

Myynnillä on  
omansa,  
joka toimii.  
Nyt on  
huollon vuoro.

HUOLLON  
UUSI  
VALMENNUS-  
OHJELMA

VERONA  
CONSULTING



TEKNINEN KAUPPA



# Yhteistyössä räätälöimme tekniselle kaupalle Huollon uuden valmennusohjelman

## “Emme ole myyjiä vaan asiantuntijoita”

Asiakas arvostaa huollon asiantuntijuutta ja kertoo usein avoimemmin tarpeistaan. Kuuntelun ja kyselyn avulla huoltohenkilö saa helposti arvokasta tietoa oikean ratkaisun löytämiseksi.

## “Arvoa asiakkaalle on niin vaikea huomata ja perustella”

Osaamisella on mahdollisuus rakentaa kokonaisvaltaista ja luottamuksellista suhdetta asiakkaan kanssa yksittäisten palvelutuotteiden myynnin sijaan.

## “Akuutin ongelman nopea selvittäminen vie kaiken ajan ja energian”

Huollolla on mahdollisuus hahmottaa ongelmia asiakkaan näkökulmasta, tällä vahvistetaan luottamusta ja ratkaisujen ja palvelujen myyntiä.

## “Asiakas ongelmansa kanssa saattaa olla jo puoliksi menetetty”

Huollon osaamisella ja näkemyksillä voidaan ongelmia ehkäistä jo ennakolta.

## Tavoitteena on tuoda käytännön keinoja

- ymmärtää paremmin palvelun merkitys asiakkaalle
- hallita asiakastilanteita
- tunnistaa uusia myyntimahdollisuuksia
- kehittää yhteistyötä myynnin kanssa

## Valmennusohjelman hyödyt:

- ennakoivan asiakastiedon saaminen
- asiakkaan todellisten tarpeiden tunnistaminen
- palveluliiketoiminnan kehittäminen ja vahvistaminen
- henkilökohtainen kehityssuunnitelma



# Valmennuskokonaisuus, jonka tavoitteena on Uudistaa huollon asiakastyötä ja luoda lisämyyntiä

## 1. MODUULI Asiakkaan kohtaaminen ja asiakasymmärrys 3.10.2024

- Ammattilaisuus asiakastyössä
- Mistä hyvä huollon asiakaskokemus muodostuu ?
- Millä kysymyksillä asiakasta voi aktivoida?
- Oma vaikutus- ja kommunikointityyli: vahvuudet ja kehittämiskohteet
- Aktiivinen kuuntelu
- Asiakkaan luottamuksen vahvistaminen

## 2. MODUULI Ratkaisuliiketoiminta ja myynti 14.11.2024

- Onnistunut asiakaskokemus ja mielikuvan merkitys
- Ratkaisumyynti ja ostokäyttäytymisen muutos
- Miten saan lisää tietoa asiakkaan tarpeista?
- Asiakkaan ajattelun positiivinen haastaminen
- Hyödyistä kertominen ja lisämyyntimahdollisuuksien löytäminen
- Asiakasta arvostava tavoitteellinen kommunikointi ja päätösten vahvistaminen

### OSALLISTUJALLE

- Oman ajattelun ravistelua
- Ajattelun ja tekemisen uudistamista
- Oman kommunikointityylin kehittymistä

### ASIAKASTYÖHÖN

- Tuoreita tapoja haastaa asiakkaan ajattelua
- Kykyä vahvistaa hyvää asiakaskokemusta
- Uutta tavoitteellisuutta keskusteluun asiakkaan kanssa

### LIIKETOIMINTAAN

- Tapoja tuoda uusia vaihtoehtoja
- Kykyä puhua hyödyistä ja arvosta
- Lisää kauppaa huollon osajien tekemänä

# Tavoitteeseen pääsyn varmistavat Osaavat ja kokeneet valmentajat



Jenni  
Jeskanen

## Senior Managing Consultant

Jenni on innostunut uudistaja, moniosaaja ja kannustava joukkuepelaaja, joka pystyy hahmottamaan laajoja kokonaisuuksia ja sparraamaan asiakasta eri näkökulmista.

Jennillä on vankka kokemus laajoista ja monimutkaisista muutos-, strategia-, liiketoiminta- ja organisaatio-kehittämisen hankkeista kansainvälisessä liiketoiminnassa. Hän on toiminut myös valmentajana erilaisissa johtamisen- ja asiantuntijoiden kehittämissuunnitelmissa.



Katriina  
Kalavainen

## Executive Consultant

Katriinan työskentelyssä yhdistyvät ihmislähtöisyys, yhdessä tekeminen ja vahva liiketoiminnan tavoitteiden ohjaavuus.

Katriinan ydinosaaminen on liiketoimintamuutosten läpivienti sekä strateginen ja operatiivinen johtaminen muuttuvassa toimintaympäristössä. Hän on johtanut myynti- ja asiakaspalveluorganisaatioita yli 20 vuoden ajan. Hän on toiminut laaja-alaisesti fasilitaattorina ja valmentajana osaamisen kehittämissuunnitelmissa.



Sami  
Niemi

## Managing Consultant

Sami on innostava ja innovatiivinen liiketoiminnan kehittämisen ja valmentamisen asiantuntija. Hänellä on laaja kokemus yritysten liiketoiminnan, myynnin ja markkinoinnin sekä johtamisen ja vuorovaikutuksen kehittämisestä.

Samin vahvuuksia ovat innovatiivinen ajattelu, kyky nähdä uusia mahdollisuuksia ja luoda tuoreita ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Hän on erityisen kiinnostunut ihmisten ja yritysten kasvusta sekä kehittämisestä.



Marko  
Saarela

## Executive Consultant

Marko on myynnin moniottelija ja myynnin osaaja, jonka johdolla on tehty tuloksekasta myyntiä niin B2B-että B2C-sektorilla. Hän on myös työskennellyt niin johtoryhmien valmentajana kuin sparraajanakin johtamisen kehittämiseksi.

Markon intohimona on auttaa asiakkaita myyntikyvykkyyden, myynnin tuloksellisuuden ja johtamisen vahvistamisessa.

# Sovimme myös kokonaisuudelle Kilpailukykyisen hinnoittelun

## Lisätiedot:

Koordinaattori  
**Susanna Lundahl**  
puh. (09) 6824 130  
susanna.lundahl@tekninen.fi

Johtava asiantuntija  
**Lauri Leskinen**  
puh. (09) 6824 1320  
GSM 0440 911 067  
lauri.leskinen@tekninen.fi

**Teknisen Kaupan Liitto ry**  
Eteläranta 10  
00130 HELSINKI  
puh. (09) 6824 130  
www.tekninen.fi

Toteutamme valmennukset ryhmissä, joissa on 10 - 15 osallistujaa teknisen kaupan yrityksistä. Valmennuspaikkana on tapahtumatalo BANK, Unioninkatu 20, 00130 Helsinki

- Valmennuskokonaisuuden hinta jäsenillemme on **1 150 €**
- Hinta muille kuin jäsenille 1 500 €
- Kokouspaketti **125 €** sisältää aamiaisen, lounaan ja iltapäiväkahvin molempina valmennuspäivinä
- Hinnat alv 0%

Seuraava ryhmä aloittaa **lokakuussa 2024**.  
Ilmoittautuminen on käynnistynyt, varmista osallistumisesi ja varaa paikkasi nyt.

