

RATKAISUKESKEINEN MYYNTITAITO (4 x 1 pv)

on käytännönläheinen valmennus myyjille ja myynnin parissa työskenteleville. Päivät ohjataan motivoivan johtamisen periaatteilla, joten ne aktivoivat ja innostavat osallistujia. Valmennuksen aikana keskustellaan paljon erilaisista myyntitilanteista ja asiakkaitten kohtaamisesta sekä tehdään harjoituksia. Kaikki aihealueet sovelletaan käytäntöön, yrityksen ja osallistujien todellisiin myyntitilanteisiin jo seminaarissa.

TAVOITTEET

- Ratkaisukeskeinen ajattelu- ja työskentelytapa
- Asiakkaan tarpeiden todellinen ymmärtäminen ja sisäistäminen
- Asiakaskontaktin vahvistaminen ja kumppanuuden synnyttäminen
- Oman persoonallisen työskentelytavan parempi tiedostaminen
- Henkilökohtaisen myynti-, palvelu- ja vaikuttamistaidon kehittäminen
- Erilaisten asiakastyypien tunnistaminen ja ostopäätöksiin vaikuttaminen
- Aktiivisen ja tavoitteellisen työskentelyn sisäistäminen
- Ylivoiimatekijöiden tehokkaampi käyttäminen myyntitilanteissa
- Oppia / vahvistaa toiston kautta ratkaisukeskeisestä myyntitaitoa

KAIKKIEN PÄIVIEN AIKATAULU

09.00-12.00 Seminaari (kahvi 08.45)
12.00-12.45 Lounastauko
12.45-16.30 Seminaari (kahvi 14.30)

OHJELMA, JAKSO A

Ennakkotehtävänä on tehdä persoonallisuustesti (MBTI) netissä, tarkemmat ohjeet lähetetään sähköpostissa.

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- valmennuksen tavoitteet ja työskentelytapa
- osallistujien odotusten tarkentaminen
- työskentelytavat ja niiden oppiminen
- mitä tarkoittaa ratkaisukeskeisyys, käytännön esimerkkejä

TULOKSET RATKAISEVAT

- missä kokonaisuudessa toimimme: asiat + ihmiset + myyntitilanne = tulos
- palvelujen ja tuotteiden argumentit / henkilökohtainen vaikuttamisen taito
- asiakkaan tarpeista lähtevä myyntitilanteen johtaminen
- ihmissuhdeosaaminen ja kuuntelemisen taito
- myyntityö käytännössä

IHMISTUNTEMUS JA MINÄKUVA

- miten ihmiset voidaan karkeasti jakaa luonteenpiirteidensä mukaan erilaisiin ryhmiin (ihmiskeskeiset / asiakkeskeiset, hallitsevat / mukautuvat)
- osallistujien kokemuksia tyypeistä käytännön tilanteissa ja tehtävissä
- mistä ihmistuntemuksen malliajattelu on peräisin
- miltä profiilini näyttää ajatelleen aktiivista ja ratkaisukeskeistä myyntityötä; mitkä ovat vahvuusalueitani ja missä tarvitaan kehittymistä

AKTIIVINEN YHTEYDENOTTO

- mitä eroa on uusien asiakaskontaktien synnyttämisessä ja vanhojen asiakaskontaktien ylläpitämisessä
- millä käytännön keinoilla myymme vanhoille asiakkaille uusia tuotteita / lisäpalveluita
- miten luomme uusia asiakaskontakteja
- itsensä ”myyminen”
- toiminta puhelimessa
- sähköpostimyyminen ja sähköposteihin vastaaminen; minkälaisia kokemuksia ja tuloksia

ASIAKASTAPAAMISET

- uuden asiakkaan tapaaminen
- käynti asiakkaan luona
- asiakastapaamisen eritasoiset tavoitteet
- hyvät tavat

YLIVOIMATEKIJÄT

- mitkä ovat yrityksemme / tuotteittemme / palvelujemme ylivoimaisuustekijät
- mitkä niistä kannattaa mainita lähes kaikissa myyntitilanteissa
- mitkä tekijät liittyvät erityisesti ratkaisukeskeisyyteen ja poikkeavat esim. kilpailijoista
- ylivoimatekijöiden käyttäminen; harjoituksia

HENKILÖKEMIA

- samalle aaltopituudelle pääseminen ja luottamuksen synnyttäminen
- eri persoonallisuustyyppien kyky ja keinot synnyttää luottamusta
- mukavuus- ja epämukavuusalueet
- miten myyjän ja ostajan välinen henkilökemia toimii / omat kokemukset
- myyjän roolin tiedostamisen tärkeys

KEHITTÄMISPÄÄTÖKSET

- miten päätän hyödyntää päivän virikkeitä itseni kehittämisessä ja omassa myyntityössäni: tavoite, suunnitelma, aikataulu ja sitoutuminen
- montako uutta kontaktia päätän ottaa seuraavaan jaksoon mennessä ja miten valmistaudun niihin

OHJELMA, JAKSO B

Ota kansio mukaan.

