

קטלוג פעילויות ושירותים

iLEAD

הדרכת אנשי מכירות

בניהולו של יניב שנהב

טלפון: 072-2500344, פקס: 072-2500343

אתר: www.ilead.co.il | דואר אלקטרוני: office@ilead.co.il

© כל הזכויות שמורות ל"iLEAD - הדרכת אנשי מכירות"

אין לשכפל, להעתיק, לצלם, להקליט, לאחסן, במאגר מידע, לשדר או לקלוט בכל דרך או בכל אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר כל חלק שהוא מהחומר שבחוברת זו. קטלוג זה ותוכנו או חלקים מיועדים ללקוחות פוטנציאליים ולשם הצגת השירותים בעסק ולשימוש זה בלבד.

תוכן עניינים

3	רקע ופירוט פעילויות
	• היתרונות הגדולים בעבודה אתנו
	• בין לקוחותינו
4	סדנאות מכירה ושירות של iLEAD
5	• סדנת "חדר כושר לאנשי מכירות"
6	• סדנת "שפת גוף ופרזנטציה אפקטיבית במכירה ובשירות"
7	• סדנת "שפת גוף ותקשורת אפקטיבית במכירה ובשירות"
8	• סדנת "טיפול בהתנגדויות לקוח במכירה"
9	• סדנת "מיומנויות משא ומתן במכירה ובשירות לקוחות"
10	• סדנת "שיפור השירות / סדנת שירות"
11	• סדנת "שימור לקוחות"
12	קורס מכירות
14	קורס מכירות באימון אישי לאנשי מכירות ולמנהלי מכירות
16	קורס שירות לקוחות
18	בניית מערך מכירות אפקטיבי - טיוב מערכת מכירות
19	ערכות הדרכה לשימוש פנים ארגוני
20	הספר למכור! / יניב שנהב
22	הצוות המוביל של iLEAD
24	המלצות והפניות לקוחות
25	עלויות ותנאים
26	טופס הזמנת פעילות
27	טופס משוב לשליחה לאחר פעילות
28	פרטים ליצירת קשר

רקע ופירוט פעילויות

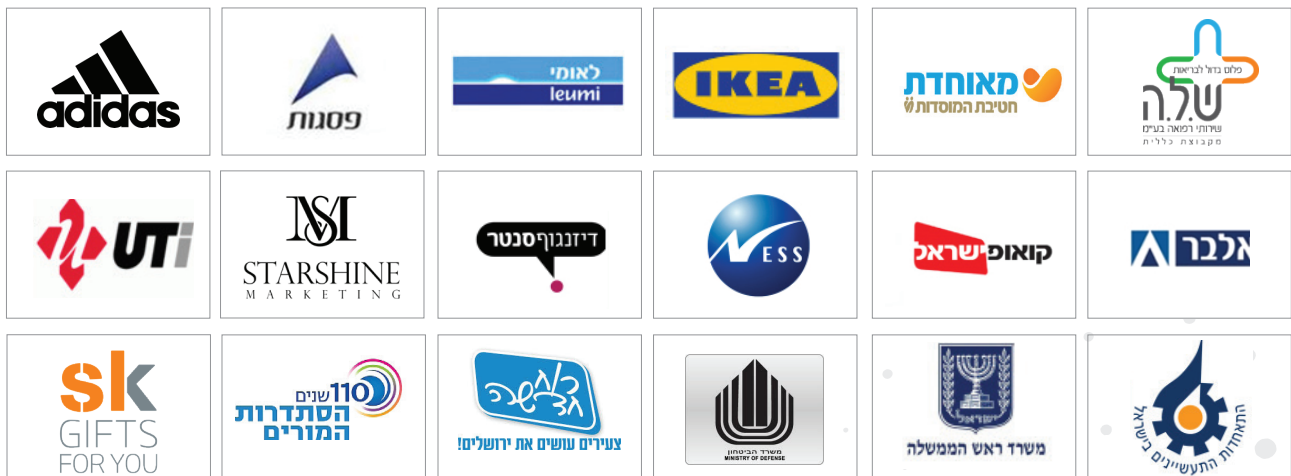
חברת iLEAD המותג המוביל בישראל להדרכת אנשי מכירות, נציגי שירות לקוחות ונציגי שימור לקוחות ומכירה. אנו מציעים תהליכי הכשרה והדרכת מכירות בתהליכים מקצועיים משולבים הכוללים סדנאות מכירה, קורס שירות לקוחות, קורס מכירות ואימון אישי לאנשי מכירות לצד בניית מערכות ארגוניות מקדמת מכירה והצלחה. חברת iLEAD עוסקת בהדרכת אנשי מכירות מעל 10 שנים וזוכה למשובים גבוהים בארץ ובעולם.

היתרונות בעבודה עם חברת iLEAD להדרכת אנשי מכירות:

- ✓ **מיקוד בכלים ובתוצאות:** הדרכת אנשי מכירות, קורס מכירות וקורס שירות לקוחות בהנחייתנו יעניקו כלים מקצועיים וישומיים כבר בתחילת הדרך. אנו מתמקדים בכלים ובתוצאות כך שהדרכת המכירות או קורס שירות לקוחות בהנחייתנו יניבו תוצאות מידיות.
- ✓ **חויית הדרכה מגוונת ומקורית:** אנשי מכירות או נציגי שירות לקוחות חוו לחב עשרות סדנאות מכירה, קורס שירות לקוחות או הדרכות מכירה. מתוך היכרות עם צרכיהם של אנשי מכירות ואופי התפקיד, אנו משקיעים משאבים רבים בפיתוח והפקת תכנים וסדנאות מכירה מבוססות חוויה אישית, חברתית ומקצועית ברמה הגבוהה ביותר, כך שחויית סדנאות המכירה או קורס שירות הלקוחות בהנחייתנו ותהליך ההטעמה בארגון יעשו בצורה מחדשת, מקורית, חווייתית ומגוונת.
- ✓ **היכרות עם עולם הצרכים של מגוון לקוחות:** מתוך ניסיונו העשיר בהדרכת מכירות ובקורס שירות לקוחות עם מאות גופים עסקיים וציבוריים בארץ ובעולם ועם מגוון לקוחות, למדנו להתאים את הכלים והאמצעים לאופי הלקוח במדויק. אנו יודעים להנחות קורס מכירות, הדרכת מכירות או קורס שירות לקוחות בצורה מקצועית, מעניינת וישומית ולהציע את התכנים בהתאם לצרכים שלך!

בין לקוחותינו:

בין לקוחותינו מגוון ארגונים ותאגידים מהמגזר העסקי, הציבורי והפרטי אשר שכרו את שירותינו להדרכת מכירות, סדנאות מכירה, הנחית קורס מכירות, קורס שירות לקוחות וליווי תהליכים אסטרטגיים להגדרת היקפי מכירה או לשיפור השירות. אנו שמחים על שיתופי הפעולה עם - בית השקעות פסגות, אלבר רכבים, חברת UTI לשילוח בינלאומי, ADIDAS ישראל, בנק לאומי, איקאה ישראל, החברה לניהול "דיזינגוף סנטר", חברת NESS טכנולוגיות, קופת חולים מאוחדת חטיבת מוסדות, חברת ש.ל.ה מיסודה של קופ"ח כללית, כללית סמייל, כללית אסטתיקה וכללית משלימה, התאחדות התעשיינים, חברת "מסע", הסוכנות היהודית לא"י, משרד ראש הממשלה, משרד החוץ, משרד הביטחון, לקוחות באוסטרליה, חבר המדינות, ארה"ב ועוד.



