Praktična delavnica za razvoj veščin in znanj

»UČINKOVITO PREDSTAVLJANJE NAŠIH DEJAVNOSTI/STORITEV IN PROCES STIKOV S POMEMBNIMI STRANKAMI«

Po izkušnjah se na področju predstavljanja naših dejavnosti/storitev in procesa stikov s pomembnimi strankami skrivajo večje rezerve in možnosti za dodaten uspeh. Zagovarjanje, predstavljanje naših dejavnosti, storitev/izdelkov ter stiki s strankami pa imajo jasne posebnosti in zakonitosti. Koristno jih je poznati, da gradimo na najboljših temeljih in da ne delamo nepotrebnih napak. Velike korake naprej se da narediti s poznavanjem nekaj odličnih tehnik in razvojem veščin, saj lahko zagotovijo presenetljiva izboljšanja/napredek.

Namen delavnice je omogočiti še večji uspeh, nadgraditi veščine in znanja, razviti spretnosti, osvojiti nove tehnike. Cilj je povečati jasnost in zavedanje, kaj vse je potrebno za uspeh v predstavljanju naših dejavnosti/storitev ter procesu stikov s pomembnimi strankami ter kako to doseči. Za vsa najpomembnejša področja/dejanja v komunikacijah bomo udeležence opremili s konkretnimi rešitvami in boljšimi argumenti. Pa naj bo to komunikacija v živo (na sestankih…), e - poštnih sporočilih, dopisih/prošnjah ali telefonskih klicih.

Ko smo odlično pripravljeni, smo samozavestnejši, prepričljivejši in z večjim veseljem ter lahkotneje dosežemo uspeh. Veliko je pomembnih detajlov, ki jih lahko izboljšamo. Delavnica bo zato zelo zanimiva, koristna in bo dvignila vaš uspeh in samozavest v aktivnostih vaše organizacije.

VSEBINA DELAVNICA ŠT.1.

Od naših veščin in znanj predstavljanja je odvisna tudi uspešnost v stikih s pomembnimi strankami oz. dosega želenih ciljev. S tem namenom bomo spoznali strukturirano predstavitev dejavnosti/storitev. Ta priznana tehnika zagotavlja jasnost in odlične argumente, zelo uporabna je tudi za definiranje in boljše razumevanju vrednosti/kakovosti naših dejavnosti, dodane vrednostih naših storitev, kaj vse omogočamo skupnosti ipd. Povečali bomo zavedanje o pomembnosti in načinih gradnje blagovne znamke ter spoznali odlično pripravo na sestanek. Pripravili se bomo na suvereno vodenje sestankov, saj so le ti pomembni za našo uspešnost v prihodnosti. Dobro se počutimo ko gremo na sestanek odlično pripravljeni in vemo s čim bomo motivirali sogovornika. Kakovost vedno zadovoljuje.

Vsebina:

- Posebnosti argumentiranja in predstavitev storitev - kako predstavljati sebe, organizacijo in dejavnosti/storitve.
- Razvoj in definiranje: gradnja vrednosti naših storitev – kaj vse omogočamo, naša koristnost za skupnost/posameznike, naše kakovosti in prednosti – in kje je dodana vrednost naših storitev/izdelkov.
- Predstavitveni jezik, njegova usmerjenost, posebnosti in prednosti.
- Strukturirana predstavitev: lastnosti, prednosti in koristi kot temelj stranki razumljive predstavitve.
- Gradnja blagovne znamke organizacije in kaj lahko sam pripomorem.
- AIDA sistem in priprava sporočil (dopisi, prošnje, vabila, letaki…).
- Odlična priprava na poslovni sestanek (cilji, argumenti s katerimi bomo motivirali …).
- Vodenje poslovnega sestanka - diamantna struktura predstavitve.

VSEBINA DELAVNICA ŠT.2.

Stike in aktivnosti povezane z nam pomembnimi/ključnimi strankami bomo predstavili iz novih in bolj všečnih zornih kotov, saj so aktivnosti lahko zelo zanimive in je večji uspeh vsekakor mogoč, poleg tega je naš odnos do dejavnosti zelo pomemben. Veliko je zanimivih aktivnosti (in detajlov), ki jih lahko izboljšamo in več je novih koristnih navad, ki jih lahko uvedemo. Delali bomo na praktičnih primerih, zato bo zanimivo, koristno in zato se veselimo dela.

Udeležence bomo opremili z odličnimi rešitvami ter jih pripravili na suvereno vodenje komunikacij: tako v telefonskih klicih, e-poštnih sporočilih, dopisih, prošnjah...

