

Eğitim Kitapçığı



TOKKDER – PDR GROUP İŞ BİRLİĞİ

TOKKDER, ülkemizde hızla gelişmekte olan kiralama sektörünün sağlıklı büyümesine katkıda bulunmak üzere siz değerli üyelerimize yönelik gerçekleştirdiği çalışmalara bir yenisini daha ekliyor. Türkiye'nin profesyonel eğitimler konusunda öncü kuruluşlarından PDR Group işbirliği ile düzenlenecek ve iş hayatına ilişkin birçok konuyu kapsayacak eğitim organizasyonları ile siz değerli üyelerimizin ekiplerinin gelişimi sağlanırken, sektörümüzün daha nitelikli insan kaynağına sahip olması da hedefleniyor.

TOKKDER öncülüğünde düzenlenecek bu eğitimlerle;

1

Kuruluşlarda, çalışanların sergileyeceği özgüven, sorumluluk, sadakat, inisiyatif ve bağlılık üzerine kurulu bir kültür yaratmak,

2

Orta ve üst yönetim gruplarının hem iş yönetimi, hem de çalışan yönetimi konusunda yetkinliklerini geliştirmek,

3

Satış ekibi ve satış yöneticilerinin, satış ve pazarlama yeteneklerini arttırmaya yönelik kurumsal eğitim programları ve danışmanlık hizmetleri sunarak 'İnsan Sermayesi'nin değerini arttırmak, amaçlanmaktadır.

KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİM PROGRAMLARI



1

Müşteri Odaklı Satış Stratejileri

2

Stres Yönetimi & Zor İnsanlarla Başa Çıkma Sanatı

3

Toplantı ve Zaman Yönetimi

4

Kendini ve Başkasını Tanımak & Kişisel Kalite ve Kişisel Garanti

5

Kilit Müşteri Yönetimi

6

Etkileme ve İkna & Satışta İlişki Yönetimi

7

Satışta Kazandıran Sunum Teknikleri

8

Satış Teknikleri

9

Takım Performansını Arttırma - Takımdaşlık

TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ

Süre

2 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

Maximum 18 kişi

Tarih

1. Grup : 24-25 Mayıs 2013 / 2. Grup: 22-23 Kasım 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

Zamanı etkin kullanarak daha etkin sonuç üreten çalışma alışkanlıkları yaratmak, verimliliği arttırmak, toplantı kültürü oluşturmak, toplantı ve zaman yönetimi konusunda uygulanabilir beceriler kazandırmaktır.



Bu seminer sonunda katılımcılar ;

Hedefler

- ↑ Zamana ve etkinlik kavramına bakış açılarını sorgulayabilecek,
- ↑ Hedeflerini ve kendilerini hedeflerine götürece kilit alanlarını belirleyebilecek,
- ↑ İşlerini önceliklendirebilecek,
- ↑ Gün, hafta, ay ve yıllarını etkin bir biçimde planlayabilecek,
- ↑ Kişisel zaman çalıcılarını yönetebilecek,
- ↑ Zamanı, performanslarını geliştirmek için kullanabilecek,
- ↑ Yetki devrinin etkin bir yönetim aracı olduğunu farkedip, etkin bir şekilde uygulayabilecek,
- ↑ Toplantı yönetiminde etkinlik kavramları üzerinde bilgi ve yeni yöntemler edinecektir.

Eğitim Yöntemi

- interaktif ve kapsamlı bilgi paylaşımı,
- Zaman yönetimi konusundaki kişisel eğilimleri farketmenize yardımcı olacak anket ,
- Zaman ve toplantı yönetimi alanında pratik ve etkili yöntemler,
- Kavram ve yöntemleri algılamayı ve uygulamayı güçlendirecek bireysel çalışmalar ve grup çalışmaları,

Eğitim İçeriği

- ← Zamanı Nasıl Kullanıyoruz?
- ← Öncelikler
- ← Hedef Belirleme
- ← Karar Tabanı
- ← Planlama
- ← Fil Görevler
- ← Etkin Toplantı Yönetimi
- ← Kişisel Organizasyon

MÜŞTERİ ODAKLI SATIŞ STRATEJİLERİ

Süre

1 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

Maximum 16 kişi

Tarih

1. Grup : 06 Eylül 2013 / 2. Grup: 08 Kasım 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

Satış temsilcilerinin ve yöneticilerinin, müşterilerinin bakış açılarını daha iyi analiz ederek ihtiyaca yönelik stratejiler geliştirmelerini sağlamaktır.



