



Top Performing Sellers

**Το Ολοκληρωμένο Σύστημα Αξιολόγησης & Βελτίωσης
της Απόδοσης των Πωλητών**

Λ. Συγγρού 310 & Σπάρτης 1, 176 73 Καλλιθέα
Τ: 210-48.38.706, 712 & 714 | F: 210-48.22.091,
E: info@excellence.gr | www.excellence.gr



Συνοπτική παρουσίαση

Η Excellence Management Consultants είναι εταιρία συμβούλων επιχειρήσεων με παρουσία 30+ χρόνων που παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις επιχειρησιακής αναδιοργάνωσης και οργανωτικής ανάπτυξης για τη βελτίωση απόδοσης των επιχειρήσεων, ειδικά διαμορφωμένες και προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη μας, μέσα από συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες.

Τομείς εξειδίκευσης στην Οργάνωση και Διοίκηση των επιχειρήσεων

- ISO – Συστήματα Διαχείρισης
- Επιχειρησιακή Αναδιοργάνωση & Οργανωτική Ανάπτυξη
- Στρατηγική – Marketing – Οργάνωση Πωλήσεων
- Χρηματοοικονομική Οργάνωση
- Logistics – Supply Chain
- Cyber Security & GDPR
- HR Management
- Ανάπτυξη Ικανοτήτων – Training & Coaching
- Επιλογή Προσωπικού

Η δυνατή ομάδα senior consultants

Ιδιαίτερο ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα αποτελεί, η δυνατή ομάδα senior consultants που:

- Αποτελείται από καταξιωμένα στελέχη, με σημαντικές εμπειρίες από μεγάλες ελληνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις, που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αντικειμένων δραστηριότητας.
- Διαθέτει ικανότητα παροχής ολοκληρωμένης προσέγγισης στον κύκλο: «διάγνωση – μελέτη – εφαρμογή – εκπαίδευση – coaching» για την εφαρμογή και επίτευξη αποτελεσμάτων.
- Αξιοποιεί σύγχρονες μεθόδους και συστήματα από την διεθνή εμπειρία των επιτυχημένων επιχειρήσεων.
- Έχει προσανατολισμό προς τη βελτίωση απόδοσης και τη μείωση κόστους.

Η αποστολή μας

Χτίζουμε σχέσεις στρατηγικής συνεργασίας με τους πελάτες μας και συμβάλλουμε στην αναπτυξιακή τους πορεία, αξιοποιώντας και προσαρμόζοντας στις ιδιαίτερες ανάγκες τους, σύγχρονες μεθόδους και διεθνείς πρακτικές της αγοράς στην διοίκηση των επιχειρήσεων.

30+ χρόνια αξιόπιστης παρουσίας – 2.500 ικανοποιημένοι πελάτες

Τα 30+ χρόνια αξιόπιστης παρουσίας, με πάνω από 2.500 ικανοποιημένους πελάτες, η μακροχρόνια και επιτυχημένη συνεργασία μας στους τομείς που δραστηριοποιούμαστε, αλλά και η ομάδα των έμπειρων συνεργατών μας, αποτελούν εγγύηση για μια αμοιβαία επωφελή συνεργασία.

Η συνδεδεμένη εταιρία ACTIVE SAFETY HEALTH & SAFETY CONSULTANTS

Η Active Safety παρέχει υπηρεσίες Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας και είναι αδειοδοτημένη ως Εξ.Υ.Π.Π από το Υπουργείο Εργασίας. Είναι μέλος στον ΠΑΣΥΜΕΠ, το επίσημο όργανο του κλάδου και εκλεγμένο μέλος στο ΔΣ του συνδέσμου. Για περισσότερες πληροφορίες σας παραπέμπουμε στο www.active-safety.gr.

Top Performing Sellers

Το Ολοκληρωμένο Σύστημα Αξιολόγησης & Βελτίωσης Απόδοσης των Πωλητών

Η Excellence Management Consultants διαμόρφωσε ένα ολοκληρωμένο σύστημα αξιολόγησης και βελτίωσης απόδοσης των πωλητών, που συνδυάζει συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες.

