



# CURSURI ȘI SEMINARI 2013-2014

Management - Vânzări - Customer Care - Abilități individuale



## Cuvânt înainte

Piață de muncă din Europa a trecut printr-o serie de transformări cauzate de evenimentele sociale și economice intense, locale și internaționale. Revine nevoia de aliniere la standarde profesionale și de performanță superioare, la nivel individual și organizațional.

Nevoia de eficiență organizațională revine odată cu revitalizarea parțială și treptată a diverselor zone economice și cu nevoia de înglobare și actualizare a tehnicilor noi și tehnologiei de lucru schimbată mult. Idiferent cât de performante sunt sistemele și tehnologiile adoptate într-o organizație, gradul de performanță este puternic influențat de cum pot, cum știu și cum vor membrii organizației respective să le adopte și să le folosească.

În 2013 se încheie un ciclu de patru ani caracterizat prin bugete de instruire foarte mici, traininguri comprimate și puțin eficiente sau dimpotrivă, programe ample, la standarde europene, dar pentru aptitudini și competențe de nișă și pe nivele ocupaționale joase.

Perioada de conservare ia sfârșit, se aude din ce în ce mai des expresia „dezgheț”, standardele de supraviețuire vor fi înlocuite de standarde superioare. Investițiile în performanță redevin o certitudine, un dat, astfel, companiile și organizațiile care vor dedica resurse și eforturi instruirii personalului vor fi primele care vor atinge performanțele mai bune, care se vor relansa într-o economie în care am început să ne simțim, din nou, mai bine. A venit vremea să ne re-maturizăm.

Resursa vitală și critică dintr-o organizație sunt oamenii, este timpul să ne întoarcem la nevoile lor, la metode de motivare și eficientizare profesionale.

