

Auto Academy

Σύστημα
εκπαίδευσης στις
πωλήσεις, στην
οργάνωση και στη
διαχείριση, των
επιχειρηματικών
μονάδων, του
ολοκληρωμένου
συγκροτήματος



Για να ανταποκριθεί σε μια αγορά που χαρακτηρίζεται από ανταγωνισμό σε διεθνές επίπεδο, από καλύτερα πληροφορημένους πελάτες, που απαιτούν περισσότερα από το προϊόν (ποιότητα, καινοτομία, style) και περιμένουν περισσότερες υπηρεσίες, το προσωπικό του ολοκληρωμένου συγκροτήματος πρέπει να διαθέτει μία πλήρη σειρά από καλά δομημένες επαγγελματικές ικανότητες. Η επικοινωνία, η ικανότητα να αναλύει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών, για να προτείνει τις κατάλληλες λύσεις, η επαγγελματική δεοντολογία, η γνώση του προϊόντος και του ανταγωνισμού, οι αποτελεσματικές και πρακτικές στρατηγικές συμπεριφοράς, ο έλεγχος και η διαχείριση με σκοπό την κερδοφορία, είναι μόνο λίγοι από τους καθοριστικούς παράγοντες επιτυχίας στον κλάδο του αυτοκινήτου.

Η αγορά αλλάζει, εσείς; ...

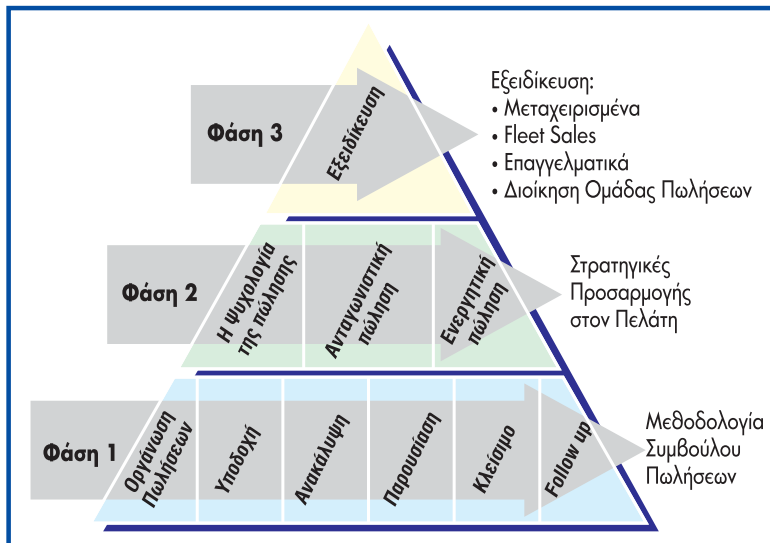


Purpose - People - Process

LEARNING
SYSTEMS

Sales Academy

Οι πωλητές έπαιζαν πάντοτε κύριο ρόλο στη διαμόρφωση των εργασιών του συγκροτήματος, τα τελευταία χρόνια όμως, ο ρόλος αυτός αυξάνει συνεχώς σε πολυπλοκότητα. Η πολυπλοκότητα προέρχεται από:



- το προϊόν που χαρακτηρίζεται από τεχνολογικές καινοτομίες και από πλούσιο πολύπλοκο εξοπλισμό
- τις υπηρεσίες που είναι ένας στρατηγικός παράγοντας επιτυχίας
- τους πελάτες που είναι περισσότερο ενημερωμένοι και απαιτητικοί, που εύκολα αλλάζουν μάρκα και είναι περισσότερο προσεκτικοί στη σχέση τιμής/αξίας.

Το **Sales Academy** είναι το μόνο πολυεπίπεδο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τον κλάδο της εμπορίας του αυτοκινήτου, που αναπτύσσει τις απαραίτητες ικανότητες, μέσα από ένα σύστημα που ακολουθεί τον πωλητή σε όλη την επαγγελματική καριέρα του. Έχουμε προσδιορίσει τρία επίπεδα εξέλιξης του επαγγελματικού ρόλου του πωλητή, που καθένα χαρακτηρίζεται από ικανότητες με αυξανόμενο επίπεδο πολυπλοκότητας.



