

o motoryzacji. Beata, Michał, Sylwek i Daniel – to ludzie, którzy nie tylko sprzedają części samochodowe, ale również są opiekunami klientów. Informują ich o akcjach promocyjnych, szkoleniach i nowościach w ofercie naszej firmy. Stała współpraca z przedstawicielami handlowymi Pauliną i Kryspinem oraz przepływ informacji sprawia, że klient cały czas czuje naszą opiekę i ma możliwość wykorzystania szans na ciekawe propozycje jakie oferuje firma Fota. Przedstawiciele handlowi to nasi sprzedawcy i opiekunowie klienta w terenie. Pomogą klientowi nie tylko w doborze części, ale również w doborze sprzętu warsztatowego. Magda, nasza niezawodna kasjerka, dba o płynność finansową co sprawia, że klient na bieżąco wie kiedy ma za dany towar zapłacić. Nasz odbiorca nie musi się wtedy zajmować biurokacją, a może skoncentrować się na działaniu we własnym warsztacie. O porządek w magazynie i prawidłowość przygotowywanego towaru dba Grzegorz, który swym spokojem i perfekcyjnym podejściem do wykonywanych obowiązków daje gwarancję prawidłowo wydanego towaru. Aleks, Andrzej i Piotr, to zespół transportowy i przedstawiciele naszego oddziału w terenie. Dostarczają towar do sklepów i warsztatów oraz przekazują na bieżąco prośby i pytania klientów. Miarą naszego sukcesu jest zadowolony klient, a podstawą jest zgrany zespół, w którym każdy znając swoje miejsce i zadania do wykonania wie, że wspólne działanie przyczyni się do sukcesu. Taką zasadą kieruje się zarządzająca **Joanna Piątkowska** (na zdję. poniżej), która od 5 lat z sukcesem prowadzi piłski oddział Fota.

Joanna Piątkowska



## Szkolenia

# Rozwijamy kompetencje

Od listopada 2012 do kwietnia 2013 Fota SA realizowała cykl szkoleń dla pracowników Pionu Sprzedaży, zatrudnionych zarówno w oddziałach własnych, jak i agencyjnych.

Szkolenia odbywały się w dwóch wersjach, obejmujących zagadnienia z zakresu technik i etapów procesu sprzedaży. Dla handlowców stacjonarnych były to „Etapy rozmowy handlowej”, zaś dla Przedstawicieli Handlowych „Etapy wizyty handlowej”.

Funkcję trenera objął **Piotr Gwoździński** – mający wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i zarządzaniu zespołami sprzedażowymi, a od ponad dwóch lat związany z firmą Fota. Dotychczasowa praca w firmie pozwoliła mu dogłębnie przeanalizować potrzeby szkoleniowe sił sprzedaży i stworzyć specjalnie dedykowany dla nich program.

dokończenie na następnej stronie ▶





W zakresie tematyki szkoleń znalazło się m.in. równanie marży, szczegółowo omawiane były jego składniki i to, w jaki sposób siły sprzedażowe mają wpływ na ich wysokość.

Szkolenia prowadzone były w formie warsztatów wykorzystujących interaktywne metody pracy takie jak: dyskusje i ćwiczenia grupowe, studia przypadków i gry symulacyjne, nagrania z użyciem sprzętu audio i video, mini-wykłady i prezentacje. Do zadań trenera należały m.in. analiza umiejętności komunikacyjnych i negocjacyjnych uczestników, a następnie trening technik rozwijających wyżej wymienione kompetencje.

W cyklu 58 dni szkoleniowych wzięło udział 324 uczestników. Uczestnicy szkoleń za pomocą ankiet podzielili się swoimi opiniami. Warsztaty zostały bardzo pozytywnie ocenione zarówno pod względem merytorycznym, jak i organizacyjnym. Osoba trenera oraz jego umiejętności także zostały ocenione bardzo wysoko. Dla pracowników, którzy nie mieli okazji uczestniczyć w warsztatach przewidziane są terminy uzupełniające, które zrealizujemy do końca 2013 roku.

Pierwszy cel projektu tj. rozwinięcie kompetencji oraz praktycznych umiejętności pracowników Pionu Sprzedaży został osiągnięty, co potwierdziły testy kompetencyjne przeprowadzane wśród niektórych uczestników przed szkoleniem i po jego zakończeniu. Główny cel projektu, tj. zwiększenie sprzedaży i wypracowanie wyższego zysku przez oddziały, będzie możliwy do oceny

w ciągu kilku najbliższych miesięcy, już jednak widać pierwsze efekty również w tym zakresie.

Wierzmy, iż realizacja projektu przyczyni się do rozwoju naszych sił sprzedaży, podniesie poziom obsługi w oddziałach a wymierne korzyści odczują już niedługo zarówno uczestnicy, jak i klienci firmy. □