הדרכת מכירות וקורס שירות לקוחות של iLEAD

הדרכת המכירות מטעמינו נותנת את הכלים והמיומנויות בפסיכולוגיה של הקנייה והמכירה, מיומנויות משא ומתן במכירה, כלים לשימור לקוחות ושיווק המוצר במכירה, שימושים נכונים בשפת גוף וקריאת שפת הגוף של הלקוח, תקשורת אפקטיבית בפנייה ללקוחות לפי סגנון התקשורת שלהם, חשיבה יצירתית במכירה, טיפול בהתנגדויות מכירה וטכניקות מכירה ושכנוע יישומיות. כמו כן, אנו נדריך קורס שירות לקוחות מקצועי ויישומי אשר יעניק לנציגי שירות לקוחות בארגונכם את מיטב הכלים לתת שירות לקוחות איכותי ומשמעותי ואשר יקדם ויגדיל את היקף המכירות.

אנו נכשיר את אנשי המכירות, דיילי המכירות, אנשי מכירות השטח או נציגי שירות הלקוחות שלכם העוסקים במכירות או בשירות לקוחות להיות בעלי הכלים המקצועיים בעזרת שיטות מובילות בתחום המכירה, שימור לקוחות, שירות לקוחות מקצועי, השפעה חיובית בשירות או במכירה וניתן כלים לטיפול בהתנגדויות. הדרכת המכירות וקורס שירות הלקוחות בהנחייתנו זוכים למשובים גבוהים מאוד ולתוצאות מידיות בשטח.



סדנת "חדר כושר לאנשי מכירות"

איש מכירות מקצועי נדרש לנהל תהליכי מכירה עם מגוון רחב מאוד של לקוחות, טיפוסים שונים וסגנונות תקשורת שונים של אנשים המתעניינים במוצרים או השירותים המוצעים. על מנת לבצע תהליך מכירה מצליח איש המכירות צריך לדעת ליצור קשר עם הלקוח, להציג את המוצרים בצורה מקצועית ולהיות בקיא בטיפול בהתנגדויות מכירה. סדנת "חדר כושר לאנשי מכירות" מהווה ריכוז של מיומנויות מכירה, שיטות מכירה ושכנוע ומציעה ריכוז נושאים ותרגול בקורס מכירות יומי.

סדנא זו מתאימה גם לאנשי מכירות מנוסים, או לנציגי שירות לקוחות וותיקים, שכן יש בה חשיפה לידע חדש, בשילוב תרגול ומצלמה במעגל סגור, סימולציות מעצימות ומשוב קבוצתי חשוב. אנו ממליצים לערוך את הסדנא "חדר כושר לאנשי מכירות" אחת למספר שבועות לכל צוות מכירות, אנשי מכירות שטח, צוות מכירות טלפוני או פרונטאלי ולנציגי שירות לקוחות.

בין הנושאים בסדנת "חדר כושר לאנשי מכירות":

- ✓ מודלים במכירות - שלבים ביצירת מכירה מוצלחת.
- ✓ חוקים בשכנוע והשפעה במכירה או במתן שירות לקוחות מקצועי.
- ✓ מיומנויות טיפול בהתנגדויות מכירה, טיפול בהתנגדויות לקוח.
- ✓ טכניקות יצירת קשר ו-Rapport (הדמיון הזהה), טכניקות השפעה והובלה בשיחת מכירה.
- ✓ התאמת המוצרים ללקוח.
- ✓ שיטות ל-Upsell.
- ✓ בחינת תסריטי שיחה קיימים, שיפורם והתאמתם למוצרים, לקוחות ושיטות מכירה.

שיטת הנחייה: סדנת "חדר כושר לאנשי מכירות" משלבת הנחיה באמצעות מצגת מעוצבת, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום בשטח, גם באמצעות ווידאו במעגל סגור.

משך הסדנא: 4-8 שעות



סדנת "סגנונות תקשורת במכירה ובשירות"

סגנונות תקשורת היא גישה בתקשורת בין אישית המחלקת את בני האדם ל-4 סגנונות תקשורת עיקריים ול-16 סגנונות תקשורת משניים, ביניהם: "הטיפוס האנגליטי", "הטיפוס החברתי", "הטיפוס התומך", ו-"הטיפוס המטרתני". הבנת סגנונות התקשורת של הלקוחות הינו תנאי הכרחי להצלחה בתהליך מכירה, או בעת מתן שירות לקוחות מקצועי היות והיא מאפשרת פנייה מקצועית ומהירה לליבו של הלקוח הפוטנציאלי. סדנת סגנונות תקשורת היא סדנת חובה לכל איש מכירות, נציג שירות לקוחות או מנהל צוותי מכירות ואנו משלבים אותה בהדרכת מכירות, בקורס מכירות ובקורס שירות לקוחות בהנחייתנו.

במסגרת סדנת סגנונות תקשורת במכירה נעסוק גם בתיאוריה וגם במשמעויות היישומיות בתקשורת בין אישית ובפנייה לכל לקוח בתהליך מכירה מוצלחת. במהלך סדנת סגנונות תקשורת כל משתתף יברר את סגנון התקשורת האופייני לו באמצעות שאלון מיוחד ולאחר מכן נעניק כלים לניתוח והבנת סגנונות התקשורת של הלקוחות, כמו גם על הדרך המתאימה ביותר לפנות לכל אחד. סדנת סגנונות תקשורת היא סדנא חווייתית, מעניינת ויישומית ותשפר את מיומנויות המכירה של איש המכירות או נציג שירות הלקוחות באופן מדי.

בין הנושאים בסדנת "סגנונות תקשורת במכירה":

- ☑ זיהוי סגנון התקשורת האישי של איש המכירות או של נציג שירות הלקוחות.
- ☑ כלים לאבחון סגנון התקשורת של הלקוח ומתן הכלים לפנייה לכל סגנון תקשורת בהתאמה.
- ☑ בחינת סיטואציות תקשורת שכיחות בתהליך מכירה או בעת מתן שירות לקוחות וניתוחן לפי הכלים שנלמדו בסדנת "סגנונות תקשורת" במכירה או במתן שירות לקוחות.
- ☑ התאמת תסריט המכירה של המוצרים והשירותים בארגון והטמעת הכלים והתובנות שנלמדו בסדנת "סגנונות תקשורת" במכירה.
- ☑ תרגול פנייה לסגנונות תקשורת שונים של הלקוחות בסיטואציות מכירה ובעת מתן שירות לקוחות מקצועי.

שיטת הנחייה: סדנת סגנונות תקשורת משלבת הנחיה באמצעות מצגת מעוצבת, תרגולים בקבוצה ומילוי שאלונים. כמו כן, בסדנת סגנונות תקשורת אנו מבצעים סימולציות ליישום ותרגול הכלי, בעבודה בקבוצה או בזוגות.

משך הסדנא: 3-6 שעות



סדנת "שפת גוף ופרזנטציה אפקטיבית במכירה ובשירות"

פרזנטציה אפקטיבית כוללת את מגוון הכלים והמיומנויות הנדרשות על מנת לאפשר לאיש המכירות או לנציג שירות הלקוחות להציג בפני לקוח או קבוצת לקוחות ולהעביר מסרים בצורה סוחפת, מעניינת ומשפיעה. סדנת "פרזנטציה אפקטיבית" מתמקדת במיומנויות שפת הגוף הגלויה ושפת הגוף הסמויה של איש המכירות או נציג שירות הלקוחות, היא בוחנת ומשפרת את אופי העברת המסרים המילוליים בשירות או במכירה ומעניקה כלים לשימוש מדויק ומקצועי בקול ואינטונציה בהצגת מוצר וקידומו הן במכירות פרונטאליות, במכירות טלפוניות והן בעת מתן שירות לקוחות מקצועי.