KARŞILAŞACAĞI YENİLİKLER

Müşteri Odaklılık

Sonuç Odaklılık

Analitik Düşünme

İlişki Yönetimi

Satış Farkındalığı

DAVRANIŞSAL HEDEFLER

Bu eğitim programının sonunda katılımcılar;

- Kendilerini müşterinin yerine koymayı ve satış sürecine müşterinin gözünden bakmayı öğrenirler.
- Gerçek hayatta gerçek satın alma kararlarının nasıl ve neden alındığını kavrarlar.
- Karar verme süreçlerinde alıcının bilincini ve bilinçaltını anlarlar.
- Müşteri durum analizini yaparak bu bilgiyi uygulamaya geçirip, başarı oranını arttırmak için gerekli olan becerileri geliştirmeyi öğrenirler.
- Satın alma kararlarında nelerin etkili olduğunu ve satın alma nedenlerini görürler.
- Satın alma bariyerlerini yok etmeyi ve “İKNA” yöntemini kullanmayı öğrenirler.
- Öncelikle müşteri odaklı olmayı, ürün ve hizmetlerinin faydalarını “SİZ” yaklaşımını kullanarak müşterilerine sunmayı öğrenirler.
- Satış sürecinde, satış profesyoneli olarak kendi rolünü ve bu rolün gereklerini yerine getirmeyi öğrenirler.

Eğitim Yöntemi

- Kapsamlı ve etkileşimli bilgi paylaşımı,
- Bireysel ve grup çalışmaları,
- Rol canlandırma uygulamaları
- Vaka Çalışmaları
- Aksiyon planları

Kişisel Aksiyon Planı, kendini geliştirmeye yönelik bir atlama tahtasıdır.

- Katılımcılar eğitim süresince, hedeflerine ulaşmak için nasıl bir işlem yapmaları gerektiğini belirlerler.
- Eğitimden sonra hazırladıkları aksiyon planlarını yöneticileri ile paylaşırlar.
- Bu planlar, hem katılımcıların gelişimlerini tasarlamalarına hem de yöneticilerin ekiplerinin gelişimini gözlemleyerek izlemelerine yardımcı olacak bir araçtır.

Eğitim İçeriği

- ← Satın Alma Süreçleri
- ← Satın Alma Kararları
- ← Satın Alma Nedenleri
- ← Satın Alma Bariyerleri
- ← Satın Alma Etkileri
- ← İkna Yöntemi 'SİZ' Yaklaşımı
- ← Öncelik Odaklı Satış
- ← Satın Alma Motivatörleri
- ← Satın Alma Sinyalleri
- ← Alıcılarla Etkili İletişim
- ← Kişisel Aksiyon Planı

STRES YÖNETİMİ & ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA

Süre

2 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

Maximum 16 kişi

Tarih

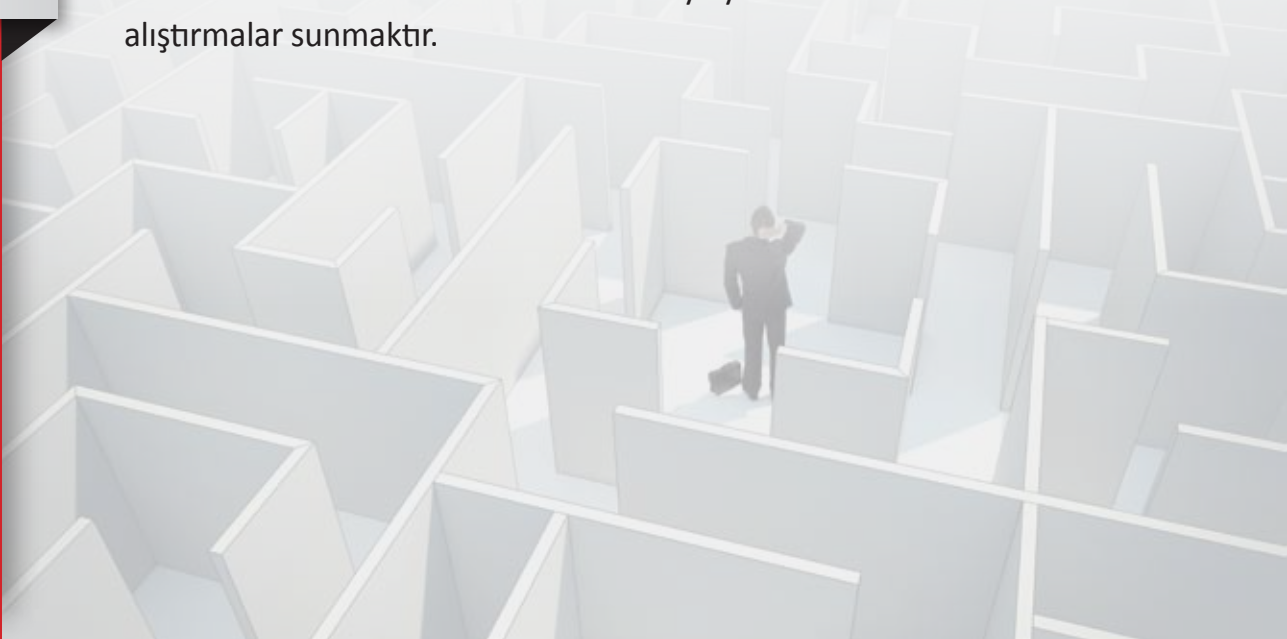
07-08 Haziran 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

