



CENTURION HOSPITALITY

Apmācības | Treniņš

PĀRDOŠANAS DIALOGS UN 100 JAUTĀJUMI

- # IEKŠĒJIE BLOKI, ATRUNAS, BAILES, EGO
- # KLIENTU IEBILDUMI, EMPĀTIJA, ARGUMENTI
- # ILGTERMIŅA ATTIECĪBAS, PARTNERĪBA

Apmācību un treniņa vadītājs
DIDZIS GRĀVĪTIS



1.

Pārdošanas komandai trūkst ambīciju, ticības sev un ir daudz atrunu

2.

Pārlicības trūkums darījumu sarunās veicina izvairīšanos no tikšanās

3.

Ikdienā biežāka ir pieteikumu apstrāde, nevis proaktīva klientu uzrunāšana

Šīs apmācības un praktiskais treniņš sniedz vērtību, kad...

4.

Pārdošanas sarunas regulāri ir tikai par cenu, atlaidēm vai apjomu

5.

Klientu iebildumi rada izaicinājumus, un trūkst argumentu, kā izcelt vērtību

6.

Pārdošanas process ir vērsts uz vienu darījumu, nevis ilgtermiņa partnerību

1. PERSONĪGĀ ATBILDĪBA UN MOTIVĀCIJA

- Pašrefleksijas jautājumi, kas palīdz dalībniekiem izvērtēt savas ambīcijas, personīgo atbildību un apņemšanos augt

2. KĀ PĀRKĀPT SAVAI IEKŠĒJAI PRETESTĪBAI

- Praktiski piemēri, kas ļauj atpazīt aizspriedumus un iekšējos blokus, kauna sajūtu, atrunas, slinkumu, bailes no atteikuma un ego radītos slazdus
- Klientu šķirošana, līšana viņu makos, lēmumu pieņemšana klientu vietā, pieņēmumi par to, kas klientam ir dārgi vai lēti, u.c. biežākās kļūdas
- Pārdošana nākotnē – kādēļ klienta šaubas ir normāla procesa sastāvdaļa
- Pārdevēju bieži lietotas pieejas un jautājumi, kas pārdošanu neveic, bet tieši pretēji – klientu atgrūž, veicina pretestību un apjukumu

3. SAGATAVOŠANĀS UN STRATĒGIJA PIRMS TIKŠANĀS

- Mērķtiecīga iepazīšanās ar klientu un tā ikdienas specifiku, izmantojot publiskās datubāzes, sociālos tīklus un citus avotus
- Lēmuma pieņēmēju identificēšana un uzrunāšana / Tikšanās mērķu un vērtības izcelšana / Priekšrocība, piedāvājot konkrētus tikšanās laikus
- Tikšanās atgādinājumi, kas stiprina norisi un samazina atcelšanas risku

4. SASVEICINĀŠANĀS UN KLIENTA UZNEMŠANA MŪSU TELPĀS

- Pārdomāti un strukturēti soļi, kas klientam rada komfortu mums pazīstamā, bet klientam vēl jaunā un svešā vietā
- Norādes un/vai palīdzība ar virsdrēbēm, orientēšana telpās, diskrēta informēšana par labierīcībām, pareiza kafijas, tējas u.c. dzērienu piedāvāšana un servēšana

5. UZ KLIENTU ORIENTĒTS *SMALL-TALK*

- Kādēļ laikapstākļi, politika, jaunākās ziņas un citas sadzīviskas tēmas ir viens no sliktākajiem veidiem, kā iesākt darījumu sarunas
- Atvērtu jautājumu piemēri, kas liek klientam runāt par viņam aktuālo, mazina spriedzi un veido pozitīvu tālākās sarunas fonu

6. DIALOGA NOZĪME EFEKTĪVĀ PĀRDOŠANĀ

- Kādēļ pārdošana vispirms ir par klientu un tam aktuālo, nevis par mums un mūsu piedāvāto
- 50 / 50 pieeja – kādēļ pārdevējam darījumu sarunas stratēģiski jāvada tā, lai veidotos dialogs un gan klients, gan pārdevējs runātu ~ 50% no laika