בין הנושאים בסדנת "שפת גוף ופרזנטציה אפקטיבית"

- ✔ שימושי שפת גוף נכונים במכירה ובשירות: הבעות פנים, קשר עין, תנועות ידיים, תנועה במרחב.
- ✔ מיומנויות מקצועיות בהעברת המימד הווקאלי (שימושי קול ושפה) והאופן לנסח מימד מילולי נכון במכירה והשפעתם על הצלחה במכירה או במתן שירות לקוחות מקצועי.
- ✔ איך נכון להציג את המוצר שלי? ואיך להדגיש את "מה יוצא ללקוח מזה" בתהליכי מכירה ובמתן שירות לקוחות מקצועי?
- ✔ התמודדות אפקטיבית עם הלקוח המקשיב ועירור עניין במוצרים שלך: שימוש נכון בהומור, עזרים וטכנולוגיות חדשות להשגת תשומת לב בפרזנטציה אפקטיבית של המסרים, השירותים או המוצרים שלך.
- ✔ כלים ומיומנויות בשאלת שאלות מקצועיות בפרזנטציה אפקטיבית וכלים מעולם ה-NLP.
- ✔ סימולציות מכירה ותרגול באמצעות וידאו במעגל סגור! (תרומה אדירה!)

שיטת הנחייה: סדנת שפת גוף ופרזנטציה אפקטיבית במכירה ובשירות לקוחות משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה ומצלמת וידאו במעגל סגור. תרגול זה באמצעות וידאו במעגל סגור בסדנת שפת גוף ופרזנטציה אפקטיבית מקדם למידה מיידית ותורם לשינוי משמעותי בהרגלי שפת הגוף והפרזנטציה של אנשי המכירות ונציגי שירות הלקוחות בארגון.

משך הסדנא: 4-12 שעות



טיפול בהתנגדויות לקוח במכירה

בחלק ניכר מהמקרים אנשי מכירות מנהלים תהליך טיפול בהתנגדויות לקוח על ידי פניה לסימפטום ההתנגדות ולא לשורש ההתנגדות של הלקוח. בכך, תהליך טיפול בהתנגדויות לקוח במכירה "מפספס" למעשה לקוחות רבים ומקטין משמעותית את היקפי המכירה. מה אומרים כשמישהו אומר לך "לא רוצה"? או "לא עכשיו"? או "אתה יקר יותר?" בסדנת "טיפול בהתנגדויות מכירה" נלמד את אנשי המכירות וצוות שירות הלקוחות ושימור הלקוחות איך לטפל טוב יותר בהתנגדויות ולנצל את התנגדות הלקוח כדי להגדיל את המכירה ואת היקפי המכירות!

מימוש הכלים המקצועיים הניתנים בסדנת טיפול בהתנגדויות יכול להגדיל את אחוזי המכירה, להוריד משמעותית את אחוזי הנטישה של הלקוחות הקיימים, לבצע שימור לקוחות בצורה טובה יותר, לנהל שירות לקוחות אפקטיבי יותר וילמד את המשתתפים תבניות מצליחות לטיפול בהתנגדויות לקוח ולהגדלת היקפי המכירה בפועל.

בין הנושאים בסדנת "טיפול בהתנגדויות" מכירה:

- ✓ 5 הכללים שעובדים בתהליך טיפול בהתנגדויות במכירה ובשירות!
- ✓ תבניות מקצועיות לטיפול בהתנגדויות לקוח במכירה או בשירות לקוחות.
- ✓ מודל לאיתור ההתנגדות האמתית של הלקוח ומיפוי "התנגדויות סרק".
- ✓ תקשורת חיובית ומקרבת בתהליכי טיפול בהתנגדויות מכירה ושירות לקוחות.
- ✓ עדכון ושיפור תסריט המכירה או תסריט שירות הלקוחות בארגון בהתאמה לכלים שנלמדו ותורגלו בסדנת טיפול בהתנגדויות מכירה.

שיטת הנחייה: סדנת טיפול בהתנגדויות מכירה משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום. מומלץ לשלב בסדנא זו גם ציוד וידאו במעגל סגור לתיעוד וניתוח אופי הטיפול בהתנגדויות של נציגי המכירות או נציגי שירות הלקוחות וכם, לנתח שיחות מוקלטות או תסריטי שיחת פגישות מכירה.

משך הסדנא: 3-6 שעות



סדנת מיומנויות משא ומתן במכירה או במתן שירות לקוחות

תהליך מכירה מחייב למידה מקצועית של ניהול משא ומתן. במסגרת סדנת מיומנויות משא ומתן במכירה ובשירות לקוחות נעניק לאנשי המכירות ולנציגי שירות הלקוחות סל כלים מקצועי בשכנוע ומכירה בשיחות מכירה ושירות. נלמד ונתרגל מיומנויות משא ומתן במכירה מעולם הפסיכולוגיה של קבלת ההחלטות, מודלים בהשפעה במשא ובמתן במכירה ונלמד שיטות השפעה על "תת המודע" של הלקוח בתהליכי קנייה ומשא ומתן, גם בעזרת שפת גוף, התניה ומיומנויות NLP. סדנת מיומנויות משא ומתן במכירה או במתן שירות לקוחות תעניק לאנשי המכירות ונציגי שירות הלקוחות את סל הכלים הישומים להצלחה בתהליכי משא ומתן במכירה ובשירות מקצועי.

בין הנושאים בסדנת "מיומנויות משא ומתן במכירה ובמתן שירות לקוחות":

- ❑ מודלים יישומיים בניהול משא ומתן במכירה או בשירות לקוחות.
- ❑ מיומנויות שאילת שאלות בתהליכי משא ומתן וחשיבות ניסוח השאלה במקצועיות.
- ❑ ניהול וכיוון החשיבה של הלקוח בתהליכי משא ומתן במכירה ובשירות לקוחות.
- ❑ יצירת 'הדמיון הזהה' - Rapport בתהליכי משא ומתן וגיוסו למכירה מוצלחת.
- ❑ שילוב כלים מעולם משא ומתן במכירה בתסריט המכירה או בתסריט שירות הלקוחות בארגון.

שיטת הנחייה: סדנת מיומנויות משא ומתן במכירה ובמתן משלבת הנחיה באמצעות מצגת יצירתית, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום במשא ומתן כפי שנלמדו בסדנא.

משך הסדנא: 4-8 שעות



סדנת "שיפור השירות" / "סדנת שירות"

סדנת "שיפור השירות" או "סדנת שירות" מיועדת לכל העוסקים במתן שירות לקוחות וביניהם; נציגי שירות לקוחות, מנהלי שירות לקוחות, נציגי שירות בדגש שירותי ונציגי שירות לקוחות במיקוד מכירה. שירות לקוחות מקצועי מוודא שהלקוח מנהל את התקשורת עם הארגון, באמצעות נציגי שירות הלקוחות, בשביעות רצון מרבית תוך שעוררנו בו רצון לחזק את ההתקשרות עם הארגון ואף לצרוך מוצרים נוספים – להגדיל מכירה.

שירות לקוחות מקצועי אשר ניתן באמצעות נציגי שירות לקוחות, נציגי שימור לקוחות או אנשי המכירות בארגון איננו רק שומר על הלקוח נאמן לארגון ולשירותיו, לאורך זמן הוא גם מונע נטישת לקוחות קיימים ואף יכול לבנות את התשתית להגדלת מכירה תוך כדי מתן שירות לקוחות מעולה. מכאן, ש"שיפור השירות" או "סדנת שירות" יכולה לכלול גם ממדים של סדנת מכירות, שכן אנו מבקשים לוודא את איכות השירות של נציגי שירות הלקוחות ובכך, מאפשרים גם שביעות רצון גבוהה של הלקוחות וגם הזדמנויות להגדלת המכירה.

