

# TRÉNINGEK AZ ÜZLETI SIKERÉRT!

**A Real Progress Oktató és Tanácsadó Kft. több mint 10 éve képez vezetőket, ügyfélszolgálati dolgozókat és értékesítőket üzleti kommunikációs tréningeken. 2009. januárjában költöztek át új ügyfélszolgálati irodájukba Győr – Szabadhegyre, júniustól pedig a Győri Hétben szakmai témákon keresztül hívják fel a figyelmet a kommunikációs készségek fejlesztésének fontosságára. Ennek kapcsán a cég két ügyvezetőjével, Dr. Daróczi Zoltánnal, Dr. Komáromi Mariannával és munkatársukkal, Pirk Ágotával arról beszélgettünk, hogyan segíthetik - különösen a jelenlegi gazdasági helyzetben - a képzések a vállalkozások mindennapi sikereit.**

## **Melyek azok a területek, amelyek fejlesztésére Önök szerint a legnagyobb szükség van?**

Az első dolog, amire figyelni kell, az természetesen a munkatársak szaktudása. Gyakori, hogy egy vevői kérdésre az eladó a csomagolás hátoldalát kezdi el böngészni, vagy egy telefonos



érdeklődésre élénk megbeszélés kezdődik a háttérben, mielőtt megadnák az információt. Mindez a vevői bizalom csökkenéséhez, piacvesztéshez vezet. A szoftverek, eszközök, belső folyamatok nem megfelelő ismerete pedig felesleges munkaórák százait jelentheti a legkisebb vállalkozásnál is, jelentős rejtett költségeket okozva.

Az értékesítési munka során pedig nagyon fontos a vevői igényekre való odafigyelés, a vásárlók meghallgatása és a meggyőző termékismertetés. Gyakori, hogy az eladók standard megoldásokat kínálnak, csak 1-2 terméket ajánlanak. Nem próbálnak meg kapcsolódó termékeket értékesíteni – ennek következménye kieső bevétel és vevői elégedetlenség. Azoknál a cégeknél, ahol nem volt még értékesítési tréning, saját felméréseink szerint az értékesítési lehetőségek legalább 70%-át nem használják ki a munkatársak.

A multinacionális cégek komoly figyelmet fordítanak ezekre a területekre, évente küldik vezetőiket, értékesítőiket kommunikációs tréningekre. Ezzel az ügyfélkiszolgálás és az ügyfélszolgálati értékesítés terén komoly mércét állítottak fel. Érdeemes tehát a kisvállalkozásoknak is nagyobb figyelmet szentelniük az ügyfélkiszolgálás minőségére, ami elsősorban vezetői feladat.

Amíg a nagyvállalatok belső tanfolyamokat szerveznek, mert ehhez rendelkezésükre áll a megfelelő létszám és anyagi háttér, addig a kisebb vállalatok részére a nyitott képzések nyújtanak lehetőséget a személyes hatékonyság fejlesztésére.

## Hogyan képzeljük el egy nyitott tréninget?

Ezeket elsősorban kisvállalkozásoknak ajánljuk, akik 1-2 főt szeretnének továbbképzésre küldeni. Ez lehet maga a vezető is, aki a tanultakat - például a vevő centrikus értékesítés alapjait - továbbadja az alkalmazottainak. Így egészen rövid időn belül megtérülhet az oktatásba fektetett összeg.

Egy ilyen képzésen több cég munkatársaiból áll össze a csoport, így a résztvevők egymás tapasztalatait is megismerhetik. Egy nyitott képzés ideje általában fél naptól két napig terjed, és egy-egy részterületen kíván előrelépést elérni. Nem az elméleti tudás, hanem a gyakorlati készség a fontos – a videó-kamerás visszajelzések, az életből vett esettanulmányok és a résztvevők által konkrétan felvetett problémák megbeszélése garantálják az alkalmazhatóságot. A tréning hatására a résztvevők jobban és eredményesebben értékesítenek, gyorsabban elintézik a reklamációs ügyeket, vagy tudatosabban irányítják, és kontrollálják beosztottaik munkáját.



Aki kipróbálja és alkalmazza a tanultakat, megsokszorozza teljesítményét a mindennapokban.

## Hogyan finanszírozhatja egy kisvállalkozás a tréningeket?

A dolog távolról sem olyan drága, mint amilyennek tűnik. Akinek bejelentett alkalmazottja van, az a szakképzési hozzájárulás címén az államnak befizetett összegből levonhatja a képzési díj 60-70%-kát. Érdemes már most kiszámolni, hogy mekkora az a keret, ami év végéig kihasználható.

Rendelkezésre állnak pályázati források is, amelyek a képzés támogatása mellett munkabér támogatást is nyújtanak. Ezekből önrész nélkül finanszírozhatók a tréningek is, és emellett az alkalmazottak bértámogatásán keresztül közvetlen anyagi támogatást is jelentenek. A tréningek ebben az esetben komolyabb, minimum 60-80 órás tanfolyamot jelentenek.

A képzések igénybevétele tehát nagyrészt hozzáállás kérdése is. Aki pl. berendez egy üzletet több millió forintért, annak érdemes ügyelnie a kiszolgálás színvonalára is. Aki felépít egy vállalkozást jelentős befektetéssel, annak érdemes törődnie a vezetői kommunikációval is. A legpontosabb fegyverrel is lehet pontatlanul célozni – az emberi tényező a siker legfontosabb kulcsa minden területen.

## **Úgy hírlík, a válság miatt sok cég pont az oktatáson spórol. Erről mi a véleményük?**



A válság előbb - utóbb lecseng, a helyzet stabilizálódik és következik a fellendülés. Az idei évben volt olyan megrendelőnk, aki úgy gondolkozott: most kell képzéseket szervezni, mert ha újra beindul a piac, akkor megint nem lesz rá idő. Minél többen gondolkodnak úgy, hogy nem költenek képzésre, reklámra, fejlesztésre, annál nagyobb lesz a piaci előnye annak, aki ezt megteszi. Ezért lenne most itt az ideje annak, hogy a kisvállalkozások kultúrájába is beépüljenek a készségfejlesztő képzések. Az általunk kínált képzésekről és cégünkről további információt honlapunkon, [www.realprogress.hu](http://www.realprogress.hu), olvashatnak az érdeklődők.