

RESULTS - SUCCESS - SECURITY®

Как мы можем помочь Вам достичь большего успеха?

Постоянное повышение квалификации создает значительные преимущества в конкуренции, повышает мотивацию и эффективность работы сотрудников, создает долгосрочные отношения с предприятием и уменьшает высокие расходы на текучесть. Наша неповторимая концепция гарантирует продолжительное использование содержания обучения и длительное улучшение результатов.

Ваши преимущества в качестве предприятия по обслуживанию клиентов

- Вместе с предприятием по обслуживанию клиентов мы разрабатываем программу обучения, приспособленную к потребностям предприятия. Отсюда каждый сотрудник выбирает то, что рационально и необходимо лично для него.
- По окончании тренинга руководство предприятия и сотрудники будут обеспечены сопровождением и консультациями.
- Расходы на обучение – как минимум частично – оплачивает участник, чтобы гарантировать, что он принимает участие в тренинге заинтересованно и мотивировано и хочет на практике применить полученные знания.
- Наша модель сервиса обеспечивает то, что мы можем предложить на всех уровнях производства компетентную поддержку:

BEI предприниматели тренируют предпринимателей.

BEI менеджеры тренируют менеджеров.

BEI тренеры по продажам тренируют торговый персонал.

BEI тренеры по сервису тренируют обслуживающий персонал.

Ваши преимущества в качестве клиента

- Тренинг проходит в ближайшем окружении участника и сопровождается тренером с соответствующим практическим опытом.
- Программы тренинга проводятся не одним блоком, а частями. Так участники имеют возможность применить выученное на практике во время перерывов между отдельными тренингами.
- Обучение и тренировка осуществляются на основе ориентированных на практику примеров и конкретных ситуаций.
- Бесплатное повторение тренингов возможно в любое время.
- Тренер остается в качестве партнера и по окончании тренинга.



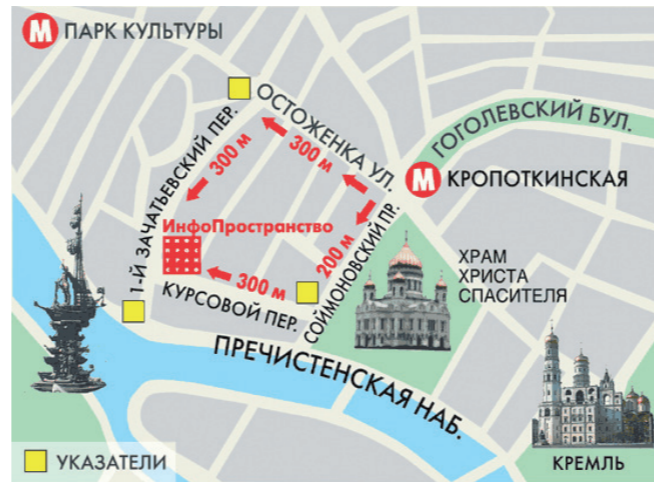
RESULTS - SUCCESS - SECURITY®



Изображение на титульной странице называется «das Rudel» («Толпа»). Композиция была создана швейцарским художником Карлом А. Майером (KAM) во время посещения улицы Рамблас в Барселоне вместе с его трехлетней дочерью. «Толпа» отражает неодинаковость и индивидуальность людей.

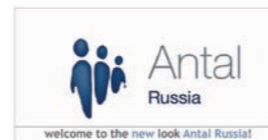
Используя «Толпу» в собственном фирменном знаке, **BEIGROUP®** хочет подчеркнуть свою заинтересованность в росте и развитии всех людей, вне зависимости от расы, опыта, образования, происхождения и вероисповедания.

BEIGROUP® гордится тем, что может поддержать KAM, развивая дальше его идею, создавая свою собственную «реальную толпу» из партнеров, франчайзи, тренеров и, конечно, наших клиентов.



ИнфоПространство

Международный
информационно-выставочный центр
Россия 119034, Москва,
1-й Зачатьевский пер., 4
тел. (495) 690 7241



BEITRAINING Moscow City

BEITRAINING International

Аня Пабст

Россия
119435 г. Москва
ул. Малая Пироговская,
д.5, офис 322

Kleinreuther Weg 87
90408 Nürnberg

Тел.: +7 495 775 04 99

Telefon: +49 (0)911 - 20 600 - 0

Fax: +49 (0)911 - 20 600 - 14

E-Mail: info@bei-training.ru

E-Mail: career@bei-training.com

www.bei-training.ru



Results Success Security®

РЕЗУЛЬТАТЫ
УСПЕХИ
НАДЕЖНОСТЬ

18 ноября 2009 года
ИнфоПространство



Родман Джил Острандер – учредитель и директор **BEIGROUP®** - имеет 30-и летний профессиональный опыт в области продажи недвижимости, франчайзингового менеджмента и сбыта, а также опыт тренера в Северной Америке и Европе. С 1996 по 2001 годы он был одним из тех, кто отвечал за продвижение в Европе самой успешной в мире франчайзинговой системы для маклеров в сфере недвижимости RE/MAX. Параллельно он учредил предприятие **BEIGROUP®**. Господин Острандер является международно признанным референтом по темам: менеджмент в торговле, торговые способности, развитие личности, сервис для клиентов и постановка цели.

Дипломированный специалист по экономике и организации производства **Андреас К. Фюрзаттель** - коммерческий директор **BEIGROUP®**.

