



În acest număr:

Cercetări

Webinar

Proiecte noi

Programe recente

Etica în afaceri

Newsletter

numarul

01

noiembrie 2006

(((Flash)))

„Increase Retail Sales through Linking Brand Expectations”

este cel mai recent webinar AchieveGlobal pe care vă invităm să-l vizionați pe site-ul nostru. Pornind de la premisa că experiențele unice sunt cele care fac ca oamenii să fie loiali unui brand, webinarul definește ce este un brand, ce reprezintă el pentru o organizație și pentru clienții săi, discută strategii de consolidare a brandului și de creare de experiențe legate de brand și propune pași pentru implementarea de succes a acestor strategii.

Dacă doriți mai multe informații [click aici](#)

(((Flash)))

Începând cu data de 6.11.2006, AchieveGlobal a demarat **Proiectul IBIS-Internship** inițiat de Asociația Studenților la Psihologie și Științele Educației din România. Prin intermediul acestui proiect, AchieveGlobal România oferă unui grup de patru studenți - pentru început - posibilitatea de a asista și desfășura activități specifice profilului companiei noastre, valorificând astfel oportunitatea de a contribui activ la dezvoltarea studenților din România.

cercetare

AchieveGlobal International Studii și cercetări

„Train Your Sales Team - Prioritize Your Way to Success!”

este cel mai recent studiu de vânzări realizat de AchieveGlobal International în luna octombrie a acestui an. Studiul de față vă propune 12 pași de succes pe care îi puteți aplica în cadrul unei întâlniri cu echipa dumneavoastră de vânzări pentru a identifica o strategie optimă de prioritizare a activităților de zi cu zi astfel încât organizația dumneavoastră să-și poată atinge cu ușurință obiectivele de vânzări.

Pentru a vizualiza acest articol [click aici](#)

cercetare

„Tendințe în training și dezvoltare”

este rezultatul celei de-a doua cercetări desfășurate de AchieveGlobal pe piața de training din România. Aici veți afla ultimele tendințe în afaceri cu impact asupra dezvoltării resurselor umane și veți obține o perspectivă detaliată asupra așteptărilor și nevoilor companiilor din diferite sectoare cu privire la training și dezvoltare organizațională.

Pentru mai multe detalii despre acest articol de cercetare [click aici](#)

De la serviciul la vânzare

Tranziția de la centre suport la centre de profit.

Mediul competitiv în continuă evoluție determină companiile să caute noi soluții de creștere a profitabilității. Una dintre soluții este de a îmbunătăți raportul cost/eficiență al centrelor de suport pentru clienți, prin trecerea de la serviciul la vânzare: furnizorii de servicii sunt cei care pot deveni și agenții de vânzare.

Succesul acestei abordări în Statele Unite este demonstrat de McKinsey (“Using Call Centers to Boost Revenues” - McKinsey Quarterly - May 2006):

- În cazul companiilor de Cărți de Credit, Call Center-ele realizează 25% din venitul nou generat.
- În cazul companiilor din industria de telecomunicații, Call Center-ele realizează 60% din venitul nou generat iar în 50% din interacțiunile de servicii, agenții explorează nevoile clientului și încearcă să genereze vânzări corespunzătoare acestor nevoi.
- În cazul Retail Banking-ului, FIECARE 5 AGENȚI de call center care recepționează apeluri pot genera venitul pe care îl generează o agenție bancară bine poziționată.

Pentru a veni în sprijinul clienților noștri care își doresc transformarea centrelor de suport în centre de profit, AchieveGlobal aduce în România programul “Extinderea relației cu clienții”.

