

SKUTECZNA SPRZEDAŻ W WARUNKACH STRESU I SILNEJ KONKURENCJI

- przykład uzyskanych efektów po praktycznym dwudniowym szkoleniu -

*Celem edukacji nie jest nabywanie wiedzy,
lecz umiejętności praktycznego działania.*

Herbert Spencer

■ ZACZYNAJĄC OD KOŃCA – CZYLI EFEKTU SZKOLENIA

Szkolenie kończę żelaznym kontraktem z uczestnikami na rzeczywiste ćwiczenie i wdrożenie konkretnych wybranych przez nich narzędzi.

2-3 miesiące po szkoleniu wracam do uczestników z trzema pytaniami:

1. **Co** ćwiczyliście?
2. **Jak** to ćwiczyliście?
3. **Jakie** efekty to przyniosło?

Poniżej odpowiedzi od **9 przedstawicieli handlowych z branży FMCG**.

Szkolenie odbyło się 7-8 grudnia 2017 roku.

Ankiety wdrożeniowe dotarły do 8 marca 2018 – trzy miesiące po szkoleniu.

ZACHĘCAM DO ZAPOZNANIA SIĘ Z ISTOTĄ –

– CZYLI WYMIERNYMI EFEKTAMI SZKOLENIA:

- konkretnymi osiągniętymi celami zawodowymi;
- widocznym autentycznym zapalem rozwojowym;
- wybrzmiewającą tendencją do wyciągania wniosków;
- korzystania z narzędzi komunikacyjnych również na gruncie osobistym, rodzinnym.

Tomasz:

Co ćwiczyłam / em?	- zamieniać chciałbym na chcę, oraz emocje, myśli, ciało, pytania otwarte ukierunkowane na cel.
Jak to ćwiczyłam / em?	Podczas rozmowy z klientami
Jaki efekt to przyniosło?	<p>☆ emocje, myśli, ciało = nie nastawiam się negatywnie przed spotkaniem lub wizytą na daną osobę lub sprawę. Np. Mam sklep do którego jeżdżę około 2 lata już w poprzedniej firmie miałem z kierowniczką spore problemy zazwyczaj przed wizytą miałem myśli „znów tak krowa zamówi 2 pozycję i będzie wredna". Po naszym szkoleniu pewnego dnia postanowiłem nie nastawiać się negatywnie przed wizytą siedziałem w samochodzie i wziąłem 10 głębokich wdechów i powiedziałem sobie, że kierowniczka jest bardzo miłą osobą a ja dziś zaproponuję jej 4 nowe produkty . Wszedłem do sklepu pewny siebie i uśmiechnięty (ale nie suszyłem zębów) to pozwoliło mi się wyluzować i wyrzucić negatywne myśli z głowy i o dziwo pierwszy raz rozmowa z kierowniczką wyglądała zupełnie inaczej niż zawsze P. Ania zobaczyła chyba że nie wchodzę do niej z miną srającego kota tylko jestem uśmiechnięty i pewny tego co mówię pierwszy raz wstuchiwałem się w to co mówi zdawałem pytania w taki sposób żeby to ona sam odpowiadała sobie na swoje pytanie, pozwoliło mi to się dowiedzieć jakie ma obawy co do moich niektórych produktów i to pozwoliło mi zaproponować jej takie rozwiązanie które przekonało ją do wprowadzenia 3 nowych pozycji z naszego asortymentu. Od tej wizyt miałem już 3 spotkania z Panią i powiem szczerze że nasze rozmowy są normalne i profesjonalne.</p> <p>☆ chciałbym na Chcę np. Chcę Pani dziś przestawić moją konkurencję na niższą półkę :) może nie zawsze przynosi to efekty, ale czuje się pewniej w rozmowie z klientem.</p> <p>A tak na koniec Tomku muszę Ci powiedzieć szczerze że nawet nie sądziłem że to szkolenie do czegoś mi się przyda i że będę zwracał uwagę na rzeczy o których wcześniej w ogóle nie myślałem czy to w rozmowie z klientem czy w moim domu z rodziną (zacząłem mówić do żony CHCĘ ale to jednak nadal nie zawsze działa i muszę wracać do chciałbym ale się staram ;))Pozdrawiam</p>

MARTA:

Co ćwiczyłam / em?	Przez ostatnie tygodnie ćwiczyłam zadawanie pytań otwartych (kto pyta nie błądzi)
Jak to ćwiczyłam / em?	Zadawałam pytania otwarte, uzyskując więcej informacji, aby rozwiązać wszelkie obiekcje być konkretnym i osiągnąć sukces.
Jaki efekt to przyniosło?	Wprowadziłam nowy produkt do kluczowego klienta zyskując czas :) a w sferze prywatnej trudne rozmowy z nastolatkami są znacznie łatwiejsze ...

