

MERCURI
international



**MERCURI INTERNATIONAL
BUSINESS SCHOOL**

2020



OBSAH

2	OBSAH – JEDNOTLIVÉ PROGRAMY
3	MERCURI INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL
5	RŮZNÉ TYPY PROGRAMŮ
6	JAK SE PŘIHLÁSIT
7	ŘÍZENÍ PRODEJE
16	PRODEJ
28	PREZENTACE
32	VYJEDNÁVÁNÍ
36	ZÁKAZNICKÉ SLUŽBY A KOMUNIKACE
40	ŘÍZENÍ A VEDENÍ LIDÍ
44	MERCURI INTERNATIONAL
45	KONTAKTY



OBSAH – JEDNOTLIVÉ PROGRAMY

7	MI SALES MANAGEMENT ACADEMY
9	ŘÍZENÍ OBCHODNÍKŮ
10	KOUČOVÁNÍ OBCHODNÍKŮ
11	OPTIMALIZACE PRODEJNÍCH POSTUPŮ
12	SOCIAL SELLING
13	PRODEJ PROSTŘEDNICTVÍM DISTRIBUTORŮ
14	VEDENÍ SPOLUPRACOVNÍKŮ 2.1
15	PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ MANAŽERA PRODEJE
16	PRODEJCE 3. MILÉNIA
17	KONZULTATIVNÍ PRODEJ
18	ASERTIVNÍ PRODEJ
19	EXPERTNÍ PRODEJ
20	VZTAHOVÝ PRODEJ
21	STORYTELLING PŘI PRODEJI
22	JEDNÁNÍ SE ZÁKAZNÍKY 3. MILÉNIA
23	ACCOUNT MANAGEMENT
24	SYSTÉM PRÁCE SE ZÁKAZNÍKY
25	OD OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI K OBJEDNÁVCE
26	MI ESSENTIAL SELLING SKILLS
27	PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ OBCHODNÍKA
28	TVORBA PREZENTACE
29	PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI
30	POKROČILÉ PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI
31	PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ – PREZENTACE
32	VYJEDNÁVÁNÍ S OBCHODNÍMI PARTNERY
33	POKROČILÉ VYJEDNÁVACÍ TECHNIKY
34	HOW TO BECOME A BETTER NEGOTIATOR
35	PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ – VYJEDNÁVÁNÍ
36	KOMUNIKACE S OBCHODNÍMI PARTNERY
37	POSKYTOVÁNÍ ZÁKAZNICKÝCH SLUŽEB
38	INTERNÍ KOMUNIKACE
39	PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ MANAŽERA SLUŽEB
40	MI LEADERSHIP ACADEMY
41	ŘÍZENÍ ZMĚNY
42	VEDENÍ HODNOTÍCÍCH ROZHOVORŮ
43	PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ MANAŽERA

MERCURI INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

Pro všechny pracovníky obchodní organizace

Otevřené programy jsou určeny především manažerům prodeje a obchodníkům, kteří se zaměřují na prodej firmám, a také pracovníkům podpory prodeje a dalším manažerům obchodních organizací. Ať už je rozvojovým cílem zvýšení individuální výkonnosti nebo doplnění potřebných znalostí a dovedností, je Mercuri International Business School správnou volbou. S výběrem vhodného typu programu pro vás nebo vaše spolupracovníky vám pomohou naši specialisté.

Vedoucími seminářů a trenéry jsou zkušení manažeři a obchodníci

Koncept Mercuri International Business School je založen na rovnováze odborných znalostí a praktické aplikace. Účastníci programů se seznámí s jednoduchými funkčními modely a nástroji a zároveň se je naučí využívat. Hlavní předností a výhodou je skutečnost, že trenéři a vedoucí seminářů jsou zkušenými odborníky v oblasti prodeje a jeho řízení s vlastními praktickými zkušenostmi a spoustou živých příkladů.

Mezinárodní know-how přizpůsobené českému prostředí

Nabídku programů a seminářů neustále rozvíjíme, zdokonalujeme a přizpůsobujeme lokálním podmínkám. Využíváme poznatků získaných přímo od účastníků programů, z řady mezinárodních a lokálních průzkumů, i od univerzit a škol z oblasti obchodu a podnikání, se kterými úzce spolupracujeme. Tento neustálý proces zajišťuje, že účastníkům našich programů nabízíme aktuální a v praxi snadno a účinně použitelné koncepty.

Ověřený rozvojový model

Ve velké většině programů využíváme metodu smíšeného učení (blended learning). Prostřednictvím e-modulů a videí získává manažer nebo obchodník potřebné znalosti, dovednosti pak rozvíjí s pomocí případových studií a praktického nácviku na tréninkových setkáních. Virtuální konference s účastníky programu pomáhají šetřit čas i cestovní náklady. Pedagogické metody používané na tréninkových programech Mercuri International Business School respektují různé styly učení jednotlivých manažerů a obchodníků.

Podpora při implementaci do praxe

Jednou z klíčových předností rozvoje s Mercuri International je zaměření na úspěšnou aplikaci získaných znalostí, postupů, metod a dovedností v praxi. Přispívá k tomu obsah i forma vedení všech programů. Podle možností doporučujeme organizovat cílený rozvoj pracovníků formou individuálně vytvořené rozvojové cesty nebo účasti na vícestupňových programech či akademiích. Součástí tréninkových programů je individuální příprava a implementační plán, u vícestupňových programů i projektové úkoly. V rámci e-programů a digital learning jsou manažeři a obchodníci podporováni i on-line koučkem. Implementace do praxe je podporována i následnými setkáními s manažery a účastníky programů. Další možností je využití cíleně zaměřené individuální implementační podpory.

Kvalita a péče o každý detail

Mercuri International Business School je v oblasti prodeje, řízení prodeje a vedení lidí uznávána jako standard prvotřídní kvality. Nabídka programů je každoročně inovována jak z hlediska obsahu, tak i formy vedení, aby odpovídala aktuálním požadavkům. Mercuri International Business School spolupracuje s hotely a konferenčními centry s odpovídajícím standardem služeb. Některé semináře a programy jsou organizovány v moderních prostorách Mercuri International. V rámci účastnického poplatku mají účastníci programů zajištěny kromě dokumentace a pracovních pomůcek i občerstvení a obědy.

Účastníci našich programů

Ať už máte zájem o svůj vlastní rozvoj nebo organizujete rozvoj pro své spolupracovníky, můžete si být jisti, že jste na správném místě. Důkazem je dlouhodobá spolupráce s řadou globálních, regionálních a předních lokálních společností z různých oborů. Jako hlavní důvody spokojenosti jsou nejčastěji našimi klienty zmiňovány vysoká profesionalita trenérů a konzultantů, používání širokého spektra rozvojových metod, včetně těch nejmodernějších, fungující organizace, vysoká kvalita i praktičnost průběžně inovovaných programů a hlavně dosahované individuální a firemní výsledky. Od roku 1992 absolvovalo otevřené tréninkové programy a semináře Mercuri International Business School v České republice již téměř 18 tisíc manažerů, obchodníků a dalších pracovníků obchodních organizací z různých oborů.

Programy Mercuri International Business School využívají např. pracovníci z těchto společností:



RŮZNÉ TYPY PROGRAMŮ

Při tvorbě našich programů se snažíme najít formu, která bude pro manažery a obchodníky nejvhodnější. Pro rozvoj základních znalostí upřednostňujeme digitální formy, pro získání námětů semináře, pro rozvoj dovedností trénink apod.

Akademie

Cílený rozvoj ve specifické oblasti v průběhu 4 – 6 měsíců. Zahrnuje účast na několika dvoudenních tréninkových setkáních, absolvování e-modulů, videí, projektové úkoly apod.

Tréninky+e

Využívají princip „blended learning“, kdy základní know-how je předáváno pomocí e-modulů. Vlastní tréninková setkání jsou zaměřena především na rozvoj dovedností a aplikaci do praxe. E-moduly lze využívat opakovaně v průběhu 6 měsíců.