Η πρώτη φάση προσδιορίζει την προσέγγιση του συμβούλου πωλήσεων και αναπτύσσει τις ικανότητες που απαιτούνται, στις φάσεις της πώλησης, από την αναζήτηση του πελάτη, στην υποδοχή μέχρι και την ολοκλήρωση της πώλησης:

Οργάνωση Πωλήσεων

Οργάνωση του αρχείου πελατών, των δελτίων επίσκεψης. Οργάνωση του γραφείου. Οργάνωση, διαχείριση και συντήρηση ενός δικτύου γνωριμιών (networking marketing).

Η Επαφή

Αξιοποιείστε τα πρώτα 4 λεπτά για να δημιουργήσετε μια σχέση εμπιστοσύνης. Πώς να ξεπεράσετε το πρόβλημα της τιμής.

Η Ανακάλυψη

Ανακαλύψτε τις επιθυμίες και τις ανάγκες του πελάτη, προσδιορίστε τα κίνητρό του, τους λόγους αγοράς.

Η Παρουσίαση

Η τέχνη και η τεχνική της παρουσίασης. Δώστε δύναμη στις παρουσιάσεις σας. Η ανατομία της πειθούς. Στατική & δυναμική παρουσίαση του αυτοκινήτου.

Το Κλείσιμο

Χειρισμός των αντιρρήσεων του πελάτη. Δοκιμαστικό κλείσιμο, Τεχνικές Κλεισίματος Το αυτοκίνητο που έχει και ο χειρισμός της ανταλλαγής.

Το Follow up

Η διαχείριση και η ενίσχυση της σχέσης μετά την πώληση. Η διαδικασία της παράδοσης του αυτοκινήτου. Ενέργειες Follow up.

Η δεύτερη φάση είναι σχεδιασμένη για να αναπτύξει στον πωλητή την ικανότητα να προσαρμόζει την βασική μεθοδολογία του Συμβούλου Πωλήσεων, στον τρόπο αγοράς και στη συμπεριφορά του πελάτη. Αποτελείται από τρεις ανεξάρτητες ενότητες:

Η Ψυχολογία της πώλησης

Όλοι οι πελάτες δεν είναι ίδιοι. Ο πωλητής μαθαίνει να αναγνωρίζει τα είδη συμπεριφοράς των πελατών και να προσαρμόζει την συμπεριφορά του στη συμπεριφορά του πελάτη.

Η ανταγωνιστική πώληση

Σήμερα οι πελάτες είναι ενημερωμένοι και καλά πληροφορημένοι. Το πιθανότερο είναι ότι ήδη έχουν περάσει από τους ανταγωνιστές σας και σας συγκρίνουν. Ο πωλητής μαθαίνει να αναπτύσσει μία επιχειρηματολογία ανάλογα με τον ανταγωνιστή που έχει στο νού του ο πελάτης, για να κατευθύνει τη διαδικασία απόφασης του πελάτη.

Η ενεργητική πώληση

Ελαττώστε την εξάρτηση των πωλήσεων σας από τις τυχαίες διελεύσεις στην έκθεσή σας. Ο πωλητής μαθαίνει πώς να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για να δημιουργεί διελεύσεις, προγραμματισμένα ραντεβού και δραστηριότητες προώθησης των πωλήσεων. Αναλύεται η χρήση βασικών εργαλείων της ενεργητικής πώλησης, όπως του τηλεφώνου και της επιστολής.

Η τρίτη φάση δίνει τη δυνατότητα στον πωλητή να αναπτύξει εξειδικευμένες ικανότητες, είτε για την πώληση συγκεκριμένων ειδών αυτοκινήτων είτε για την πώληση σε συγκεκριμένου είδους πελάτες, είτε για να εξελιχθεί σε προϊστάμενο ομάδας πωλήσεων Κατευθύνσεις εξειδίκευσης:

Η επιχείρηση των μεταχειρισμένων

Η οργάνωση και η διαχείριση μιας μονάδας πώλησης μεταχειρισμένων. Η διαδικασία της πώλησης, τεχνικές εκτίμησης και η διαδικασία της ανταλλαγής. Το marketing του μεταχειρισμένου.

Εταιρικές πωλήσεις (Fleet Sales)

Η ανάπτυξη μεθόδων και τεχνικών για την πώληση στόλων επιβατικών αυτοκινήτων και επαγγελματικών σε μεγάλες και μικρές εταιρείες

Πωλήσεις Επαγγελματικών αυτοκινήτων

Η ανάπτυξη μεθόδων και τεχνικών για την πώληση επαγγελματικών αυτοκινήτων σε μεγάλες και μικρές εταιρείες, όπως και σε ελεύθερους επαγγελματίες.