Koristno bo spoznavanje rešitev iz vsebine reševanja govorov/nezainteresiranosti strank. Spretnosti in tehnike omogočajo pomembno: da »znamo rešiti situacije« in da se pogovor nadaljuje. Ta spretnost pa je kasneje zelo uporabna v več dimenzijah komunikacije. Izkušnje kažejo, da ko imamo dobre rešitve in argumente, tudi raje izvajamo marsikatero delo, katerega prej nismo radi počeli (ali smo celo imeli odpor).

Vsebina:

- Učinkovit proces skrbi za pomembne/ključne stranke - izkoristimo potenciale in naredimo razliko.
- Pozitiven, sprejemljiv proces stikov s strankami: aktivnosti kot sprejemljiv in zanimiv proces kaj, kdaj, kako, koliko.
- Priporočljive aktivnosti/dejavnosti v procesu ter pomembnost naših iniciativ, ter kaj stranke res zanima.
- Priprava zanimivih, učinkovitih e-poštnih sporočil/dopisov.
- Učinkovita uporaba telefona v procesu skrbi za stranke (jasna struktura, glavni razlog za klic, telefonska skripta) - telefon kot naša pomoč (in ne kazen).
- Reševanje ugovorov/nezainteresiranosti/skrbi strank - v telefonskih ali drugih osebnih stikih.
- Koristne »nove navade« in predstavitev »dobrih praks«.
- Cilji, načrtovanje/terminski načrt naših akcij, ter različne strategije.
- Mediji, izkoristimo jih nam v prid: kaj je koristno vedeti o njih in priprava sporočil zanje.

DELAVNICA: je zanimivo, predvsem pa praktično naravnano izobraževanje, ki je zasnovano na aktivnem sodelovanju udeležencev. Sestoji se iz interaktivnih prezentacij, praktičnih nalog, treninga ter razvoja veščin. Pripravili bomo pripomočke/izdelke, ki bodo udeležencem pri vsakdanjem delu v konkretno korist. Praktično uporabno znanje, bo predstavljeno na sproščen in zanimiv način.

DODATNA MOŽNOST (V PRIMERU INTERESA UDELEŽENCEV):

Coaching: Udeleženci bodo po koncu delavnic imeli možnost individualnega coachinga. Za udeležence je po izkušnjah najbolj koristen, konkreten in povsem usmerjen. Zagotavlja pregled in izboljšave njihovih »konkretnih izdelkov/materialov«, ki jih pošiljajo pomembnim strankam (ali v javnost) oz. dokončanje vseh izdelkov (npr. dopisov, vabil, letakov, prošenj ...), ki jih bodo udeleženci pripravili na delavnicah in rešitev vseh njim pomembnih vprašanj.

Ciljna skupina: Delavnica je namenjena vsem, ki delajo na področjih povezanih z zagovarjanjem/predstavljanjem dejavnosti (storitev ali izdekov), so v stiku s pomembnimi strankami.

TRAJANJE: Izvedba v dveh ločenih enodnevnih delavnicah. Trajanje posamezne delavnice: sedem polnih ur.

Delavnico bo vodil: Delavnico bo vodil g. Samo Zupanc, direktor-trener iz organizacije Intelekt Maksimus. Gospod Samo Zupanc po izobrazbi Specialist managementa, je priznan strokovnjak širokega znanja in odličnega občutka za delo z ljudmi. Vedno motivira in v pozitivnem prenaša nove poglede/znanja. Na področju izobraževanj deluje že trinajst let in je treniran ter certificiran po mednarodnih »Train the trainer« metodah. Delavnice izvaja v širšem slovenskem okolju ter sodeluje tudi z mednarodnimi podjetji. V tem času je uspešno vodil več kot 480 delavnic.

Z bogatimi izkušnjami s področja svetovanja in s konkretnimi rešitvami vsakodnevnih problematik, vam bo g. Zupanc na delavnici odgovoril na vsa vaša vprašanja. Vabljeni za več informacij o predavatelju in načinu dela na delavnicah na www.intelektm.com.

Ljubljana, 31.8.2017

Pripravil: Direktor – trener
Samo Zupanc

INTELEKT MAKSIMUS, Samo Zupanc s.p**.** Izobraževalni seminarji, delavnice, svetovanja
Jakopičeva 19, 1000 Ljubljana
t: + 386 (0)1 542 10 99
m: + 386 (0) 40 99 10 99
@: intelektm@siol.net
W: www.intelektm.com