ELŻBIETA:

Co ćwiczyłam / em?	-Pytania otwarte sprawiły mi największą satysfakcję. Człowiek nie zdaje sobie sprawy że mając taką wiedzę, tyle może się dowiedzieć. -CHCĘ (POTRZEBUJĘ) - tak tak , potrzebuje było częściej. Moi klienci mnie znają i wiedza że raczej potrzebuję niż żądam.
ak to ćwiczyłam / em?	Przed wizytą u trudniejszego klienta bądź u nowego klienta, jeszcze w aucie chwilę zastanawiałam się co chce osiągnąć i jak formułować pytania. No cóż, chwilami to naprawdę fajna zabawa Masz narzędzie o którym strona przeciwna nie wie. Korzystasz i masz jak na dłoni.
Jaki efekt to przyniosło?	Nie spodziewałam się że faktycznie pytasz i masz. Bo dobre pytanie to i dobra odpowiedź. Taka oczekiwana. Odpowiednia aby móc sprostać bądź nie. Żyje na tym świecie tyle lat i odkrywam coś tak normalnego A jednak Nowego. Kto pyta nie błądzi. Oj jakie to prawdziwe :-) Zadaje pytanie - co mogę zrobić aby w sezonie grillowym zrobić w sklepie ekspozycje ? Odpowiedź mam jak na dłoni - konkretnie i krótko. Jak na pstryk palcami. I od razu wiem, czy na pewno jestem w stanie sprostać wymaganiom . CHCĘ - POTRZEBUJĘ To również działa. Trenowałam rzadziej ale nie zapominałam trenować. Potrzebuje wprowadzić nasz nowy pyszny produkt. Odp- skoro pani potrzebuje to w porządku. Wiem jedno - ich wiara w produkt to 40% sukcesu. Bo bywa tak że CHCĘ I POTRZEBUJĘ - a jednak nie sprzedam. I choćbym na rżęsach stawała to na pewnego rodzaju progi, nie ma rady bądź potrzeba czasu. W życiu prywatnym z dzieckiem CHCĘ działa super . Gdy nie działa to daję możliwość wyboru. Dzieci to lubią- mieć wybór = moje zdanie jest istotne.

	Nie zamierzam poprzestać na tym. Będę bawiła się tą wiedzą w pracy i życiu prywatnym. Bo warto, bo chce, bo są efekty. Bo to mnie poniekąd bawi. Serdecznie pozdrawiam i dziękuję za świetne szkolenie.
--	--

WOJTEK:

Co ćwiczyłam / em?	Zmiana problemów na rozwiązania Dotarcie do tego co jest problemem i szukanie wspólne rozwiązań. Sposobów poprawy formy fizycznej Wprowadzenie kilku przykładów ze szkolenia.
Jak to ćwiczyłam / em?	Szukałem sprawdzonych przykładów, które przyniosły pozytywny efekt w podobnych problemach i staralem się, aby,, pomysłodawcą" rozwiązania był klient. Jeżeli chodzi o formę fizyczną to muzyczka relaksacyjna i rumianek.
Jaki efekt to przyniosło?	Lepszy kontakt z klientem, co w efekcie dało mi większe możliwości jeżeli chodzi o wprowadzanie nowych produktów, a i utrzymanie na półce tych mniej rotujących. Rano wstaję wyspany pełen energii gotów do szukania nowych rozwiązań.

KRZYSZTOF:

Co ćwiczyłam / em?	Pierwszym założeniem było zamiana wyrazu CHCIAŁBYM na CHCE
Jak to ćwiczyłam / em?	Oczywiście nie stanowiło to większego problemu natomiast w wielu przypadkach wywołało od razu lawinę kontr odpowiedzi, zwłaszcza jeśli propozycja dotyczyła dodatkowej lokalizacji produktów lub innej ekspozycji. I w tym miejscu dopiero można było tak naprawdę powalczyć.
Jaki efekt to przyniosło?	Cele w wielu przypadkach zostały zrealizowane (oczywiście poparte zdjęciami dla naszej bardzo wymagającej w tych kwestiach pani dyrektor). Nie kończę ćwiczeń. Będę nadal praktykował zadawanie pytań nie tylko na gruncie zawodowym. Pomaga to przede wszystkim w poprzedzającej ocenie danej osoby, a pomaga zrozumieć sposób jej toru myślowego oraz po niedługim czasie można dowiedzieć się jakie są jej założenia i plany.

MARCIN:

Co ćwiczyłam / em?	Wszystko ćwiczę, ale najbardziej pytania do obiekcji klientów , zmianę problemów w rozwiązania. CO? JAK?PO CO?
Jak to ćwiczyłam / em?	W rzeczywistości pytania do klientów, które choć przez moment (pauzę) dają im do myślenia, zmieniają nastawienie lub stawiają sprawę w innym aspekcie. CO?JAK?PO CO? Proste lecz konkretne narzędzie do motywacji używane przed spotkaniem z klientem.
Jaki efekt to przyniosło?	Efekty są takie, że więcej i łatwiej osiągam w „PO CO?” czyli korzyści np. „wystawka”, wprowadzenie nowego produktu, większa świadomość naszych produktów.