Он начал свою карьеру в торговле и уже в юные годы создал и руководил коллективом из 600 человек, занимающимся торговлей в финансовом секторе Германии. Прежде чем вступить в должность коммерческого директора **BEIGROUP®** в 2001 году, 5 лет господин Фюрзаттель был национальным директором тренингового центра для немецкоязычных стран.

Господин Фюрзаттель отвечает за оперативную деятельность и развитие этой международной сети тренингов компании **BEITRAINING®**. При этом он руководит командой квалифицированных сотрудников в головном бюро в Нюрнберге, которая поддерживает тренинговые центры во всей Европе.



Торговля начинается, когда клиент говорит «НЕТ»!

Торговля – это не абы какая профессия, это очень почетная профессия. Вся экономика основана на Ваших способностях получать результат. Всякий раз, когда Вы что-то продаете, 20 или 30 человек получают работу. Производители, строители, страховщики, экспедиторы, бухгалтеры, адвокаты, секретари, служащие налоговой инспекции, аудиторы и владельцы акций - все они ждут, чтобы Вы что-нибудь продали.

Гордитесь Вашей работой! Учитесь работать профессионально и эффективно. Празднуйте успехи!

Это не значит, что Вам необходимо продавать продукты или услуги, которые людям не нужны. В большей степени это означает, что Вы решаете проблемы, удовлетворяете потребности и выполняете желания, которые мотивируют клиента к покупке. Настоящие задачи профессионального продавца состоят в том, чтобы помочь клиенту принять решение, предупредить недоразумения, удовлетворить потребности и устранить проблемы.

Люди хотят покупать что-либо у людей, которые о них беспокоятся и для которых они что-то значат.

Мотивированные сотрудники обеспечивают Ваш успех!

Некоторые люди считают, что управление кадрами это то, что делают, если больше не хватает энергии и воодушевления для работы. В действительности эффективный менеджмент требует такого же большого напряжения и также много энергии. Но преобразование этой энергии становится очевидным вместе с сотрудниками и через сотрудников.

Способность мотивировать других людей является основой для того, чтобы достигать значительно больше, чем могло бы быть достигнуто в одиночку. Только так Вы избежите текучести хороших кадров прежде всего и сможете эффективно делегировать задания сотрудникам, которые достигают замечательных результатов.

Тем самым Вам останется больше времени, чтобы сконцентрироваться на задачах, оказывающих влияние на краткосрочные и долгосрочные результаты Вашего предприятия, основных задачах каждого руководителя.

Позаботьтесь о том, чтобы Ваши сотрудники были счастливы, и тогда они позаботятся о том, чтобы были счастливы Ваши клиенты.

Хорошее обслуживание клиентов, а что я получу от этого?

Высоко мотивированные сотрудники – ключ к успеху предприятий, занимающихся торговлей и оказанием услуг. Сотрудники напрямую контактируют с клиентами и поэтому могут создать значительные преимущества перед конкурентами.

Поэтому отношения между сотрудниками и клиентами являются одним из важнейших факторов эффективности предприятия. Но не только отношения с внешними клиентами определяют успех предприятия, но и необходимо учиться обращению с внутренними клиентами. Наконец, исследования подтверждают, что основная часть проблем на предприятии – внутренние, «домашние» проблемы. Улучшение дружелюбного отношения к клиенту на всем предприятии представляет собой задачу на длительный срок.

Методы решения проблем при обращении с трудными, рассерженными или агрессивными клиентами помогут преодолеть все возможные ситуации в обращении с клиентами.

Превосходное обслуживание клиента всегда окупается - как для успеха бизнеса, так и для личного успеха каждого сотрудника.

Люди ежегодно тратят тысячи рублей и тысячи часов проводят за тем, чтобы накормить свое тело. А оно – самый ненадежный источник доходов. Ваш мозг отвечает за Ваши результаты, Ваш успех, Вашу безопасность и Ваше счастье и поэтому нельзя дать ему зачухнуть.

Используйте возможность дать своему мозгу новые импульсы (новую пищу).

ПРОГРАММА:

09:30 – 10:15 – кофе

10:15 – 10:30 – приветствие организаторов

10:30 – 12:00 – **Торговля начинается тогда, когда клиент говорит «НЕТ»!**

- 3 причины, почему клиенты говорят «НЕТ»
- Квалификация: потребности, желания, деньги
- 4 причины, почему продавцы ошибаются
- Заключительные навыки и умения
- Обращение с 10 стандартными возражениями
- Использовать запланированные ответы

Следующий шаг – Quick Start Sales® (QSS)

12:00 – 12:30 – кофейная пауза

12:30 – 14:00 – **Мотивированные сотрудники обеспечивают Ваш успех!**

- Должностная инструкция менеджера
- Понимание цикличности профессионального успеха
- Превратитесь из шефа в наставника
- Каковы Ваши сильные качества?
- 10 рекомендаций для сохранения персонала

Следующий шаг – Leading Your Team® (LYT)

14:00 – 15:00 – обеденный перерыв

15:00 – 16:30 – **Хорошее обслуживание клиентов, а что я получу от этого?**

- Клиент - кто это?
- Влияние внутренних и внешних клиентов на рабочую обстановку
- Как позитивное общение влияет на качество обслуживания
- Стратегия поведения с различного типа клиентами и методы решения проблем
- Обращение с трудными, рассерженными или агрессивными клиентами
- Хорошее обслуживание клиентов, а что я получу от этого?

Следующий шаг – Customer Focused Service® (CFS)

16:30 – 16:45 – история „Arche noah“
– потеря

16:45 - 18:00 – коммуникативное завершение конференции – Networking за кофе