בין הנושאים בסדנת "שיפור השירות":

- ☑ מה הם עקרונות יסוד בשירות לקוחות מקצועי, האם ואיך נוכל לשפר אותם בעבודתנו?
- ☑ כיצד הקשבה ואמפתיה במהלך שירות לקוחות יכולה להשפיע על שירות לקוחות ושיפור השירות ללקוח?
- ☑ נלמד ונתרגל מיומנויות טיפול בהתנגדויות לקוח בתהליכי שירות לקוחות.
- ☑ נעסוק במיומנויות שאילת שאלות ותקשורת אפקטיבית במתן שירות לקוחות מקצועי ובשיפור השירות.
- ☑ שינוי תפיסה: משירות לקוחות קיים לשירות לקוחות מקצועי, מעורר השראה ובמקרים מתאימים, גם ממוקד הגדלת מכירה.
- ☑ בחינת איכות השירות והמיקוד בלקוח בתסריטי השיחה בארגון ומיקוד בשיפור השירות.

שיטת הנחייה: סדנת שיפור השירות משלבת הנחיה באמצעות מצגת מעוצבת ומקצועית, תרגולים בזוגות ובקבוצה וסימולציות ליישום "שיפור השירות" ומעבר ל"שירות מוכר".

משך הסדנא: 4-8 שעות



סדנת "שימור לקוחות"

שימור לקוחות הינו מרכיב חשוב והכרחי בכל מוקד שירות ומכירה בארגון. מחקרים רבים מוכיחים את הכדאיות בהשקעה בשימור לקוחות קיימים, למעשה - שימור לקוח קיים שווה לארגון פי 5 עד 7 על פני גיוס לקוח חדש. נתונים אלו המוכחים פעם אחר פעם בבדיקת כדאיות מודגשים בסדנת שימור לקוחות לצד מתן הכלים המקצועיים לשימור לקוחות בארגון. סדנת שימור לקוחות מעניקה למשתתפים את מגוון הכלים לשימור לקוח.

בין הנושאים בסדנת "שימור לקוחות"

- ❑ מדוע לקוחות נוטשים? בירור הסיבות והתרחישים לנטישת לקוחות.
- ❑ נעסוק בעקרונות מרכזיים בתהליכי שימור לקוחות תוך טיפול מקצועי בסיבות לנטישת לקוחות.
- ❑ כלים בתקשורת אפקטיבית ומיומנויות העברת מסרים בתהליכי שימור לקוחות, הן לשימור לקוחות בשירות טלפוני והן לשימור לקוחות בפגישה פרונטאלית.
- ❑ חשיבות ההקשבה והבעת האמפתיה במהלך שימור לקוח - כלים ותרגול!
- ❑ מיומנויות טיפול בהתנגדויות לקוח בתהליכי שימור לקוחות.
- ❑ מתן כלים ארגוניים לשימור לקוחות, להגדלת נאמנות הלקוח לארגון ולמניעת נטישת לקוחות - "להקדים תרופה למכה".
- ❑ פיתוח והתאמת תסריט שיחה לשימור לקוחות המבקשים לנטוש או לעבור למתחרה.

שיטת הנחייה: סדנת שימור לקוחות משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום בפועל. לאורך הסדנה ננתח דפוסי לקוחות נוטשים בארגון ונתרגל פתרונות לשימור לקוחות אפקטיבי בעבודה קבוצתית, זוגית ועצמאית.

משך הסדנה: 4-8 שעות



קורס מכירות - 20 שעות הדרכה ותרגול

קורס מכירות מקצועי ומרוכז, נועד להעניק למשתתף את מגוון הכלים על מנת להפוך את עולם המכירה פשוט יותר, מקצועי יותר ולמכור באחוזי הצלחה גדולים יותר בצורה משמעותית. לצד הידע המוכח המועבר במהלך קורס המכירות אנו עורכים תרגולים רבים, בדגש על מסגרת אישית וממוקדת אשר תיתן לכל משתתף בקורס מכירות את היכולת לשפר את יכולת המכירה באופן מקצועי ואישי. קורס המכירות בהנחייתנו מעניין, סוחף ומעורר מוטיבציה לעסוק במכירה ללא חשש ובשיטות מובנות, מוכחות ומצליחות. ב-iLEAD פיתחנו קורס מכירות הנותן מענה לכלל המרכיבים החשובים להדרכת מכירות באופן אשר מוכיח את עצמו פעם אחר פעם.

בין הנושאים בקורס המכירות שלנו:

- ✔ **מודל 7 השלבים למכירה מוצלחת:** מודל זה מציע לאיש המכירות מסלול מכירה פשוט וישים למכירה לכל לקוח, למכירה של כל שירות או מוצר ובמסגרת תסריט מכירה בנוי. מודל המכירה מתרגל מכירות החל משלב ההכנה ועד שלב סגירת העסקה בהצלחה. ניסיונו מלמד שאנשי מכירות זקוקים למודל שעובד במכירה על מנת לפשט את שיטת המכירה ואופי המכירות ובכך להוריד חרדות ממכירה וכמובן למקד את איש המכירות בהצלחה. מודל המכירות שפיתחנו ומוצע עובד! מודל 7 השלבים למכירה מוצלחת מתורגל רבות במהלך קורס המכירות בהנחייתנו.
- ✔ **מיומנויות בשפת גוף, תקשורת אפקטיבית במכירות ושיטות ליצירת קשר אפקטיבי למכירה מוצלחת:** בחלק זה נלמד כיצד נכון ליצור קשר חיובי עם לקוחות פוטנציאליים או קיימים, נלמד ונתרגל את הדרך הטובה ביותר לפנות לכל אחד ונעסוק בשיטה לשכנע ולמכור לכל אדם? קורס המכירות שלנו יעניק לך כלים לאפיון סגנונות תקשורת במכירה, יציע כלים לאבחון והתאמת שיטת הצגת המוצר או השירות בצורה אפקטיבית ויחד - נעבוד ונתרגל את שפת הגוף המתאימה ליצירת קשר ביטחון, לבניית הדמיון הזהה Rapport ולהגדלת אחוזי המכירה.
- ✔ **מיומנויות טיפול בהתנגדויות מכירה:** שלב ההתנגדות בתהליך המכירה הוא שלב הכרחי בתהליך "סגירת עסקה". חלק ניכר מאנשי המכירות נרתעים מהתנגדויות מכירה ובמקרים רבים פשוט מוותרים על המכירה. חלק זה בקורס מכירות יעסוק בטיפול בהתנגדויות מכירה ויציע למשתתפים מגוון כלים, תבניות ושיטות לניהול המכירה וסגירתה, תוך גיוס ההתנגדות להשלמת המכירה בהצלחה.
- ✔ **שיטות הצגת המוצר והצגת השירות:** כיצד להציג את המוצר או השירות שלך? מהם הממדים המשפיעים בתהליכי קבלת ההחלטות של הקונה וכיצד נכון להעצים את היתרונות שתרצה להציג? כלים אלו, בשילוב תרגול אינטנסיבי ומישוב גם באמצעות מצלמה במעגל סגור, יוכלו לשפר בצורה משמעותית את מיומנויות המכירה שלך ולאורך קורס המכירות נתרגל שיטות הצגת מוצר ושירותים מספר רב של פעמים.
- ✔ **טכניקות שכנוע והשפעה בתהליכי מכירה:** בקורס המכירות נלמד 10 חוקים בשכנוע והשפעה אשר יישומם בשלב ההצגה במכירה יכול להשפיע, לשכנע ולהגדיל משמעותית את היקפי המכירות. הבנה יסודית של "איך לשכנע" ותרגול הכלים, מהווה נדבך חשוב ואפקטיבי במכירות.
- ✔ **שימור לקוחות:** שימור לקוחות הינו נדבך מרכזי בתהליך הכשרת אנשי מכירות. בארגונים רבים איש המכירות משמש גם כ"מנהל תיק לקוח" אשר נאלץ להתמודד עם לקוחות נוטשים אשר מבקשים להפסיק את השירות הניתן או לצרוך אותו מארגון מתחרה. בקורס המכירות נלמד ונתרגל מיומנויות בשימור לקוחות ונעניק לאנשי המכירות כלים לשימור לקוחות מקצועי.
- ✔ **כתיבת תסריט שיחה למכירה מוצלחת:** תסריט מכירות הינו כלי מרכזי לאנשי מכירות במכירה טלפונית ופרונטאלית ולנציגי שירות לקוחות. תסריט שיחה מקצועי יכלול מגוון מרכיבים בתהליך המכירה ויסייע לאנשי המכירות בניהול המכירה ללקוחות חדשים, בהגדלת מכירה, שירות לקוחות מקצועי ובשימור לקוחות ללקוחות קיימים. בקורס המכירות נלמד ונתרגל מיומנויות בפיתוח ועריכת תסריט שיחת מכירה, תוך שימת הדגש על מסלול המכירה למכירה מוצלחת.