Dragosh Stancu  
București  
Ianuarie 2013



## CUPRINS

### **Abilități și competențe manageriale**

Management motivațional - Pagina 5

Planificare și eficiență - Pagina 6

Recrutare - Pagina 7

### **Vânzări**

Vânzare B2B (către firme și organizații) - Pagina 9

Vânzare B2C (către persoane fizice) - Pagina 10

Telesales - Campanii de vânzare la telefon - Pagina 11

Managementul timpului și Organizarea personală în Vânzări - Pagina 12

### **Customer Care**

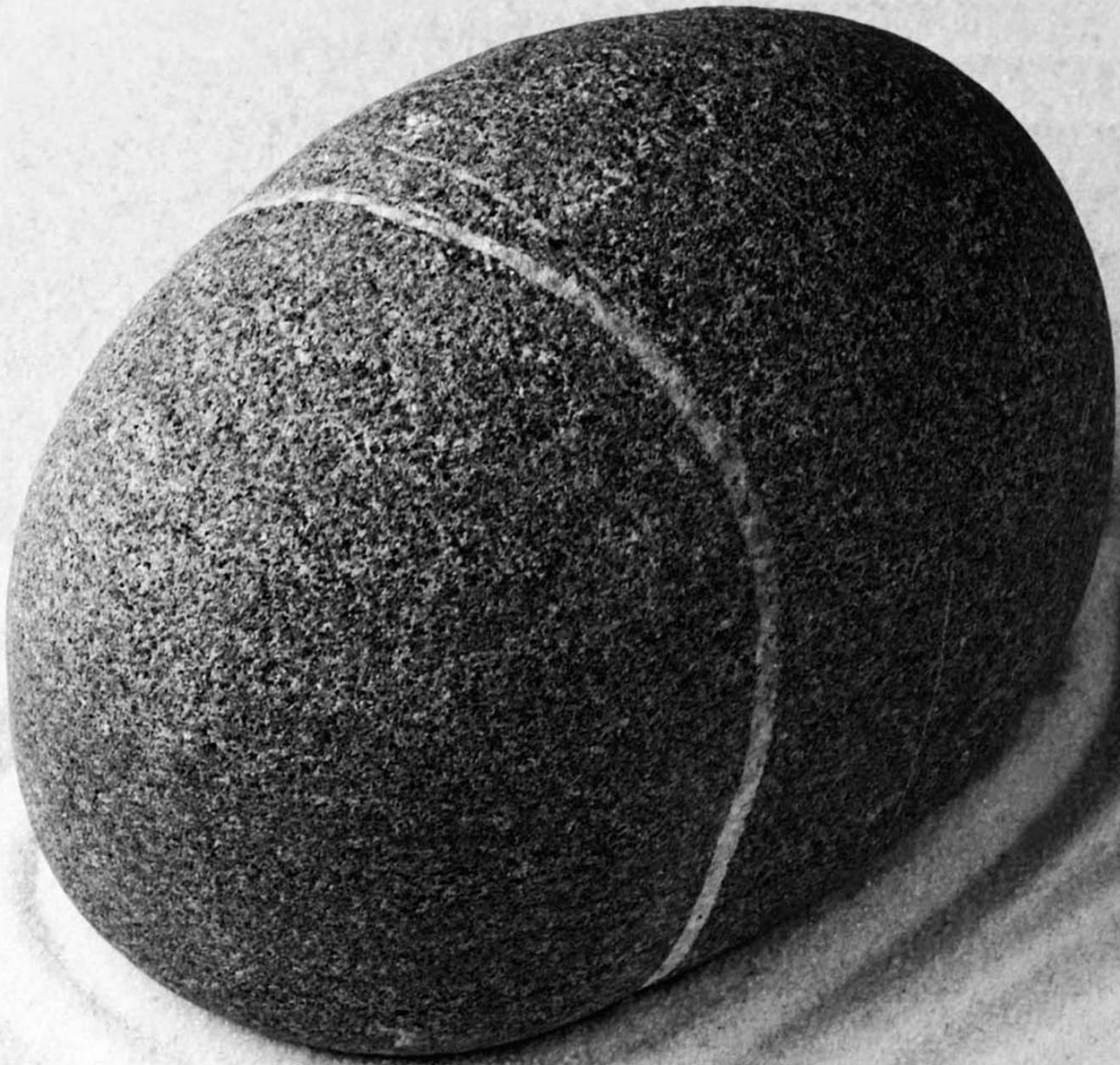
Customer care pentru manageri - Pagina 14

Customer care pentru echipă - Pagina 15

### **Abilități individuale**

Managementul timpului (Time Management) - Pagina 17

Comunicare organizațională și Feed Back - Pagina 18



## **MANAGEMENT MOTIVAȚIONAL**

### Cui se adresează

Cursul se adresează Managerilor, Supervizorilor și Team-Leaderilor care conduc echipe și își doresc să obțină performanțe superioare printr-un grad ridicat de implicare și motivare la nivel individual.

Cursul oferă mijloace de comunicare la același nivel organizational, utile în proiect management și lucru colaborativ inter-departamental.

### Obiective

La finalul cursului participanții vor:

- înțelege conceptul de putere și autoritate, diferența dintre responsabilitate și responsabilizare
- delega eficient pentru a oferi echipei puterea de a îndeplini obiectivele
- putea aplica tehnici motivaționale pentru personalități diferite
- înțelege nevoia monitorizării performanței (evaluării)
- obține implicare din partea echipei prin spijin reciproc și feedback

### Subiecte abordate

- Diferența dintre putere și autoritate
- Conceptul de responsabilizare și responsabilitate
- Procese de delegare și împuternicire
- Factori motivaționali
- Factori care influențează comportamentul la lucru
- Structuri de evaluare a performanței, modele de dezvoltare personală
- Comunicare și feedback

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durață**

- 2 zile

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice

## Abilități și competențe manageriale

# PLANIFICARE ȘI EFICIENȚĂ

### Cui se adresează

Curs adresat managerilor și supervisorilor care își doresc rezultate superioare pentru echipa și pentru fiecare membru al acesteia, individual.