İş ve özel hayatımızda karşılaştığımız stresin etkisini tanımlamak ve stresin olumsuz etkilerini kontrol altında tutmaya yardımcı olacak teknikler ve alıştırmalar sunmaktır.



Hedefler

Bu seminer sonunda katılımcılar ;

- ↑ Stresi tanımlayabilecek ve stres sinyallerini farkedebilecek,
- ↑ Yaşamlarındaki stresi kontrol altına alabilmek için kapsamlı bilgi sahibi olacaklar,
- ↑ Kişisel potansiyellerini kavrayacak,
- ↑ Stresle baş edebilmek için gerekli kısa ve uzun vadeli yöntemler ve hemen uygulayabilecekleri becerileri kazanacaklardır.

Eğitim İçeriği

- ← Stres nedir ?
- ← Stresin nedenlerini saptama
- ← Zaman ve iletişimin stresle ilişkisi
- ← Stres olmalı mı? Olmamalı mı?
- ← Stresin performansımız üzerindeki etkileri
- ← Stres ile ilgili 2 önemli sorun
- ← Stres yaratan durumlarla başa çıkma
- ← Duygusal Yetkinlik
- ← Kontrolü ele almak
- ← Stresle başa çıkma yöntemleri

ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA SANATI

Eğitimin Amacı

Zor iç ve dış müşterilerin yarattıkları sorunlu durumları kontrol altına alabilmek ve bu sırada yaşanabilecek yıkıcı duyguların etkilerini en aza indirebilmek için hayata bakış açılarında farklılık yaratarak, gerçek hayatta uygulanabilmesi mümkün olan tekniklerin katılımcılar ile paylaşılmasıdır.

Hedefler

Bu seminer sonunda katılımcılar;

- ↑ Farklı iletişim tarzlarını ayırt edip, 'Zor İnsanlar' karşısında uygulayabilecekleri teknikleri öğrenecek,
- ↑ Çalışma hayatında karşılaşılabilecek olumsuzluk kaynaklarını fark edip, farklı durumlara karşı hazırlıklı olma anlayışını benimseyecek
- ↑ Olumsuz durumlar sonucunda yaşanan yıkıcı duyguların etkilerini en aza nasıl indirilebileceği konularında farkındalık kazanacaklardır.

Eğitim İçeriği

- ↑ İnsan Ve Davranışı
- ↑ Farklı Tarzları Tanıyalım
- ↑ Sorunlu Durumlarda Etkin Uygulamalar
- ↑ Müşteri Hizmetinde Zorlu Durumlar

KENDİNİ VE BAŞKASINI TANIMAK & KİŞİSEL KALİTE VE KİŞİSEL GARANTİ

Süre

1 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

Maximum 16 kişi

Tarih

12 Temmuz 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

Kendini ve Başkasını Tanımak - Eğitim Amacı

Bireyin öncelikle kendisini anlaması, sonra birlikte çalıştığı insanları, birlikte iş yaptığı müşterileri algılamasını artırması; bireysel motivasyonunu yüksek tutabilmesi ve bu yolla pozitif enerjisi yüksek ve hizmet anlayışı gelişmiş bireyler olmaları için gerekli pratik bilgiyi paylaşmayı ve etkili yeni alışkanlıklar kazandırmayı amaçlar.

