

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 saanti
- asiakkaan todellisten tarpeiden tunnistaminen
- palveluliiketoiminnan kehittäminen ja vahvistaminen
- henkilökohtainen suunnitelma tukemaan kehitystä työssä





# Valmennuskokonaisuus, joka suunniteltiin tuomaan Uutta osaamista huollon asiakastyöhön

## 1. MODUULI Asiakkaan tarve ja asiakaskokemus 25.4.2023

- Ammatillaisuus asiakastyössä
- Mistä hyvä huollon asiakaskokemus muodostuu ?
- Miten saa lisätietoa asiakkaan tarpeista?
- Millä kysymyksillä asiakasta voi aktivoida?
- Oma vaikutus- ja kommunikointityyli: vahvuudet ja kehittämiskohteet

ETUKÄTEISTYÖ  
Henkilökohtainen käyttäytymisprofiili

## 2. MODUULI Oikea ratkaisu ja hyödyt asiakkaalle 24.5.2023

- Aktiivinen kuuntelu
- Asiakkaan ajattelun positiivinen haastaminen
- Vaihtoehtojen rakentava tarjoaminen
- Asiakkaan luottamuksen vahvistaminen
- Hyödyistä kertominen ja lisämyyntimahdollisuuksien löytäminen
- Asiakasta arvostava tavoitteellinen kommunikointi ja päätösten vahvistaminen

VÄLITYÖ  
Oman vuorovaikutustyylin havainnointi

### 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 Asiantuntevat valmentajat

	Kokemusta ja osaamista	
	<p><b>Senior Partner</b> <b>PETRI LEINO</b></p> <p>Petri Leinolla on yli 20 vuoden kokemus organisaatioiden kehittämisestä ja muutosjohtamisesta suomalaisissa ja kansainvälisissä organisaatioissa. Lisäksi Petri on toiminut pitkään erilaisissa liiketoimintavastuullisen johtajan rooleissa kansainvälisessä toimintaympäristössä.</p> <p>Ratkaisuliiketoiminta ja myynti ovat erityisesti Petrin kiinnostuksen kohteina</p>	<p><b>Asiantuntija-alueet</b></p> <p>ratkaisuliiketoiminta        kaupallistaminen        myynti        johtaminen        muutosjohtaminen</p>
	<p><b>Managing Consultant</b> <b>JENNI JESKANEN</b></p> <p>Jenni on innostunut uudistaja, moniosaaja ja kannustava joukkuepelaaja, joka pystyy hahmottamaan laajoja kokonaisuuksia ja sparraamaan asiakasta eri näkökulmista.</p> <p>Jennillä on vankka kokemus laajoista ja monimutkaisista muutos-, strategia-, liiketoiminta- ja organisaatiokehittämisen hankkeista kansainvälisessä liiketoiminnassa.</p>	<p><b>Asiantuntija-alueet</b></p> <p>asiakaskokemus        johtaminen        työntekijäkokemus        osaamisen kehittäminen        strategiset muutoshankkeet        muutosjohtaminen</p>

# 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 1500 €
- Kokouspaketti **105 €** sisältää aamiaisen, lounaan ja iltapäiväkahvin molempina valmennuspäivinä
- Hinnat alv 0%

Seuraava ryhmä aloittaa **huhtikuussa 2023**. Ilmoittautuminen on käynnistynyt, varmista osallistumisesi ja varaa paikkasi nyt.