7. PĀRDOŠANAS DIALOGS 10 SOĻOS

→ 1. SOLIS

- Aktuālo vajadzību, tuvāko mērķu un prioritāšu izzināšana
- Ikdienas izaicinājumu un problēmu identificēšana
- Klienta izvēles kritēriji un lēmumu pieņemšanas process
- Motivācija pārmaiņām un pieredze ar citu uzņēmumu piedāvāto
- Klienta vērtējums un aktualitātes līdzšinējā sadarbībā
- Jauna klienta viedoklis par pārdevēja uzņēmumu

- **20–30 piemēri un jautājumi klientam no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

→ 2. SOLIS

- Aktīvā klausīšanās un klienta teiktā nenoliegšana
- Izaicinājumu izpratne un empātijas demonstrēšana
- Pretestības mazināšana un klienta optimisma veicināšana
- Vajadzību apstiprināšana, precizēšana un apkopošana

- **10–15 pieejas un piemēri no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

→ **3. SOLIS**

- Aktuālais nozarē, globālās tendences un tirgus izmaiņas
- Citu biežāk izvēlētie risinājumi un veiksmes stāsti
- Pārdevēja preces vai pakalpojuma prezentēšana
- Cenas prezentēšana un vērtības izcelšana

- **10-15 pieejas un piemēri no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

→ **4. SOLIS**

- Klienta pirmās reakcijas un emociju nolasīšana
- Piedāvātā atbilstība klienta aktualitātēm
- Klienta ieraudzītā vērtība un intereses izvērtēšana
- Šaubu, iebildumu un neskaidrību identificēšana

- **15-20 piemēri un jautājumi klientam no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

→ **5. SOLIS**

- Sākotnējo šaubu un neskaidrību mazināšana
- Iebildumu un argumentu sasaiste ar klienta vajadzībām
- Vērtības, cenas un galveno ieguvumu argumentēšana
- Piemēri, salīdzinājumi un citu klientu atsauksmes
- **10-15 pieejas un piemēri no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

→ **6. SOLIS**

- Ieguvumus rosinošu jautājumu uzdošana klientam
- Klienta virzīšana pašam saskatīt vērtību
- **10-15 piemēri un jautājumi klientam no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

→ **7. SOLIS**

- Ja klients piekrīt pirkumam / darījumam – uzslavēt un nostiprināt veikto izvēli
- Ja klients nepiekrīt – lēmumu kavējošo faktoru noskaidrošana
- **10-15 piemēri un jautājumi klientam no trenera**

→ **8. SOLIS**

- Spēcīgāko argumentu apkopošana un uzsvēršana
- Alternatīvu risinājumu piedāvāšana
- Piepārdošanas iespēju identificēšana
- Klienta virzīšana uz lēmumu

- **10-15 pieejas un piemēri no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

→ **9. SOLIS**

- Klienta attālāko nākotnes plānu un vajadzību izzināšana
- Klienta izglītošana un tirgū ienākošo inovāciju prezentēšana
- Pārdošana nākotnē un citas sadarbības idejas un iespējas

- **15-20 piemēri un jautājumi klientam no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

→ **10. SOLIS**

8. ATVADĪŠANĀS UN PATEICĪBAS ZIŅA PĒC TIKŠANĀS

- Vienošanās par konkrētiem nākamajiem soļiem
- Atbildību, termiņu un iesaistīto precizēšana
- Tālākā saziņa un vienošanās par follow-up
- Pēcapkalpošana un praktiski padomi pēc iegādes

- **10-15 pieejas un piemēri no trenera**
- **Praktiskais darbs dalībniekiem**

- Izvairīšanās no ikdienišķām un klišeiskām atvadu frāzēm
- Vienošanos, termiņu un nākamo soļu apkopošana pateicības ziņā
- **Līdz 10 piemēri personalizētām atvadu frāzēm**
- **Paraugš pateicības ziņai pēc tikšanās**



"PĀRDOŠANAS DIALOGS UN 100 JAUTĀJUMI" ir dziļi pielāgota apmācību programma pasūtītāja uzņēmumam B2B vai B2C segmentā, tādēļ atsevišķu praktisko piemēru sagatavošanā var tikt lūgta pasūtītāja iesaiste.