Tarkista mitä päätit tehdä jaksos A lopussa (kehittämispäätökset).

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- lyhyt kertaus jaksosta A: ihmistuntemus ja asiakkaan kohtaaminen
- ammattirooli ja oma persoonallisuus
- voiko myyjä olla aina oma itsensä

HENKILÖKOHTAISET KEHITTÄMISPÄÄTÖKSET

- millä tavalla olen kehittänyt itseäni ja myyntitaitoani; tulosten arviointia (+ / -)
- mihin osaamiseen on syytä panostaa jatkossa enemmän

RATKAISUKESKEISYYS

- Mitä ratkaisukeskeinen myyntityö edellyttää seuraavilla alueilla:
 1. osaaminen
 2. persoonallisuus
 3. arvot ja asenteet
 4. tekniset apuvälineet ja myyntiaineisto
 5. muu
- tuloksena syntyy lista asioista, joista rakennetaan yhdessä ko. yrityksen myyjille myyntityön mittari (käytännönläheisyys, reaalisuus, sitoutuminen)

MITTARIN KÄYTTÖ

- käytämmekö mittaria kaikissa tilanteissa vai suurempien käyntien yhteydessä
 1. painopisteiden valinta ja tavoitteen asettaminen valmistautumisen yhteydessä
 2. asiakastapaaminen
 3. välitön arviointi tapaamisen jälkeen: onnistuminen (+ / -), mitä opin
 4. raportointi myyntiryhmälle / esimiehelle (miten usein, millä tavalla, esimiehen tuki...)

RYHMÄTÖITÄ JA HARJOITUKSIA

1. muutaman myyntiprosessin kuvaus ja myyjän rooli (ennen ja tulevaisuudessa)
 2. miten hyvin voimme ennakoida asiakkaiden tarpeita, mitkä ne ovat ja mistä löydämme ne
 3. ideariihimenetelmällä tuotetaan valmiita kysymyksiä, jotka ohjaavat asiakkaan ajattelua tarpeista ratkaisuun ja ostopäätökseen
 4. ratkaisukeskeisen myyntityön hyödyt asiakkaan kannalta
- Miten hyvin osaan kuunnella, harjoitus

HENKILÖKOHTAISET KEHITTÄMISPÄÄTÖKSET

- oman persoonan sopivuus ratkaisukeskeiseen myyntityöhön, taustana yhdessä rakennettu mittari ja A-jaksossa käsitelty oma persoonallisuus
 - vahvuudet
 - heikkoudet
 - oppiminen: tavoite, suunnitelma, toteutus, seuranta, esimiehen tuki

OHJELMA, JAKSO C

Ota kansio mukaan.

Tarkista mitä päätit tehdä jakson B lopussa (kehittämispäätökset).

VALMISTAUTUMINEN: *Jokainen miettii etukäteen kaksi potentiaalista asiakasta, joihin on tarkoitus ottaa yhteyttä lähitulevaisuudessa. Valmistautukaa yhteyden ottamiseen ja asiakkaan tapaamiseen hankkimalla tietoa asiakkaasta ja asiakkaan tilanteesta (materiaali mukaan).*

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- lyhyt kertaus jaksosta B: ratkaisukeskeisyys ja mittarin käyttäminen
- lyhyt kertaus ihmistuntemusteoriasta eli miten asiakkaat voidaan karkeasti jakaa luonteenpiirteidensä mukaan erilaisiin ryhmiin
- erilaisten asiakastyypien tunnistaminen puhelimesta / tapaamisen yhteydessä
- osallistujien kokemuksia tyypeistä käytännön eri tilanteissa ja tehtävissä

TUOTTEITTEMME JA PALVELUJEMME MYYNTIARGUMENTIT

- erilaiset asiakkaat kiinnostuvat tuotteista ja palveluista eri syistä
- myyntiargumenttien jakaminen asiakastyypeittäin
- minkälaisia asioita tulee korostaa ja minkälaisia välttää myyntitilanteissa
- miten ja miksi ratkaisukeskeisyys kiinnostaa erityyppisiä asiakkaita eri tavalla
- ylivoimatekijöiden kytkeminen keskusteluun