Pentru a afla mai multe despre acest program [click aici](#)

Webinar	Increase Retail Sales Through Linking Brand Expectations	detalii
New Project	Proiectul IBIS-Internship inițiat de Asociația Studenților la Psihologie și Științele Educației din România	detalii
Cercetare	Train Your Sales Team - Prioritize Your Way to Success!	detalii
Cercetare	Tendințe în training și dezvoltare	detalii
Programe noi	Creșterea productivității echipei	detalii
Solutii noi	Tranziția de la centre suport la centre de profit	detalii
Tehnici noi	Tehnici profesionale în vânzări - Dezvoltarea abilităților	detalii
Articol	România și Etica în business	detalii

tel: 311.90.84; fax: 311.90.85 / office@achievglobal.ro / www.achievglobal.ro



Ecuatia Performanței AchieveGlobal

Diana Rosetka - Sales Manager

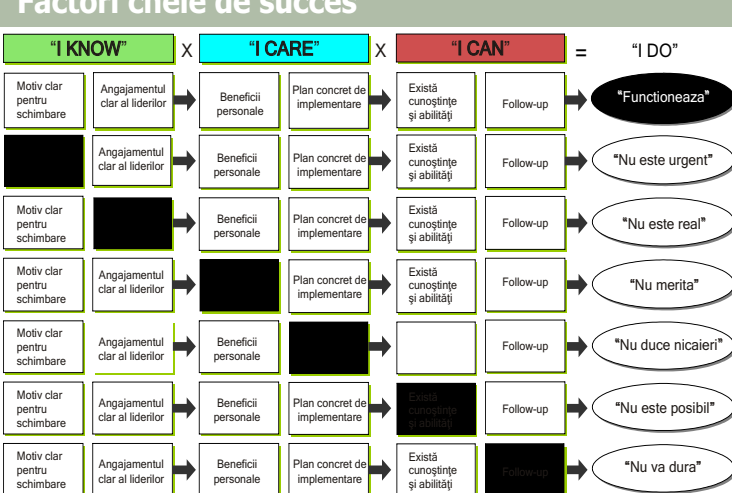
O componentă esențială în atingerea diferitelor obiective de schimbare ale organizațiilor o reprezintă comportamentul angajaților. Acesta ar trebui modelat în sensul completării și îmbunătățirii abilităților necesare îndeplinirii noilor obiective, pentru atingerea performanțelor pe care le impune evoluția companiei în direcția dorită.

Pentru ca o organizație să creeze și să implementeze o cultură organizațională bazată pe eficiență, pentru ca o schimbare de abordare sau direcție să fie executată cu succes, există câțiva factori extrem de importanți pe care i-am conceptualizat în ceea ce AchieveGlobal numește „Ecuatia performanței”.

achievglobal

Learn.Perform.Grow

Factori cheie de succes



Motivul clar pentru schimbare: orice inițiativă de schimbare trebuie să fie direct legată de obiectivele de afaceri, iar angajaților trebuie să le fie cât mai clar comunicat modul în care direcția sau abordarea nouă poate susține atingerea acestora.

Angajamentul clar al liderilor: o inițiativă de schimbare va avea succes atunci când managerii de pe orice nivel se vor implica direct în susținerea acesteia. În plus, ei trebuie să fie primii care aplică noile cunoștințe, atitudini și abilități, pentru că vor fi un model pentru ceilalți angajați ai organizației. Numai astfel se pot aștepta ca ceilalți să se schimbe.

Beneficii personale: toți cei implicați trebuie să cunoască care vor fi la final beneficiile pentru ei, pentru organizație și pentru clienți.

Plan concret de implementare: un plan de implementare cât mai detaliat, care să cuprindă pașii procesului și termenii limită pentru fiecare etapă și care trebuie comunicat tuturor celor implicați.

Există cunoștințe și abilități: cunoștințele și abilitățile care vor susține schimbarea sunt cele care le vor fi furnizate prin intermediul programelor de training.

Follow-up: pentru ca schimbarea să se producă, aceasta trebuie susținută în timp prin: discuții de coaching, evaluări ale performanței și o monitorizare atentă a execuției planului de acțiune stabilit.

În cazul în care unul dintre aceste lucruri nu este complet asimilat și eficient executat, orice încercare de schimbare va eșua așa cum se poate observa în modelul de mai sus.

Importanța implicării managementului în toate etapele procesului de schimbare a fost demonstrată și de alte cercetări AchieveGlobal.

Iată mai jos câteva concluzii ale unui studiu Broad & Newstrom - Transfer de Training - privind rolul pe care managerii participanților îl au în asigurarea transpunerii în practică a cunoștințelor și abilităților dobândite prin training.

