

Szkolenia dla menadżerów zespołów doradców klienta/ sprzedawców

Program szkolenia

Zarządzanie poprzez wartości – jak wprowadzić wielopoziomą integrację wszystkich osób w zespole

CEL SZKOLENIA:

Uczestnik szkolenia poznaje nowoczesny model zarządzania zespołem oparty na integracji misji, celów i wartości na wszystkich poziomach działania członków zespołu. Celem wdrożenia ZPW jest usamodzielnienie osób w zespole, uaktywnienia ich kreatywności oraz scalenie zespołu dające możliwość osiągnięcia przez zespół lepszych wyników.

Korzyści wdrożenia ZPW:

- Poprawa jakości i wartości pracy
- Poprawa relacji w zespole i z środowiskiem zewnętrznym (klient, firma itp.)
- Trwały rozwój osobisty członków zespołu
- Zachowanie równowagi zawodowej i życiowej
- Połączenie członków zespołu poprzez wartości, które pozwolą im zjednoczyć się w pracy nad wspólnymi celami
- ZPW odślania rozbieżności pomiędzy tym, w co wierzysz, a tym, jak postępujesz w rzeczywistości

PROGRAM SZKOLENIA

- Idea Zarządzania Poprzez Wartości
- Proces Zarządzania Poprzez Wartości – etapy i sposoby wdrażania
- Metody określania misji, celów i wartości w zespole - ćwiczenia
- Sposoby propagowania wartości i celów każdego dnia
- Dostosowanie codziennych działań do określonej misji i ustalonych wartości – procedury rozwiązywania problemów, podejmowania decyzji, rozmów indywidualnych i grupowych z uwzględnieniem ustalonych wcześniej wartości.

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grupach, studiów przypadku.

UCZESTNICZY SZKOLENIA:

menadżer zespołu agentów

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10 - 20 osób.

CZAS TRWANIA

7 godzin

Program szkolenia

Komunikacja w zespole – jak budować rozwojowe relacje w zespole

CEL SZKOLENIA:

Uczestnik szkolenia rozwija umiejętności komunikacji w ramach spotkań ze swoimi współpracownikami, skutecznie buduje relacje i wpływa na swoich współpracowników. Rozwija umiejętności efektywnego prowadzenia trudnych rozmów i skutecznego rozwiązywania konfliktów.

PROGRAM SZKOLENIA

- Narzędzia skutecznej komunikacji
- Zaawansowane techniki zadawania pytań
- Style komunikacji i metody dopasowania
- Metody pracy na przekonaniach członków zespołu
- Uaktywnianie zasobów wewnętrznych członków zespołu
- Sprzedaż wewnętrzna w zespole (sposoby wdrażania nowych pomysłów i zmian)
- Granie ról – trening rozmów w różnych sytuacjach (rozmowa z członkiem zespołu, wspólne planowanie, ustalanie plan naprawczego, rozmowa motywacyjna itp.)

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grupach, grania ról.

UCZESTNICY SZKOLENIA:

menadżer zespołu doradców klienta/sprzedawców

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-12 osób.

CZAS TRWANIA

14 godzin (dwa dni szkoleniowe)

Program szkolenia

Narzędzia planowania i kontroli – jak skutecznie organizować pracę zespołu

CEL SZKOLENIA:

Uczestnik szkolenia poznaje *System Pełnej Wydajności*. Jest to specjalnie stworzony na potrzeby zarządzania zespołem agentów system pracy. Składają się na niego narzędzia planowania, kontroli i analizy pracy agentów zespołu. W sposób prosty i skuteczny menadżer może dzięki niemu realizować plany aktywności agentów. Jednocześnie pewne narzędzia analizy pracy agenta dają szybki obraz słabych i mocnych stron poszczególnych agentów, nawet w sytuacjach gdy agenci próbują ukryć to często przed samym sobą.