Bu seminer sonunda katılımcılar ;

Hedefler

- ↑ Kendisini anlaması,
- ↑ İnsanın düşünce yapısını kavraması,
- ↑ Etkilere göre vereceği tepkileri seçme özgürlüğünün farkına varması,
- ↑ İletişim içinde olduğu diğer insanları daha iyi anlaması, empati kurması,
- ↑ Bireysel motivasyonun önemini kavraması ve yöntemlerini öğrenmesi,
- ↑ Müşterilerle daha verimli iletişim kurması
- ↑ Müşteri ilişki yönetiminde başarılarını artırması,
- ↑ Enerjisini yaşam kalitesini yükseltmek için kullanma yönünde teşvik edilmesi amaçlanmaktadır.

Eğitim Yöntemi

- Kapsamlı ve interaktif bilgi paylaşımı
- Güncel ve dramatik örnekler
- Oyun, uygulama ve anketler
- Rol canlandırmalar ve takım çalışmaları

Eğitim İçeriği

- ← İletişim profilleri testi
- ← Profillerin açıklanması
- ← Hangi profille nasıl iletişim kurulmalı?
- ← Profilleri müşterilerle iletişimde nasıl kullanmalıyız?
- ← Profilleri takım arkadaşlarımızla iletişimde nasıl kullanmalıyız?
- ← Profilleri yöneticilerimizle iletişimde nasıl kullanmalıyız?

Eğitimin Amacı

Kişisel Kalite ve Kişisel Garanti

Tüm kalite alanlarının temeli olan kişisel kalite konusunda bilgi paylaşmak, mevcut performansı ideal performansa taşıyabilmek için öneri ve yöntemler sunmak, göreceli kalitenin günümüz için özel önemini vurgulayarak farkındalık kazandırmaktır.

Hedefler

Bu seminer sonunda katılımcılar;

- ↑ Müşteri memnuniyeti sağlayabilecek,
- ↑ Geleneksel kalite yaklaşımında yeni bir boyut olan “kalitenin insan boyutu”nu farkedebilecek,
- ↑ Ürün ve hizmet kalitesinin yanısıra kişisel kalite gelişimine odaklanabilecek,
- ↑ Somut ve soyut kaliteyi geliştirebilecek pratik araçları öğrenip uygulayabilecek,
- ↑ Yüksek kişisel kalitenin kendileri için avantajlarını farkedebilecek,
- ↑ Kalitenin iş ve özel hayatta vazgeçilmez bir kavram olduğunu anlayacak,
- ↑ Adı kişisel kalitesi ile özdeş çalışanlar olabileceklerdir.

Eğitim Yöntemi

- Etkileşimli ve kapsamlı bilgi paylaşımı
- Grup çalışmaları
- Bireysel testler
- Örnek vaka çalışmaları

Eğitim İçeriği

- ← Kalite Kavramı ve Özellikleri
- ← Kalite Süreci
- ← Kişisel Kalitenin Önemi
- ← Göreceli Kalitede İnsan Faktörü ve Yarattığı Sonuçlar
- ← Kişisel Kalite Nasıl Değerlendirilir?
- ← Asıl Performans Düzeyinizi Nasıl Yükseltebilirsiniz?
- ← Kişisel Garanti Kavramı
- ← Kişisel Kalite ve Özdeğer

KİLİT MÜŞTERİ YÖNETİMİ

Süre

2 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

Maximum 16 kişi

Tarih

04-05 Ekim 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

Kilit müşterilerle ilişkide bulunan yönetici ve satış sorumlularının, satış süreci ve satış teknikleri açısından nasıl bir bilgi, beceri ve stratejiye sahip olmalarının gerektiğini uygulamalı bir şekilde katılımcılara kazandırılmasıdır.

Hedefler

Bu seminer sonunda katılımcılar ;

- ↑ Kimin bir kilit müşteri olduğunu (ve kimin olmadığını) tanımlarlar
- ↑ Kendi kilit müşterilerinin yapısını, politikasını, kişilerini ve bunlarla en iyi şekilde nasıl çalışılacağını anlarlar
- ↑ Derine inmek ve çözümler bulmak için FIND sorgulama tekniklerini kullanırlar.
- ↑ Güvenilir gelir tahminleri ve proaktif aksiyon planları yaparlar.
- ↑ Kendi organizasyonlarının içinde kritik destek sağlarlar.

Eğitim Yöntemi

- Kapsamlı ve etkileşimli bilgi paylaşımı,
- Bireysel ve grup çalışmaları,
- Rol canlandırma uygulamaları
- Vaka çalışmaları
- Aksiyon planları

Kişisel Aksiyon Planı, kendini geliştirmeye yönelik bir atlama tahtasıdır.