PĀRDOŠANAS DIALOGS UN 100 JAUTĀJUMI

2 dienas / 10 h

1. Uztveres maiņa par neērto patiesību – kas ir un kas nav pārdošana
2. Desmitiem piemēru, kā veidot dialogu ar klientu un virzīt uz lēmumu
3. Piemēri vērtības celšanai klientu acīs, neieslīgšot atlaižu jautājumos
4. Empātijas nozīme vajadzību izzināšanā, argumentācijā un piepārdošanā

ATMOSFĒRA



Viegls humors un iedvesmojoša vide



Īpaši piemeklēta fona mūzika

AKTIVITĀTES



Prāta spēles un ķermeņa vingrinājumi



Praktiskie darbi pāros un komandās

PIEEJA



Padomi un pieredzes stāsti



Dalībnieku personīgais izaugsmes plāns

NORISE



Optimāls norises ilgums



Komfortablas pauzes

10:00

~

15:30

Visbiežāk izvēlētais norises laiks, ieskaitot divas īsākas un vienu 45 min. pusdienu pauzi, beidzot ar 30 min. rezervi

6-14

dalībnieki

Ieteicamais un maksimālais dalībnieku skaits vienā grupā

- ▶ **Apmācību programma / treniņš tiek individuāli pielāgots uzņēmumam**
- ▶ Katrs dalībnieks veidos savu personīgās izaugsmes plānu – mērķu lapu apgūtā pielietošanai ikdienā
- ▶ Pēc apmācību norises ar vadību tiek pārrunāti trenera novērojumi un komandas atsauksmes
- ▶ Pēc apmācībām tiek komunicēti kā dalībnieku, tā vadības uzdevumi un ieteicamie izpildes termiņi



Klientu Servisa, Pārdošanas un
Problēmsituāciju treneris

DIDZIS GRĀVĪTIS

10+ gadi apmācot 12 nozaru uzņēmumus

20+ gadi apkalpošanā, pārdošanā un viesmīlībā

7000+ apmācītu un iedvesmotu cilvēku

Centurion Hospitality vadītājs un vadošais treneris

- ★ Apkalpošana un komunikācija
- ★ Pārdošana un piepārdošana
- ★ Izcils klientu serviss un viesmīlība
- ★ Sūdzības, strīdi un konflikti
- ★ Saliedēšana un kolektīvu motivēšana
- ★ Slepenais klients, ēnošana, mentorings

Mani raksturo kā spēcīgu iedvesmotāju, kurš uzņēmumu iekšējā un ārējā komunikācijā spēj panākt reālus uzlabojumus. Iemesli nav tālu jāmeklē – **personāla izaugsme un **izcila klientu pieredze** ir jautājumi, ar kuriem ikdienā ceļos un dodos gulēt.**

- / Aktīvais dzīvesveids un kompetence dažādās nozarēs ir devuši arī ievērojamu priekšrocību – es spēju klientu servisa, pārdošanas un sūdzību jautājumus risināt no trim skatpunktiem vienlaikus: klientu, darbinieku un vadības.*
- / Bieži saņemu komplimentus, ka ātri pielāgojos sākotnēji svešai nozarei, uzņēmumam un cilvēkiem, un ka stratēģiski domāju arī par savu klientu biznesu.*
- / Līdz 2015. gadam strādāju pieczvaigžņu viesnīcās, kur teicama saziņa bija prasība katrā solī. Tieši ceļošana un 10 gadu darbs ar dažādām tautām radīja manu šī brīža misiju – prasmi komunicēt ienest ikvienā nozarē Latvijā.*
- / Brīvajā laikā esmu autosporta entuziasts, starp hobijiem minu arī ceļošana, riteņbraukšanu un restorānus.*