Un curs avansat de Time Management. Conceptele complexe vă vor ajuta să înțelegeți mai bine dinamica unei echipe, modul de operare intern, să identificați parghiile prin care să obțineți maxim de la echipă prin efort comun și individual, să integrați și să armonizați obiectivele fiecărui individ cu obiectivele de grup!

### Obiective

La finalul cursului participanții vor:

- înțelege diferențele dintre eficacitate și eficiență
- identifica obiective și vor reuși să creeze un echilibru între eficiența și eficacitate
- stabili standarde măsurabile și realizabile
- planifica activitățile pentru a putea îndeplini obiectivele
- putea crea, monitoriza și îmbunătăți proceduri
- măsura și interpreta rezultatele evaluărilor pentru a putea aduce ajustările necesare pentru atingerea obiectivelor

### Subiecte abordate

- Definirea și evidențierea conflictelor între eficacitate și eficiență
- Obiective măsurabile pentru individ / echipă / organizație
- Stabilirea indicatorilor de performanță și a obiectivelor de grup și individuale
- Tehnici de planificare aliniate tipului de activitate
- Tehnici de monitorizare și control a activității
- Folosirea rezultatelor pentru dezvoltare continuă

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durată**

- 2 zile

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice

# RECRUTARE

### Cui se adresează

Am creat acest seminar pentru acei manageri care vor să se implice personal în recrutarea și selecția oamenilor pe care îi vor conduce, pentru a pune bazele unei echipe performante.

Un manager de succes știe unde să găsească și cum să atragă cei mai interesanți candidați pentru echipa sa, știe să îi intervieveze și să îi aleagă pe cei mai buni, dar și să formuleze cele mai incitante oferte pentru a se asigura că va integra în echipă resursele de care are nevoie. Formarea sau completarea echipei cu oamenii potriviți este, de multe ori, piatra de încercare a managerilor.

### Obiective

La finalul cursului participanții:

- vor ști cum să definească un post;
- vor învăța cum să promoveze oportunitatea de a lucra în echipa pe care o conduc (employer branding);
- vor ști cum să inițieze și să conducă o selecție de personal;
- vor stăpâni tehnici de interviuare și selecție;
- vor cunoaște metode de integrare în echipa a noilor angajați.

### Subiecte abordate

- Organizarea “proiectului” de recrutare;
- Stabilirea fișei postului și a cerințelor de selecție;
- Alegerea surselor de recrutare și optimizarea costurilor de selecție;
- Selectarea candidaților și interviuarea;
- Decizia de angajare și ofertarea;
- Angajarea și integrarea în echipa.

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durată**

- 1 zi

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice



## VÂNZARE B2B (CĂTRE FIRME ȘI ORGANIZAȚII)

### Cui se adresează

Cursurile pentru Vânzări B2B sunt recomandate firmelor și persoanelor care vând către firme și distribuitori, în general, către clienți țintă, specializați.

Comaniile care vând în sistem B2B depind în mare măsură de profesionalismul echipei de vânzări, care trebuie să aibă o serie de Abilități și Competențe necesare atingerii succesului de grup și individual. Participanții la cursul nostru primesc un pachet generos de cunoștințe, sub forma unor module practice, care apoi sunt transpuse într-un proiect individual, un plan de acțiune concret.

### Obiective

La finalul cursului participanții vor:

- înțelege procesul vanzare B2B
- îmbunătăți individual abilitățile de comunicare
- înțelege psihologia cumparatorului (a factorilor de decizie)
- putea aplica în practică cunoștințele și abilitățile de vânzare
- dezvolta o atitudine pozitivă și orientată spre Client
- și să dezvolte relații eficiente și pe termen lung cu Clienții.