- Katılımcılar eğitim süresince, hedeflerine ulaşmak için nasıl bir işlem yapmaları gerektiğini belirlerler.
- Eğitimden sonra hazırladıkları aksiyon planlarını yöneticileri ile paylaşırlar.
- Bu planlar, hem katılımcıların gelişimlerini tasarlamalarına hem de yöneticilerin ekiplerinin gelişimini gözlemleyerek izlemelerine yardımcı olacak bir araçtır.

Eğitim İçeriği

- ← Kilit Müşterilerin ve Kilit Müşteri Yönetiminin Tanımı
- ← Ortaklık-Kilit Müşteri
- ← Kilit Müşteriyi Yönetmek
- ← Kilit Müşteri Önem Seviyesi
- ← 4 Temel Taş
- ← Kilit Müşteriyi Belirlemek
- ← Kilit Müşteri Geliştirme Süreci
- ← Kilit Müşteriler için Araştırma
- ← Tack FIND Modeli
- ← Kilit Müşteri Pozisyonlaması
- ← İş Değer Beyanı
- ← Kişisel Aksiyon Planı

SATIŞTA İLİŞKİ YÖNETİMİ & ETKİLEME VE İKNA

Süre

2 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

Maximum 16 kişi

Tarih

23-24 Ağustos 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

Etkileme ve İkna - Eğitim Amacı

İkna ve etkileme bilincini geliştirmek,
İkna ve etkilemeye zihinsel ve sosyal hazırlanma sürecini tanımlamak ve katılımcıların etkin bir şekilde hazırlanmalarını sağlamak,
Sürece proaktif hazırlık, beyin yıkama, olumlama ve model alma tekniklerini içselleştirmek, iletişim ve çatışmaya çözümsel yaklaşım becerilerini tanımlayıp, uygulanmasını sağlamak,
Farklı iletişim profillerini tanımak ve iletişimi buna göre yönlendirmek,
Güven yaratma ve güvenli davranış konusunda profesyonelleşmek,
İkna ve etkileşimi kolaylaştıracak yedi temel yaklaşımı geliştirmek,
Paradigmaları algılayıp, uygun iletişimin zenginleştirmek
İkna ve etkileme enerjisini ortaya çıkarmak ve sürdürmek,
Kişisel marka olmak,
Her iki tarafın da kazançlı çıktığı müzakere bilincini benimsetmek

Eğitimin İçeriği

Eğitimnin İçeriği

- İkna ve etkilemede kritik başarı faktörleri
- Zihinsel süreç
- İletişim Nedir?
- İletişim Tarzları (profiller)
- Paradigma farklılıklarından değer yaratmak
- Süreçleri anlamak
- Güven faktörü
- Müzakere
- Kalıcı İkna ve Farklılaşma

Satışta İlişki Yönetimi

Eğitimin Amacı

Satış temsilcilerinin önce kendilerini daha sonra başkalarını anlamayı ve en sonunda olası/mevcut müşterileriyle ilişkilerinde rahat koşullar oluşturmak için kendi tekniklerini nasıl uyarlayacaklarını öğretmektir.

KARŞILAŞACAĞI YENİLİKLER

Müşteri Odaklılık

Sonuç Odaklılık

Kişisel Bütünlük

İlişki Yönetimi

Satış Becerilerinin Geliştirilmesi

DAVRANIŞSAL HEDEFLER

Bu eğitim programının sonunda katılımcılar;

- Müşteriler üzerinde iyi bir izlenim bırakmanın önemini kavrarlar
- Farklı kişilikleri anlama ve onlarla etkileşimde olma ustalıklarını geliştirirler
- Güçlü müşteri ilişkilerini nasıl başarılı bir şekilde kurabileceklerini ve sürdüreceklerini öğrenirler
- Müşteri ilişkilerinde uyum yeteneklerini planlamayı öğrenirler
- Sorgulama/iletişim becerilerini geliştirmeyi öğrenirler
- İleri düzeyde itirazları ele alma ve karşılama tekniklerini öğrenirler.

Eğitim Yöntemi

- ➔ Kapsamlı ve etkileşimli bilgi paylaşımı,
- ➔ Bireysel ve grup çalışmaları,
- ➔ Rol canlandırma uygulamaları
- ➔ TACK Satış Profili
- ➔ Kişisel aksiyon planları

TACK Satış Profili,önemli ve muhtemelen zor müşterileriyle olan ilişkilerini geliştirmek için katılımcılar,

- ➔ Kendilerini ve kendi seçtikleri müşterileri analiz ederler.
- ➔ Kendi ekip gruplarında, iç görüşlerini paylaşırlar.
- ➔ İlişki yönetimini tecrübe ederler.