Πωλητές με υψηλές επιδόσεις vs Πωλητές με μέτριες επιδόσεις

Όλες οι επιχειρήσεις επιδιώκουν την επιλογή πωλητών για υψηλές επιδόσεις και για αυτό αναπτύσσουν κατάλληλες διαδικασίες που αφορούν στην **επιλογή, αξιολόγηση και ανάπτυξη τους**.

- Τι είναι ωστόσο αυτό που ξεχωρίζει τους πωλητές με υψηλές επιδόσεις;
- Τι είναι αυτό που κάνει την διαφορά;
- Είναι η **γνώση** ή άλλες **δεξιότητες (competencies)** - στοιχεία προσωπικότητας και χαρακτήρα);

Η **Γνώση** αποκτάται εύκολα μέσω μελέτης και εκπαίδευσης.

Οι **Δεξιότητες (competencies)**, είναι προσωπικά χαρακτηριστικά που έχουν ορισμένοι άνθρωποι, που τους βοηθούν να έχουν εξαιρετικές επιδόσεις και τις οποίες μπορούν να εξελίσουν ανάλογα με την προσωπική παρακίνηση, εκπαίδευση και εξάσκηση.

Προσδιορισμός, αξιολόγηση & βελτίωση δεξιοτήτων πωλήσεων

Σημαντικό καθήκον των προϊσταμένων αποτελεί η **βελτίωση απόδοσης** των υφισταμένων τους.

Σε αυτή την προσπάθεια, κρίσιμα στοιχεία αποτελούν αφενός ο **προσδιορισμός των αναγκαίων δεξιοτήτων** και αφετέρου η **γνώση & ικανότητα των προϊσταμένων να τις αξιολογούν** και να εντοπίζουν τις δυνατές ικανότητες και τις ικανότητες που απαιτούν βελτίωση.



Διάγνωση Δεξιοτήτων

Το εργαλείο “Αξιολόγηση Δεξιοτήτων Πωλήσεων FinxS®”

Σκοπός

Η δημιουργία ενός **έγκυρου και τεκμηριωμένου Συστήματος**, με την αξιοποίηση του εργαλείου “Αξιολόγηση Δεξιοτήτων Πωλήσεων FinxS®” υποστηρίζει τα στελέχη στη λήψη αποφάσεων σχετικά με την Αξιολόγηση, Επιλογή, Εκπαίδευση & Coaching με στόχο τη Βελτίωση Απόδοσης των Πωλητών, και ειδικότερα:

- Αναγνώριση των χαρακτηριστικών της συμπεριφοράς των Πωλητών
- Προσδιορισμό των δυνατών σημείων και των σημείων προς προσωπική ανάπτυξη
- Διαμόρφωση προγραμμάτων ατομικής ανάπτυξης και βελτίωσης
- Βελτίωση των συνολικών αποτελεσμάτων

Η ανάλυση “FinxS® Sales Capacity Assessment” - “Αξιολόγηση Δεξιοτήτων Πωλήσεων FinxS®”

Το εργαλείο έχει αναπτυχθεί από την Extended DISC International, η οποία έχει παρουσία σε περισσότερες από 50 χώρες, ιστορία 30 ετών και σύστημα που χρησιμοποιούν περισσότεροι από 1.000.000 άνθρωποι κάθε χρόνο σε όλο τον κόσμο. Αποτελεί ένα **έγκυρο και έγκριτο online εργαλείο** που παρέχει σαφείς και πρακτικές πληροφορίες για τη δημιουργία ενός **πλάνου δράσης για επιτυχημένες πωλήσεις ενός πωλητή. Το εργαλείο αυτό μπορεί να συμπληρώσει την προσωπική κρίση του προϊσταμένου και να τον βοηθήσει στο έργο της βελτίωσης ικανοτήτων των υφισταμένων του καθώς επίσης και στην επιλογή υποψηφίων για στελέχωση του τμήματος πωλήσεων.**