Tréninky

Dvoudenní nebo jednodenní intenzivní tréninky zaměřené na seznámení s praktickými metodami a postupy, rozvoj dovedností a přípravu na používání v praxi.

Semináře

Půldenní nebo jednodenní semináře s prezentací a diskuzí umožňují manažerům efektivní formou získat inspiraci a praktické náměty v různých oblastech řízení prodeje.

E-programy

Individuální rozvoj zaměřený především na získání specifických znalostí prostřednictvím e-modulů (přístupných kdykoli po dobu 6 měsíců) a videí s implementační on-line podporou.

Digital learning

Individual learning path with interactive e-modules and videos (available for 6 months), on-line coaching.

Individuální rozvojové cesty

Rozvoj sestavený na míru manažerům nebo obchodníkům – zahrnuje různé rozvojové formy a metody dle konkrétní potřeby.

JAK SE PŘIHLÁSIT

Na program se přihlaste způsobem, který vám nejvíce vyhovuje:

- vyplněním online přihlášky na našich webových stránkách www.mercuri.cz
- vyplněním tištěné přihlášky
- prostřednictvím pracovníků našeho zákaznického centra mibs@mercuri.cz nebo našich konzultantů

Po obdržení přihlášky vám zašleme e-mail potvrzující zařazení vás nebo vašeho pracovníka do programu.

Pokud vám nevyhovuje termín programu nebo termín není aktuálně stanoven, můžete vyplnit nezávaznou rezervaci a uvést případné specifické požadavky.

V případě jakýchkoliv dotazů týkajících se termínů, obsahu nebo organizačních informací kontaktujte naše zákaznické centrum nebo přímo naše konzultanty.

Aktuální termíny programů najdete na webových stránkách www.mercuri.cz.

Účastník programu obdrží přibližně 10 dní před zahájením programu detailní organizační informace a také podklady k přípravě na program, u programů obsahujících e-moduly i přístup do rozvojové online cesty otevřené po dobu 6 měsíců.

V případě našich digitálních programů (e-programy a digital learning) vám otevřeme vaši rozvojovou cestu ihned po uhrazení příslušné faktury.

Pracovníci zákaznického centra vám rádi pomohou řešit vaše případné specifické požadavky.

MI SALES MANAGEMENT ACADEMY™

Akademie pro manažery, kteří chtějí úspěšně řídit prodej

5 dvoudenních tréninků a 5 dní individuálního rozvoje v průběhu 6 měsíců

Řízení prodeje se stává stále komplexnější a náročnější disciplínou. Nejde jen o technologické změny a větší tlak ze strany konkurence i zákazníků, ale i o nutnost paralelního používání různých prodejních kanálů, širší využívání týmového prodeje nebo motivaci členů prodejního týmu.

Absolvování akademie připraví manažera na profesionální řízení prodeje i efektivní vedení týmu obchodníků v dnešních tržních podmínkách.

Účastníci

Manažeři prodeje

Obchodní ředitelé

Vedoucí prodejních týmů

Manažeři zodpovědní za efektivitu prodejních procesů a prodejních aktivit

Obsah

Virtuální „kick-off“ setkání

Představení cílů, obsahu a způsobu práce

Příprava na 1. tréninkové setkání

I. Prodejní strategie a prodejní koncept

Určení nebo aktualizace vhodné prodejní strategie

Organizační uspořádání a řízení prodeje

Klíčové prodejní procesy

Plán prodeje

II. Prodejní politika a řízení zákaznických aktivit

Prodejní politika a standardy

Optimální skladba zákaznického portfolia

Segmentace zákazníků vhodná pro prodejní aktivity

Řízení zákaznických aktivit

III. Řízení prodejního výkonu obchodníků

Struktura individuálních cílů

Analýza prodejního výkonu

Akční plán prodeje

Příprava a vedení rozhovorů s obchodníky

IV. Motivace a rozvoj obchodníků

Jak zvýšit determinaci obchodníků

Rozvoj členů prodejního týmu

Jak vést jednotlivé členy týmu v různých situacích

Koučování obchodníků v terénu a v kanceláři

Vedení efektivní prodejní porady

V. Realizace změn v prodejním týmu

Řízení změny v prodejním týmu

Výběr a zaškolení nových členů prodejního týmu

Další rozvoj manažera prodeje

Závěrečné prezentace

Forma

Virtuální úvodní setkání

Individuální příprava s využitím e-modulů

Účast na pěti 2denních trénincích – manažeři v průběhu 6 měsíců řídí prostřednictvím série případových studií a s využitím business simulací prodej ve „virtuální firmě“

2 projektové práce zaměřené na aplikaci získaných metod ve vlastní firmě

Podpora vedoucího programu v průběhu celého rozvojového procesu

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory



ŘÍZENÍ OBCHODNÍKŮ

Řízení výkonu obchodníků pomocí metody VPAK

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Výsledky obchodníků nevznikají náhodně, ale jsou důsledkem dobře promyšlených kroků. Jejich práce proto nemůže vycházet jen z improvizace, ale musí být součástí konkrétního a na míru šitého plánu. Zaměření prodejních aktivit správným směrem dříve nebo později přinese lepší prodejní výsledky a naplnění prodejních cílů firmy.

Účastníci programu se naučí stanovovat vhodné cíle a výkonnostní kritéria, analyzovat „sales performance“ a efektivně vést individuální řídicí rozhovory s obchodníky.

Účastníci

Manažeři prodeje

Vedoucí prodejních týmů

Obsah

Řízení výkonu obchodníků pomocí metody VPAK

Určení prodejní politiky

Nastavení kritérií pro hodnocení prodejních výsledků

Určení standardů v oblasti portfolia zákazníků nebo obchodních příležitostí, prodejních aktivit a kompetencí

Jak analyzovat „sales performance“ a stanovit akční plán

Příprava a vedení motivačního individuálního rozhovoru s obchodníkem

Podpora obchodníka při realizaci akčního plánu

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů

Účast na 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- případové studie
- praktický nácvik v typických modelových situacích

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

KOUCOVÁNÍ OBCHODNÍKŮ

Rozvoj a podpora obchodníků v terénu i kanceláři

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Zákazníci se mění, jsou více autonomní a náročnější. Jak mají obchodníci řešit situaci, kdy to, co u jednoho zákazníka funguje skvěle, u jiného vyvolává zcela negativní reakce? A jaký postup má zvolit manažer v případě, že někteří členové jeho prodejního týmu si nechají velmi rádi poradit, ale jiní jsou uzavření a rezistentní? Jestliže se mění jednání zákazníků, musí se změnit i prodejní procesy a manažer prodeje hraje při této změně klíčovou roli. Účastníci programu získají nástroje a dovednosti potřebné pro profesionální vedení koučovacích setkání, která pomohou obchodníkům rozvinout nebo posílit nové potřebné dovednosti a úspěšně zvládat aktuální prodejní situace.

Účastníci

Vedoucí prodejních týmů

Manažeři prodeje

Manažeři a další pracovníci zodpovědní za efektivitu prodejních aktivit členů prodejního týmu

Obsah

Manažer prodeje v roli kouče

Znalost ideálního výkonu – jak směřovat k „prodejní excelenci“

Rozvoj koučovacích dovedností

Koučování v terénu – rozvoj prodejních a komunikačních dovedností obchodníků

Koučování v kanceláři – rozvoj schopnosti optimálně využívat čas a zaměřovat prodejní aktivity správným směrem

Přizpůsobení koučování různým profilům

Organizace a plánování koučovacích aktivit

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů

Účast na 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- praktický nácvik v typických modelových situacích
- příprava na vlastní koučovací situace

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

OPTIMALIZACE PRODEJNÍCH POSTUPŮ

Nastavení prodejních postupů v souladu s nákupním chováním zákazníků

0,5denní seminář

Metody a postupy používané obchodníky v době, kdy měl zákazník k dispozici mnohem méně informací, mají dnes omezenou účinnost, v některých situacích nefungují vůbec. To snižuje efektivitu prodejních aktivit a zvyšuje frustraci obchodníků. Zodpovědností manažera prodeje je porozumět způsobům nakupování zákazníků, nastavit fungující prodejní procesy a postupy, a také pomoci obchodníkům je úspěšně zvládat.