MARIAN:

Co ćwiczyłam / em?	W ramach rozwoju technik, ćwiczę i wprowadzam w życie : - Co? Jak? Po Co? - Nastawienie - Pytania otwarte.
Jak to ćwiczyłam / em?	
Jaki efekt to przyniosło?	Często brakuje szlifu i swobodnego operowania narzędziami, ale im więcej zderzeń ze ścianą, tym szybciej zauważam swoje błędy i mogę je korygować w następnych rozmowach. W ciężkich przeprawach, w rozmowach zawodowych i prywatnych, zauważyłem że stosując pozytywne nastawienie, zadawanie pytań i odpowiednio interpretując Fakty- Opinie, można sprytnie kierować rozmowę do założonego celu. Niejednokrotnie odpowiadając pytaniem na pytanie i słuchając przekazu zwrotnego otrzymuję gotową odpowiedź. Siła w technice i w swobodzie jej stosowania.

EMILIA:

Co ćwiczyłam / em?	Umiejętność rozmawiania językiem korzyści
Jak to ćwiczyłam / em?	Nastawienie na porozumienie i wzajemną korzyść. Głębokie przekonanie że moja oferta jest najlepsze dla klienta. Wolno, głośno i wyraźnie akcentowałam szczególnie słowa "chce, "warto".
Jaki efekt to przyniosło?	Po osiągnięciu zamierzonego celu usłyszałam " cholera, dobraaa jest Pani ".

KATARZYNA:

Co ćwiczyłam / em?	
Jak to ćwiczyłam / em?	
Jaki efekt to przyniosło?	Po szkoleniu, podczas pracy z moimi klientami staram się ćwiczyć zdobyte umiejętności. Przywiązuję dużą wagę do zadawanych pytań. Staram się tak je formułować aby dowiedzieć się jak najwięcej o oczekiwaniach i możliwościach klienta (czy to mały sklep czy znaczący dystrybutor). Mówienie "Chcę" zamiast "Chciałabym" też przynosi efekty ale nie u wszystkich klientów, tu trzeba indywidualnego podejścia i "wybadania" sytuacji pytaniami z pierwszego ćwiczenia. Reasumując uważam, że najlepsze efekty przyniesie łączenie technik zdobytych na szkoleniu. Jak to napisał kolega z twojego maila " człowiek uczy się przez całe życie ".



WARTOŚCI NABIERAJĄ KSZTAŁTÓW

Prowadzę szkolenia na wysokim poziomie powagi, energii i zaangażowania. Stawiam na wymierne efekty. Pokazuję skuteczne narzędzia budowania pożądanych nawyków biznesowych, które wnikają w firmowe i osobiste DNA.

Kieruję się w życiu żelaznymi zasadami, z których najważniejsza brzmi:

PO PIERWSZE: ZŁAM WSZELKIE ZASADY!



■ **TEMATY PRAKTYCZNYCH SZKOLEŃ MENEDŻERSKICH**

- Skuteczne zarządzanie zespołem handlowym.
- Angażowanie i motywowanie ludzi do działania.
- Trudne rozmowy i zapobieganie konfliktom.
- Komunikacja zorientowana na rozwiązania.
- Energia i motywacja menedżera.
- Techniki pracy z oporem, obiekcją, sprzeciwem.
- Coaching jako doskonała metoda prowadzenia ludzi w rozwoju.

■ **TEMATY PRAKTYCZNYCH SZKOLEŃ HANDLOWYCH**

- Aktywna sprzedaż w warunkach stresu i silnej konkurencji.
- Kontakt z „trudnym” klientem (sprzedaż, obsługa, reklamacja).
- Techniki pracy z oporem, obiekcją, sprzeciwem.
- Sztuka prezentacji przed grupą.
- Skuteczna sprzedaż na wysokiej motywacji wewnętrznej.
- Negocjacje (trzy poziomy).
- Wyróżniająca sprzedaż przez telefon.

■ **TEMATY PRAKTYCZNYCH SZKOLEŃ DLA WSZYSTKICH DZIAŁÓW**

- Energia i motywacja do działania.
- Komunikacja i działanie zorientowane na cel.
- Techniki pracy ze stresem, zmęczeniem, emocjami.
- Radzenie sobie z syndromem wypalenia zawodowego.
- Sztuka prezentacji przed większą grupą.
- Higiena pracy głosem i emisja głosu.

■ **PRAKTYCZNE DZIAŁANIA JEDEN NA JEDEN**

- Coaching menedżerski i sprzedażowy.
- Zaawansowane techniki pracy z motywacją, energią i stresem.
- Praktyczne przygotowania do kluczowych spotkań.