În tabelul de mai jos este ilustrată, pe o scară de la 1 la 9 (1 cea mai mare, 9 cea mai mică), influența pe care o au în diversele etape managerii, trainerul și participanții.

	Înainte de curs	În timpul cursului	După curs
Manager	1	8	3
Trainer	4	2	9
Participant	7	5	6

Cu alte cuvinte:

- Managerii** rol esențial înainte și după curs prin felul în care se asigură de existența celor 3 factori ai ecuației performanței: I KNOW, I CARE, I CAN.
- Trainerul** rol important înainte de curs prin înțelegerea nevoilor și provocărilor viitorilor participanți și rol esențial în timpul cursului, pentru facilitarea transferului de cunoștințe și abilități.
- Participanții** rol important în timpul cursului prin deschiderea și implicarea în procesul de învățare.

De cele mai multe ori, punctul nevralgic în implementarea proiectelor de training îl reprezintă etapa de follow-up, din punct de vedere al felului în care cunoștințele și abilitățile învățate sunt integrate în activitățile zilnice. Lipsa de susținere a participanților de către managerii în această etapă importantă a procesului de învățare, etapa de cristalizare și internalizare a noilor cunoștințe, face ca rezultatele așteptate la începutul inițiativelor de acest fel să nu apară iar obiectivele schimbării să nu fie atinse.

Integrarea noilor abilități în interacțiunile de lucru de zi cu zi cere, în primul rând, determinare. Dacă aceasta există, AchieveGlobal îi sprijină pe managerii prin diferite metode și instrumente prin care aceștia îi pot ajuta pe participanți să înțeleagă clar modul în care trebuie să aplice cunoștințele și abilitățile învățate în activitatea lor. Testele de evaluare a cunoștințelor, diagrama de coaching, seturile de aplicații și exerciții pentru fixarea diferitelor tipuri de abilități sunt doar câteva dintre ele.

ROMÂNIA ȘI ETICA ÎN BUSINESS



Dan Berceanu - General Manager AchieveGlobal

1 ianuarie 2007 - Șansa unui nou început

Dacă analizăm dezvoltarea economică și mediul de afaceri din România ultimilor ani, putem observa multe "povești de succes" în domenii de activitate diverse. Vom observa companii multinaționale care și-au făcut intrarea pe piața românească sau altele care și-au consolidat business-ul. Putem observa de asemenea companii românești cu o puternică cultură antreprenorială care au crescut în dimensiuni și putere financiară, astăzi explorând modalități de extindere regională.



Toată această transformare a condus, așa cum era de așteptat, la o dezvoltare accelerată și a pieței de training și consultanță. Putem observa și aici intrarea pe piața românească a unor jucători importanți la nivel internațional fie prin deschiderea de reprezentanțe, fie prin achiziția unor companii de training cu capital românesc, fie prin achiziționarea know-how-ului acestora, în sistem de franciză, de către companii românești.

În aceeași măsură asistăm la o creștere semnificativă a numărului micilor companii de training. De cele mai multe ori, aceste companii sunt create de foști angajați din cadrul unor companii multinaționale cu o puternică cultură de dezvoltare a personalului. Experiența de business, expunerea la programe profesionale de training și nevoia de independență sunt argumente care, de cele mai multe ori, stau la baza unei inițiative. Cu siguranță este un fapt încurajator că astfel de oameni se gândesc să împărtășească din experiențele și trăirile lor și astfel să ajute la dezvoltarea altora.

Ceea ce este îngrjorător este că mult prea des dreptul de autor sau dreptul de proprietate intelectuală nu este respectat. Pentru că în multe dintre aceste companii multinaționale au fost implementate training-uri AchieveGlobal, am aflat de multe ori că există în piață companii de training care folosesc conceptele, noastre în singurele pe care le pun la dispoziția participanților. Din nefericire, doar într-un număr caz pe care îl vom obține și o dovadă concretă.

Pentru că, din punctul nostru de vedere, această practică reprezintă, înainte de toate, o gravă încălcare a eticii în business, am declanșat imediat procedura de chemare în instanță și solicitarea de daune materiale. Instrumentarea cazului este în desfășurare.