למי מתאים קורס מכירות?

קורס המכירות בהנחייתנו מתאים לארגונים, קבוצות או יחידים אשר מעוניינים ללמוד, להעצים או לשפר את מיומנויות המכירה שלהם. בקורס המכירות בהנחייתנו ישנם משתתפים בעלי ניסיון עשיר מאוד במכירות, אנשי מכירות בעלי ניסיון מועט ואנשי מכירות אשר מבקשים להשתלב בעולם המכירות לראשונה. הקורס מציע עולם תוכן חדשני, עדכני ומקצועי הרלוונטי לכל מי שעוסק או מעוניין לעסוק במכירה.

קורס מכירות - קורס בקבוצה, באימון אישי או בקורס און-ליין?

בזכות הניסיון הרב שצברנו ב-iLEAD, נוכחנו שחלק מהמשתתפים לומדים טוב יותר בקבוצה, חלק אחר מעדיף למידה בעבודה אישית מקצועית בסגנון אימון אישי למכירות וחלק, בלמידה עצמאית און-ליין. מיומנויות קורס המכירות מוענקות בכל הצורות ומותאמות לכל משתתף בהתאם לצרכים האישיים שלו. אנו מזמינים אותך להתייעץ עם יועץ הדרכת המכירות שלנו כדי להתאים לך או לארגון שלך את סגנון הקורס המתאים ביותר.

היבטים לוגיסטיים - משך קורס המכירות ופרטים נוספים:

- קורס המכירות בקבוצה נמשך כ-20 שעות סה"כ ונפרס בדרך כלל על פני 5 מפגשים של קורס מכירות בני 4 שעות כל אחד.
- קורס מכירות בקבוצות יכול לא יותר מ-15 משתתפים, לעיתים אף פחות. בקורס המכירות בהנחייתנו חשוב לנו לתת את מלוא תשומת הלב האישית לכלל המשתתפים ועל מנת לעשות זאת, אנו מגבילים את מספר המשתתפים בכל מחזור של קורס מכירות.
- בוגרי הקורס אשר ישתתפו בכל המפגשים ויעמדו במטלות הקורס יזכו בתעודת "בוגר קורס מכירות" מטעם iLEAD ובחתימת מפתח הקורס, יניב שנהב. ניסיונם של המשתתפים הקודמים מלמד שמעבר לניסיון והכלים הנרכשים, תעודה זו מעניקה לבוגרים יתרון יחסי בקבלה לעבודה ולתפקידי ניהול צוותי מכירות.
- בוגרי הקורס מקבלים כשי את מחברת העבודה "למכור!" לניהול תהליך המכירה המוצלחת (יניב שנהב). לאורך קורס המכירות אנו גם עושים שימוש במחברת העבודה "למכור!" ומתרגלים את המיומנויות המוצגות בה.



קורס מכירות באימון אישי: הדרכת מכירות וסדנת מכירות במסגרת אימון אישי

קורס מכירות, הדרכת מכירות או סדנת מכירות במסגרת אימון אישי לאנשי מכירות ולמנהלי מכירות הוא תהליך מקצועי אשר כולל את תכני קורס המכירות שאנו מנחים בקבוצה בעבודה עם מאמן אישי "אחד על אחד" ובהתאם לצרכים של איש המכירות. ייחודו של קורס מכירות באימון אישי הוא בכך שהוא בנוי לפי הצרכים של הלקוח ומאפשר עבודה אישית ותרגול תוך שימת דגש על המיומנויות האישיות ומקוסמן באופן מדויק להצלחה במכירה.

ניסיוננו מלמד שהשתתפות בקורס מכירות באימון אישי מאפשר לימוד והתפתחות מואצת, לימוד מיומנויות מכירה בצורה מדייקת לצרכים של איש המכירות ומאפשר ריכוז של חומרי קורס המכירות בהתאם לאבחון המקדים שנעשה בעבודה פרטנית ואישית.

קורס מכירות באימון אישי מאפשר שימוש בעזרים מתודיים מגוונים:

- ✓ הדרכת מכירות באימון אישי עם תכנים רלוונטיים ומותאמים לצורך!
- ✓ קורס מכירות באימון אישי ישלב גם מגוון שאלונים ותרגילי יישום אישיים.
- ✓ נלמד ונתרגל מכירות של המוצר או השירות שאתה מוכר ובהתאם לאתגרים האישיים שלך.
- ✓ תרגול ושיקוף פרטני לאיש המכירות או מנהל המכירות, מתן מיומנויות פרקטיות אישיות.
- ✓ עבודה "אחד על אחד" עם מאמן אישי למכירות לצד מתן משימות לעבודה אישית בין הפגישות להעצמת מיומנויות המכירה.
- ✓ קורס מכירות באימון אישי מאפשר חוויית הדרכת מכירות מעולה, אישית ומעצימה!
- ✓ הדרכת המכירות באימון אישי תשלב סימולציות אישיות, תרגולים המחברים לשטח תוך שימוש בצילום וידאו במעגל סגור צפייה + ניתוח בליווי המאמן האישי למכירות.
- ✓ קורס המכירות באימון אישי מטעם חברת iLEAD להדרכת אנשי מכירות יונחה על ידי מאמנים אישיים ומנטורים למכירות מוסמכים במגוון שיטות ועם ניסיון מקצועי רב בתחום.

היקף המפגשים של קורס מכירות באימון אישי לאנשי מכירות ומנהלי מכירות:

תהליך אימון אישי לאנשי מכירות, נציגי שירות לקוחות ולמנהלי מכירות בנוי באופן מדורג ושלבי ומתמשך בין 3 מפגשים ל-12 מפגשים. אורכו של כל מפגש אימון אישי הוא בין שעה ורבע לשלוש שעות אקדמאיות. יתרון מרכזי בהדרכת קורס מכירות באימון אישי הוא ביכולת להתאים את היקף הקורס ומשכו בהתאם לצרכים של איש המכירות המשתתף בקורס.

מתי נכון לבצע קורס מכירות במסגרת אימון אישי לאנשי מכירות ולמנהלי מכירות?

קורס מכירות בתהליך אימון האישי לאנשי מכירות ומנהלי מכירות בדרך כלל מוזמן על ידי שתי קבוצות עיקריות:

- לקוחות פרטיים ועסקיים אשר מעוניינים ללמוד מכירות ולחוות קורס מכירות בצורה פרטית ואישית - המבקשים ללמוד ולתרגל מכירה של המוצר או השירות שלהם, בצורה ממוקדת, מקצועית ומהירה.
- קבוצה נוספת אשר צורכת שירותי אימון אישי להדרכת מכירות היא של ארגונים אשר עוברים תהליכי הדרכת מכירות, קורס מכירות ושיפור מערכי מכירה בקבוצות ומעוניינים להעניק לאנשי המכירות ומנהלי המכירות שלהם מיומנויות אישיות במכירה ובניהול בעבודה פרטנית. במקרים אלו האימון האישי מגיע כתהליך משלים לסדנאות מכירה הקבוצתיות והארגוניות תוך שימת דגש על הצרכים האישיים, נקודות החוזק והחולשה של המתאמן והעצמתו המקצועית כאיש מכירות או מנהל צוותי מכירות.