PROGRAM SZKOLENIA

- Techniki analizy i znajdowania rozwiązań problemów organizacyjnych w zespole
 - ▶ Organizacja i planowanie pracy doradcy – narzędzia i sposoby wdrażania członków zespołu
 - ▶ narzędzia do organizacji pracy zespołu i poszczególnych doradców
 - ▶ bieżący monitoring pracy doradców
 - ▶ sposoby rozliczania zaplanowanych działań i wyników
 - ▶ narzędzia do analizy pracy doradcy – odnajdywanie słabych i mocnych punktów pracy doradcy
- Ćwiczenia planowania i analizy wyników członków zespołu
- Zasady skutecznej komunikacji menadżera z doradcą podczas wykorzystywania Systemu Pełnej Wydajności
 - ▶ narzędzia skutecznej komunikacji
 - ▶ struktura rozmowy menadżera z doradcą
 - ▶ skuteczna kontrola emocji podczas spotkania
- Zawieranie umów z doradcami w oparciu o Systemu Pełnej Wydajności – trening w podgrupach
- Ćwiczenia różnych wariantów spotkań z wykorzystaniem Systemu Pełnej Wydajności – granie ról

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grupach, grania ról.

UCZESTNICY SZKOLENIA:

menadżer zespołu doradców klienta/sprzedawców

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-12 osób.

CZAS TRWANIA

8 godzin

Program szkolenia

Rekrutacja – jak skutecznie pozyskiwać kandydatów na doradców klienta/agentów ubezpieczeniowych – 2 dni

CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest przygotowanie menadżerów do aktywnego poszukiwania kandydatów na agentów ubezpieczeniowych/doradców klienta oraz wypracowanie skutecznych strategii w rozmowach rekrutacyjnych i procesie selekcji. Po szkoleniu menadżer powinien:

- Systematycznie wykonywać działania związane z poszukiwaniem kandydatów oparte na bezpośrednim kontakcie ze źródłami kontaktów
- Umiejętnie przeprowadzać rozmowy rekrutacyjne z naciskiem na sprawdzenie kandydata i przedstawianie możliwości rozwoju w zawodzie agenta ubezpieczeniowego/doradcy klienta
- Przeprowadzać kandydata przez proces selekcji oparty na zadaniach i zobowiązaniach tak aby osoby zatrudnione spełniały standardy firmy

PROGRAM SZKOLENIA

Dzień 1

1. Określenie najważniejszych cech kandydata
2. System poszukiwania kandydatów przy współpracy członków zespołu (ćwiczenia rozmów negocjacyjnych z własnym zespołem)
3. System wykorzystania kontaktów własnych w poszukiwaniu kandydatów
4. System pobierania rekomendacji podczas rozmów rekrutacyjnych (ćwiczenia w parach)
5. System poszukiwania kandydatów z zimnych baz danych z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego i poczty elektronicznej
6. Ćwiczenie tworzenia odpowiedniej treści wiadomości email
7. Omówienie dotychczasowych doświadczeń ze spotkaniem rekrutacyjnym uczestników szkolenia
8. Przekazanie zasad i schematy rozmowy rekrutacyjnej

Dzień 2

1. Krótka powtórka zasad rozmowy telefonicznej.
2. Ustalenie celu sesji telefonicznej
3. Wykonanie rozmów telefonicznych pod okiem trenera.
4. Rozmowa rekrutacyjna – scenki oparte o studium przypadku prawdziwych kandydatów (profile osobowości zebrane z naszych wcześniejszych doświadczeń)

UCZESTNICZY SZKOLENIA:

Menadżer zespołu doradców klienta/agentów ubezpieczeniowych

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-20 osób.

CZAS TRWANIA

14 godzin (dwa dni szkoleniowe)

Cena obejmuje:

- realizacja szkolenia przez trenera
- materiały szkoleniowe
- coaching po-szkoleniowy polegający na telefonicznym lub emaliowym kontakcie z uczestnikami szkolenia przez okres roku od realizacji szkolenia)

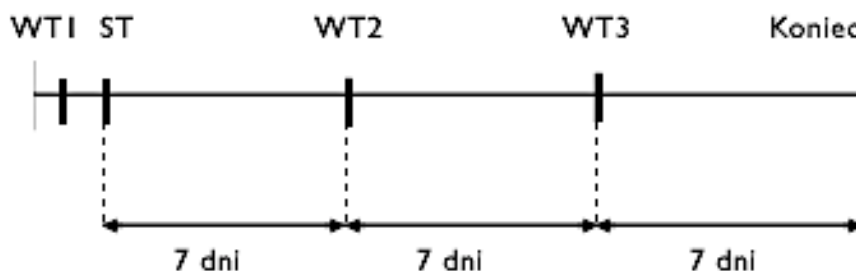
Program szkolenia

Rekrutacja – jak skutecznie pozyskiwać kandydatów na agentów ubezpieczeniowych – 4 dni

