

ALKALMAZKODÓ MUNKAHELYEK PROGRAM

3 A E 4

Alkalmazkodó tulajdonos
Alkalmazkodó vezetők
Alkalmazkodó munkatársak

**Elégedett
vevők**

Elégedett munkatársak
Elégedett vezetők
Elégedett tulajdonos

Ceres Tréning Konzorcium

az Alkalmazkodó Ember Egyesület oktató-tréner csoportja

Alkalmazkodó Ember Egyesület

Székhely és levelezési címe: 4400 Nyíregyháza, Erdő sor 2. 7/41 & Adószám: 18819085-1-15 & Számlaszám: 11744003-20951661-00000000
Bírósági bejegyzés: 15-02-0002937 & Telefonszám: +36 30 957 2048 & E-mail cím: aem@aem.hu & Honlap: www.aem.hu

Ajánlatunk nagyon röviden:

- Egy vállalkozás esetében, ha fejlesztésről van, a mondatnak mindig úgy kell kezdődnie, hogy a **profit növelése azáltal**, hogy...
- Esetünkben a profit növelése azáltal, hogy a munkatársak **több értéket** lesznek képesek előállítani a programjaink hatására.

A programok célja

- új módszerek elsajátítása a hatékony problémamegoldás, a hatékony személyes együttműködés érdekében beszélgetések, oktatások, tréningek, egyéni vagy csoportos fejlesztések által, a témának megfelelő módon és formában.

Minden szervezet működésének az alapja

- a megfelelő struktúrában dolgozó megfelelő ember, motorja pedig a hatékony kommunikáció.
- Ezt igyekszünk optimalizálni úgy, hogy minden érintett elégedett legyen a szervezetben.

Két kulcsszónk van:

- Alkalmazkodás – ez biztosítja, hogy a szervezet mindig a legjobb teljesítmény nyújtsa az állandóan változó környezetben.
- Elégedettség – A vásárlók tartós elégedettségét csak elégedett munkatársakkal és tulajdonossal lehet elérni.

***Minden vállalkozás akkor tud hosszú távon sikeres lenni,
ha elégedettek a vevői,
a tulajdonos elégedett a profittal,
a munkatársak elégedettek a munkájukkal.***

Tartalom

Mit tudunk tenni az elégedettségért? „Értsünk szót!”	4
Hisszük, hogy	4
Nem hisszük, hogy	5
Ha Ön vezető, tegye fel magának a következő kérdéseket!	5
Miért érdemes külső partnerrel együttműködni?	5
Mert az oktatás, tréningvezetés önálló szakma.....	5
Friss szem	5
A „jó duma” nem egyenlő a felépített prezentációval, nem egyenlő a tárgyalástechnikával.	5
A kiszolgálás nem egyenértékű az értékesítéssel.....	5
A képzések, tréningek „jó bulik”!	6
Keretet ad a fejlesztési folyamatnak.	6
Mit jelent az, hogy „legyen saját tréner”?	6

Mit tudunk tenni az elégedettségért? „Értsünk szót!”

- ***Az emberek és közösségeik fejlesztésében tudunk közreműködni. Az emberek közötti együttműködés alapja, az érdekérvényesítés minden formájának az egyetlen elfogadott kulturált módja a kommunikáció. Ennek a fejlesztésében tudunk értékeket adni!***
- Csak olyan programokban veszünk részt, amiben hiszünk, amit szakmailag megalapozottnak tartunk, amiben benne van a változás esélye.

Az embereknek szót kell értenie egymással.

- Vezetőnek a beosztottal, munkatársaknak egymással, vevőnek az eladóval, és így tovább. Megfelelő terek kelljenek, ahol lehet beszélni, és megfelelő kommunikáció kell, hogy értse az, akinek szól.
- Három kérdésre keressük és adjuk meg a választ a megbízóinkkal közösen:

Mit kell tenni? Hogyan kell tenni?

Mi az oka annak, hogy azt, és úgy kell tenni?

Hisszük, hogy

- a gyorsan változó világban gyorsan kell alkalmazkodni és ez a képesség fejleszthető.
- az érdekérvényesítő képesség fejleszthető.
- az alkalmazkodás, a stabil értékrend és az érdekérvényesítés megfér egymással.
- a kommunikációs képesség fejleszthető.
- a vezetés, mint szakma tanulható.
- az értékesítés jobb kommunikációval fejleszthető.
- a munkatársi közösség összetartása javítható.
- a szervezet fejleszthető.
- a konfliktusok száma csökkenthető.
- kitartó munkával valós és tartós változások érhetők el.
- a változások megvalósításában mindenkinek részt kell vennie.
- csak azok a folyamatok képesek működni, amelyek a szervezet egészére figyelnek.
- a változások mérhetők és szerződésben is rögzíthetők az elvárt eredmények.
- a tudatosan felépített humán fejlesztő programok beépülnek a vállalati kultúrába és tartósan képesek a hatásukat érvényesíteni.
- csak tapasztalt, kiváló oktatók és trénerek képesek eredményt elérni, ezért a felelősen gondolkodó vezetők mindig tréneret és nem trénercéget választanak.
- alkalmazkodni kell a trénernek a vállalati kultúrához, azt meg kell ismernie, mert csak abból lehet kiindulni. Tudnia és éreznie kell, hogy a vállalati kultúrán belül mely pontok változtathatók, melyek nem. Ha ezt nem teszi, minden, amit csinál idegen test maradhat, aminek semmi értelme. Ez nagy rugalmasságot, széleskörű módszertani és szakmai felkészültséget, empátiát, élettapasztalatot, stabilitást követel a trénerből.
- a trénernek, oktatónak az a dolga, hogy támogassa a vállalat vezetése által kijelölt irányvonalat. Ha ezzel nem tud azonosulni, akkor egyetlen tisztességes megoldás van, vagy eleve nem vállalja a munkát, vagy akár közben is átadja olyannak, aki erre képes.
- akkor is lesz partnerünk, aki igényt tart a szolgáltatásainkra, ha azt mondjuk el, ahogyan valóban működnek a dolgok és nem azt, amit a megrendelő látni, hallani szeretne.

