

VOIMAA MYYNTIIN!- KEHITTÄMISPROSESSI

Myynnillisen kulttuurin rakentaminen

Valmennusohjelma myynnillisen kulttuurin rakentamiselle asiakaspalveluhenkilöstön tai muutoin asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilöstön kanssa.

MIKÄ LISÄÄ VOIMAA:

- Omien ja työyhteisön vahvuuksien tunnistaminen ja muutoksesta innostuminen
- Myynnillisen kulttuurin määrittäminen, ymmärtäminen ja omaan toimintaan soveltaminen
- Asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen parantuminen
- Asiakaspalvelukulttuurin muuttuminen myynnillisempään suuntaan
- Yhteiset pelisäännöt työskentelyn ja johtamisen pohjaksi
- Muutoksen johtaminen osallistamalla, kuuntelemalla ja sitouttamalla henkilöstö yhteisiin päätöksiin
- Lisääntynyt myynti euroina

Voimaa Myyntiin! -kehittämisprosessin sisältö

Prosessi sisältää aloituspalaverin sekä johdon valmennuksen valmennuspäivien välillä. Osallistujat saavat valmennuspäivän koosteen jokaisen päivän jälkeen.

Päivien teemat:

- Voimaa Myyntiin! valmennuspäivä I: Asenne ja usko onnistumiseen
- Voimaa Myyntiin! valmennuspäivä II: Keinot ja osaaminen
- Voimaa Myyntiin! valmennuspäivä III: Muutoksen vakiinnuttaminen

Katso valmennuspäivien ja johdon valmennusten tarkempi sisältö seuraavilta sivuilta.



Voimaa Myyntiin! -kehittämisprosessin sisältö

Aloituspalaveri, 1,5 h

- Mitkä ovat muutoksen konkreettiset tavoitteet?
- Miten muutoksen toteutumista mitataan?
- Miten sitä johdetaan?
- Käytännön asiat valmennuspäivistä
- Sisällön tarkentaminen tarvittaessa

Voimaa Myyntiin! -valmennuspäivä I, 7 h:

Asenne ja usko onnistumiseen

Tutustuminen osallistujiin

Työyhteisön rooli osana organisaatiota: taustaa ja tavoitteet muutokselle

Meidän tiimi muutoksissa: aiemmat muutokset ja onnistumiset

Myynnillinen ote asiakaspalvelussa: edellytykset, keinot ja vahvuudet

Mitä se meillä voisi tarkoittaa? Mitä se meillä edellyttää?

Millaisia keinoja meillä on käytettävissä?

Mitä vahvuuksia meillä on sen toteuttamiseksi?

Kulttuurin ja toiminnan muutoksen hyödyt itselle, tiimille, yritykselle ja asiakkaille

Ensimmäiset askeleet kohti myynnillistä otetta

Valmentajalta kooste valmennuspäivien harjoituksista ja materiaaleista osallistujille

Johdon valmennus / Seurantapalaveri, 1,5h:

Keinojen läpikäynti, mahdolliset muutokset ja lisäykset

Palautteen antaminen ja seuranta

Ensimmäisten askeleiden toteutus ja seuranta

Seuraavan päivän sisällön tarkennus



Voimaa Myyntiin! -valmennuspäivä II: 7 h:

Keinot ja osaaminen

Lyhyt katsaus edellisen päivän koosteeseen ja jo tehtyihin toimenpiteisiin (+ mahdollisiin tuloksiin)

Myynnillisen otteen keinot erilaisissa kohtaamisissa ja kanavissa

Empatia osana asiakaspalvelua: hankalien tilanteiden ratkaisu ja ratkaisukeskeinen vuorovaikutus

Työyhteisön yhteiset pelisäännöt myynnillisen kulttuurin toteuttamiseen

Jatkotoimenpiteistä sopiminen

Valmentajalta kooste valmennuspäivien harjoituksista ja materiaaleista osallistujille

Johdon valmennus / Seurantapalaveri, 1,5h:

Pelisääntöjen läpikäynti, mahdolliset muutokset ja lisäykset

Pelisääntöjen toteutumisen seuranta

Mahdolliset tulokset tavoitteen suuntaan

Voimaa Myyntiin! -valmennuspäivä III, 4 h:

Muutoksen vakiinnuttaminen

Lyhyt katsaus edellisten päivien koosteeseen ja jo tehtyihin toimenpiteisiin (+ mahdollisiin tuloksiin)

Onnistumiset ja usko mahdollisuuksiin

Edelleen kehitettävät seikat ja toimenpidesuunnitelma

Seuraavien tavoitteiden rakentaminen

Valmentajalta kooste valmennuspäivien harjoituksista ja materiaaleista osallistujille



Johdon valmennus / Seurantapalaveri, 1,5h:

Valmennusprosessi tulokset ja hyödyt

Johtamisen haasteet ja ratkaisut

Seuraavat tavoitteet ja tarvittavat toimenpiteet

Sisältökuvaus on suuntaa-antava ja vahvistetaan aloituspalaverissa teidän tavoitteitanne vastaavaksi.



Mikäli haluat auttaa asiakaspalveluasi nostamaan tasoaan ja tekemään lisää myyntiä, sovi veloitukseton kartoituspalaveri Anun kanssa. Saat palaverin jälkeen valmennusehdotuksen ja tarjouksen etenemisestä.