Na semináři získají manažeři prodeje přehled o aktuálních prodejních situacích a vhodných prodejních metodách a postupech. To jim umožní vytvořit nebo optimalizovat se svým týmem účinnější postupy a pomůže podstatně zvýšit výkonnost prodeje.

Účastníci

Manažeři prodeje

Vedoucí prodejních týmů

Manažeři a další pracovníci zodpovědní za efektivitu prodejních procesů i jednotlivých prodejních aktivit členů prodejního týmu

Obsah

Nákupní chování zákazníků mění prodejní situace

Aktualizované a nové prodejní metody a postupy

Potřebné nové kompetence obchodníků

Konkrétní opatření pro svůj prodejní tým

Forma

Účast na 0,5denním semináři:

- prezentace s konkrétními příklady
- jednoduché případové studie
- diskuze a náměty pro vlastní situaci

Realizace akčního plánu

SOCIAL SELLING

Integrace sociálních sítí do prodejního procesu

0,5denní seminář

Social selling, využívání sociálních sítí při prodeji firmám, není žádným módním výstřelkem, ale v řadě oborů již běžnou realitou s rostoucím významem. Podle aktuálních průzkumů 75 % kupujících využívá při rozhodování sociální média. 90 % zákazníků také uvádí, že nereaguje na tzv. „studené telefonáty“. Prodejci, kteří používají sociální média, jsou schopni si domluvit v průměru podstatně více osobních schůzek. Většina společností se dnes proto snaží najít cestu, jak sociální sítě úspěšně integrovat do svých prodejních procesů.

Účastníci programu získají nástroje a náměty, jak využívat sociální sítě při získávání nových zákazníků i rozvoji spolupráce se stávajícími.

Účastníci

Manažeři prodeje, vedoucí prodejních týmů

Profesionální obchodníci, account manažeři

Další pracovníci, kteří mají na starosti integraci sociálních sítí do prodejních procesů

Obsah

Kdy má smysl využívat sociální sítě

Co to je „social selling“ – různé aspekty, formy

Jak úspěšně využívat sociální sítě při prodeji

Akční plán pro realizaci získaných námětů ve vlastní praxi

Forma

Individuální příprava

Účast na 0,5denním semináři

- stručný výklad s příklady, diskuze
- praktická cvičení a vlastní aplikace
- určení vlastních priorit a akčního plánu

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

PRODEJ PROSTŘEDNICTVÍM DISTRIBUTORŮ

Jak efektivně řídit prodej prostřednictvím partnerské sítě

0,5denní seminář

Řízení prodeje prostřednictvím distributorů, agentů a obchodních partnerů má svá specifika a vyžaduje jiný přístup i dovednosti než řízení vlastního prodejního týmu.

Manažeři a pracovníci zodpovědní za prodej prostřednictvím distribuční sítě se na semináři seznámí s principy řízení, plánování, podpory, motivace a hodnocení spolupráce s distributory a získají náměty pro zvýšení efektivity v této oblasti.

Účastníci

Manažeři prodeje a další pracovníci zodpovědní za řízení vztahů a prodej prostřednictvím obchodních partnerů, distributorů, agentů v ČR i v zahraničí

Obsah

Analýza trhu a určení tržních cílů

Identifikace a výběr partnerů

Obchodní aspekty spolupráce – podmínky a pravidla

Řízení distributorů

Podpora obchodních partnerů

Plán pro konkrétního distributora

Forma

Účast na 0,5denním semináři:

- prezentace s konkrétními případy a společnou diskuzí
- případová studie
- analýza a náměty pro optimalizaci práce s distributory

Realizace akčního plánu

VEDENÍ SPOLUPRACOVNÍKŮ 2.1

Jak úspěšně vést, motivovat a rozvíjet pracovníky obchodních organizací

3 dvoudenní tréninky a 2 dny individuálního rozvoje v průběhu 4 měsíců

Probíhající technologické i společenské změny se zásadním způsobem promítají do fungování obchodních organizací – marketingu, prodeje, nákupu, servisních i podpůrných činností. Pokud chtějí být firmy úspěšné, musí se těmto změnám umět přizpůsobit. To se samozřejmě týká i všech pracovníků a v první řadě manažerů. Úspěšné a efektivní vedení vyžaduje zvládat nové formy komunikace, ještě více personalizovaný přístup při vedení jednotlivých spolupracovníků i schopnost řešit nové obtížné situace.

Manažeři se v rámci programu seznámí s novými pokročilejšími technikami vedení spolupracovníků. Díky absolvovaným případovým studiím a vzájemné výměně zkušeností získají i potřebný nadhled a řadu praktických námětů použitelných při vedení spolupracovníků.

Účastníci

Manažeři obchodních organizací, kteří absolvovali program MI Sales Management Academy nebo MI Leadership Academy.

Obsah

Pokročilé dovednosti úspěšného manažera a vedoucího týmu pracovníků
Využití konceptu MI-LEAD™ pro hlubší pochopení efektivního vedení spolupracovníků
Trendy a nové techniky používané v oblasti vedení lidí
Efektivní komunikace se spolupracovníky, vedoucími, dalšími útvary i zákazníky
Využití různých typologií při vedení spolupracovníků
Motivace spolupracovníků ve složitých a nestandardních situacích
Vedení týmu, začlenění nových pracovníků do týmu, změny v týmu
Úspěšné řízení změn, zvládání klíčových situací v průběhu realizace změny
Obtížné situace a konflikty při vedení spolupracovníků a jejich zvládání
Analýza efektivity vlastního stylu vedení
Náměty a akční plán pro další rozvoj v oblasti vedení spolupracovníků

Forma

Individuální příprava – analýza vlastního způsobu jednání při vedení lidí

Účast na třech 2denních trénincích:

- praktické případové studie
- konkrétní situace účastníků akademie a jejich řešení
- stručný výklad a diskuze

Absolvování e-modulů a projektových úkolů mezi jednotlivými tréninky

Příprava a realizace akčního plánu

PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ MANAŽERA PRODEJE

Individuálně sestavená rozvojová cesta manažera prodeje

Rozsah, forma i délka rozvoje dle individuální potřeby

Někteří manažeři prodeje mají poměrně specifickou pracovní náplň, například řídí pracovníky dalších oddělení nebo se v roli key account manažera přímo podílí na prodeji. Ve spolupráci se specialistou Mercuri International si mohou sestavit vlastní rozvojovou cestu přímo na míru. Ta může zahrnovat osobní nebo virtuální koučování, účast na vybraných programech a seminářích, absolvování vhodných e-modulů a videocastů apod. Tímto způsobem získají nebo doplní znalosti a dovednosti ve všech potřebných oblastech dle svých časových možností a priorit.



PRODEJCE 3. MILÉNIA

Účinné techniky a postupy při prodeji firemním zákazníkům

Účast na 2 trénincích (2 + 2 dny) a 2 dny individuálního rozvoje

Nákupní rozhodování zákazníků se mění hlavně díky přesunu některých aktivit v nákupním procesu do on-line formy. Těmto změnám se musí obchodníci v oblasti B2B přizpůsobit a kromě většiny „klasických prodejních dovedností“ potřebují úspěšně používat i nové prodejní techniky a pracovat s novými technologiemi.