Διοίκηση ομάδας πωλήσεων

Βαδιά και πρακτική προσέγγιση στην κατανόηση του ρόλου του διευθυντή πωλήσεων.

Ενσωματώνει τις εμπειρίες του διευθυντή πωλήσεων, με τη βαδιά κατανόηση των αρχών του coaching και της επιβράβευσης, και αναπτύσσει τις ικανότητες για να δημιουργηθεί μια ομάδα πωλήσεων υψηλών αποδόσεων.

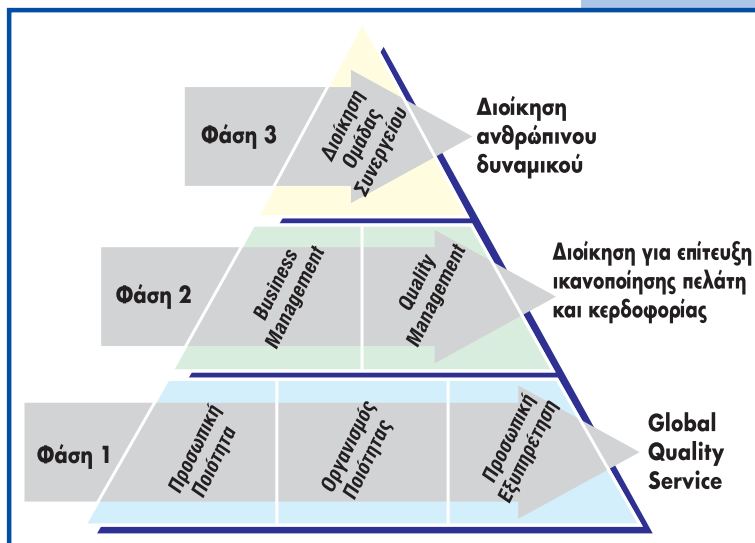
Service Academy

Ο σκοπός του **Service Academy** είναι να ενσωματώσει την τεχνική εκπαίδευση, που λαμβάνουν οι άνθρωποι του συνεργείου από τους ειδικούς κάθε μάρκας, με την ανάπτυξη των ικανοτήτων στη διαχείριση των πόρων του συνεργείου, καθώς και με την αποτελεσματική και παραγωγική διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες. Το σύστημα προσεγγίζει τη διαχείριση του συνεργείου αναλύοντας όλες τις δραστηριότητες με δύο κύριους στόχους:

την ικανοποίηση πελάτη & την κερδοφορία

Το **Service Academy** είναι ένα πολυεπίπεδο πρόγραμμα, που απευθύνεται στους διαφορετικούς επαγγελματικούς ρόλους του συγκροτήματος.

- Το πρώτο επίπεδο απευθύνεται σε όλη την οργάνωση του ολοκληρωμένου συγκροτήματος, για να δημιουργήσει πελατοκεντρική κουλτούρα ποιότητας και εξυπηρέτησης.
- Τα επίπεδα II & III απευθύνονται στους υπευθύνους των τμημάτων του συνεργείου και τους καθιστούν ικανούς να συνεισφέρουν αποτελεσματικά στη βελτίωση της ποιότητας του συνεργείου και στην κερδοφορία.



Φάση 1
Global Quality Service

Φάση 2
Quality & Business Management

Φάση 3
Διοίκηση Ομάδας Συνεργείου

Είναι σχεδιασμένο για να αναπτύξει τις δεξιότητες, που αφορούν τη βελτίωση της ποιότητας με τη συμβολή όλων των υπαλλήλων. Αποτελείται από τρεις ανεξάρτητες ενότητες:

Προσωπική Ποιότητα

Το καλύτερο σημείο για να ξεκινήσει η ποιοτική ανάπτυξη του συνεργείου, είναι η απόδοση του ατόμου και η προδιάθεσή του για ποιότητα. Η προσωπική ποιότητα είναι η αρχή μιας αλυσιδωτής αντίδρασης ποιοτικών βελτιώσεων, που οδηγεί στη δημιουργία μιας πελατοκεντρικής κουλτούρας.