ZAŁOŻENIA WYNIKÓW PROGRAMU SZKOLENIOWEGO NA KAŻDEGO UCZESTNIKA:

- Uczestnik nawiązuje w trakcie trwania szkolenia kontakty z potencjalnymi kandydatami na agenta
- Po wstępnej selekcji uczestnik zajęć doprowadza do spotkań rekrutacyjnych
- W ramach wykonanych rozmów rekrutacyjnych do zespołu uczestnika szkolenia wchodzi nowe osoby

Graficzne przedstawienie organizacji czasowej programu



Legenda spotkań:

WT1 – Warsztaty, czas trwania godz. 10.00-17.00

ST – Sesja telefoniczna umawiania kandydatów,
pierwsza podgrupa godz. 10.00-13.30,
druga podgrupa godz. 13.30-17.00

WT2 – Warsztaty połączone z sesją telefoniczną,
godz. 10.00-11.30 - sesja telefoniczna pierwszej podgrupy,
godz. 11.30-15.30 - warsztaty całej grupy – spotkanie rekrutacyjne,
godz. 15.30-17.00 - sesja telefoniczna drugiej podgrupy,

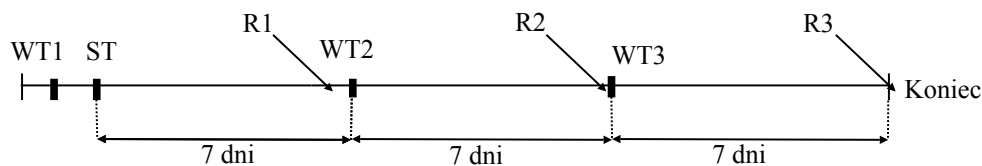
WT3 – Warsztaty połączone z sesją telefoniczną,
godz. 10.00-11.30 - sesja telefoniczna pierwszej podgrupy,
godz. 11.30-15.30 - warsztaty całej grupy – spotkanie rekrutacyjne,
godz. 15.30-17.00 - sesja telefoniczna drugiej podgrupy,

KONTROLA AKTYWNOŚCI I JAKOŚCI PRACY PODCZAS PROGRAMU:

Kontrola aktywności będzie odbywała się poprzez składanie raportów przez uczestników szkolenia i sprawdzanie przesłanych danych. Ze względu na powagę szkolenia dobrze ustalić z uczestnikami szkolenia, że wszystkie raporty wysyłają do centrali firmy drogą email. Każdy menadżer wysyła trzy raporty:

- pierwszy raport (R1) wysyła w dniu poprzedzającym trzecie spotkanie (WT2)

- drugi raport (R2) wysyła w dniu poprzedzającym czwarte spotkanie (WT3)
- trzeci raport (R3) wysyła po 7 dniach od czwartego spotkania



W ramach dodatkowej kontroli jakości pracy menedżerów prześlemy do analizy nagrania wideo z warsztatów z rozmowy rekrutacyjnej (granie ról).

PROGRAM SZKOLENIA

WT1 (Warsztaty)

- Określenie najważniejszych cech kandydata
- System poszukiwania kandydatów przy współpracy agentów zespołu (ćwiczenia rozmów negocjacyjnych z własnym zespołem agentów)
- System wykorzystania kontaktów własnych w poszukiwaniu kandydatów
- System pobierania rekomendacji podczas rozmów rekrutacyjnych (ćwiczenia w parach)
- System poszukiwania kandydatów z zimnych baz danych z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego i poczty elektronicznej
- Ćwiczenie tworzenia odpowiedniej treści wiadomości email
- Omówienie dotychczasowych doświadczeń ze spotkaniem rekrutacyjnym uczestników szkolenia
- Przekazanie zasad i schematy rozmowy rekrutacyjnej

ST (Sesja telefoniczna)

- Krótka powtórka zasad rozmowy telefonicznej.
- Przygotowanie emocjonalne przed sesją telefoniczną (wprowadzenie w pozytywne emocje, rozbudzenie energii wewnętrznej).
- Ustalenie celu sesji telefonicznej (liczby nawiązanych kontaktów do wysłania wiadomości email/fax).
- Wykonanie rozmów telefonicznych z potencjalnymi kandydatami pod okiem trenera.
- Ustalenie zadań do wykonania do następnego spotkania:
 - ▶ wysłanie 35 wiadomości email/fax do potencjalnych kandydatów
 - ▶ uzyskanie 15 rekomendacji do współpracy (kontakty własne)
 - ▶ wykonanie telefonów do klientów agentów odwiedzonych przez nich tydzień przed szkoleniem

