

ԱՎԵԼԻ ՈՒԺԵՂ ԹԻՄ.

ԱՎԵԼԻ ԲԱՐՁՐ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐ

Կորպորատիվ վերապատրաստում վաճառքի և հաճախորդների հետ աշխատող թիմերի համար

Վաճառքի արդյունավետությունը պայմանավորված է ոչ միայն աշխատակցի փորձով, այլև շուկան հասկանալու, հաճախորդներին ճիշտ դասակարգելու, մասնագիտական հաղորդակցություն վարելու և վաճառքի ամբողջ գործընթացը կառավարելու կարողությամբ:

Առաջարկվող վերապատրաստման ծրագիրը նպատակ ունի զարգացնել աշխատակիցների գործնական հմտությունները և նպաստել ընկերության վաճառքների, հաճախորդների սպասարկման որակի ու երկարաժամկետ գործարար հարաբերությունների բարելավմանը:

Վերապատրաստման հիմնական թեմաները

1. Շուկայի ուսումնասիրություն և հաճախորդների սեգմենտավորում

- շուկայի և մրցակցային միջավայրի ուսումնասիրություն,
- թիրախային հաճախորդների բացահայտում,
- հաճախորդների խմբավորում՝ ըստ կարիքների, վարքագծի և գնման հնարավորությունների,
- առաջնահերթ հաճախորդների ընտրություն,
- տարբեր խմբերի համար համապատասխան վաճառքի մոտեցումների մշակում,
- ժամանակի և վաճառքի միջոցների արդյունավետ բաշխում:

2. Արհեստավարժ հաղորդակցություն և կոնֆլիկտների կառավարում

- առաջին տպավորության և մասնագիտական հաղորդակցության կարևորությունը,
- բանավոր և ոչ բանավոր հաղորդակցություն,
- հաճախորդին լսելու և ճիշտ հասկանալու կարողություն,
- դժվար հաճախորդների հետ աշխատանքի սկզբունքներ,
- դժգոհությունների և բողոքների կառավարում,
- լարված իրավիճակներում ինքնատիրապետման պահպանում,
- կոնֆլիկտի կանխարգելում և փոխշահավետ լուծումների որոնում:

3. Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարում

- վստահության վրա հիմնված հարաբերությունների ձևավորում,
- հաճախորդի կարիքների և ակնկալիքների շարունակական բացահայտում,
- հաճախորդների հետ պարբերական և նպատակային հաղորդակցություն,
- գործող հաճախորդների պահպանում և զարգացում,
- կրկնակի և լրացուցիչ վաճառքների հնարավորությունների բացահայտում,
- երկարաժամկետ համագործակցության կառուցում,
- հաճախորդների տվյալների հավաքագրում և նպատակային կիրառում:

4. Վաճառքի գործընթացները և դրանց կառավարումը

- վաճառքի հիմնական փուլերը,
- հնարավոր հաճախորդների որոնում և ընտրություն,
- առաջին կապի հաստատում,
- հաճախորդի կարիքների բացահայտում,
- ապրանքի կամ ծառայության արդյունավետ ներկայացում,
- առարկությունների քննարկում և հաղթահարում,
- առաջարկի ներկայացում և հետագա աշխատանք,
- բանակցությունների վարում և գործարքի փակում,
- վաճառքի ընթացքի վերահսկում և արդյունքների գնահատում:

5. Հարցերի կարևորությունը և դրանց ճիշտ կիրառումը

- հարցերի դերը վաճառքի և բանակցությունների ընթացքում,
- բաց, փակ և ուղղորդող հարցերի տարբերությունները,
- հաճախորդի իրական կարիքները բացահայտող հարցեր,
- խնդիրները և որոշման պատճառները բացահայտող հարցեր,
- հաճախորդի գնման պատրաստակամությունը գնահատող հարցեր,
- ճիշտ պահին ճիշտ հարց ձևակերպելու կարողություն,
- ակտիվ լսում և պատասխանների հիման վրա զրույցի կառավարում:

Ակնկալվող արդյունքները

Վերապատրաստման ավարտին մասնակիցները կկարողանան՝

- ավելի լավ հասկանալ շուկան և իրենց թիրախային հաճախորդներին,
- ընտրել տարբեր հաճախորդների համար համապատասխան մոտեցումներ,
- ավելի վստահ և մասնագիտական հաղորդակցություն վարել,
- կանխել և կառավարել կոնֆլիկտային իրավիճակները,
- կառուցել երկարաժամկետ հարաբերություններ հաճախորդների հետ,
- համակարգված կառավարել վաճառքի ամբողջ գործընթացը,
- ճիշտ հարցերի միջոցով բացահայտել հաճախորդի իրական կարիքները,
- բարձրացնել վաճառքի և գործարքների հաջող ավարտի հավանականությունը:

Անցկացման ձևաչափը

Վերապատրաստումն ունի գործնական բնույթ և հարմարեցվում է պատվիրատու ընկերության գործունեության ոլորտին, վաճառքի գործընթացներին և առկա խնդիրներին:

Ծրագիրը ներառում է՝

- իրական աշխատանքային իրավիճակների քննարկում,
- անհատական և խմբային առաջադրանքներ,
- դերային խաղեր,
- հաճախորդների հետ հանդիպումների և բանակցությունների փորձարկում,
- իրավիճակային վերլուծություններ,
- դասընթացավարի գնահատում և հետադարձ կապ:

Մասնակիցների թիվը և անցկացման վայրը

Առաջարկվող խմբի մեծությունը՝ **5-ից 15 մասնակից**:

Վերապատրաստումը կարող է անցկացվել պատվիրատուի տարածքում կամ կողմերի միջև նախապես համաձայնեցված այլ վայրում:

Փաթեթներ և արժեքներ

Մեկ թեմայով վերապատրաստում

Պատվիրատուի ընտրած մեկ թեմայի ուսուցում՝ մինչև 2 ժամ տևողությամբ:

Արժեքը՝ _____

Հինգ թեմայից բաղկացած ամբողջական ծրագիր

Ծրագիրը ներառում է առաջարկվող բոլոր հինգ թեմաները, գործնական առաջադրանքներ, իրավիճակային քննարկումներ և դերային խաղեր: Անցկացման ժամանակացույցը համաձայնեցվում է պատվիրատուի հետ:

Արժեքը՝ _____

Թիմի զարգացման և գործնական ուղեկցման համալիր ծրագիր

Ծրագիրը նախատեսված է այն ընկերությունների համար, որոնք ցանկանում են ոչ միայն վերապատրաստել աշխատակիցներին, այլև իրական աշխատանքային պայմաններում ուսումնասիրել և բարելավել վաճառքի ու հաճախորդների սպասարկման գործընթացները:

Ծրագիրը ներառում է՝

- կարիքների նախնական գնահատում,
- հինգ վերապատրաստման հանդիպում՝ յուրաքանչյուրն առավելագույնը 2.5 ժամ տևողությամբ,
- գործնական առաջադրանքներ և դերային խաղեր,
- ընթացիկ խնդիրների և իրական աշխատանքային իրավիճակների համատեղ քննարկումներ,
- մինչև հինգ վաճառքի կետ այցելություն՝ յուրաքանչյուրում 6 ժամ տևողությամբ,
- յուրաքանչյուր վաճառքի կետի աշխատանքի առանձին ուսումնասիրություն,
- աշխատակիցների հետ իրական վաճառքի և սպասարկման գործընթացներին մասնակցություն,
- հաճախորդների դիմավորման, կարիքների բացահայտման, ապրանքի ներկայացման, առարկությունների հաղթահարման և վաճառքի փակման փուլերի դիտարկում,
- յուրաքանչյուր վաճառքի կետի աշխատակիցների հետ առանձին ամփոփիչ քննարկում,
- անհրաժեշտության դեպքում անհատական հանդիպումներ և մասնագիտական խորհրդատվություն,
- բացահայտված խնդիրների հիման վրա հետագա վերապատրաստման բովանդակության ճշգրտում,
- ծրագրի ավարտին ընդհանուր արդյունքների ամփոփում և բարելավման առաջարկությունների ներկայացում:

Վաճառքի կետեր կատարած այցելությունների ընթացքում դասընթացավարը տեղում աշխատում է աշխատակիցների հետ, ուսումնասիրում նրանց իրական գործելակերպը և արձանագրում վաճառքի ու սպասարկման ուժեղ և բարելավման ենթակա կողմերը:

Յուրաքանչյուր այցելությունից հետո ստացված դիտարկումները քննարկվում են տվյալ վաճառքի կետի թիմի հետ: Բացահայտված իրավիճակները ներառվում են հաջորդ վերապատրաստման հանդիպումներում՝ ապահովելով ոչ թե ընդհանուր տեսական ուսուցում, այլ ընկերության իրական խնդիրների վրա հիմնված շարունակական աշխատանք:

Ընդհանուր տևողությունը 15 օր:

Արժեքը՝ սկսած _____

Նշված արժեքը նախատեսված է առավելագույնը հինգ վաճառքի կետի համար՝ յուրաքանչյուրում մինչև 6 ժամ գործնական աշխատանքի և ուսումնասիրության պայմանով:

Դասընթացավարի մասին

Կարեն Ներսիսյան

<https://knersisyan.com/>

Յուրաքանչյուր համագործակցություն սկսվում է ընկերության կարիքների և ակնկալվող արդյունքների քննարկումից: Դրա հիման վրա մշակվում է տվյալ կազմակերպության գործունեությանը և աշխատակիցների պատրաստվածության մակարդակին համապատասխան վերջնական ծրագիրը:

Հարգանքներով:

Կարեն Ներսիսյան