Οργανισμός Ποιότητας

Μετατοπίζει την οπτική γωνία του υπεύθυνου του συνεργείου, από τη διεκπεραίωση απλών εργασιών στο να βλέπει το συνεργείο σαν μία γραμμή παραγωγής, σαν ένα process προσανατολισμένο στον πελάτη.

Προσδιορίζει τους κύριους μοχλούς του management, που χρησιμοποιούνται για να αυξήσουν την ικανοποίηση του πελάτη.

Προσωπική Εξυπηρέτηση

Δίνει μια απλή, εύκολη στρατηγική για τον χειρισμό των πελατών, σε οποιαδήποτε διάθεση και εάν βρίσκονται, βοηθώντας τους υπαλλήλους να:

- βελτιώσουν την επαγγελματική εικόνα και να αυξήσουν την αποδοτικότητά τους
- έχουν αυτοπεποίθηση και να έχουν τον έλεγχο της συνδιαλλαγής με τον πελάτη.
- μειώνουν το άγχος τους και τον εκνευρισμό και να αναρρώνουν γρήγορα από δυσάρεστες καταστάσεις, ώστε να μην αντιμετωπίζουν αρνητικά τους επόμενους πελάτες.

Είναι σχεδιασμένο για τον Υπεύθυνο Συνεργείου με σκοπό να αναπτύξει ικανότητες που σχετίζονται με την ποιότητα, την οργάνωση, το marketing και την παραγωγικότητα κάθε τμήματος του συνεργείου.

Αποτελείται από δύο ανεξάρτητες ενότητες:

Quality Management

Παρέχει μία αποτελεσματική μέθοδο για την ανάπτυξη μιας διοίκησης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση.

Παρέχει τη δυνατότητα αξιολόγησης των διαδικασιών του συνεργείου εντοπίζοντας τα κυριότερα προβλήματα που σχετίζονται με την ικανοποίηση του πελάτη

Παρέχει εργαλεία ανίχνευσης και ανάλυσης των κρίσιμων τομέων και προβλημάτων του συνεργείου αξιολογώντας τις συνέπειες στην ικανοποίηση του πελάτη.

Business Management

Ανάπτυξη των απαραίτητων γνώσεων και ικανοτήτων για την κατανόηση της λειτουργίας της επιχειρηματικής μονάδας του συνεργείου και την επίτευξη κερδοφορίας.

Παρέχει εργαλεία και δείκτες, ώστε να είναι σε θέση οι υπεύθυνοι να επαληθεύουν εάν η μονάδα κινείται προς την επίτευξη των στόχων της και με τι κόστος θα επιτευχθούν αυτοί.

Ανάπτυξη ικανοτήτων προώθησης και πώλησης των υπηρεσιών του συνεργείου και ικανοτήτων για την διατήρηση των πελατών στο συνεργείο.

Είναι σχεδιασμένο για τον Υπεύθυνο Συνεργείου, με σκοπό να αναπτύξει τις εξειδικευμένες ικανότητες που απαιτούνται για την διοίκηση πολύπλοκων οργανωτικών δομών, όπως το συνεργείο.

Δίνει τη δυνατότητα στον υπεύθυνο του συνεργείου, να αναπτύξει διοικητικές ικανότητες που είναι ιδιαίτερα σημαντικές σήμερα, καθώς ο ρόλος του βαθμιαία μετατοπίζεται από καθαρά τεχνικός σε ένα ρόλο με περισσότερες διοικητικές απαιτήσεις.

Αποτελείται από τις εξής ενότητες:

- Βασικές αρχές management
- Σχεδιασμός & Προγραμματισμός
- Παρακίνηση & Coaching
- Ηγεσία & Επικοινωνία
- Έλεγχος & Αξιολόγηση
- Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

Η εμπειρία μας στο χώρο του αυτοκινήτου

Κατανοούμε την εμπορία του αυτοκινήτου γιατί έχουμε περισσότερο από **10 χρόνια** εμπειρία συνεργασίας με ελληνικές εταιρίες εμπορίας αυτοκινήτων:

- Έχουμε εκπαιδέσει πάνω από **1.000 πωλητές, υπευθύνους και receptionists συνεργείων**.
- Έχουμε σχεδιάσει και διεξάγει περισσότερες από **10 προϊοντικές εκπαιδεύσεις** των πιο εμπορικών μοντέλων.
- Οι εκπαιδευτές μας έχουν διεξάγει σεμινάρια σε ολοκληρωμένα συγκροτήματα, μικρά και μεγάλα, σε όλη την Ελλάδα.