Kişisel Aksiyon Planı, kendini geliştirmeye yönelik bir atlama tahtasıdır.

- ➔ Katılımcılar eğitim süresince, hedeflerine ulaşmak için nasıl bir işlem yapmaları gerektiğini belirlerler.
- ➔ Eğitimden sonra hazırladıkları aksiyon planlarını yöneticileri ile paylaşırlar.
- ➔ Bu planlar, hem katılımcıların gelişimlerini tasarlamalarına hem de yöneticilerin ekiplerinin gelişimini gözlemleyerek izlemelerine yardımcı olacak bir araçtır.

Eğitim İçeriği

- ➔ Başarılı İlişki Yöneticisi
- ↶ İlk izlenimler
- ↶ 'En İyi' ve 'En Zor' Müşteriler
- ↶ Başkalarıyla Etkileşim
- ↶ Müşteri Davranışı ve Motivasyon
- ↶ Stillerin Alım ve Satım Üzerindeki Etkisi
- ↶ Kişilerarası stil ve müşteriyi etkileme
- ↶ Sözlü olmayan iletişim
- ↶ Farklı stiller için farklı satış stratejileri benimsemek
- ↶ Drill Down to FIND (BULMAK için Derine İnmeK) sorgulama modeli
- ↶ 'Hayır'ın Üstesinden GelmeK
- ↶ Kişisel Aksiyon Planı

SATIŞTA KAZANDIRAN SUNUM TEKNİKLERİ

Süre

2 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

Maximum 12 kişi

Tarih

20-21 Eylül 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

Satışta Kazandıran Sunum Teknikleri eğitimimizin amacı katılımcılara, özenle kullanılan sözel/ yazılı ifade, anlamlı beden dili ve teknolojik görsel/ işitsel araçların desteği ile izleyicileri kendinden emin, saygın ve ikna edici biçimde bilgilendirmelerini, yönlendirmelerini veya etkilemelerini sağlayacak beceriler kazandırmaktır.

Bu seminer sonunda katılımcılar ;

Davranışsal Hedefler

- ↑ Satış sunumları için uygun hedefleri netleştirirler.
- ↑ Satış sunumlarını, anlaşılması kolay ve etkili bir şekilde yapılandırır.
- ↑ Satış sunumlarının izleyicilerin dikkatlerini çekmesini garanti ederler.
- ↑ Etkili PPT slaytları kullanırlar.
- ↑ Özgüvenli bir duruş belirlerler.
- ↑ İzleyicilerin kendilerine yönelttiği zor sorularla başa çıkabilirler.

Eğitim Yöntemi

- ➔ Kapsamlı ve etkileşimli bilgi paylaşımı,
- ➔ Bireysel ve grup çalışmaları,
- ➔ Sunumlar
- ➔ Aksiyon planları
- ➔ Katılımcılar eğitim süresince, hedeflerine ulaşmak için nasıl bir işlem yapmaları gerektiğini belirlerler.

Kişisel Aksiyon Planı, kendini geliştirmeye yönelik bir atlama tahtasıdır.

- ← Eğitimden sonra hazırladıkları aksiyon planlarını yöneticileri ile paylaşırlar.
- ← Bu planlar, hem katılımcıların gelişimlerini tasarlamalarına hem de yöneticilerin ekiplerinin gelişimini gözlemleyerek izlemelerine yardımcı olacak bir araçtır.

Eğitim İçeriği

- ← Hedeflerinizi Oluşturmak
- ← Motivasyon ve İkna Etmek
- ← Sunum Hazırlama
- ← Sunuş Teknikleri
- ← Açılış ve Kapanış
- ← Hatırlatma Kartları
- ← Sorularla Başa Çıkmak
- ← Görsel Destekler
- ← Ses Kullanımı
- ← Beden Dili
- ← Bire bir Koçluk
- ← Kişisel Aksiyon Planı