Οι 18 Κρίσιμες Δεξιότητες Πωλήσεων

Η **Αξιολόγηση Δεξιοτήτων Πωλήσεων FinxS®** σχεδιάστηκε για να προσδιορίσει το τρέχον επίπεδο ικανότητας του συμμετέχοντα στις 18 κρίσιμες δεξιότητες για επιτυχία στις πωλήσεις.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	<ul style="list-style-type: none"> •Αναζήτηση Πελατών •Εξέταση Αγοραστικής Δυνατότητας •Τήρηση της Διαδικασίας Πώλησης •Παρουσίαση •Έλεγχος της Διαδικασίας Πώλησης •Χειρισμός Αντιρρήσεων •Εξέταση Αποτελεσματικότητας Λύσης
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> •Ενεργητική Ακρόαση •Χτίσιμο Σχέσης •Κερδίζοντας Εμπιστοσύνη
ΔΡΑΣΗ / ΟΡΓΑΝΩΣΗ	<ul style="list-style-type: none"> •Προσανατολισμός στον Στόχο •Πρωτοβουλία •Διαχείριση Χρόνου
ΜΥΑΛΟ / ΣΚΕΨΗ	<ul style="list-style-type: none"> •Κριτική Σκέψη
ΟΡΜΗ/ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΟΣ ΚΟΣΜΟΣ	<ul style="list-style-type: none"> •Αποφασιστική Ανταγωνιστικότητα •Αντιμετώπιση της Αποτυχίας •Αντίληψη για τα Χρήματα •Συναισθηματική Αποστασιοποίηση

Excuse Index® – Δείκτης Δικαιολογιών

Το **Excuse Index®** μετρά τον Δείκτη Δικαιολογιών του ατόμου και προσδιορίζει πόσο πιθανό είναι ένας πωλητής να εστιάσει σε ενέργειες που παράγουν άμεσα αποτελέσματα πωλήσεων ή να αφιερώνει χρόνο σε άλλες δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με την πώληση.

Άλλα εργαλεία Διάγνωσης

Κατά περίπτωση μπορούν να αξιοποιηθούν τα εργαλεία

- **Έρευνα πελατών:** Έρευνα ικανοποίησης από την λειτουργία των πωλητών της εταιρίας, σε πελάτες της εταιρίας
- **Joint Visits:** Κοινές επισκέψεις πωλητή μαζί με τον σύμβουλο / εκπαιδευτή, σε πελάτες.

Βελτίωση Δεξιοτήτων: Top Performing Sales Training

Οι Εκπαιδευτικές Υπηρεσίες για Βελτίωση Δεξιοτήτων Πωλητών

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα έχουν ως σκοπό την βελτίωση των γνώσεων και των ικανοτήτων/δεξιοτήτων των πωλητών. Το Σύστημα **Top Performing Sellers** υποστηρίζεται από εκπαιδευτικά προγράμματα για Διοίκηση Πωλήσεων, Πωλητές B2B, Λιανικές Πωλήσεις και Προσωπικό Εξυπηρέτησης Πελατών.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα διακρίνονται σε:

- **28 Ολοκληρωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα**
- **40 εκπαιδευτικές ενότητες για βελτίωση επιμέρους ικανοτήτων**

Σχεδιάζουμε και εξειδικεύουμε τα εκπαιδευτικά προγράμματα, **μαζί με την επιχείρηση**, με βάση τις ιδιαιτερότητές της και τις ανάγκες των ανθρώπων των πωλήσεων. Τα παρακάτω προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων Πωλήσεων. Ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες γίνονται οι αναγκαίες προσαρμογές και εξειδικεύσεις.

Βασικά εκπαιδευτικά προγράμματα

1. Διοίκηση Πωλήσεων

- Sales Management
- Sales Coaching Toolkit
- Active Coaching (Cases based)
- Team Leadership
- Αναπτύσσοντας την Επιρροή στους Άλλους
- Αποτελεσματικές Συνεντεύξεις

2. Τεχνικές Πωλήσεων

- Professional Selling Skills
- Essential Selling Skills
- Advance Selling Skills
- Workshop στις Τεχνικές Διαπραγματεύσεων
- Key Account Management
- Selling Through Technical Services
- Strategic Sales Workshop
- Χειρισμός Αντιρρήσεων και Αρνητικών Πελατών
- Πώληση Έναντι Ανταγωνισμού
- Problem Solving Sales
- Teleselling