### Subiecte abordate

- Înțelegerea dinamicii piețelor B2B în prezent
- Vânzarea prin cuvinte cheie
- Prospekție - unde găsesc Clienți
- Comunicare cu Clienții și promovare individuală
- Optimizarea activității, orientarea spre obiective și rezultate
- Ciclul vânzării B2B - Pași, Statistici, Obiective intermediare, Așteptări
- Vanzarea B2B - proiectie, tehnici de vânzare in B2B,
- Factori de decizie
- Telesales în B2B
- Organizarea mesajelor și campaniilor de vânzări
- Construirea relațiilor cu Clienti - tehnici de relationare

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durață**

- 2-3 zile

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exercitii, manual, alte materiale specifice

## VÂNZARE B2C (CĂTRE PERSOANE FIZICE)

### Cui se adresează

Un curs dedicat vânzătorilor care vând produse și servicii către persoane fizice. În timpul cursului accentul se pune pe găsirea Clientilor, Crearea relațiilor de succes și a unui brand personal, pe tehnici emoționale de influențare a deciziei de cumpărare.

Vânzarea către persoane fizice are o latură emoțională foarte puternică, un vânzător care reușește să înțeleagă nevoile Clientului, reacțiile acestuia în funcție de valorile personale, poate obține succese notabile.

### Obiective

La finalul cursului participanții vor:

- înțelege procesul vânzare B2B
- îmbunătăți individual abilitățile de comunicare
- înțelege psihologia cumparatorului (a factorilor de decizie)
- putea aplica în practică cunoștințele și abilitățile de vânzare
- dezvolta o atitudine pozitivă și orientată spre Client
- și să dezvolte relații eficiente și pe termen lung cu Clientii.

### Subiecte abordate

- Înțelegerea dinamicii piețelor B2C
- Vânzarea prin cuvinte și întrebări cheie
- Prospekție - unde gasesc Clientii
- Tehnici de vânzare și vectori emoționali
- Promovarea individuală
- Optimizarea activității, orientarea spre obiective și rezultate
- Ciclul vânzării - Pași, Statistici, Obiective intermediare, Așteptări
- Sisteme de follow-up in B2C
- Campanii de vânzări individuale, Campanii corporative
- Construirea Tipologiilor de Clientii și nevoi ideale
- Construirea relațiilor personale - tehnici și locuri de relaționare
- Construirea unui punct de vedere pertinent
- Obiectii și tehnici de combatere

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durață**

- 2-3 zile

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice

# TELESALES CAMPANII DE VÂNZARE LA TELEFON

## Cui se adresează

Cursul se adresează vânzătorilor care vând produse și servicii la telefon, către firme, consultanți independenți sau persoane fizice, vânzătorilor începători care au nevoie de o structură de lucru bine definită sau vânzătorilor care doresc să își actualizeze tehnicile și procedurile de lucru la oportunitățile și provocările noului mediu economic. Nu este necesară experiența în vânzări.

Utilizând Telesales-ul s-au constatat reduceri de până la 90% ale costurilor de vânzare. O campanie de Telesales corect implementată asigură creșteri ale vânzărilor de minim 20% într-o perioadă de 30-90 de zile.

## Obiective

- Familiarizează participantul cu tehnici de vânzare către firme, consultanți privați și persoane
- Creează un mod de abordare simplu și direct, bazat pe mesaje și cuvinte cheie
- Elimină nesiguranța, ajută la crearea unei stări pozitive, proactive
- Ajută participanții să găsească căi directe pentru a ajunge la factorii de decizie și moduri de abordare a acestora
- În timpul celei de a doua zi participanții vor organiza la modul concret o campanie telesales, pornind de la zero
- Participanții vor deprinde metode de preluare, filtrare, optimizare și calificare a bazelor de date
- Se vor găsi metode concrete de construire și ajustare a unui mesaj, de evitare a negatiilor
- Se vor deprinde mai multe tehnici utile în campaniile de telesales

## Subiecte abordate

- Introducere în abordarea strategică a vanzarilor (B2B, B2C)
- Produse și Cuvinte cheie
- Factori de decizie
- Organizarea și Derularea unei campanii
- Elemente esențiale într-o campanie Telesales
- Eficientizarea campaniei prin scurtarea timpilor de abordare și vânzare
- Campanii telefonice pasive sau proactive?
- Campanii sinergice: Social media, Networking, Telesales
- Proiect individual

## Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

### **Durăță**

- 2 zile

### **Locație**

- Se va stabili ulterior

### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice

## MANAGEMENTUL TIMPULUI ȘI ORGANIZAREA PERSONALĂ ÎN VÂNZĂRI

### Cui se adresează

Un curs dedicat oricărui vânzător activ care dorește să se organizeze mai bine, să se concentreze pe rezultatele care contează, să obțină mai mult cu eforturi mai mici.