Credem că avem datoria de a sancționa extrem de dur aceste practici. Credem că avem datoria nu numai de a dovedi "toleranță zero" față de nerespectarea dreptului de proprietate intelectuală și abilităților AchieveGlobal, dar și informarea competitorilor noștri asupra situațiilor similare în care informațiile de ei au fost sau sunt folosite, fără acordul lor.

Este modul nostru de a ne respecta valorile organizaționale afirmate și de a încerca să contribuim la construirea unui mediu de afaceri etic în România. Din această perspectivă, mult așteptata integrare a României în Uniunea Europeană poate reprezenta șansa unui nou început. Să nu o ratăm!

achievglobal

Learn. Perform. Grow

tel: 311.90.84; fax: 311.90.85 / office@achievglobal.ro / www.achievglobal.ro

DEZVOLTARE DE LEADERSHIP

EFICIENȚA ÎN VÂNZĂRI

CUSTOMER SERVICE

„Accelerating Team Productivity”

„Creșterea productivității echipei”

este cel mai recent program pe care AchieveGlobal România l-a adăugat în curricula sa de Leadership.

Pentru că a avea succes în mediul de afaceri de astăzi presupune abilități precum rapiditate, flexibilitate, adaptabilitate și productivitate, noul program AchieveGlobal, structurat pe patru module:

- Dezvoltarea echipei - Rol și apartenență,
- Dezvoltarea agilității echipei,
- Rezolvarea conflictelor în cadrul echipei și
- Negocierea resurselor pentru echipă

urmărește să ajute managerii să-și dezvolte echipele, direcționând eforturile pe obținerea rezultatelor și realizarea obiectivelor dorite în timpul cel mai scurt. Stabilirea unui climat de colaborare în cadrul echipei, identificarea strategiilor ce trebuie implementate, generarea de idei pentru îndeplinirea obiectivelor, stabilirea limitelor și a unor reguli de bază în desfășurarea activității, analizarea nevoilor, identificarea opțiunilor și depășirea conflictelor din cadrul echipei sunt câteva din punctele cheie ale acestui program.

Dacă doriți să aflați mai multe detalii și specificații tehnice despre acest program, vă rugăm [click aici](#)

Tehnici profesionale în vânzări - Dezvoltarea abilităților

Un instrument util pentru Managerii de vânzări ale căror echipe au participat la Tehnici profesionale în vânzări.

Una dintre principalele preocupări AchieveGlobal este de a se asigura că seminariile susținute sunt mai mult decât un eveniment punctual. Cum putem face acest lucru?

Pentru a asigura impactul maxim al trainingului, implicarea persoanelor potrivite înainte, în timpul și după susținerea cursului este esențială. Cercetările au demonstrat că managerii participanților au rolul cel mai important în asigurarea transpunerii în practică a cunoștințelor și abilităților dobândite în timpul cursului.

AchieveGlobal își propune să sprijine managerii în activitatea lor de dinainte și după curs prin furnizarea de instrumente utile. În acest sens, majoritatea cursurilor AchieveGlobal includ exerciții de aplicații ale conceptelor discutate și ghiduri pentru managerii.

Tehnici profesionale în vânzări - Dezvoltarea abilităților este un astfel de instrument. Odată însușite abilitățile de vânzare care ajută la obținerea celor mai bune performanțe, managerii de vânzări au nevoie de instrumente și tehnici pentru a menține și mai ales îmbunătăți aceste abilități.

Tehnici profesionale în vânzări - Dezvoltarea abilităților cuprinde două secțiuni: Ghidul managerului și Exerciții de dezvoltare și aplicării de dezvoltare.

Secțiunea de Exerciții de dezvoltare a abilităților conține 15 aplicații ale conceptelor discutate în cursul Tehnici profesionale în vânzări, fiecare având durata de 45-90 minute, ce pot fi aplicate atât în mini sesiuni cu echipa, cât și în sesiunile de coaching individuale.

Scopul Ghidului managerului este de a ajuta în selectarea instrumentelor potrivite, în crearea unei curricule de dezvoltare permanentă a abilităților echipei de vânzări și în revizuirea unor abilități cheie de facilitare.

Pentru mai multe informații privind Tehnici profesionale în vânzări - Dezvoltarea abilităților, vizitați site-ul nostru [click aici](#)