3. Λιανική Πώληση

- Ανάπτυξη Απόδοσης στη Λιανική Πώληση
- Retail Sales Coaching
- Selling through Service
- Τα 7 Βήματα στη Λιανική Πώληση
- Χτίζοντας Το Μοντέλο Πώλησης
- Αποτελεσματικότητα στην Επικοινωνία I & II

4. Εξυπηρέτηση Πελατών

- Ηγεσία Εξυπηρέτησης
- Service Excellence
- Αποκατάσταση Σχέσεων με τους Πελάτες
- Generate Customer Experience Toolkit
- Εφαρμοσμένο Merchandising

40 εκπαιδευτικές ενότητες για βελτίωση επιμέρους δεξιοτήτων Πωλητών

Οι πωλήσεις είναι ένα επάγγελμα που απαιτεί ένα ευρύ φάσμα δεξιοτήτων που πρέπει να συνδυάζονται με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του πωλητή.

Για το σκοπό αυτό έχουμε διαμορφώσει 40 εκπαιδευτικές ενότητες που συμβάλλουν στην βελτίωση επιμέρους δεξιοτήτων.

Οι 40 Θεματολογίες

1. Καθοδηγώντας μέσα από την Ανακάλυψη Αναγκών
2. Προσαρμογή στο Προφίλ του Αγοραστή
3. Χειρισμός Αντιρρήσεων και Αποκατάσταση Σχέσεων
4. Χτίσιμο Σχέσεων
5. Χτίζοντας Εμπιστοσύνη
6. Τηλεπωλήσεις
7. Virtual Selling
8. Δημιουργώντας Δυνατά Μηνύματα
9. Κάνοντας Δυναμικές Παρουσιάσεις
10. Ελέγχοντας τις Συζητήσεις
11. Γλώσσα Σώματος στις Πωλήσεις
12. Ενεργητική Ακρόαση
13. 4 + 1 τεχνικές επικοινωνίας πωλήσεων
14. Ανακάλυψη «κρυμμένων Αναγκών»
15. Διαχείριση Αδιαφορίας
16. Επικοινωνία Με Διαφορετικούς Τύπους Πελατών
17. Πειστική Παρουσίαση
18. Παρουσίαση Επιτυχημένων Περιπτώσεων (Cases)
19. Sales Playbook
20. Others Centered Sales

21. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στις Πωλήσεις
22. Ασκώντας Επιρροή και Πειθώ
23. Personal Branding for sales success
24. Upselling & Cross Selling
25. Διαχείριση Παγίδων του Ανταγωνισμού
26. Στρατηγικός Σχεδιασμός Πώλησης
27. Πώληση Μέσω Τεχνικής Εξυπηρέτησης
28. Πώληση Έναντι Ανταγωνισμού
29. Problem Solving Sales
30. Αντιμετώπιση των Τακτικών των Αγοραστών
31. Ο Ρόλοι και Αρμοδιότητες Προϊσταμένου Πωλήσεων
32. Τοποθετώντας Στόχους
33. Coach as a Leader
34. Επιτυχημένη Συνέντευξη
35. Χτίζοντας Υπερηφάνεια στην Ομάδα
36. Δημιουργία Ομάδων Υψηλής Απόδοσης
37. Χτίζοντας Σχέσεις με C-suite
38. Πώληση σε C –suite
39. Storytelling
40. Sales Project Management

Εφαρμογή στην πράξη και βελτίωση μέσω Coaching

Για να διασφαλίσουμε την σωστή εφαρμογή συνεργαζόμαστε με τον υπεύθυνο του τμήματος Πωλήσεων και προχωράμε σε δράσεις. Οι συνηθέστερες είναι