La curs poate participa orice vânzător, indiferent de experiență.

### Obiective

- Crearea unei structuri de lucru, la nivel individual
- Integrarea muncii individuale în efortul comun al echipei
- Ajustări și deprinderea de tehnici care te ajută să câștigi timp și să elimini mâncătorii de timp
- Împărțirea activităților specifice vânzării pe perioade de timp zilnice, săptămânale și lunare
- Înțelegerea timpului colaboratorilor
- Deprinderea de competențe necesare unei abordări strategice în vânzări

### Subiecte abordate

- Obiective
- Planificare și prioritizare
- Planificarea individuală (în vânzări)
- Momentul potrivit
- Timpul Clientilor
- Acțiuni multiplicabile, lucrul în echipă
- Gauri și pierderi de timp
- Factori perturbatori
- Tehnici de recuperare a timpului

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durăță**

- 1 zi

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice



## Abilități și competențe necesare în relaționarea cu Clienții

# CUSTOMER CARE PENTRU MANAGERI

### Cui se adresează

Cursul se adresează managerilor, supervisorilor și leaderilor de echipă, care au în subordine echipe cu interfață directă cu Clienții. Cursul poate fi util și managerilor și supervisorilor echipelor de suport intern.

### Obiective

- Cum să selectez, să atrag și să recrutez personalul cel mai bun pentru relaționarea cu Clienții
- Unde și cum se poate face diferența în relaționarea cu Clienții
- Constientizarea valorii feed-back-ului în Customer care și deprinderea abilității de a forma canale de informare
- Înțelegerea elementelor concrete care trebuie evaluate, analizate și ajustate pentru a oferi experiențe extraordinare

### Subiecte abordate

- Caracter și Competențe - ce trebuie să cauți la angajații care relaționează cu Clienții
- Cum să identific și să recrutez oamenii potriviți
- Tipuri de experiențe și valoarea lor
- Care sunt elementele esențiale ale unui serviciu ireproșabil
- Replicarea experiențelor care aduc plus valoare
- Cele mai bune cai de a colecta, analiza și comunica în organizație feedback-ul Clienților
- Cultura organizațională și Leadershipul în Customer care
- Sisteme de măsurare, recunoaștere și recompensare
- Strategii organizaționale

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul conține un număr mare de exemple și modele de succes în Customer care, În plus, majoritatea exercițiilor au aplicare imediată în activitatea de zi cu zi.
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durată**

- 2 zile

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice

## Abilități și competențe necesare în relaționarea cu Clienții

# CUSTOMER CARE PENTRU ECHIPA

### Cui se adresează

Cursul se adresează membrilor echipelor care lucrează în contact direct cu Clienții dar și managerilor, supervisorilor și leaderilor de echipă. Cursul poate fi util și echipelor de suport intern.

### Obiective

- Evoluția, proiecția și valoarea unei relaționări excelente cu Clienții
- Conștientizarea valorii acțiunilor individuale în Customer care
- Cum să îmi încânt Clienții și cum să elimin experiențele negative
- Deprinderea abilităților de recuperare a Clienților nemulțumiți
- Metode și tehnici de rezolvare a reclamațiilor și problemelor Clienților

### Subiecte abordate

- Valoarea serviciilor de calitate
- Percepția Clienților
- Formula unui serviciu extraordinar
- Acțiuni care cresc valoarea unei servicii
- Cauzele și efectele unei experiențe nedorite
- Cum pot contribui la reducerea experiențelor nedorite și a efectului acestora
- Tehnici și metode de recuperare a Clienților care au trecut printr-o experiență neplăcută
- Clientul dificil - aliat sau inamic?
- Percepția unei reclamații
- Tehnici și metode de rezolvare a reclamațiilor

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul conține un număr mare de exemple și modele de succes în Customer care,
- Exercițiile de la curs sunt personalizate după situații concrete, referințe și întâmplări din activitatea de zi cu zi
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durată**

- 2 zile

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice



## Abilități și competențe individuale

# MANAGEMENTUL TIMPULUI (TIME MANAGEMENT)

### Cui se adresează

Cursul se adresează oricărui membru al organizației, indiferent de poziția ocupată: management, executive, senior sau junior.