Účastníci programu se naučí lépe zvládat stále významnější přípravu na prodejní schůzku, zlepšit se ve schopnosti zaujmout, budou lépe využívat osobní jednání k ovlivnění zákazníka a díky přizpůsobené prodejní argumentaci úspěšně prodávat hodnotu vlastní nabídky.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, reprezentanti
Account manažeři, manažeři pro klíčové zákazníky
Vedoucí prodejních týmů

Obsah

Jak se promítají změny v nákupním chování zákazníků do práce obchodníků
Příprava na prodejní schůzku a on-line aktivity před osobním jednáním
Jak zaujmout a získat důvěru zákazníka, vhodné představení sebe a společnosti
Diagnostika prodejní situace – nákupní zralost, autonomie, preference a nákupní cesta zákazníka, spouštěč potřeby
Diferencované zjišťování podle prodejní situace, techniky kladení otázek, efektivní poslouchání
Nalezení hlavního nákupního motivu, vhodná argumentace a účinné metody přesvědčování
Prodej ceny, překonávání rezistence a zvládání různých typů námitek
Získávání závazku, uzavírání každé schůzky a prodeje
Následné aktivity pro podporu prodeje a možnosti ovlivnění zákazníka mimo osobní kontakt

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů
Účast na 2 dvoudenních trénincích v průběhu 2 měsíců - stručný výklad a diskuze, případové studie, praktický nácvik prodejních dovedností, především těch, které vyžadují největší změny, projektový úkol a akční plán
Další rozvoj prostřednictvím e-modulů
Realizace akčního plánu
Možnost implementační podpory

KONZULTATIVNÍ PRODEJ

Jak se odlišit a prodat zákazníkovi nejvhodnější řešení

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

V řadě případů požaduje zákazník řešení, které mu sice může poskytnout více dodavatelů, ale nepřinese mu očekávaný výsledek. Obchodník musí v takovém případě umět „jít do rizika“, odlišit vlastní návrh od konkurenčních a přesvědčit zákazníka o tom, že je pro něho nejvhodnější. Účast na programu pomůže obchodníkům a manažerům určit prodejní situaci vhodnou pro konzultativní prodejní postup a zlepší jejich schopnosti potřebné pro jeho úspěšné používání.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, konzultanti
Key account manažeři, account manažeři
Vedoucí prodejních týmů
Další pracovníci, kteří se podílejí na prodeji řešení zákazníkům

Obsah

Určení prodejní situace vhodné pro konzultativní přístup
Konzultativní prodejní postup 5D
Jak získat potřebnou důvěru a pozici
Zjištění cílů, ambicí a priorit zákazníka
Identifikace skutečných překážek a dalších aspektů, které nebere zákazník při hledání řešení v potaz
Formulace hodnoty nabízeného řešení pro zákazníka
Vytvoření a představení jedinečného řešení zákazníkovi
Jak podpořit rozhodnutí zákazníka

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů
Účast na 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- tréninkové situace v různých fázích konzultativního prodejního postupu

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů
Realizace akčního plánu
Možnost implementační podpory

ASERTIVNÍ PRODEJ

Úspěšné projektivní jednání s rezistentními zákazníky

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Pro úspěšné a efektivní prodejní jednání jsou důležité dvě klíčové dovednosti: s využitím empatie porozumět očekáváním, postojům i potřebám zákazníka a dále schopnost zákazníka ovlivnit a přesvědčit. Většina obchodníků zvládá lépe dovednost první.

Na tréninku obchodníci zvýší svou asertivitu, přesvědčivost a sebeprosazení. Také se naučí vhodně používat asertivní prodejní postupy a zvýší tak svou úspěšnost v situacích, kdy je zákazník vůči nabídce více rezistentní.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, reprezentanti
Account manažeři
Vedoucí prodejních týmů

Obsah

Určení prodejní situace, kdy je vhodný asertivní způsob jednání
Jak budovat charisma a pracovat na vlastní přesvědčivosti
Asertivní prodejní postup 6P
Upoutání pozornosti a vyvolání zájmu zákazníka
Srozumitelná a jednoznačná prezentace nabídky
Překonání vyřčených i nevyřčených námitek
Přesvědčení zákazníka a získání jeho souhlasu
Ofenzivní prodejní postup SPORT
Akční plán

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů
Účast na 2denním tréninku - stručný výklad a diskuze, praktický nácvik prodejních dovedností
Sebeanalýza – zjištění způsobu chování a jednání při prodeji a příprava scénářů pro asertivní prodejní situace
Další rozvoj prostřednictvím e-modulů
Realizace akčního plánu
Možnost implementační podpory

EXPERTNÍ PRODEJ

Využití odborných znalostí k vytvoření a prodeji požadovaného řešení

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Především v technických oborech je expertní prodejní postup nejúčinnější metodou. Pokud chtějí obchodníci i techničtí specialisté uspět i ve složitějších prodejních situacích, musí umět zvládat širokou škálu dovedností, např. musí být schopni velmi dobře porozumět potřebám a očekáváním zákazníka, zjednodušovat, graficky znázorňovat a srozumitelně komunikovat, umět zapojit zákazníka do společné tvorby řešení, účinně prezentovat hodnotu řešení pro zákazníka...

Účast na programu rozvíjí uvedené dovednosti a připraví obchodníky a manažery na úspěšný prodej v technických oborech.

Účastníci

Obchodníci, prodejci

Account manažeři

Manažeři a techničtí specialisté, kteří se dostávají do expertních prodejních situací

Obsah

Kdy použít expertní prodejní postup

Jak se prodat jako expert

Prodejní postup 4Z

Zjištění motivů, cílů, omezení a názoru zákazníka na problém

Vyjasnění a definování problému

Používání logických a grafických metod při tvorbě řešení

Zapojení zákazníka do tvorby řešení

Prodej spoluautorství

Účinná prezentace řešení

Akční plán

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů

Účast na 2denním tréninku - stručný výklad a diskuze, praktický nácvik prodejních dovedností a příprava scénářů pro expertní prodejní situace

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

VZTAHOVÝ PRODEJ

Rozvoj vztahů se zákazníky a jejich využití ke zvýšení prodeje

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Schopnost vytvářet si s obchodními partnery dobré vztahy má pro obchodníky, key account manažery i manažery prodeje podstatný význam. Ještě důležitější je umět tyto vztahy využívat k doplňkovému prodeji, rozvoji spolupráce a dlouhodobé loajalitě zákazníků.

Účastníci programu se seznámí s praktickými nástroji a technikami vztahového prodeje, včetně postupu VIP, a naučí se je vhodně používat.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, reprezentanti, konzultanti

Account manažeři, manažeři pro klíčové zákazníky

Vedoucí prodejních týmů

Další pracovníci, pro něž je podstatné rozvíjet a využívat vztahy s klienty

Obsah

Určení situací vhodných pro vztahový prodej

Vztahový prodejní postup VIP

Komunikační profil – jak působím na jiné lidi

Porozumění osobě partnera

Používání vztahového prodejního postupu k rozvoji spolupráce

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů

Účast na 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- praktický nácvik prodejních situací
- rozhodovací a komunikační profily
- plán rozvoje spolupráce s vybranými klienty

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

STORYTELLING PŘI PRODEJI

Vysoce účinná forma přesvědčování zákazníka

1denní trénink

Přesvědčit druhou stranu o vlastním názoru nebo navrhovaném řešení je v dnešní době velmi důležitá dovednost. Nejtypičtější to je při prodejním rozhovoru, kdy běžná argumentace spočívající ve vyjmenování užitků a důkazů nemusí mít patřičnou sílu.

Pro zvýšení účinku argumentace a ovlivnění druhé strany se využívá forma poutavého příběhu s prodejní pointou – „storytelling“. Kromě obchodníků ji mohou využít i jiní pracovníci – „marketéři“ při přípravě prodejní argumentace pro prodejní tým, manažeři při ovlivňování a vedení týmu nebo přesvědčování o klíčových změnách ve firmě.