אימון אישי להדרכת מכירות מהווה תהליך מעצים, ממוקד תוצאות ומעניק כלים יישומיים למכירה כבר במפגש הראשון.

- בוגרי קורס המכירות באימון אישי אשר ויעמדו במטלות הקורס יזכו בתעודת "בוגר קורס מכירות" מטעם iLEAD ובחתימת מפתח הקורס, יניב שנהב. ניסיונם של המשתתפים הקודמים מלמד שמעבר לניסיון והכלים הנרכשים, תעודה זו מעניקה לבוגרים יתרון יחסי בקבלה לעבודה ולתפקידי ניהול צוותי מכירות.
- משתתפי קורס המכירות השלם בהנחיית iLEAD להדרכת אנשי מכירות יקבלו כשי את מחברת העבודה "למכור!" לניהול תהליך המכירה המוצלחת (יניב שנהב). לאורך קורס המכירות באימון אישי אנו גם עושים שימוש במחברת העבודה "למכור!" ומתרגלים את המיומנויות המוצגות בה.



קורס שירות לקוחות

שירות לקוחות מקצועי הינו מרכיב מרכזי בהצלחתו של כל ארגון או עסק. לרמת שירות הלקוחות יש השפעה ישירה על מדד שביעות רצון הלקוחות, על שימור לקוחות בארגון וכן, על הגדלת היקף הלקוחות הצורכים את השירותים או המוצרים של הארגון. בקורס שירות לקוחות נלמד על החשיבות הגדולה בשירות לקוחות מקצועי, נעמוד על האופן הנכון לנהל שירות לקוחות ולתת שירות לקוחות בסיטואציות שונות ונעניק כלים לנציגי שירות הלקוחות לתת שירות מקצועי, אמין וממוקד הצלחה, שימור ומכירה.

בין הנושאים בקורס שירות לקוחות:

- ✓ נגדיר מהו שירות לקוחות מקצועי ונחליט מהם המדדים לבחינתו.
- ✓ נבחן את רמת המקצועיות של שירות הלקוחות בארגון, הן לפי המדדים שנגדיר והן לפי סקרי שביעות רצון בקרב לקוחות קודמים, קיימים ומתעניינים.
- ✓ ננסח אמנת שירות ברוח החזון הארגוני וחזון שירות הלקוחות המוגדר לארגון.
- ✓ כלים בתקשורת אפקטיבית ומיומנויות העברת מסרים במתן שירות לקוחות, הן בשירות לקוחות טלפוני והן בשירות לקוחות בשיחה פרונטאלית.
- ✓ חשיבות ההקשבה והבעת האמפתיה במהלך מתן שירות לקוחות - כלים ותרגול!
- ✓ מיומנויות טיפול בהתנגדויות לקוח בתהליכי שירות לקוחות מקצועי
- ✓ מתן כלים ארגוניים לשירות לקוחות, להגדלת נאמנות הלקוח לארגון ולמניעת נטישת לקוחות צפוי בשימור לקוחות.
- ✓ כיצד לטפל בתלונות לקוח? מיומנויות ניהול התקשורת מול הלקוח ופתרון תלונות שכיחות.
- ✓ שירות לקוחות פנים ארגוני - נעסוק בשירות פנים ארגוני במידת הרלוונטיות לארגון.
- ✓ משירות לקוחות מקצועי לשירות מוכר - מיומנויות במכירה, שירות מוכר וכלים מעולם הדרכת מכירות וקורס מכירות.
- ✓ ניהול מערך נציגי שירות לקוחות - כלים ומיומנויות לניהול שירות לקוחות ומנהלי צוותים של נציגי שירות לקוחות.
- ✓ פיתוח תסריט שיחה לשיחות שירות לקוחות.
- ✓ סימולציות שירות לקוחות המבוססות על מקרי אמת מהארגון ועל בסיס ניתוח שיחות.

היבטים לוגיסטיים – משך קורס שירות:

- קורס שירות בהנחייתנו נמשך כ-20 שעות סה"כ ונפרש בדרך כלל על פני 3-5 מפגשים של קורס שירות בני 4-8 שעות כל אחד.
 - מיקום קורס שירות לקוחות הוא בדרך כלל בחדר ההדרכה בארגון או במקום ייעודי שיתואם על ידו. אנו ממליצים על שכירת חדרי הדרכה איכותיים אשר יכולים לתרום לחוויית ההדרכה של נציגי שירות הלקוחות ומנהלי שירות לקוחות בקורס שירות.
 - קורס שירות בקבוצות יכול לא יותר מ-15 משתתפים, לעיתים אף פחות. בקורס השירות בהנחייתנו חשוב לנו לתת את מלוא תשומת הלב האישית לכלל המשתתפים ועל מנת לעשות זאת, אנו מגבילים את מספר המשתתפים בכל מחזור של קורס שירות.
 - בוגרי קורס שירות אשר ישתתפו בכל המפגשים ויעמדו במטלות הקורס יזכו בתעודת "בוגר קורס שירות" מטעם iLEAD ובחתימת מפתח הקורס, יניב שנהב. ניסיונם של המשתתפים הקודמים מלמד שמעבר לניסיון והכלים הנרכשים, תעודה זו מעניקה לבוגרים יתרון יחסי בקבלה לעבודה ולתפקידי ניהול צוותי מכירות.
 - בוגרי הקורס מקבלים כשי את מחברת העבודה "למכור!" לניהול תהליך המכירה המוצלחת (יניב שנהב). לאורך קורס השירות אנו גם עושים שימוש במחברת העבודה "למכור!" ומתרגלים את המיומנויות המוצגות בה ללימוד ותרגול מיומנויות מכירה בשירות, או בשירות מוכר.
- שיטת הנחייה:** קורס שירות לקוחות משלב הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום בפועל. לאורך הקורס ננתח מקרי אמת מהארגון ונתרגל את יישום החומרים הנלמדים בקורס שירות לקוחות.



בניית מערך מכירות אפקטיבי הקמה וטיוב של מחלקת מכירות ומחלקת שירות לקוחות

ב- iLEAD להדרכת אנשי מכירות אנו מתמחים בהקמת מערך מחלקת מכירות אפקטיבי הכולל בנייה וליווי למנהלי המכירות, ליווי והכשרת מנהלי צוות נציגי שירות לקוחות ופיתוח צוות אנשי המכירות ונציגי שירות לקוחות. בתהליך בהנחייתנו נסייע בקביעת תהליכי הכשרה לעובדים חדשים וותיקים, בעיצוב שיטות ניהול למכירות ושירות, נבצע פיתוח ועריכת תסריטי שירות ומכירה מקצועיים ונמליץ על הטעמת שיטות מכירה, שירות ושימור. כמו כן, נעצב יחד תמריצים ותמלוגים אפקטיביים לעובדים אשר יכולים לסייע בהגדלת היקפי המכירות. הרקע המקצועי שאנו מביאים מתחום הייעוץ הארגוני והעסקי, לצד ההתמחות בשיטות מכירה והדרכת מכירות מקצועית מאפשר לנו להציע ללקוחותינו תהליך שלם

תהליך בניית מערך מכירות או טיוב מחלקת מכירות בארגון מטעמינו כוללת בין היתר:

- ✓ בנייה והקמה של מערכי שירות ומכירות קבועים ו/או זמניים לארגון.
- ✓ בניית אסטרטגיית שירות ומכירה בהתאם למחקר לקוחות ופרופיל לקוחות קודם, קיים או רצוי.
- ✓ בניית מערכת תגמולים אפקטיבית לאנשי המכירות ולמנהל מחלקת מכירות.
- ✓ בניית מערכת תגמולים אפקטיבית לנציגי שירות הלקוחות ולמנהל מחלקת שירות לקוחות.
- ✓ פיתוח והכשרת מחלקת שימור לקוחות.
- ✓ פיתוח והדרכת כלים לקידום מכירות ללקוחות חדשים וקיימים.
- ✓ יצירת תסריט שיחה ל: שיחות מכירה, שיחות שימור ושיחות שירות לקוחות.
- ✓ בניית והדרכת "תורת מכירה" אחידה לארגון כך ששפת המכירות תהיה שפה אחידה לכולם.
- ✓ בניית והדרכת "אמנת שירות לקוחות" אחידה לארגון כך ששפת שירות הלקוחות ורמת השירות הגבוהה תהיה אחידה לכולם.
- ✓ הכשרת אנשי מכירות והדרכת מכירות.
- ✓ בנייה והכשרת אנשי מכירות טלפוניים (טלמיטינג וטלמרקטינג) ופרונטאליים ואנשי מכירות שטח.
- ✓ הגדרת יעדים וכימות ציון לאנשי המכירות בארגון.