Participanții vor deprinde tehnici de management al timpului simple și practice, aplicabile indiferent de zona activității în organizație, în viața profesională cât și în cea particulară, vor învăța să se concentreze pe activitățile care le oferă satisfacții și rezultate.

### Obiective

La finalul cursului participanții vor:

- descoperi obiectivele individuale importante și prioritare
- înțelege importanța managementului timpului în atingerea obiectivelor propuse
- estima mult mai corect durata îndeplinirii unei sarcini
- planifica activitățile ținând cont de resursele disponibile
- identifica și vor reduce factorii perturbatori
- reuși să monitorizeze folosirea timpului individual și în echipă

### Subiecte abordate

- Înțelegerea obiectivelor organizaționale și integrarea obiectivelor individuale în strategia organizațională
- Ceas versus Busolă
- Organizare personală - Obiective versus Cerințe
- Grila Eisenhower
- Urgențe, planificare și delegare
- Regula 80-20
- Factori perturbatori
- Amânarea
- Metoda Pomodoro
- Elementul timp în managementul proiectelor
- Scurtarea termenelor de execuție prin abordarea LEAN

### Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

#### **Durată**

- 1 zi

#### **Locație**

- Se va stabili ulterior

#### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice

# COMUNICARE ORGANIZAȚIONALĂ ȘI FEED-BACK

## Cui se adresează

Curs util managerilor, managerilor de proiect care lucrează cu oameni din echipe diferite, supervisorilor de echipe și membrilor acestora.

Este un curs care aduce ameliorări imediate ale performanței, atunci când participanții aleg să folosească tehnicile de comunicare dobândite în timpul cursului.

## Obiective

- Atingerea obiectivelor individuale și organizaționale mai repede și mai ușor printr-o bună comunicare
- Descoperirea, utilizarea și perfecționarea pârghiilor de comunicare organizațională
- Obținerea de performanțe profesionale mai bune prin comunicare și feedback
- Înțelegerea rolului feedback-ului în organizațiile moderne
- Deprinderea de competențe, aptitudini și atitudini necesare pentru utilizarea corectă a feedback-ului
- Înțelegerea capcanelor și reacțiilor nedorite și a mecanismelor care le declanșează

## Subiecte abordate

- Poziționarea în organizație, tipuri de comunicare
- Obiective, resurse și Clienți interni
- Utilizarea tehnologiei în comunicarea internă
  - Email, Telefon, SMS
- Sedințe și informări
- Feedback
  - În ce situații poate fi folosit?
  - Tipuri de feedback și efectele psihologice asupra interlocutorului
  - Feedback-ul și cultura organizațională
  - Ce contribuții pot aduce instituind o politică de feedback
  - Elemente în feedback
    - Structura diferitelor tipuri de feedback,
    - Nivele de ascultare
  - Capcanele feedback-ului
- Comportamente disfuncționale

## Metodologie și tehnică de predare

- Cursul este axat pe exerciții practice în proporție de 75%
- În timpul cursului participanții vor rezolva exerciții individuale și de grup, vor participa la studii de caz și ateliere de lucru, jocuri de rol și dezbateri

### **Durată**

- 1 zi

### **Locație**

- Se va stabili ulterior

### **Suport de curs:**

- prezentare video, caiet de exerciții, manual, alte materiale specifice



# Premium Class

Servicii pentru afaceri de succes

## CONTACT

Dragosh Stancu

+40.749.052052

dragosh@premiumclass.ro

[www.premiumclass.ro](http://www.premiumclass.ro)