 **accenture**

ad**o**ria

 AESTHETICA

 **agrobroker**
APDROŠINĀŠANA

airBaltic

 Anti-Aging Institute

 **avesco** 

bta
VIENNA INSURANCE GROUP


Dental Art

DRUVAS SALDĒJUMS
D
ANNO 1986

 **fizio**centrs

 HOKEJA
PASAULE

IKEA

Komfort
santehnika**ap**kure


L T R K

Luminor

MÁDARA
organic skincare

Moller Auto

OlyBet


PORSCHE

RIX Rīgas
lidosta

S|E|B

 **Stena Line**

 **STOCKMANN**

Tiango VIESMĪLĪBAS
UZŅĒMUMU
GRUPA

TILDE

URSUS
forwarding

VERDIKTS

 **VIATRIS**

 **ziedu ekspresis**

Wolt



STOCKMANN

Ciešā sadarbībā īstenojām tieši Stockmann individuāli pielāgotu apmācību programmu “Kā pārdot sev un citiem”. Pirms apmācībām Didzis veica slepenā klienta izpēti, kas ļāva apmācību saturu pielāgot tieši Stockmann vēlmēm un vajadzībām. Viņam ir personiska pieeja un atklātība, kas veiksmīgi nostiprināja saikni ne tikai starp Didzi un darbiniekiem, bet arī kolēģiem savā starpā. Zināšanas pasniedza vieglā un uztveramā formā, kas ļauj tās uzreiz pielietot ikdienas darbos. Šo pārdošanas apmācību laikā Didzis arī sniedza informāciju par to, kā motivēt sevi personīgajā dzīvē un kā uzstādīt efektīvus un sasniedzamus mērķus. Apmācības, ko vada Didzis, IR ar pievienoto vērtību!

ANGELIKA VABULE

Stockmann, Mācību un iekšējās komunikācijas projektu vadītāja



avesco



Savā un kolēģu vārdā vēlos pateikties Didzim par profesionālajām un iedvesmojošajām pārdošanas apmācībām! Didzis dalījās ar vērtīgiem padomiem un savu pieredzi, padarot mācību procesu interesantu un iedvesmojošu. Mēs novērtējam Didža profesionālo pieeju un gatavību atbildēt uz visiem jautājumiem. Apmācību laikā gūtās atziņas noteikti būs noderīgas mūsu turpmākajā darbā. Pateicamies par lielisko pieredzi!

BORISS NEŠATAJEVS

Avesco, Direktors



**HOKEJA
PASAULE**

Vienmēr esam tiekušies uzlabot mūsu esošo un arī topošo klientu pieredzi. Didža vadītās apmācības mums palīdzēja atsvaidzināt gan zināmo, gan iegūt jaunas atziņas, ko turpmāk pielietot savā ikdienā. Ticam, ka tas ļaus uzlabot klientu apkalpošanas kultūru un palīdzēs pārdevējiem veikt labāku klientu vēlmju analīzi. Īpaši vēlamies izcelt vizītes mūsu veikalos pirms un pēc apmācībām, kas ļāva ieraudzīt turpat darba vidē pieļautās kļūdas un nepilnības pārdošanā. Didzis pasniedz ļoti atraktīvā veidā, ar efektīviem dzīves piemēriem, lieliskā un dinamiskā atmosfērā, izvirzot klientu apkalpošanu augstākajā līmenī.

VIKA CĪRULE

Hokeja Pasaule, Veikalu vadītāja



1. Treneris kā slepenais klients pirms apmācībām



2. Komandas saliedēšana un iedvesmošana



3. Ēnošana un kolektīva darba specifikas izzināšana



4. Klientu servisa, pārdošanas un sūdzību risināšanas apmācības



5. Mentorings darba vidē apgūtā ieviešanai praksē



6. Komunikācijas standartu un rokasgrāmatu izstrāde

10+

Gadi apmācību nozarē

300+

Apmācību projekti

12+

Nozaru klienti

- › **Laimīgs Klients**
- › **Veiksmīga Komanda**
- › **Augošs Uzņēmums**



Vairāk nekā 40 atsauksmes:

[Atvērt saiti](#)



CENTURION HOSPITALITY

**LABS PĀRDEVĒJS NEPĀRDOD
– VIŅŠ VEIDO ATTIECĪBAS.**

+371 22015433

didzis@centurionhospitality.com

www.centurionhospitality.com/lv

A nodokļu maksātāja reitings

CH Latvia SIA, Reģ. Nr. 40103997795