

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:

- asiakkaan todellisten tarpeiden tunnistaminen
- asiakaslähtöisen toiminnan vahvistaminen
- palveluliiketoiminnan kehittäminen ja vahvistaminen
- vuorovaikutuksen kehittyminen



Valmennuskokonaisuus, joka suunniteltiin tuomaan Uutta osaamista huollon asiakastyöhön

1. MODUULI Asiakkaan tarve ja asiakaskokemus 3.10.2023

- Ammattilaisuus 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 15.11.2023

- 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>Senior Managing Consultant JENNI JESKANEN</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>Asiantuntija-alueet</p> <p>asiakaskokemus johtaminen työntekijäkokemus osaamisen kehittäminen strategiset muutoshankkeet muutosjohtaminen</p>
	<p>Executive Consultant KATRIINA KALAVAINEN</p> <p>Katriina on yhteistyölähtöinen uudistaja, joka kehittää ja johtaa valmentavalla otteella. Katriinan ydinosaaminen on esihenkilötyö sekä strateginen ja operatiivinen johtaminen muuttuvassa toimintaympäristössä.</p> <p>Hän on johtanut myynti- ja asiakaspalveluorganisaatioita sekä kehittänyt tavoitteellisesti asiakaskokemusta ja asiakkuudenhoitoa.</p>	<p>Asiantuntija-alueet</p> <p>asiakaskokemus myynnin johtaminen osaamisen kehittäminen strategiset muutoshankkeet valmentava esihenkilötyö</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 **115 €** sisältää aamiaisen, lounaan ja iltapäiväkahvin molempina valmennuspäivinä
- Hinnat alv 0%

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