Na program se obchodníci a manažeři naučí používat účinnou formu argumentování, připraví si postup pro vlastní konkrétní situaci a nacvičí si vhodné formulace.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, konzultanti
Account manažeři, manažeři pro klíčové zákazníky
Manažeři a pracovníci marketingu
Vedoucí prodejních týmů
Manažeři prodeje

Obsah

Význam účinného přesvědčování a efektivní argumentace
Typy argumentace podle rezistence zákazníka
3D argumentace
Storytelling – principy
Příprava a „vyprávění“ vhodných příběhů
Nácvik metody v typických prodejních situacích
Příprava na vlastní reálnou situaci

Forma

Individuální příprava
Účast na 1denním intenzivním tréninku:

- seznámení se s praktickým konceptem
- nácvik v různých situacích

Realizace akčního plánu
Možnost implementační podpory

JEDNÁNÍ SE ZÁKAZNÍKY 3. MILÉRIA

Nové prodejní techniky pro úspěšné jednání s dnešními zákazníky

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Prodej firmám prochází v posledních letech zásadní transformací. Obchodníci se dostávají do nových situací, které se ani těm zkušenějším nedaří vždy úspěšně řešit.

Právě jim je určen tento dvoudenní trénink zaměřený na získání nových metod a dovedností (potřebných pro úspěšné jednání s „dnešními“ zákazníky) odpovídajících aktuálnímu nákupnímu chování zákazníka.

Účastníci

Zkušení obchodníci, kteří v minulosti absolvovali alespoň základní prodejní tréninky a zvládají běžné prodejní techniky a postupy.

Manažeři prodeje a vedoucí obchodních týmů, kteří se chtějí seznámit s novými prodejními metodami a postupy.

Obsah

Změny v nákupním chování zákazníků

Profesionální příprava na jednání s využitím nových technologií

Diagnóza prodejní situace a její využití při diferencovaném zjišťování

3D argumentace

4 typické prodejní postupy

Analýza vlastního výkonu

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů

Účast na intenzivním dvoudenním tréninku se stručným výkladem a praktickým nácvikem

Příprava postupu ve vlastních situacích

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory



ACCOUNT MANAGEMENT

Systematické řízení a rozvoj spolupráce s významnými zákazníky

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Jen zcela výjimečně mají při prodeji firmám všichni klienti pro dodavatele stejný význam. Obvykle jsou někteří považováni oprávněně za významnější (strategické, klíčové apod.), ať už z důvodu jejich velikosti, nákupního potenciálu, místa působení nebo třeba image. Těmto klientům alokují dodavatelé větší zdroje – finanční i technické, ale podstatný vliv na úspěšný rozvoj spolupráce mají především account manažeři – pracovníci, kteří za řízení spolupráce přímo odpovídají.

Účastníci programu se zdokonalí v klíčových oblastech systematického řízení vztahů – práci s informacemi, určování cílů a strategií, vyhledávání a využívání obchodních příležitostí, tvorbě zákaznických plánů, koordinování zákaznických aktivit a hodnocení spolupráce.

Účastníci

Account manažeři, key account manažeři

Obchodníci a manažeři zodpovědní za řízení vztahů s významnými klienty

Obsah

Account Management – proč, co, kdy

Informace a porozumění zákazníkovi

Cíle a strategie vedoucí k jejich dosažení

Identifikace a využívání všech relevantních obchodních příležitostí

Zákaznický plán – praktický nástroj pro řízení a rozvoj spolupráce

Koordinace a řízení zákaznických aktivit

Měření a hodnocení úrovně spolupráce

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů

Účast na intenzivním 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- praktický nácvik
- aplikace u vybraného zákazníka

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

SYSTÉM PRÁCE SE ZÁKAZNÍKY

Určování priorit a plánování aktivit v případě většího počtu zákazníků

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Systematický způsob práce a jasné priority jsou podmínkou úspěchu především pro obchodníky zodpovědné za rozvoj obchodní spolupráce s větším počtem zákazníků a „prospektů“. Účastníci programu zdokonalí potřebné dovednosti a získají praktické nástroje pro plánování prodejních aktivit, což povede k vyšší efektivitě při prodeji většímu počtu zákazníků.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, reprezentanti v situaci opakovaného prodeje většímu počtu firemních zákazníků
Vedoucí prodejních týmů
Manažeři prodeje

Obsah

Určení současné a cílové struktury portfolia zákazníků dle počtu, velikosti potenciálu a míry jeho využití
Různé cesty vedoucí k optimální struktuře zákaznického portfolia
Segmentace zákazníků a „prospektů“ pro efektivní plánování a řízení prodejních aktivit
Efektivní plánování zákaznických aktivit se stávajícími i potenciálními zákazníky
Řízení zákaznické báze – aplikace ve vlastní pracovní situaci

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů
Účast na 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- praktický nácvik s využitím business simulace
- určení vlastních priorit a akčního plánu

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů
Realizace akčního plánu
Možnost implementační podpory

OD OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI K OBJEDNÁVCE

Systematický postup pro úspěšnou přeměnu poptávek na objednávky

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Při „projektovém prodeji“ je klíčové se věnovat jen skutečným obchodním příležitostem a co nejvíce z nich přeměnit na objednávky. Přesto řada profesionálních obchodníků často postrádá podstatné informace a jejich práce i s velmi zajímavými příležitostmi je v lepším případě nestrukturovaná. Na programu se obchodníci a manažeři prodeje seznámí s praktickou metodou O2O a získají metody, nástroje i dovednosti potřebné pro zvýšení úspěšnosti při využívání obchodních příležitostí.

Účastníci

Obchodníci, account manažeři, konzultanti
Manažeři pro klíčové zákazníky
Manažeři prodeje a vedoucí prodejních týmů
Další pracovníci, kteří se podílejí na prodeji řešení firmám

Obsah

Kdy použít metodu O2O
Jak objektivně hodnotit obchodní příležitosti a věnovat se jen těm „skutečným“
Jak zvolit vhodnou „nabídkovou“ strategii
Identifikace rozhodovacího modelu zákazníka a získávání spojenců
Příprava klíčové prezentace z hlediska obsahu, struktury a taktiky
Aplikace metody O2O na vlastním obchodním případě

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů
Účast na 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- případová studie
- praktická aplikace u vybrané vlastní obchodní příležitosti

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů
Realizace akčního plánu
Možnost implementační podpory

MI ESSENTIAL SELLING SKILLS

On-line development path in English – Selling Skills

Individual digital learning with online coaching

Would you like to improve your sales performance? Are you curious about how to reinforce your sales approach and better satisfy your customer's needs? Then take the Mercuri International Essential Selling Skills path, the place where you can discover all the steps of a sales process and get useful tips on how to apply relevant sales techniques.

Target Group

Sales specialists
Account managers
Sales leaders
Technicians and sales support specialists

Content

Assessing your selling skills
Preparing for a sales meeting
Defining customer needs
Argumentation analysis
Presenting solution
Handling objections
Discussing the price
Closing the deal

Form

Integrated digital learning path available for 6 months
Storytelling approach
Interactive activities, videos and exercises
Downloadable documents
Additional resources, e-learning modules
Online coaching sessions (2x30min)
Certification

PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ OBCHODNÍKA

Individuálně sestavená rozvojová cesta obchodníka

Rozsah, forma i délka rozvoje dle individuální potřeby

Zejména zkušenějším obchodníkům, account manažerům nebo obchodníkům s poměrně specifickou pracovní náplní pomáhají specialisté Mercuri International sestavit individuální rozvojovou cestu na míru. Ta kromě vybraných tréninkových programů a e-modulů může zahrnovat také osobní nebo virtuální koučovací setkání – buď v pravidelných (například měsíčních) intervalech nebo dle aktuální pracovní situace a potřeby obchodníka. Tento přístup pod vedením zkušeného specialisty pomáhá nejen rozvíjet a doplňovat potřebné znalosti a dovednosti vedoucí k vyšší výkonnosti obchodníka, ale pozitivně ovlivňuje i jeho přístup a loajalitu.



TVORBA PREZENTACE

Příprava a design poutavé prezentace s vysokým účinkem

1denní trénink, 1 den individuálního rozvoje a podpora při přípravě aktuální prezentace

Formální prezentace jsou v současnosti nedílnou součástí řady prodejních jednání, týmových porad nebo firemních konferencí. Připravit ale opravdu poutavou prezentaci, která splní svůj cíl, a tedy posluchače ovlivní, vyžaduje mimo jiné schopnost prezentaci vhodně strukturovat a zajímavým způsobem „zabalit“.

