

Sales Process Templating - SPT

Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στις πωλήσεις που αντνακλά τις ιδιαιτερότητες κάθε εταιρείας

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ:

- Ενδοεπιχειρησιακά:
Με δυνατότητες προσαρμογής (ύλη, διάρκεια, επίπεδο) στις ιδιαιτερότητες κάθε πελάτη

Το πρόγραμμα

Σε όσους έχουν συμμετάσχει σε εκπαίδευση πωλήσεων, είτε ως εισηγητές είτε ως ακροατές είναι κοινή η άποψη ότι η ανάπτυξη δεξιοτήτων πώλησης και διαχείρισης των πωλήσεων δεν επιτυγχάνεται απλώς με την παρακολούθηση τυποποιημένων σεμιναρίων. Η εκπαίδευση είναι αναγκαία, αλλά όχι ικανή από μόνη της ώστε να προσδώσει τις απαραίτητες δεξιότητες καθώς και το πρακτικό αποτέλεσμα, στο οποίο εν τέλει όλοι στοχεύουν.

Για το σκοπό αυτό εφαρμόζουμε σε πολλές επιχειρήσεις τη διαδικασία βελτίωσης SPT - Sales Process Templating που στηρίζεται σε τρεις κύριους άξονες ή φάσεις: Μοντελοποίηση της διαδικασίας πώλησης - Εκπαίδευση - Coaching. Τα μέχρι σήμερα αποτελέσματα είναι εξαιρετικά. Οι ίδιοι οι πωλητές είναι πολύ πιο δεκτικοί σε εκπαίδευση που στηρίζεται στο δικό τους τρόπο δουλειάς και με τη διαδικασία On-the-Job Coaching (OJC) κατορθώνουμε να πετύχουμε ουσιαστική και ορατή βελτίωση των δεξιοτήτων.

Μια πλήρης εφαρμογή συνήθως απαιτεί αρκετό χρόνο και προσπάθεια, ως εξής:

1. Σχεδιασμός του μοντέλου προσέγγισης στην πώληση.
Με την αποστολή κατάλληλων ερωτηματολογίων σε αρμόδια στελέχη της εταιρείας για τον καθορισμό του επιθυμητού, βέλτιστου τρόπου πώλησης και με την επεξεργασία των απόψεων τους σε συνδυασμό με το μοντέλο Sandler, καταλήγουμε στο επιθυμητό μοντέλο αναφοράς. Το μοντέλο ξεκινά συνήθως με τη διαδικασία εξεύρεσης και επιλογής υποψηφίων πελατών, προχωρά στην επιθυμητή προσέγγιση της συναλλαγής με τον πελάτη και φθάνει έως και τη διαχείριση του υφιστάμενου πελατολογίου.
2. Έπεται εκπαίδευση των πωλητών, σε κατάλληλες, ολιγομελείς ομάδες. Η εκπαίδευση πραγματοποιείται με βάση το μοντέλο που έχει εκπονηθεί και συνήθως απαιτεί 16 ή 24 ώρες ανά ομάδα (διήμερο ή τριήμερο). Επιπλέον, οι προϊστάμενοι των πωλητών διδάσκονται πώς να κοιουτσάρουν την ομάδα τους σε ειδικό προς τούτο σεμινάριο και έχουν την ευκαιρία να καθοδηγηθούν και οι ίδιοι στην τρίτη φάση, του coaching.



Sandler TrainingSM

3. Μετά την εκπαίδευση ακολουθεί η διαδικασία καθοδήγησης (coaching) που υλοποιείται με δύο παράλληλους τρόπους: Αφενός σε ολιγόωρες συναντήσεις (classroom coaching) με τις ομάδες που είχαν εκπαιδευτεί, με συχνότητα μία συνάντηση ανά δύο εβδομάδες. Στις συναντήσεις συζητούνται εκτενώς οι εμπειρίες των πωλητών κατά την εφαρμογή στην πράξη του μοντέλου και δίνονται οδηγίες και υποστήριξη για την πληρέστερη δυνατή εφαρμογή του. Αφετέρου, με τη μέθοδο “On-the-Job Coaching” σύμφωνα με την οποία ο “coach” της KPMG συνοδεύει πωλητή και προϊστάμενο στην επίσκεψή τους σε υποψήφιο πελάτη

και στη συνέχεια καθοδηγεί διαδοχικά και τους δύο. Τον πωλητή ως προς την τήρηση της προσέγγισης που έχει καθιερωθεί και τον προϊστάμενο ως προς το πώς να «κοουτσάρει» αποτελεσματικά τον πωλητή του.

Επιπλέον στοιχεία, που υποβοηθούν την προσέγγιση SPT αποτελούν η εκπόνηση ειδικών δεικτών για αξιολόγηση της υιοθέτησης των δεξιοτήτων (KPIs), η εκπόνηση εργαλείων αποτύπωσης για χρήση στις επισκέψεις στους πελάτες, κ.ά. Η προσέγγιση περιλαμβάνει επίσης αξιολόγηση των δεξιοτήτων πριν και μετά καθώς και τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες όποτε αυτό κριθεί αναγκαίο.



HOLISTIC, CONTINUOUS IMPROVEMENT

Η εταιρεία που θα αποφασίσει να «κάνει τη διαφορά» και να επιχειρήσει μια σοβαρή προσπάθεια επενδύοντας χρόνο και χρήματα για ανάπτυξη των πωλήσεων της, θα βελτιώσει σημαντικά την προοπτική να δει θεαματικά αποτελέσματα!

Εισηγητές

Φίλιππος Ζάχος
Διευθυντής Τομέα Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης της KPMG

Ειρήνη Αποστολίδου
Επιβλέπουσα Ανώτερη Σύμβουλος Ανθρώπινου Δυναμικού της KPMG

Ιωάννα Καραγιάννη
Επιβλέπουσα Ανώτερη Σύμβουλος Ανθρώπινου Δυναμικού της KPMG

Χάρης Περδικάρη
Ανώτερη Σύμβουλος Εκπαίδευσης

Σύντομα βιογραφικά σημειώματα των εισηγητών θα βρείτε στις σελίδες 138-146