תהליך שיפור או בניית מערך מכירות / מלקת מכירות בארגון בנוי מ-3 שלבים עיקריים:

- א. **אבחון ארגוני** - בתהליך זה נבדקים מיומנויות הארגון, תנאים ייחודיים ומקצוע. תהליך זה גם לוקח בחשבון מתחרים, ארגונים דומים ולימוד מעמיק של המוצר הנמכר על מנת להציע מערך מכירות שנותן מענה מקצועי ומדויק לארגון.
- ב. **פיתוח מערך המכירות האפקטיבי ומניע למכירה** - לאחר תהליך האבחון, צוות החברה בשילוב סגל היועצים הארגוניים יציעו מבנה ארגוני למחלקת המכירות באופן אפקטיבי, מניע ומעודד למכירה, הגדלת מכירה ותפעול נכון של ניהול המכירות. תהליך זה דינמי ונערך במשותף עם מחלקת משאבי אנוש והמנהלים בארגון. בחלק מן הארגונים אנו אף לוקחים חלק במיון והכשרת אנשי המכירה ומנהלי המכירות המתאימים לתפקיד.
- ג. **הטמעה, ליווי ותרגול מערך המכירות** - לאחר שהוחלט על אופי המבנה הארגוני, גובש צוות מכירות מקצועי ונבנתה "תורת המכירה" הארגונית יתקיים תהליך של בניית מערך המכירות, הדרכת מכירה והכשרת אנשי המכירות לתפקידם.

ערכות הדרכה לשימוש פנים ארגוני

מנהלי משאבי אנוש, מנהלי הדרכה ומנהלי המכירות נדרשים להקנות ידע מקצועי לעובדים תחת פיתוחם וניהולם. לצורך זה פיתחנו ערכות הדרכה מוכנות לשימוש ולהדרכה מקצועית. מארזי ההדרכה המוצעים בתחום המכירות, ניהול המכירות, שירות לקוחות, שירות מוכר ומיומנויות בתקשורת אפקטיבית במכירה הינם ריכוז מקצועי של החומרים והכלים בתחום לצורך הנחיה מקצועית ומעניינת!

ערכות ההדרכה השלמות כוללות בקובץ להורדה:

- ✓ מערך הדרכה (Flow) מפורט הבנוי לסדנאות בנות 3 שעות לפחות.
- ✓ מצגת Power Point מוכנה לשימוש.
- ✓ הפניה לסרטוני YouTube אשר יכולים לשרת את המנחה והמנהל בסדנאות.
- ✓ הפניה לידע ולרקע נוסף ולמודלים אשר ניתן ללמד במסגרת הסדנאות וההרצאות בהנחיה.
- ✓ בחלק מהערכות אף ישנן חוברות לחלוקה למשתתפים (למשל בערכת סגנונות תקשורת במכירה או בערכת שפת גוף ויצירת קשר)

בין הלקוחות המובילים אשר רכשו את ערכות ההדרכה של iLEAD



קואופי ישראל - עינת כהן-ברכה, מנהלת הדרכה

"כחלק מהעשרת ספריית ההדרכה של קואופי רכשנו מגוון ערכות הדרכה מצוינות! הערכות מעניקות בצורה מקורית מגוון כלים ומיומנויות תוך שמירה על איכות, עריכה נהדרת ושירות למופת!"



בית השקעות פסגות - ליאורה ארקש, מנהלת הדרכה

"ערכות ההדרכה בנושאי מכירות, סגנונות תקשורת, שפת גוף, חשיבה יצירתית במכירה, שירות ושיווק היו ועודם כלי מרכזי בהדרכות המנהלים בארגון. אנו עושים בהן שימוש קבוע, לומדים מהן ומתפתחים באמצעותן כל הזמן!"



הספר למכור! / יניב שנהב



הספר "למכור!" מרכז בצורה של "מחברת עבודה" לימוד ותרגול של מיומנויות לניהול המכירה המוצלחת. הספר יחשוף את איש המכירות או נציג שירות הלקוחות למודל 6 השלבים במכירה מוצלחת וכולל בין היתר את "שלב ההכנה", "שלב יצירת הקשר בהתאם לסגנון התקשורת", "שלב טיפול בהתנגדויות מכירה" ועד לשלב "סגירת המכירה".

הספר "למכור!" אשר נכתב על ידי יניב שנהב, מנכ"ל חברת iLEAD להדרכת אנשי מכירות, מרכז את רוב חומרי הלימוד והתרגול אשר מנוחים במסגרת קורס מכירות ובקורס שירות והוא מציע תהליך של לימוד, תרגול ויישום במחברת עבודה מעוצבת, מקצועית ומזמינה. זהו ספר חובה לכל איש מכירות, מנהל מכירות, נציג שירות או מנהל שירות לקוחות והוא יהפוך את תהליך המכירה למסלול ברור, בהיר, פשוט ומצליח!

מספר עמודים: 118

הספר "למכור!" עוסק בין היתר בנושאים הבאים:

- ✔ כיצד להתכונן לשיחת מכירה, מהם שני המרכיבים החשובים ביותר בשלב ההכנה ואיך נכון להיערך למכירה בצורה מקצועית ומקדמת?
- ✔ מהם סגנונות תקשורת ואיך ניתן לאפיין לקוחות לפי סגנונות התקשורת שלהם בצורה שיכולה לסייע לי לניהול מכירה מוצלחת או למתן שירות לקוחות אפקטיבי?
- ✔ איך ניתן לזהות את צרכי הלקוח ומדוע שלב זהו הצרכים הוא שלב חובה לפני הצגת המוצר או השירות שאני מבקש למכור?
- ✔ כיצד נכון להציג את המוצר או השירות שאני מבקש למכור? האם ישנה חשיבות לשפת גוף מסוימת בעת ההצגה? מה המשמעויות של שימושי קול ושפה, אינטונציה והעברת מסרים אפקטיבית במכירה?
- ✔ מהי "פירמידת המכירה" ואיך היא יכולה להגדיל את היקף המכירות שלי בצורה משמעותית?
- ✔ כיצד נכון לטפל בהתנגדויות מכירה ואיך ניהול התנגדויות הלקוח בצורה מקצועית יכול להגדיל את היקף המכירות בהתאמה?



למי הספר "למכור!" יכול להתאים?

- הספר "למכור!" מתאימה לכל אנשי המכירות העוסקים במכירות של מוצר או שירות. הן במכירות פרונטאליות והן במכירות טלפוניות.
- נציגי שירות לקוחות, מנהלי שירות לקוחות, נציגי שימור לקוחות ומנהלי שימור לקוחות אשר מבקשים לשפר את מיומנויות שירות הלקוחות ולהגדיל את אחוז ההצלחה בהיקפי שימור הלקוחות שלהם.
- בעלי עסקים או יזמים אשר מעוניינים לקדם את המוצר, השירות או היוזמה שלהם ויכולים ליהנות מכלים יישומיים ב"איך למכור", בסדנת מכירות או קורס מכירות.
- מנהלים ומובילי עמדה אשר מעוניינים להעצים ולתרגל את יכולות ההצגה והשכנוע שלהם.

