

TRAINING



O harta a procesului de vanzare in organizatia dumneavoastra poate servi ca punct de reper pentru initiativele de dezvoltare si imbunatatire a performantei.

Performanta in vanzari – Maparea procesului de vanzare^R

Puncte cheie si obiective

Programul “*Performanta in vanzari – Maparea procesului de performanta*” va va ajuta sa faceti o “harta”, o imagine clara a procesului de vanzare din cadrul organizatiei dumneavoastra pentru ca persoanele interesate sa poata vedea ceea ce este *acum* – si sa poata determina ceea ce ar *trebui* sa fie in viitor. In cadrul unei initiative in patru pasi conduse de un consultant AchieveGlobal cu experienta, o echipa de lucru transversala formata din membrii ai departamentelor marketing, vanzari si customer service din cadrul organizatiei dumneavoastra va putea:

- sa inteleaga modul in care Performanta in vanzari – **Maparea procesului de performanta** sprijina strategia afacerii dumneavoastra.
- sa defineasca procesul de vanzari al organizatiei dumneavoastra si va solicite feedback din partea colegilor si clientilor asupra validitatii acestui process.
- sa dezvolte planuri cu grad marit de implicare pentru implementarea procesului optim.

O data dezvoltata, aceasta „harta” va reprezenta un punct de reper pentru o varietate de actiuni de imbunatatire a performantei in vanzari, actiuni ce include: initiative de crestere a productivitatii echipelor de lucru transversale, de imbunatatire a vanzarii in echipa, a practicilor management-ului performantei, a training-ului si coaching-ului, a departamentelor de marketing si vanzari si chiar automatizarea fortei de vanzari.

Programul se adreseaza organizatiilor care doresc:

- Sa isi trateze clientii ca parteneri ai organizatiei dumneavoastra; relatiile de colaborare dintre clienti si reprezentantii dumneavoastra de vanzari vor fi imbunatatite.
- Sa isi implice angajatii in procesul de vanzari al organizatiei; isi vor indeplini cu mai multa consistenta rolurile in procesul de vanzare; vor accepta si aplica mult mai usor noile proceduri, sisteme, instrumente si abilitati menite sa imbunatateasca procesul de vanzare.
- Sa utilizeze un model consistent si eficient pentru dezvoltarea afacerii si a relatiilor cu clientii, model care va ajuta noii reprezentanti de vanzari sa invete mai rapid sa interactioneze cu clientii; acest model va imbunatati comunicarea si colaborarea dintre diferitele domenii functionale; va defini si eficientiza masuratorile de performanta pentru toti cei care interactioneaza cu clientii si va identifica in mod obiectiv domenii care necesita imbunatatiri – procese, informatii, tehnologie sau abilitati – si care sunt importante pentru clientii dumneavoastra.



achieveglobal[®]

**Developing the 21st
Century Workforce**

Cei 4 pasi ai Performantei in vanzari – Maparea procesului de performanta

Pasul 1: Sesiunea executiva

Aceasta initiativa va incepe cu o intalnire de 2 – 4 ore la care vor participa manageri de top. Participantii:

- vor dobandi o intelegere completa asupra aspectelor de afaceri care stau la baza initiativiei.
- vor clarifica strategia de marketing pentru segmentul de marketing pe care se va focaliza initiativa si modul in care aceasta initiativa va sustine strategia respectiva.
- vor defini si documenta rolurile si responsabilitatile tuturor celor implicati.
- vor selecta membrii echipei multifunctionale care se va ocupa cu dezvoltarea si validarea maparii procesului de performanta.

Pasul 2: Maparea procesului de vanzare

In cadrul unui seminar structurat pe 2 zile, echipa de mapare se va documenta in legatura cu procesul de vanzari al organizatiei dumneavoastra. Optional, in cadrul sesiunii din prima zi vor putea participa doi - patru clienti care vor contribui cu idei in cadrul discutiei asupra asteptarilor clientilor si isi vor impartasi perceptiile asupra masurii in care aceste asteptari sunt, in prezent, satisfacute.

„Harta” procesului de vanzari care va fi conturata in urma acestor activitati, va defini:

- etapele procesului de vanzari din cadrul organizatiei dumneavoastra
- asteptarile clientilor, activitatile cheie si masuratori de performanta pentru fiecare etapa.
- sarcini critice pentru fiecare activitate cheie.

Pasul 3: Feedback din partea colegilor si clientilor

Pe parcursul unei perioade de patru pana la sase saptamani, echipa de mapare va obtine feedback in scris atat de la clienti, cat si de la colegi, cu scopul:

- de a valida acuratetea hartii dezvoltate anterior
- de a obtine informatii aditionale despre masura in care asteptarile clientilor sunt satisfacute.

Pasul 4: Sesiune de planificare pentru integrare

In cadrul acestei sesiuni cu durata de 2 zile, echipa de mapare va imbunatati harta procesului de vanzare pe baza feedback-ului obtinut la pasul 3 si va planifica modalitati de comunicare, operationalizare si imbunatatire a procesului de vanzare definit anterior. Pe parcursul seminarului, participantii:

- vor face o analiza pe baza careia vor identifica diferentele dintre procesul actual si procesul ideal si vor oferi sugestii pentru initierea unor eforturi de imbunatatire.
- vor realiza un plan de implementare in scris care va include recomandari pentru initiativie de training, suport si evaluare in fiecare domeniu care necesita imbunatatiri.



achieveglobal

**Developing the 21st
Century Workforce**

Despre AchieveGlobal:

AchieveGlobal este lider mondial in oferirea de solutii integrate de training si consultanta, asigurand pentru partenerii cu care lucreaza transpunerea strategiilor de afaceri in rezultate concrete prin intermediul celei mai importante resurse a oricarei organizatii, oamenii.

AchieveGlobal a luat fiinta in urma cu 35 de ani in Statele Unite ale Americii si acum este prezenta pe toate continentele, cu sucursale in peste 43 de tari. AchieveGlobal a dezvoltat programe bazate pe cercetarea comportamentului uman si a celor mai bune practici ale momentului, adaptate nevoilor culturale specifice fiecarei tari in trei domenii de competenta: Vanzari, Customer Service si Leadership.



achieveglobal[®]

**Developing the 21st
Century Workforce**

Str Bucur nr 2 Sector 4,
Bucuresti, Romania
Tel.: (+40) 31 710 03 60
www.achieveglobal.ro

Metodologie

Intalniri facilitate, discutii in grup, intalniri cu clientii, verificari de procese.

Audienta

Pasul 1: Manageri de top

Pasii 2-4: Echipa de vanzari sau echipa de lucru transversala

Durata

Variaza in functie de nevoile organizatiei dumneavoastra.