SATIŞ TEKNİKLERİ

Süre

2 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

Maximum 16 kişi

Tarih

28-29 Haziran 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

Satış, insanları anlama sanatıdır. Alıcının bakış açısını bilgi, mantık ve güven vererek, bağlantı kurarak, doğru sorular sorma yöntemiyle, değiştirebilme yeteneğidir. Başarılı bir satış gücünü meydana getirmek, iş dünyasında rekabet etmek arzusunda olan şirketler için artık her zamankinden çok daha önemlidir. Satış mesleği; kişinin sürekli kendini yenilemesi, geliştirilmesi, network'unu genişletmesi ve yönetmesi, çok çalışması, aktif ve sürekli sosyal olma becerisini gerektirmektedir. Bu gerçekten müthiş bir enerji, motivasyon, başarıma duygusu ve hırs anlamına gelir. Diğer yandan, kişinin dünyaya pozitif bakabilmesi, duygularını kontrol edebilmesi, insanları sevmesi ve yardım etme isteğine sahip olması çok önemlidir. Satış elemanlarını eğitmek, bir şirketin tüm bu güçlüklerle başa çıkabilmesinin en etkili yollarından biridir. Bu programın amacı, satış profesyonellerini maksimum verim elde edebilmeleri için yukarıda belirtilen bilgi ve becerilerle donatmaktır.

KARŞILAŞACAĞI YENİLİKLER

Müşteri Odaklılık

Sonuç Odaklılık

Kişisel Bütünlük

İlişki Yönetimi

Satış Becerilerinin Geliştirilmesi

DAVRANIŞSAL HEDEFLER

Bu eğitim programının sonunda katılımcılar;

- Kendi satış stilleri konusunda net bir anlayış kazanırlar. Farklı alıcılarla etkileşim kurmak ve geliştirmek için tüm satış stillerine ne zaman ve nasıl adapte olabileceklerini öğrenirler.
- Hedeflere yönelik satış sürecinde daha proaktif, odaklanmış, randımanlı ve verimli olurlar.
- Farklı ziyaret yapılarını ve ifadeleri öğrenirler. Aynı zamanda satış destek malzemelerini ve görsel materyalleri kullanarak müşterilerin dikkatini daha başarıyla çekerler
- Etkili soru sorma, dinleme, ikna etme teknikleri ve beden dilini kavrarlar. Bu becerileri kullanarak, müşterilerin ve kurumların ihtiyaçlarını ve duygularını rahatlıkla belirleyebilirler.
- Denenmiş ve test edilmiş teknikleri kullanarak, müşteri itirazlarının etkili ve uyumlu bir şekilde üstesinden gelebilirler.
- Eğitimden, satışlarını ve ilişki süreçlerini, güvenli, sakin ve profesyonel bir tarzda sonuçlandırmak yoluyla daha fazla iş kazanma kapasitesi elde etmiş olarak ayrılırlar.

Eğitim Yöntemi

- Kapsamlı ve etkileşimli bilgi paylaşımı,
- Bireysel ve grup çalışmaları,
- Rol canlandırma uygulamaları
- Vaka çalışmaları
- Kişisel Aksiyon planları

Kişisel Aksiyon Planı, kendini geliştirmeye yönelik bir atlama tahtasıdır.

- ← Katılımcılar eğitim süresince, hedeflerine ulaşmak için nasıl bir işlem yapmaları gerektiğini belirlerler.
- ← Eğitimden sonra hazırladıkları aksiyon planlarını yöneticileri ile paylaşırlar.
- Bu planlar, hem katılımcıların gelişimlerini tasarlamalarına hem de yöneticilerin ekiplerinin gelişimini gözlemleyerek izlemelerine yardımcı olacak bir araçtır.

Eğitim İçeriği

- Satış Stilleri
- Kendimizin, Firmamızın ve Müşterinin Bakış Açıları ve beklentileri
- Kişisel Organizasyon
- Araştırma
- Hedef Belirleme
- Amaç İfadeleri
- Dikkat Çekiciler
- Soru sorma
- Sorgulama
- İletişim
- Faydalar
- İtirazlar
- Kapanış
- Gelişmeye devam
- Kişisel Aksiyon Planı

TAKIM PERFORMANSINI ARTIRMA VE TAKIMDAŞLIK

Süre

2 gün (09:30 – 17:00)