Absolvování programu pomůže manažerům a dalším pracovníkům zvýšit znalost pravidel pro tvorbu a design moderní prezentace a podstatně zlepšit schopnost připravit poutavou a úspěšnou prezentaci.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, konzultanti, kteří si připravují prodejní prezentace
Account manažeři, manažeři pro klíčové zákazníky
Manažeři prodeje a vedoucí prodejních týmů
Manažeři a pracovníci marketingu
Další manažeři a pracovníci, kteří připravují prezentace s využitím počítače

Obsah

Určení cíle prezentace
Struktura a dramatický tok prezentace
Tvorba scénáře
4 základní typy snímků
Grafika, barva, typy písma
Doporučení pro vedení prezentace
Tvorba prezentace účastníků programu

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů
Účast na intenzivním 1denním tréninku:

- stručný výklad
- praktická cvičení
- příprava reálné prezentace

Individuální podpora při finalizaci aktuální prezentace
Další rozvoj prostřednictvím e-modulů
Realizace akčního plánu
Možnost další implementační podpory

PREZentaČNÍ DOVEDNOSTI

Úspěšné vystupování před skupinou zákazníků nebo spolupracovníků

2denní trénink

Schopnost úspěšně prezentovat nabídku, výsledky projektu, návrh plánu nebo „jen“ úspěšně vystoupit s příspěvkem na poradě často rozhoduje o zahájení spolupráce s novým obchodním partnerem, získání významné zakázky nebo třeba o kariérním postupu.

Účastníci programu získají řadu praktických námětů pro přípravu a vedení prezentace.

Díky intenzivnímu tréninku a zpětné vazbělepší verbální i neverbální komunikaci a celkově zdokonalí vlastní prezentační styl.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, konzultanti

Key account manažeři

Manažeři prodeje a marketingu

Další manažeři a specialisté, kteří se chtějí zlepšit ve schopnosti prezentovat návrhy, produkty, řešení apod.

Obsah

Kdy je prezentace úspěšná

Jak strukturovat a připravit prezentaci, aby splnila svůj cíl

Jak zvládat tému před a při prezentaci

Verbální a neverbální komunikace s posluchači prezentace

Jaké pomůcky zvolit a jakým způsobem je využít při prezentaci

Příprava na nejbližší plánovanou prezentaci

Forma

Individuální příprava

Účast na intenzivním 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- praktický nácvik
- analýza videonahrávek s individuální zpětnou vazbou
- příprava na nejbližší prezentaci

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

POKROČILÉ PREZentaČNÍ DOVEDNOSTI

Vedení profesionální prezentace v různých situacích

2denní trénink

Především manažeři a obchodníci se ve své praxi často dostávají do ne zcela jednoduchých situací, kdy se od nich očekává profesionální vystoupení před skupinou posluchačů.

V průběhu programu se manažeři a obchodníci připraví a vystoupí v řadě simulovaných situací.

Díky zpětné vazbě a doporučením vedoucího programu dokážou účastníci lépe přizpůsobit prezentaci posluchačům, vyřešit případné složité situace a dosáhnout svého cíle.

Účastníci

Manažeři prodeje a marketingu

Obchodníci, prodejci, konzultanti

Key account manažeři

Další manažeři a specialisté, kteří se chtějí zlepšit v prezentačních dovednostech

Obsah

Jak se při prezentaci vyhnout nejčastějším chybám a naopak využít vlastní silné stránky

Jak oživit a odlišit prezentaci

Prodejní vs. informativní prezentace

Efektivní práce s mikrofonem

Jak profesionálně řídit diskuze

Společenské a specifické prezentace

Jak zvládnout problematické posluchače a jiné obtížné situace při prezentaci

Příprava na nejbližší prezentaci

Forma

Individuální příprava

Účast na intenzivním 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- praktický nácvik
- analýza videonahrávek s individuální zpětnou vazbou
- příprava na nejbližší prezentaci

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ - PREZENTACE

Individuálně sestavená rozvojová cesta v oblasti prezentačních dovedností

Rozsah, forma i délka rozvoje dle individuální potřeby

Někteří manažeři, obchodníci i pracovníci marketingu a podpory prodeje se při své práci dostávají do specifických prezentačních situací nebo preferují zcela individuální přístup nebo jiné rozvojové formy. Specialisté Mercuri International jim v takovém případě pomohou sestavit individuální rozvojovou cestu na míru. Ta může podle aktuální pracovní situace a potřeby zahrnovat specifické e-moduly, virtuální nebo osobní koučovací setkání (v pravidelných nebo nepravidelných intervalech) i účast na vybraných tréninkových programech.

Absolvování individuální rozvojové cesty přizpůsobené individuálním požadavkům a potřebám pracovníka pod vedením zkušeného specialisty pomáhá rozvíjet a doplňovat potřebné znalosti a dovednosti vedoucí k vyššímu sebevědomí i úspěšnosti při přípravě a vedení prezentací. Pozitivně ovlivňuje i jeho přístup a loajalitu.



VYJEDNÁVÁNÍ S OBCHODNÍMI PARTNERY

Příprava a vyjednávání pro dosažení co nejlepších obchodních podmínek

2denní trénink

Vyjednávání s obchodními partnery se v posledních letech stalo ve většině oborů běžnou obchodní praxí. Do vyjednávání se zapojuje větší počet pracovníků jak na straně dodavatelů, tak i odběratelů. Schopnost správně určit vyjednávací situaci, stanovit si odpovídající cíle a vhodným způsobem vést vlastní jednání – to jsou dovednosti, které mohou zásadně ovlivňovat rentabilitu jednotlivých obchodních případů.

Účastníci

Obchodníci, prodejci, reprezentanti, konzultanti

Manažeři pro klíčové zákazníky

Manažeři prodeje, vedoucí prodejních týmů

Další manažeři a pracovníci, kteří vedou obchodní jednání a s klienty nebo dodavateli vyjednávají o obchodních podmínkách

Obsah

Podmínky profesionálního vyjednávání

Různé vyjednávací přístupy

Jak se systematicky připravovat na vyjednávání

3 klíčové fáze vyjednávacího procesu

Výměna informací mezi účastníky vyjednávání

Porovnávání návrhů protistran

Finalizace dohody

Příprava na nejbližší vyjednávací situaci

Forma

Individuální příprava

Účast na intenzivním 2denním tréninku:

- stručný výklad
- praktický nácvik v různých vyjednávacích situacích
- příprava na nejbližší vyjednávání

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

POKROČILÉ VYJEDNÁVACÍ TECHNIKY

Jak úspěšně postupovat ve složitých vyjednávacích situacích

2denní trénink

Komplexní vyjednávací situace, na kterých se podílí více stran, vyjednávání, při němž protistrana používá různé vyjednávací taktiky nebo dokonce nepřiměřeně zneužívá vyjednávací sílu, mohou dostat ne zcela připraveného účastníka jednání pod takový tlak, že udělá zbytečnou chybu – často s nepříjemnými důsledky.

Účast na programu pomůže manažerům a obchodníkům se připravit na podobné situace a podle možností je úspěšně řešit.

Účastníci

Manažeři pro klíčové zákazníky

Obchodníci, prodejci, konzultanti

Manažeři prodeje a vedoucí prodejních týmů

Další manažeři a pracovníci obchodních organizací, kteří se podílejí na komplexních vyjednáváních

Obsah

Volba vhodné vyjednávací strategie

Různé taktiky používané při vyjednávání – jak je rozpoznat a reagovat na ně

Specifika vedení jednání a vyjednávání v týmu

Jak jednat s různými typy vyjednávačů

Úspěšné vedení jednání v obtížných a konfliktních situacích

Příprava na nejbližší komplexnější nebo složitější vyjednávací situaci

Forma

Individuální příprava

Účast na intenzivním 2denním tréninku:

- stručný výklad
- praktický nácvik v různých vyjednávacích situacích
- příprava na nejbližší vyjednávání

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

HOW TO BECOME A BETTER NEGOTIATOR

On-line development path in English – Negotiating Skills

Individual online learning path

What does it mean to be a good negotiator? What are the qualities that a successful negotiator should have?