Τα Οφέλη

Σας δίνουμε εκπαίδευση που τονίζει τη συνεργασία και το ομαδικό πνεύμα, μεταξύ των διαφόρων επιχειρηματικών μονάδων του ολοκληρωμένου συγκροτήματος, για να μεγιστοποιήσουμε τις πωλήσεις, σε τζίρο, σε μονάδες και σε κέρδος.

Η ανάπτυξη του Auto Academy στηρίζεται στους εξής άξονες:

- Η ικανότητα του δικτύου να δίνει γρήγορα, κατάλληλες απαντήσεις και λύσεις, σύμφωνα με την πολιτική και την εικόνα της μάρκας, αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Τα συστήματα εκπαίδευσης στηρίζονται σε διεθνείς πρακτικές από το χώρο του αυτοκινήτου και είναι άμεσα εφαρμόσιμα
- Η ανάπτυξη ικανοτήτων και γνώσεων δε μπορεί να περιοριστεί σε συγκεκριμένα εκπαιδευτικά γεγονότα αλλά είναι μια συνεχής διαδικασία μάθησης κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής ζωής.

Η **PPP** οδηγεί την εκπαίδευση να γίνει ένα εργαλείο ανταγωνιστικότητας, του ολοκληρωμένου συγκροτήματος και πάει πέρα από την περιστασιακή διεξαγωγή ενός σεμιναρίου, σε ολοκληρωμένες διαδικασίες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Ολοκληρωμένη Προσφορά

Παρέχουμε πλήρη, προσαρμοσμένα και εξειδικευμένα προγράμματα για διδασκαλία στην αίθουσα, on-the-job εκπαίδευση, follow-up, στον χώρο σας, αλλά και διδασκαλία με την χρήση των νέων τεχνολογιών, e-learning.

Το σύστημα **Auto Academy** συμπληρώνεται από μία σειρά υποστηρικτικών προγραμμάτων που ενισχύουν και υποστηρίζουν την εφαρμογή του.

Ο επιθεωρητής πωλήσεων - επιχειρηματικός Σύμβουλος

Είναι ένα εκπαιδευτικό σύστημα που απευθύνεται σε επιθεωρητές πωλήσεων και σκοπός του είναι, αφενός να μάθει στους συμμετέχοντες τη διαχείριση των επιχειρηματικών μονάδων του ολοκληρωμένου συγκροτήματος (**Business Management**) και αφετέρου, να αναπτύξει τις ικανότητες για να μπορέσουν να πετύχουν στο ρόλο του συμβούλου των ιδιοκτητών των ολοκληρωμένων συγκροτημάτων (**Business Consulting**).

Εάν θέλετε να κάνετε τους επιθεωρητές πωλήσεων σύμβουλους επιχειρηματικής ανάπτυξης συμβουλευτείτε μας...

Προϊοντική Εκπαίδευση

Εμείς στην **PPP** έχουμε σχεδιάσει και διεξάγει την προϊοντική εκπαίδευση μερικών από τα πιο εμπορικά μοντέλα αυτοκινήτων των τελευταίων χρόνων.

Εάν σας ενδιαφέρει οι πωλητές όχι απλώς να ξέρουν καλά το προϊόν αλλά να ξέρουν και πως να το πουλούν, τότε συμβουλευτείτε μας...

Άλλα εκπαιδευτικά συστήματα

Η **PPP** διαθέτει μία σειρά από άλλα εκπαιδευτικά συστήματα που μπορούν να ταιριάζουν στις ανάγκες του ολοκληρωμένου συγκροτήματος όπως:

- Η Τέχνη και η Τεχνική της διαπραγμάτευσης
- Time Management
- Team Work
- Problem Solving & Decision Making



Consulting

Παρέχουμε συμβουλευτικές υπηρεσίες σε κάθε έναν από τους παρακάτω τομείς:

- Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
- Σχεδιασμός εμπορικών και προωθητικών ενεργειών
- Μακροχρόνια προγράμματα συντήρησης και υποστήριξης



Purpose - People - Process

Διεύθυνση: Κιλκίς 14, ΤΘ 820 Διώνη, 19009 Πικέρμι, Τηλ: 210 8034617, Fax: 210 8032460,

Web: <http://www.ppplearn.com>, Email: info@ppplearn.com