WT2 (Warsztaty)

- Ustalenie celu sesji telefonicznej (liczby nawiązanych kontaktów).
- Wykonanie rozmów telefonicznych pod okiem trenera z pierwszą podgrupą:
 - ▶ do osób, które otrzymały od nas email
 - ▶ do osób z rekomendacji
 - ▶ do klientów agentów
- Krótka analiza pracy grupy w oparciu o przesłane raporty
- Rozmowa rekrutacyjna – scenki oparte o studium przypadku prawdziwych kandydatów (profile osobowości zebrane z naszych wcześniejszych doświadczeń)
- Ustalenie zadań do wykonania:
 - ▶ wysłanie 35 wiadomości email/fax do potencjalnych kandydatów
 - ▶ uzyskanie 15 rekomendacji do współpracy (kontakty własne)
 - ▶ wykonanie telefonów do klientów agentów odwiedzonych przez nich tydzień wcześniej
 - ▶ wykonanie rozmów rekrutacyjnych (do końca programu 15)
- Ustalenie celu sesji telefonicznej (liczby nawiązanych kontaktów).
- Wykonanie rozmów telefonicznych pod okiem trenera z drugą podgrupą:
 - ▶ do osób, które otrzymały od nas email
 - ▶ do osób z rekomendacji
 - ▶ do klientów agentów

WT3 (Warsztaty)

- Ustalenie celu sesji telefonicznej (liczby nawiązanych kontaktów).
- Wykonanie rozmów telefonicznych pod okiem trenera z pierwszą podgrupą:
 - ▶ do osób, które otrzymały od nas email
 - ▶ do osób z rekomendacji
 - ▶ do klientów agentów
- Krótka analiza pracy grupy w oparciu o przesłane raporty
- Rozmowa rekrutacyjna – scenki oparte o studium przypadku prawdziwych kandydatów
- Ustalenie zadań do wykonania:
 - ▶ dalsza realizacja 15 rozmów rekrutacyjnych
 - ▶ Ustalenie celu sesji telefonicznej (liczby nawiązanych kontaktów).
- Wykonanie rozmów telefonicznych pod okiem trenera z drugą podgrupą:
 - ▶ do osób, które otrzymały od nas email
 - ▶ do osób z rekomendacji
 - ▶ do klientów agentów

PO ZAKOŃCZENIU PROGRAMU PRZEDSTAWIAMY PEŁEN RAPORT O PRACY GRUPY UWZGLĘDNIAJĄCY:

- dane liczbowe dotyczące aktywności i skuteczności działań poszczególnych uczestników w stosunku do założonych planów
- krótki opis specyfiki grupy uwzględniający postawy uczestników
- wnioski oparte o powyższe informacje

UCZESTNICY SZKOLENIA:

menadżer zespołu agentów ubezpieczeniowych

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-15 osób.

CZAS TRWANIA

28 godzin (cztery dni szkoleniowe)

Program szkolenia

Skuteczne metody osiągnięcia celów – program rozwoju osobistego

CEL SZKOLENIA:

Uczestnicy doświadczają wielu nowych metod pracy z samym sobą zwiększających skuteczność ich działania w ramach planowania i realizacji celów.

PROGRAM SZKOLENIA

- Określanie swojego systemu wartości
- Określanie profilu osobowości
- Metody pracy na przekonaniach
- System przekonań i jego wpływ na jakość rozwoju zawodowego
- Sposoby przekształcania przekonań blokujących na wzmacniające
- Umiejętne i skuteczne planowanie celów zawodowych i prywatnych
- Narzędzia tworzenia strategii potrzebnej do osiągnięcia celu
- Strategie sukcesu
- Prawa rządzące skutecznym działaniem
- Podział osobowości – świadomość i podświadomość
- Rola podświadomości w osiąganiu celów i kreowaniu postawy
- Sposoby wspomagania podświadomości w realizacji celów
- Kontrola i planowanie finansów osobistych

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grupach, studiów przypadku.

UCZESTNICY SZKOLENIA:

menadżer zespołu doradców klienta/sprzedawców

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10-15 osób.