This learning path will give you all the answers! It's the place where you can discover what a negotiation is all about and how to improve your negotiation skills.

Target Group

Sales specialists and account managers

Managers, team leaders and project managers who negotiate both with clients and internally

Content

Assess your negotiation style

Preparing a negotiation

Discuss - positions and interests

Propose - variables, signals, power balance

Bargain - tactics, ploys

Form

Integrated digital learning path available for 6 months

Storytelling approach

Interactive activities, videos and exercises

Downloadable documents

Additional resources, e-learning modules

Online coaching sessions (2x30min)

Certification



PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ - VYJEDNÁVÁNÍ

Individuálně sestavená rozvojová cesta v oblasti vyjednávání

Rozsah, forma i délka rozvoje dle individuální potřeby

Řada manažerů a obchodníků preferuje při rozvoji vlastních vyjednávacích dovedností ještě více individuální přístup. I z tohoto důvodu využívají možnost sestavit si ve spolupráci se specialistou Mercuri International rozvojovou cestu přímo na míru. Rozvojová cesta může kromě účasti na vybraných tréninkových programech zahrnovat například osobní nebo virtuální koučování, absolvování vhodných e-modulů a videocastů, podporu při přípravě na aktuální jednání apod. Tento přístup pod vedením zkušeného specialisty pomáhá vysoce efektivní formou doplnit nebo rozšířit potřebné znalosti a dovednosti v oblasti vyjednávání s okamžitým vlivem na obchodní výsledky.



KOMUNIKACE S OBCHODNÍMI PARTNERY

Profesionální komunikace a využití kontaktů k rozvoji spolupráce s klienty

2denní trénink a 1 den individuálního rozvoje

Pracovníci zákaznických služeb a podpory prodeje mohou při komunikaci se zákazníky podstatně ovlivnit jejich loajalitu. V řadě případů mají i prostor k doplňkovému prodeji nebo informování klienta a vlastních spolupracovníků o dalších obchodních příležitostech.

Účast na programu jim pomůže zvýšit sebevědomí při vedení jednání s klienty, snížit riziko zbytečných chyb a přispěje tak k lepším prodejním výsledkům.

Účastníci

Pracovníci podpory prodeje

Prodejci, obchodníci

Pracovníci zákaznických služeb

Další pracovníci obchodních organizací, kteří jednají s obchodními partnery

Obsah

Komunikace s obchodními partnery – příležitost k rozvoji spolupráce a zvýšení jejich loajality

Příprava a vedení obchodního jednání se stávajícími i novými zákazníky

Specifika jednání po telefonu

Přednosti a rizika online komunikace

Dodatkový a doplňkový prodej

Forma

Individuální příprava s využitím e-modulů

Účast na 2denním tréninku:

- stručný výklad a diskuze
- praktický nácvik se zpětnou vazbou
- akční plán

Další rozvoj prostřednictvím e-modulů

Realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

POSKYTOVÁNÍ ZÁKAZNICKÝCH SLUŽEB

Způsoby a metody jak zvýšit kvalitu poskytovaných služeb

Absolvování on-line rozvojové cesty s implementační podporou

Zákaznické služby poskytované ve stejné nebo vyšší úrovni než očekávají zákazníci, mají pozitivní vliv na spokojenost zákazníků, a tím i na jejich opakované nákupy a loajalitu.

Absolvování programu nabízí seznámení s principy poskytování kvalitních zákaznických služeb a řadu inspirativních námětů.

Určeno pro

Vedoucí týmů pracovníků ve službách

Pracovníky zákaznických služeb

Další pracovníky, kteří se podílejí na řízení nebo poskytování služeb

Obsah

Interaktivní e-moduly:

- Kvalitní zákaznické služby
- Poskytování služeb v souladu s očekáváním zákazníka
- Jednání s nespokojeným zákazníkem
- Různé úrovně komunikace
- Ovládání emocí v pracovním prostředí

Akční plán pro implementaci v praxi

Forma

Individuální absolvování interaktivních e-modulů s videi, případovými studii, kvízy apod. v rámci on-line rozvojové cesty – opakovaně kdykoliv v průběhu 6 měsíců.

Možnost využití shrnutí klíčových bodů a akčních tipů (i v tištěné podobě).

Implementační podpora ve formě 2 individuálních 0,5 hodinových „on-line koučovacích setkání“.

Realizace akčního plánu

INTERNÍ KOMUNIKACE

Úspěšné jednání s různými typy spolupracovníků

Absolvování on-line rozvojové cesty s implementační podporou

Interní komunikace ovlivňuje nejen firemní kulturu, motivaci a přístup pracovníků, ale má také podstatný vliv na výkonnost a výsledky jednotlivců i celé organizace.

Absolvováním programu získáte náměty jak lépe porozumět sobě i spolupracovníkům a jak zlepšit komunikaci a vztahy na pracovišti.

Určeno pro

Pracovníky podpory prodeje a zákaznických služeb

Obchodníky a manažery pro klíčové zákazníky

Manažery a vedoucí týmů

Specialisty a další pracovníky obchodních organizací

Obsah

Interaktivní e-moduly:

- Různé úrovně komunikace
- Empatické jednání v pracovním prostředí
- Ovládání emocí v pracovním prostředí
- Zdravé sebevědomí v pracovním prostředí
- Vyjednávání vedoucí k oboustrannému přínosu

Akční plán pro implementaci v praxi

Forma

Individuální absolvování interaktivních e-modulů s videi, případovými studii, kvízy apod.

v rámci on-line rozvojové cesty – opakovaně kdykoliv v průběhu 6 měsíců

Možnost využití shrnutí klíčových bodů a akčních tipů (i v tištěné podobě)

Implementační podpora ve formě 2 individuálních 0,5 hodinových „on-line koučovacích setkání“

Realizace akčního plánu

PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ MANAŽERA SLUŽEB

Individuálně sestavená rozvojová cesta manažera služeb

Rozsah, forma i délka rozvoje dle individuální potřeby

Řada manažerů, kteří se podílejí na řízení pracovníků ve službách, plní i další pracovní úkoly. I z tohoto důvodu využívají možnost sestavit si ve spolupráci se specialistou Mercuri International rozvojovou cestu zahrnující další rozvojové oblasti přímo na míru. Rozvojová cesta může zahrnovat například osobní nebo virtuální koučování, účast na vybraných tréninkových programech, absolvování vhodných e-modulů a videocastů apod.

Tento přístup pod vedením zkušeného specialisty pomáhá vysoce efektivní formou doplnit nebo rozšířit potřebné znalosti a dovednosti a obvykle také pozitivně ovlivňovat přístup a loajalitu manažera k vlastní společnosti.



MI LEADERSHIP ACADEMY™

Akademie pro manažery, kteří chtějí úspěšně vést tým spolupracovníků

3 dvoudenní tréninky a 2 dny individuálního rozvoje v průběhu 4 měsíců

K úspěšnému řízení a vedení spolupracovníků potřebuje manažer především osobní zralost, charakter, komunikační dovednosti i ochotu převzít zodpovědnost. Podmínkou vysoké efektivity je také schopnost využívat praktické manažerské techniky a postupy.

Účastníci akademie se naučí určovat potřebu vedení spolupracovníka v konkrétní situaci a používat vhodný styl vedení. Zvýší tak vlastní efektivitu při vedení svého týmu i úspěšnost jeho jednotlivých členů.