Nem hisszük, hogy

- az emberek többségénél gyors változások érhetőek el, mert ez ellentmond az emberi természetnek.
- az embereket meg lehet tanítani „főnökül” gondolkodni.
- csupán képzéssel meg lehet változtatni embereket, közösségeket.
- a vezető aktív részvétele nélkül bármit is meg lehet változtatni.
- a vállalat szervezetéből kiragadott egységet, vagy személyt eredményesen lehetne fejleszteni.

Ha Ön vezető, tegye fel magának a következő kérdéseket!

- Az értékesítő munkatársaim, akik azért kapják a fizetésüket, hogy meggyőzzék az érdeklődőket, hogy nálunk vásároljanak, tanultak valaha meggyőzési technikákat, eladástechnikát?
- Azok a munkatársaim, akik ügyfelekkel foglalkoznak és a cég megítélése sokban függ az ő munkájuktól, tanultak valaha olyan technikákat, hogy miként lehet az elégedetlenkedő vevőből elkötelezett vevőt csinálni?
- Azok a munkatársaim, akikre vezetői munkát bízom, magasabb fizetésért és felelnek más emberek munkájáért, tanultak valaha vezetői ismereteket? Tudják, hogy milyen módszerekkel lehet a legtöbbet kihozni a beosztottaikból?
- Ha nem kerül egy fillérbe se a fejlesztés, mert olyan forrást költök rá, amit egyébként adóként befizetnék, esetleg vissza nem térítendő pályázati forrást használhatok fel rá, akkor miért nem adom meg az esélyét, hogy képzetesebb, motiváltabb embereim legyenek, és ezáltal jobban menjen az üzlet?

Miért érdemes külső partnerrel együttműködni?

Mert az oktatás, tréningvezetés önálló szakma.

Az emberek meggyőzése, irányítása, tanulható, fejleszhető. A köznapi kommunikáció eltér ezektől a kommunikációs lehetőségektől. Mivel sok hasonló termék és szolgáltatás verseng a piacon, ráadásul hasonló áron, a vásárlók abban az üzletben költik el a pénzüket, amelyikben a leginkább megbíznak. A bizalom kialakulása a vásárló és az eladó közötti kommunikáció során alakul ki. A meggyőzés tudománya tanulható, fejleszhető, az oktatók, trénernek ennek a szakmának a mesterei.

Friss szem

A külső szakavatott szemlélő új szempontokat hozhat, meglát olyan lehetőségeket is, amelyek belülről nem láthatók. A külsős szakember sok vállalati gyakorlatot látott már, sok tapasztalata van, amelyeket meg tud osztani a megbízójával.

A „jó duma” nem egyenlő a felépített prezentációval, nem egyenlő a tárgyalástechnikával.

A kommunikáció nem az, amit mondunk, hanem az, ahogy mondjuk. A termékismeret nélkülözhetetlen része az eladásnak, de nem elégséges. Az eladástechnika átadása tréneri kompetenciával jobb hatásfokú.

A kiszolgálás nem egyenértékű az értékesítéssel.

A kiszolgálás passzív folyamat, ahol a vásárló irányítja beszélgetést. Az értékesítés aktív, ahol az eladó irányít, és minden esetben kideríti, hogy vannak-e még olyan vásárlói igények, amelyeket ki lehet elégtíteni. Az igényfelmérés tanulható.

A képzések, tréningek „jó bulik”!

Az képzésnek akkor van értelme, ha az nem csak a vállalatnak jelent értéket, hanem a munkatársnak is. Könnyebben tudja elvégezni a munkáját, több sikerélménye lesz, többet tud teljesíteni.

Keretet ad a fejlesztési folyamatnak.

Minden cég fejleszt és fejlődik, még ha nem is érzékelhetők a keretei. Nagyobb hatékonyság érhető el, ha ez szabályozott keretekben, szakértő vezetésével történik.

Mit jelent az, hogy „legyen saját tréner”?

Egy új módszer bevezetése akkor lehetséges, ha azt nem csak megtanulják az érintett munkatársak, hanem alkalmazzák is. Olyan együttműködésre törekszünk, ahol az ismeret átadásán túl a bevezetésben és a folyamatos fejlesztésben is számíthat ránk a megbízónk.

A rendszeres együttműködés lehetővé teszi a hatékony közös munkát, a folyamatos fejlődést úgy, hogy közben megmarad a „friss szem” is, hisz a tréner minden lényeges dologról tud, de látását a napi munka rutinja nem homályosítja el.

Ez egyben felelősségvállalás is azért, amit kínálunk. Mivel hiszünk a módszereink használhatóságában, eredményességében, hiszük, hogy ez alapja lehet a tartós és mindkét fél számára gyümölcsöző kapcsolatnak.