CZAS TRWANIA

14 godzin (dwa dni szkoleniowe)

Program szkolenia

Jak skutecznie kreować liderów w zespole sprzedaży

CEL SZKOLENIA:

Uczestnik szkolenia rozwija umiejętności komunikacji w ramach spotkań ze swoimi podwładnymi, uczy się skutecznie budować relacje i wpływać na swoich podwładnych. Rozwija umiejętności efektywnego prowadzenia trudnych rozmów i skutecznego rozwiązywania konfliktów.

Uczestnik szkolenia rozwija umiejętności wpływania na rozwój zawodowy swoich agentów. Podczas szkolenia sam doświadcza działania wielu narzędzi z pogranicza zarządzania i coachingu. Dzięki poznany i przetrenowanym metodom uczestnik szkolenia szybciej i skuteczniej będzie osiągał cele biznesowe swojego zespołu poprzez rozwój indywidualny agentów.

PROGRAM SZKOLENIA

- Idea „metalidera” – kreowanie liderów w sprzedaży
- Skuteczne planowanie celów życiowych i biznesowych
- Metody wspomagania planowania celów zawodowych i prywatnych członków zespołu
- Metody zawierania umów z członkami zespołu
- Role członków zespołu – umiejętne rozpoznanie i dopasowanie zadań do rodzaju nieformalnej roli członka zespołu
- Metody pobudzania głębokiej i trwałej motywacji w pracy doradcy
- Praca z przekonaniem – wzmocnienie przekonania budujących i osłabianie blokujących
- Techniki pokonywania blokad wewnętrznych doradcy
- Techniki przyspieszania działań i zmiany oceny sytuacji z negatywnej w pozytywną
- Sprzedaż wewnętrzna w zespole (sposoby wdrażania nowych pomysłów i zmian)
- Granie ról – trening rozmów w różnych sytuacjach

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grupach, studiów przypadku.

UCZESTNICY SZKOLENIA:

menadżer zespołu doradców klienta/sprzedawców

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10 - 20 osób.

CZAS TRWANIA

14 godzin (dwa dni szkoleniowe)

Program szkolenia

Budowanie i wdrażanie systemu szkoleń w zespole

CEL SZKOLENIA:

Celem programu jest przygotowanie uczestników szkolenia do roli menadżera-trenera. Cykl zorganizowany jest w taki sposób, aby wzmocnić i utrwalić umiejętności przekazywania praktycznej wiedzy zdobytej na polu osobistego doświadczenia. Częstym problemem doświadczonych menadżerów jest fakt trudności w skutecznym przekazywaniu swojej wiedzy młodszemu stażem współpracownikom. Okazuje się, że nie jest to proces prosty i wymaga szerszej wiedzy z zakresu komunikacji, procesu przyswajania wiedzy i sposobów prezentacji. Szkolenie jest podzielone na 3 moduły. Oto cele osiągnięte na poziomie każdego modułu szkolenia:

PROGRAM SZKOLENIA

1. Moduł pierwszy

- ▶ psychologia procesu komunikacji
- ▶ poznanie zasad skutecznej komunikacji
- ▶ zaawansowane techniki wpływu w procesie komunikacji
- ▶ intensywne warsztaty utrwalające powyższą wiedzę

2. Moduł drugi

- ▶ analiza potrzeb szkoleniowych – podstawa planu szkoleń w zespole
- ▶ sposoby tworzenia planów szkoleniowych
- ▶ rodzaje zestawów ćwiczeń warsztatowych (zasada różnorodności) do wykorzystania przy szkoleniu agentów ubezpieczeniowych
- ▶ zasady tworzenia „żywych sesji telefonicznych” - niezbędnego elementu
- ▶ trening prowadzenia warsztatów – symulowanie pracy z grupą

3. Moduł trzeci – sztuka przemawiania i prezentacji

- ▶ przygotowanie i planowanie prezentacji – wystąpienia
- ▶ jak zaplanować część wizualną
- ▶ jak przyciągnąć uwagę audytorium
- ▶ sposoby skutecznej prezentacji (opanowanie tremy, ćwiczenia relaksacyjne, ustawienie głosu, szczypta humoru itp.)
- ▶ trening tworzenia i przedstawiania prezentacji i wykładu.

Szkolenie składa się z elementów wykładowych, ćwiczeń w parach i grupach, studiów przypadku.

UCZESTNICY SZKOLENIA:

menadżer zespołu doradców klienta/sprzedawców

LICZBA UCZESTNIKÓW:

10 - 20 osób.

CZAS TRWANIA

14 godzin (dwa dni szkoleniowe)