Katılımcı Sayısı

20 kişi

Tarih

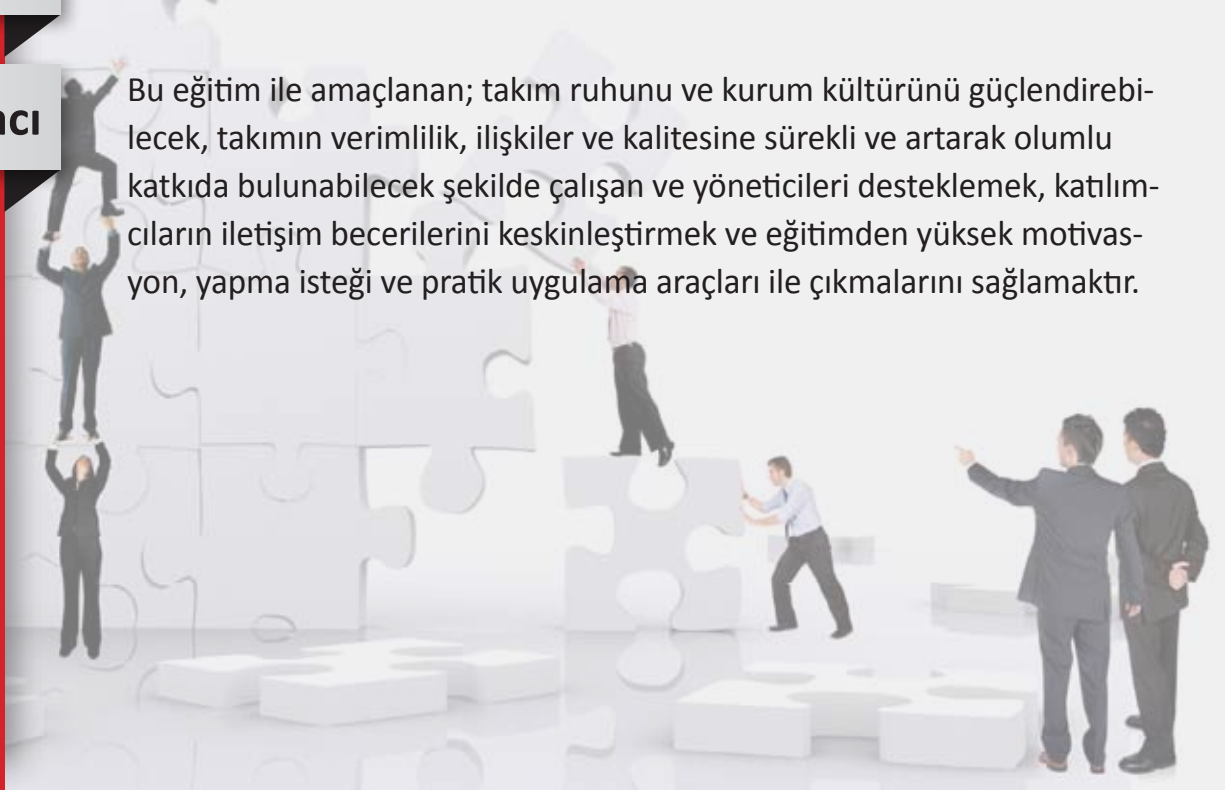
1. Grup : 26-27 Temmuz 2013 / 2. Grup: 06-07 Aralık 2013

Yer

Stylus Toplantı Merkezi /Akmerkez-İstanbul

Eğitimin Amacı

Bu eğitim ile amaçlanan; takım ruhunu ve kurum kültürünü güçlendirebilecek, takımın verimlilik, ilişkiler ve kalitesine sürekli ve artarak olumlu katkıda bulunabilecek şekilde çalışan ve yöneticileri desteklemek, katılımcıların iletişim becerilerini keskinleştirmek ve eğitimden yüksek motivasyon, yapma isteği ve pratik uygulama araçları ile çıkmalarını sağlamaktır.



Eğitim Yöntemi

- Kapsamlı ve interaktif bilgi paylaşımı,
- Küçük testler ve analiz çalışmaları,
- Açık alan aktiviteleri,
- Vaka çalışmaları ve sunumlar,
- Oyunlar ve egzersizler

Eğitim İçeriği

- Hayata Bakış Açılarının Sonuçlarımız Üzerinde Etkisi
- Tutumumuzu Seçme Özgürlüğümüzün Farkında Olma
- Takımdaşlık Kavramına Yakından Bakalım
- Takımın Başarı Kriterleri – Takımdaşlık Faktörlerinde Ne Durumdayız?
- Takımda İletişim ve İletişim Becerilerinde Mükemmelleşme
- Takımda Motivasyon

Barbabos Bulvarı Bahar Sok.
Baros Han No:4 D:16
Balmumcu-Beşiktaş/İstanbul
T: +90 212 266 51 73
F: +90 212 266 42 05
E: info@tokkder.org
W: tokkder.org

