

Seminārs – treniņš PIEPĀRDOŠANA

Mērķis

- Pilnveidot uz mērķtiecīgu pārdošanu orientētas prasmes, lai sasniegtu bankas izvirzītos mērķus (pakalpojumu un/vai produktu pārdošana, piepārdošana pēc klienta apkalpošanas)
- Kā uzsākt piepārdošanas sarunu?
- Uzlabot prasmes darbam ar klienta iebildumiem, virzīšanu uz lēmuma pieņemšanu
- Apzināt savas „vājās vietas” pārdošanas procesā un uzlabot tās, rast risinājumus „grūtās” situācijās un gūt atbildes uz sev būtiskiem jautājumiem
- Nostiprināt pārdošanas prasmes treniņā
- Apzināt savas prasmes, priekšrocības un potenciālās iespējas pārdošanas sarunās ar klientiem
- Iegūt motivāciju un pārliecību par savām spējām, nostiprināt iegūtās zināšanas pastāvīgā darbā

Mērķauditorija – līdz 10 dalībniekiem grupā

Metodika

- Pirms mācībām:
 - ✓ Dalībnieku anketēšana – grūtību un vēlmju (no darbinieku ikdienas) apzināšana treniņu vajadzībām, treniņu situāciju izveide
 - ✓ Pārrunas ar 3 – 5 darbiniekiem par esošajām grūtībām pārdošanas darbā ar klientiem (~ 1 stunda)
 - ✓ Sagatavot strukturētu anketu video treniņa vajadzībām – efektīvs rīks treniņu laikā veikto sarunu analizēšanai
- Mācības:
 - ✓ Treniņš – seminārs ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa
 - ✓ Video materiālu par pārdošanu skatīšanās un kopīga analīze (Pozitīvi, negatīvi piemēri)
 - ✓ Lomu spēles pāros
 - ✓ Video treniņš – lomu spēles, (katrs dalībnieks izspēlē pārdevēja, klienta lomu, kā arī analizē vienu kolēģu sarunu pēc strukturētas anketas), situāciju modelēšana, izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi
 - ✓ Asertivitātes (pārliecinātas uzvedības) treniņš
 - ✓ Dalībnieku rīcībā paliek mācību materiāli
 - ✓ Mācību noslēgumā darbinieki definē konkrētus mērķus – kādas prasmes viņi uzlabos mēneša laikā pēc mācībām. Kādus pārdošanas apjomus katrs individuāli apņemas sasniegt šajā periodā. Mērķus iesniedz tiešajam vadītājiem. Pēc mēneša šos mērķus vadītājs pārrunā ar darbinieku
- Pēc mācībām:
 - ✓ Pēc katras apmācītās grupas, pasniedzējs vadītājiem sniedz atgriezenisko saiti par mācību norisi, grupu kopumā un spilgtākajām personībām

Norises laiks – 1 diena /grupai

Saturs

Mācību pamatā ir treniņi (darbs grupās, lomu spēles, video treniņi) darbiniekiem „grūtu” situāciju modelēšana, izspēle, kopīga analizēšana, secinājumi, ieteikumi rīcībai konkrētās situācijās, atgriezeniskā saite. Nepieciešamības gadījumā – teorētiskais pamatojums ieteikumiem rīcībai konkrētās situācijās.

- **Izmaiņas pārdošanā Latvijā un pasaulē pēdējos 5 gados**
- **Mērķi un motivācija**
 - Komunikācijas mērķi un rezultāts (etiķete, laiks, rezultativitāte)
 - Klienta deklarētie un slēptie (sagaidāmā attieksme) mērķi un motīvi, to izzināšana
 - Darbinieku mērķi un motivācija. Kuru mainīsim – klientu vai sevi?
 - Attieksme darbā ar klientiem. Attieksmes izpausmes veidi. Konfliktogēna attieksme
 - Stereotipi, to ietekme uz komunikāciju. „Grūtais klients” – kur un kāpēc tas rodas?
 - Psiholoģiskās barjeras, to likvidēšanas iespējas.

Uzdrošināšanās un panākumi pārdošanas darbā

- **Būtiskākie soļi pārdošanā**

Ķermeņa valodas un balss īpašību nozīme pārdošanas darbā ar klientiem

Klienta interešu, vajadzību izzināšana un izprašana

Mērķtiecīga pārdošana! Uzbāzība, informēšana, palīdzība klientam, racionāla rīcība?

Ko pārdot?

Kad un kā uzsākt pārdošanas sarunas?

Starptautiskā pieredze

Prasme argumentēt

Darbs ar iebildumiem. Kā atbildēt uz klienta iebildumiem?

Klienta virzīšana uz lēmumu pieņemšanu sarunas laikā

- **Video treniņš**

Situāciju izspēle. Kopīga analizēšana, ieteikumi, secinājumi

Nepieciešamības gadījumā teorētiskais pamatojums