilöstön valmennus**

### **YLEISARVIO SEMINAARISTA**

Oikein kannustava, havainnollisesti esitetty, oikea rytmi. Hyvä, rento ilmapiiri, uskalsi sanoa ajatuksiaan ja mielipiteitään. Hyvä. Hyvää pohdintaa asiakaspalvelusta. Hyvä, asiatäyteinen seminaari, plussaa käytännön esimerkit. Positiivinen, ”herättelevä”. Positiivinen, asiat etenivät sujuvasti ja mielenkiintoisesti, aika kului siivillä. Oikein antoisa. Mukava ja leppoisa seminaaripäivä. Oikein mukavassa muodossa tärkeää perusasiaa. Rento tunnelma, mukaansa tempaava. Hyvä.

### **TÄRKEIMMÄT JA PARHAAT ASIAT OLIVAT**

Toisten kohtaaminen, ”nappi”-ajattelu, ketjut, asenne, kumppanuus, lääkäreiden kanssa. Mukava tavata työtovereita muista toimipisteistä -> kuulla kokemuksia ja ajatuksia, luo yhteishenkeä ja mehenkeä toimipisteiden välille. Seminaarissa oli kaikki tärkeätä, niin kuin sanotaan, ”kertaus on opintojen äiti”. Paras kurssi, missä olen koskaan ollut, kiitos. Mehiläisen arvojen mieleen palautus ja konkretisointi. Rakentavan ja positiivisen palautteen antaminen. Ajatuksia herättävät esimerkit positiivisuudesta ja käyttäytymisestä palveluammattissa, mukava vaihtaa mielipiteitä muiden kanssa. Kiva tutustua muiden toimipisteiden ihmisiin, herättelee, ettei ”kangistu” kaavoihin, hymy. Asiat etenivät sujuvasti ja mielenkiintoisesti, kaikki saivat (/joutuivat) osallistua, ilmapiiri myönteinen. Oli kiva tavata kollegoita muista toimipisteistä, kasvu-prosessi käynnistyi: toivottavasti olen vielä parempi asiakaspalvelija tulevaisuudessa, aion tutustua syvällisemmin työkaluihin [www.spiik.fi](http://www.spiik.fi). Kaikenlaisten asiakaskohtaamisten sävyn tärkeys ja se, miten pienistä asioista lopulta positiivinen kokemus on kiinni, ei siis tarvitse kurkottaa kovin kauas ja korkealle. Asiat, joita käytiin läpi liittyivät konkreettisesti jokapäiväiseen työhömmee, ei liian monimutkaista. Eri toimipisteistä tulevat näkemykset ja kokemukset asiakaspalvelusta, yhteiset ryhmätyöt. Mehiläisen arvojen kertaus. Kuulla eri pisteissä työskentelevien mielipiteitä, sekä muiden toiminta-tapoja, ajatusten vaihto, vinkit asiakaspalveluun (kuinka-teen-työni-paremmiin).

### **HUONOINTA OLI**

Ei mikään. Ajankohta keskellä kiireistä viikkoa. Ei mitään. Kylmä ilma -> tehokas ilmastointi. Ei kommenttia. Kehittämisestä keskusteleminen joskus hankalaa, kun ollaan kuitenkin hiukan erilaisista olosuhteista. Se, että olin ainut ”toimistoihminen”.

### **ARVIO KOULUTTAJASTA**

Asiantunteva, joustava, kannustava. Mukava, luo ilmapiirin, jossa kaikki voivat osallistua. Upea, mahtava, ruusukimpun arvoinen. Osaa tuoda käyttämiään asioita hyvin esille ja mielenkiintoinen tapa elävöittää asiat. Asiantunteva, luonteva, saa ihmiset mukaan juttuun. Luonnollinen, aito, positiivinen, asiaansa perehtynyt, kannustava. Asiallinen ja huumorintajuinen. Asiansa osaava, hyvin esitetty, monisteet vaikuttivat hyviltä. Mainio tapa esittää asiat, koko päivänä ei nukkunut lainkaan! Asiansa osaava, huumorintajuinen. Hauska heppu, joka sai jopa minut ”lämpenemään”!

### **MITEN SEMINAARIA VOITAISIN KEHITTÄÄ EDELLEEN**

Oli jo varsin hiottua. Itselleni hyvät kehitysehdotukset tulevat mieleen vasta päivän - parin kuluttua asioiden kypsyttyä. Ei seminaari tästä enää paremmaksi voi tulla. Niin hyvä juttu.