KÄYTÄNNÖN MYYNTITILANTEIDEN HARJOITUKSIA

- henkilökohtainen tapaaminen erityyppisten asiakkaiden kanssa
- valmistautumiset, harjoitukset ja johtopäätökset
- harjoitukset analysoidaan välittömästi ja osallistujille annetaan palautteita
- analysoinnin yhteydessä tarkastellaan tilannetta syvällisemmin ja etsitään muita / paremmin toimivia vaihtoehtoja
- huomiota kiinnitetään kaikkiin oleellisiin myyntiä edesauttaviin asioihin (asiakkaan käsittely, tuotteen / palvelun argumentit ja niiden painotus eri tilanteissa, tavoitteellisuus ja ratkaisukeskeisyys, innostamisen taito, kilpailutilanteen käsittely, palveluhalu, luottamuksen aikaansaaminen, hinnan esittäminen ja perusteleminen, tilanteen päättäminen)

KEHITTÄMISPÄÄTÖKSET

- miten päätän jatkaa itseni ja myyntitaitoni kehittämistä
- montako kontaktia päätän ottaa seuraavaan jaksoon mennessä
- mittarin käyttäminen valmistautumisessa ja oppimisessa

OHJELMA, JAKSO D

Ota kansio mukaan.

Tarkista mitä päätit tehdä jakson C lopussa (kehittämispäätökset).

VALMISTAUTUMINEN: *Jokainen miettii etukäteen muutamaa hankalaa myyntitilannetta ja analysoi ne etukäteen (miksi vaikea, mikä kuitenkin onnistui, mitä opin tilanteesta).*

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- lyhyt kertaus jaksosta C: asiakkaitten tunnistaminen ja myyntiargumenttien käyttäminen
- kokemuksia (+ / -) asiakastapaamisista
- miksi epäonnistuneita tapaamisia analysoidaan useammin kuin onnistuneita; miten tämä vaikuttaa itseluottamukseen ja myyntihaluun

TAVOITEAJATTELU

- mikä on mielikuvan / tavoitteen todellinen merkitys kaikessa toiminnassa
- mitä on mentaalivalmennus ja miten myyjä voi hyödyntää sitä myyntityössään
- miten positiivinen ajattelu
 - vaikuttaa omaan mielialaan (voittajan asenne)
 - auttaa uusien mahdollisuuksien löytämisessä (kehittyminen, ratkaisut, lisämyynti)
 - luo myönteistä vastakaikua muissa ihmisissä (asiakassuhteen vahvistaminen)
 - ohjaa koko toimintaamme ja kaikkia suorituksiamme (onnistuminen)
- uusien asiakkaiden hankinta: tavoitteiden asettaminen ja aikatauluttaminen
- tavoiteajattelu ja mittari

HANKALAT ASIAKASPALVELUTILANTEET

- miksi toiset ihmiset ovat asiakkaina hankalia, voimmeko muuttaa hankalan ihmisen, vai edellyttääkö tilanne omien asenteitten tarkistamista ja uudenlaista käyttäytymistä
- kilpailutilanteen käsitteleminen, jossa "raha ratkaisee"
- miten opin ottamaan kritiikin vastaan rakentavasti
- miten toimin, kun huomaan joutuvani pompottelemaan asiakasta
- miten oma ajatus "myydään" eri mieltä oleville ihmisille myönteisesti

HARJOITUKSIA

- mitkä ovat yleisimmät vaikeat myyntitilanteemme, joihin haluamme lisää opastusta
- valmistautumiset, harjoitukset ja johtopäätökset
- harjoitukset arvioidaan ja osallistujille annetaan palautteita; analysoinnin yhteydessä tarkastellaan tilannetta syvällisemmin ja etsitään muita / paremmin toimivia vaihtoehtoja
- huomiota kiinnitetään kaikkiin oleellisiin myyntiä edesauttaviin asioihin (asiakkaan käsittely, tuotteen / palvelun argumentit ja niiden painotus eri tilanteissa, tavoitteellisuus ja ratkaisukeskeisyys, innostamisen taito, kilpailutilanteen käsittely, palveluhalu, luottamuksen aikaansaaminen, hinnan esittäminen ja perusteleminen, tilanteen päättäminen)

KEHITTÄMISPÄÄTÖKSET

- miten päätän lisätä suunnitelmallisuutta myyntityössäni
- miten jatkan taitojeni kehittämistä valmennuksen jälkeen
- miten seuran edistymistäni
- mitä tukea tarvitsen esimieheltä / johdolta