- I. On the Job Training**
Εκπαίδευση των πωλητών στο πεδίο.
- II. Coaching Πωλητών**
Εβδομαδιαίες συναντήσεις του πωλητή με τον σύμβουλο όπου συζητούνται η στρατηγική προσέγγιση των πελατών, η διαδικασία πώλησης, οι τεχνικές συζήτησης, ο χειρισμός δύσκολων καταστάσεων και ο προγραμματισμός για την επόμενο χρονικό διάστημα
- III. Coaching Προϊσταμένων**
Είναι μια μορφή Coach the Coach. Ο σύμβουλος της Excellence (Performance Coach) υποστηρίζει τα στελέχη πωλήσεων να αναγνωρίζουν τις προκλήσεις, να δημιουργούν σχέδια δράσης και να επιτυγχάνουν στόχους με έμφαση στην καλύτερη απόδοση και παραγωγικότητα.
- IV. Competencies Path Journey**
Είναι ένας συνδυασμός μικρής διάρκειας εκπαιδευτικών εννοιών (microlearning) τα οποία στοχεύουν στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών πωλήσεων και των πωλητών και συνδυάζονται με Coaching εστιάζοντας στην διασφάλιση της επίτευξης των στόχων.

Η Ομάδα Συμβούλων & Εκπαιδευτών

Μία έμπειρη και δυνατή ομάδα senior consultants, με σημαντική εργασιακή εμπειρία ως στελέχη επιτυχημένων Ελληνικών και πολυεθνικών επιχειρήσεων και με πλούσια εμπειρία συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών στον τομέα του Marketing, των Πωλήσεων B2B, Retail και της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Πελατών.

Κώστας Βουτσινάς

Ο Κ. Βουτσινάς ξεκίνησε την καριέρα του σε εμπορικά τμήματα των πολυεθνικών εταιριών Johnson & Johnson και Wella Hellas όπου έλαβε ρόλους Πωλητή, Key Account Manager και Προϊσταμένου Πωλήσεων.

Στην συνέχεια στράφηκε στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Για πάνω από 12 χρόνια εργάστηκε σαν σύμβουλος πωλήσεων και εισηγητής στην Mercuri Int'l, Achieve Global Hellas και Bluepoint Leadership Development. Επίσης εργάστηκε και ως Διευθυντής Τμήματος Εκπαίδευσης καταστημάτων για την εταιρεία Γερμανός - Cosmote. Έχει συνεργαστεί με ένα μεγάλο αριθμό εταιριών τόσο στην χώρα μας όσο και σε ευρωπαϊκά project στην ανάπτυξη ικανοτήτων πωλήσεων, διοίκησης πωλήσεων καθώς και έργα ανάπτυξης ηγετικών στελεχών. Έχει επίσης αναλάβει ρόλους Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και Διευθύνοντος Συμβούλου.

Ο Κώστας έχει σπουδάσει Οικονομικά στο Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο, έχει μεταπτυχιακό τίτλο στη «Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης» από το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Πάτρας και μεταπτυχιακό τίτλο «Master in Business Administration» από το Πανεπιστήμιο Vrije του Βελγίου.

Στέργιος Βλαχόπουλος

Ο Σ. Βλαχόπουλος έχει περισσότερα από 30 χρόνια εμπειρίας στον χώρο των επιχειρήσεων. Στο παρελθόν κατείχε τις θέσεις του Trade Marketing Manager, Sales Manager, Sales and Operations Manager και του Commercial Manager σε εταιρείες συμπεριλαμβανομένων των Warner-Lambert/ Mondelez, Lipogen και Bingo SA.

Είναι πτυχιούχος Πληροφοριακών Συστημάτων και Προγραμματισμού, είναι Extended DISC International System Certified Trainer και Certified HeartMath Coach. Από το 2005, ο Στέργιος Βλαχόπουλος είναι Managing Partner στο Ελληνικό Franchise της Extended DISC International. Η εστίασή του είναι κυρίως στην Αξιολόγηση, Ανάπτυξη και Εκπαίδευση ανθρώπων.

Επικοινωνήστε μαζί μας

Είμαστε στην διάθεσή σας περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις συμβουλευτικές κι εκπαιδευτικές μας υπηρεσίες στον Τομέα των Πωλήσεων στα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας:

210 48 38 706, 712 & 714 | sales@excellence.gr