Účastníci

Manažeři, kteří chtějí zvýšit úspěšnost při vedení členů svého pracovního týmu

Pracovníci připravující se na manažerskou roli a vedení spolupracovníků

Obsah

Role a cíle práce manažera

Klíčové aspekty úspěšného vedení lidí

MI-LEAD™ – praktický koncept pro efektivní vedení spolupracovníků

Jak přizpůsobit styl vedení aktuální potřebě a situaci spolupracovníka

Jak zvýšit determinaci pro splnění konkrétního úkolu

Různé formy skupinového a individuálního rozvoje spolupracovníků

Komunikační dovednosti potřebné k úspěšnému vedení

Výběr a přijímání nových spolupracovníků

Jak úspěšně vést spolupracovníka v nástupním období

Vedení hodnotících rozhovorů s ohledem na situaci a výsledky spolupracovníka

Příprava a úspěšné vedení týmové porady

Forma

Individuální příprava – analýza vlastního způsobu jednání při vedení lidí

Účast na třech 2denních trénincích se stručným výkladem, praktickým nácvikem a případovými studii

Absolvování e-modulů a projektové úkoly mezi jednotlivými tréninky

Příprava a realizace akčního plánu

Možnost implementační podpory

ŘÍZENÍ ZMĚNY

Jak úspěšně realizovat změnu v obchodní organizaci

1denní trénink

Schopnost rychle a úspěšně realizovat změny je pro obchodní organizace jednou z klíčových konkurenčních výhod. Naopak, firmy a manažeři, kteří mají s řízením změn problém, ztrácejí na trhu pozici.

Na tréninku se manažeři prodeje, marketingu, podpory prodeje nebo zákaznických služeb seznámí s technikami, postupy a nástroji, které mohou ihned využít ve své každodenní praxi.

Účastníci

Manažeři prodeje a marketingu, key account manažeři
Další manažeři zodpovědní za úspěšnou realizaci změn

Obsah

Změna – podmínka úspěchu
Určování cílů jako hybná síla změny
Co vytvořit a co opustit
Načasování změnového projektu
Vedení lidí ve změnovém projektu
Překonávání rezistence ke změně
Osнова plánu změnového projektu ve vlastní společnosti

Forma

Individuální příprava
Účast na 1denním intenzivním tréninku:

- seznámení se s postupem jak plánovat a realizovat změnu
- nácvik v různých situacích
- příprava plánu konkrétního změnového projektu

Realizace akčního plánu
Možnost implementační podpory

VEDENÍ HODNOTÍCÍCH ROZHovorŮ

Příprava a vedení přínosných hodnotících pohovorů

Absolvování on-line rozvojové cesty s implementační podporou

Způsob vedení formálního hodnotícího rozhovoru může mít zásadní vliv na motivaci i loajalitu spolupracovníků, a tím i na jejich pracovní výsledky.

Absolvování specializovaných interaktivních e-modulů a účast na implementačním workshopu nabízí vysoce efektivní individuální rozvoj pro manažery, kteří chtějí systém vedení hodnotících rozhovorů zavést do své manažerské praxe nebo se chtějí v této oblasti zdokonalit.

Určeno pro

Manažery na všech úrovních
Vedoucí projektových týmů

Obsah

Interaktivní e-moduly:

- Roční hodnotící rozhovor – formální povinnost nebo využitá šance
- Čtyři zlatá pravidla pro vedení ročních hodnotících rozhovorů
- Využití metody SMART pro formulaci cílů motivujících vaše spolupracovníky
- Poskytování konstruktivní zpětné vazby
- Ovládání emocí v pracovním prostředí

Akční plán pro implementaci v praxi

Forma

Individuální absolvování interaktivních e-modulů s videi, případovými studii, kvízy apod.
v rámci on-line rozvojové cesty – opakovaně kdykoliv v průběhu 6 měsíců

Možnost využití shrnutí klíčových bodů a akčních tipů (i v tištěné podobě)

Implementační podpora ve formě 2 individuálních 0,5 hodinových „on-line koučovacích setkání“

Realizace akčního plánu

PERSONALIZOVANÝ ROZVOJ MANAŽERA

Individuálně sestavená rozvojová cesta manažera

Rozsah, forma i délka rozvoje dle individuální potřeby

Především manažeři se specifickou pracovní náplní nebo velmi širokými rozvojovými potřebami využívají možnosti sestavit si ve spolupráci se specialistou Mercuri International rozvojovou cestu přímo na míru. Rozvojová cesta kromě vybraných tréninkových programů a e-modulů obvykle obsahuje i osobní nebo virtuální koučovací setkání – buď v pravidelných intervalech, nebo dle aktuální pracovní situace a potřeby manažera.

Tento přístup pod vedením zkušeného specialisty pomáhá zvýšit výkonnost manažera v definovaných oblastech a zároveň pozitivně ovlivňuje jeho přístup k vlastní společnosti.

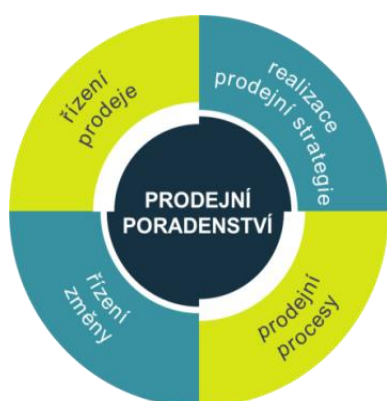


MERCURI INTERNATIONAL

V České republice pomáháme společnostem více než 25 let zvyšovat výkonnost prodeje a dosahovat vynikajících prodejních výsledků. Kombinujeme místní znalosti s globální a oborovou expertízou.

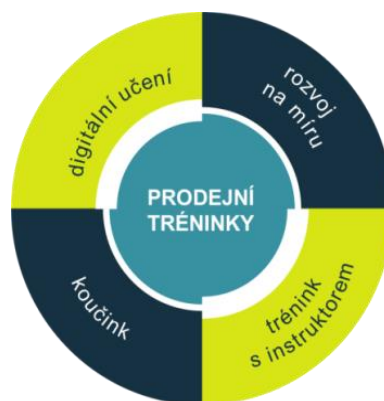
Prostřednictvím lidí, nástrojů a procesů přispíváme k ziskovému růstu předních českých firem i českých poboček globálních společností.

K RŮSTU NABÍZÍME DVĚ RŮZNÁ VZÁJEMNĚ SE DOPLŇUJÍCÍ ŘEŠENÍ



INSPIRUJEME PRODEJNÍ TÝMY K LEPŠÍM VÝKONŮM

Přinášíme rozvoj k vašim pracovníkům v poutavé formě s co nejvíce přizpůsobeným obsahem. Ať se jedná o rozvoj digitální, personalizovaný nebo trénink vedený lektorem – vytváříme inovativní rozvojová řešení v souladu s vašimi potřebami.



VAŠE VÝSLEDKY JSOU DOBRÉ TAK, JAK DOBRÝ JE VÁŠ PRODEJNÍ TÝM

Podpoříme vaše pracovníky i celé týmy při implementaci, podle potřeby lokálně i globálně.

To vám pomůže sjednotit prodej a nový způsob práce v celé firmě a dosahovat očekávaných výsledků.

POMŮŽEME VÁM DOSÁHNOUT SALES EXCELLENCE DÍKY:

Úzké spolupráci při každém kroku projektu

Řešením na míru na firemní i individuální úrovni

Přípravou vašeho týmu na budoucnost

Kombinací místních znalostí s globální a odbornou expertízou

Integrovaným rozvojovým řešením zahrnujícím digitální rozvoj i praktické tréninky

Každý rok v České republice...



500 +
WORKSHOPŮ
A TRÉNINKŮ



4 000 +
ÚČASTNÍKŮ
TRÉNINKŮ



150 +
KLIENTŮ

Naše hodnocení...



Kontakty

Aktuální informace o programech Mercuri International Business School včetně termínů, cen a přihlášek najdete na našich webových stránkách nebo vám je přímo poskytnou naši poradci pro rozvoj pracovníků obchodních organizací, konzultanti Mercuri International nebo pracovníci zákaznického centra.

+420 284 688 651

+420 604 220 595

mibs@mercuri.cz

www.mercuri.cz

Futurama Business Park
Sokolovská 651/136a, 186 00 Praha 8



MERCURI
international