■ אנו עושים שימוש בספר "למכור!" בהדרכות מטעמינו:

- הספר יינתן כשי למשתתפים בקורס המכירות או בקורס שירות מטעמינו!
- הספר יינתן כשי וככלי מרכזי בקורס מכירות או בקורס שירות באימון אישי בהנחייתנו.
- ניתן לרכוש את הספר עבור משתתפים בהדרכת מכירות או בסדנאות מכירה או סדנת שירות בהנחייתנו במחיר מוזל ובהדפסה עם המיתוג העסקי שלך.



אודות הצוות המוביל ב"משכוכית ייעוץ והדרכה"

יניב שנהב - בעלים ומנכ"ל

יניב בוגר תואר M.A. במדעי החברה והעצמה (אוניברסיטת רומא, איטליה), מוסמך בייעוץ ארגוני (אוניברסיטת בר-אילן), בוגר תואר ראשון במדעי הרוח והחברה (אוניברסיטת בן גוריון בנגב). כותב סדרת "מחברות להצלחה!" והספר "למכור!". יניב מלווה עשרות ארגונים וחברות מובילות בארץ ובעולם ופיתח מתודות הדרכה ייחודיות ליישום הכלים המועברים.



אלה עיני-גז - יועצת ארגונית ומנחה בכירה בהדרכת שירות מכירות

אלה בעלת M.A. בייעוץ ופיתוח ארגוני, מהחוג למדעי ההתנהגות, (המכללה למנהל) B.A. בפסיכולוגיה ותקשורת (האוניברסיטה העברית) ובעלת תעודת מנחת קבוצות. אלה בעלת ניסיון רב בליווי מנהלים ובהדרכת מכירות מקצועית, בהנחית קורס שירות ובליווי אנשי מכירות. הדרכתה משלבת יכולת מיוחדת להבנה מכסימלית של צרכי הארגון עם מענה מקצועי המותאם מיטבית לשפת הארגון.



טימור כסיף - יועצת ארגונית ומנחה בכירה בהדרכת שירות מכירות

טימור בוגרת M.A. בייעוץ ופיתוח ארגוני עם התמחות באימון מנהלים (המכללה למנהל) ובוגרת A.B. במדעי החברה (אוניברסיטת בר אילן) ובוגרת לימודי הנחיית קבוצות, אימון אישי וניהול משאבי אנוש. טימור בעלת ניסיון עשיר בפיתוח ויישום הדרכה בארגונים, מתמחה באימון ופיתוח עובדים ומנהלים להטמעת מיומנויות מכירות, תקשורת אפקטיבית בשירות, עבודת צוות, ניהול מו"מ ושיפור השירות



עינת כהן ברכה - יועצת ארגונית ומנחה בכירה בהדרכת שירות מכירות

עינת בעלת תואר ראשון בעבודה סוציאלית ולימודי יעוץ ארגוני (אוניברסיטת בר אילן), יועצת ארגונית ומנחת קבוצות. עינת רכשה ניסיון רב בהנחית קורסי מנהלים בכל הדרגים, פיתוח תכנים וכתובת תכניות עבודה במגזר הציבורי, העסקי ובחברות קמעונאיות ומלווה עשרות ארגונים בהדרכת מכירות ובתהליכי שיפור השירות. עינת מציעה איכויות גבוהות בהדרכת מכירות ושירות לשיפור ביצועים ומנהלת את מערך ההדרכה בחברה



גלעד יריב - יועץ, מנחה ומאמן אישי במכירה ושירות

גלעד בעל תואר ראשון בשיווק ותואר שני במשאבי אנוש, בוגר לימודי תעודה באימון אישי, בעל ניסיון עשיר בהדרכה והובלת תהליכים בקבוצה באימון אישי בהדרכת מכירות ושירות ומסייע למתאמנים בתהליכים למימוש פוטנציאל אישי ומקצועי תוך ניסוח יעדים לקידום עצמי



אורנה שני - יועצת, מנחת קבוצות ומאמנת אישית

אורנה בוגר תואר A.M. מהתוכנית לניהול מו"מ (האוניברסיטה העברית בירושלים) ובוגרת MBA (המכללה למנהל). בשנים האחרונות התמחתה בתחומי ניהול המו"מ וההשפעה ופיתחה מתודות הדרכה וכלים יישומיים בתחום. אורנה פעילה בתחומי הכשרת משא ומתן במכירה, משא ומתן בניהול ובתכנון מערכי מכירה



בין הלקוחות הממליצים על שירותינו



חברת "אלבר רכבים", גב' עינבל מזרחי – מנהלת הדרכה, מחלקת משאבי אנוש "אלבר רכבים מהווה מותג מוביל בתחום השכרות הרכב אשר מציב את הלקוחות ושביעות רצונם כערך מוביל וחשוב. כחלק מתהליכי הכשרת הצוותים המקצועיים באלבר, אנו מזמינים את צוות iLEAD למגוון סדנאות והדרכות מקצועיות במכירות, שירות לקוחות ופיתוח מנהלים. במהלך השנים האחרונות הונחו עשרות סדנאות והכשרות באופן כללי ובתחום המכירות והשירות בפרט. הסדנאות התאפיינו בהתאמה מדויקת לצרכים, ביכולת אבחון ודינאמיות בהתאם לצרכים שעלו בשטח ובמקורות מתודית אשר דאגה לשמור את המשתתפים בעניין ובריכוז גבוה. כמו כן, צוות ההדרכה מסור מאוד, מקצועי ותורם משמעותית לארגון ולעובדיו. אני ממליצה בחום על שכירת פעילויות הכשרה, הדרכה וליווי ומניסיוני מאמינה שתזכו לחוויה נהדרת."



חברת "אדידס" – לייף ספורט בע"מ – מר שלום מוליאב, מנכ"ל אדידס ישראל "צוות iLEAD מנחה באדידס מעל 4 שנים במגוון מסגרות מקצועיות, החל מאימונים אישיים לצוות הניהול ולאנשי המכירות, בייעוץ אסטרטגי על טיוב מערכי המכירה והשירות ללקוחות וכלה במגוון סדנאות מכירות וסדנאות שירות לצוות הניהול ולאנשי המכירות בסניפים. לשמחתי, היקף הפעילות גדל משנה לשנה הודות לתוצאות המצוינות של הדרכה מקצועית, מרעננת אשר מעניקה כלים יישומיים. אני ממליץ על שירותים של צוות iLEAD להדרכת מכירות, לייעוץ אסטרטגי ולאומנים אישיים למנהלים ולמנהלי צוותי מכירה! אני משוכנע שתיהנו מהשירותים כמונו."



"חברת של.ה. – שירותי רפואה בע"מ - כללית סמייל, כללית רפואה משלימה, כללית אסתטיקה" - גב' ריקי דרור, מנהלת יח' הדרכה והשתלמויות, מחלקת משאבי אנוש "חברת של.ה. מספקת שירותים ללקוחות הכללית ברחבי הארץ, ומקפידה על מתן שירות ללקוחותיה ודואגת לצרכיהם ברמה הגבוהה ביותר שניתן. אנו שוכרים את שירותיהם של צוות iLEAD והיקפי הפעילות של של.ה. מולם גדלים הודות לרמת השירות, ההדרכה והמקצועיות בעבודה! צוות המנחים מקצועי, אדיב, עדכני בחומרים ובתכנים ומעביר את המסרים בצורה מקצועית, מרעננת ויישומית. נשמח להמליץ על iLEAD להדרכת מכירות ואנו בטוחים שתיהנו משירותיהם!"



קופת חולים מאוחדת, חטיבת מוסדות – גב' לירון טרניו, אחראית הדרכה ופיתוח אירגוני "אנו שוכרים את שירותיהם של חברת iLEAD להדרכת אנשי מכירות" להדרכות בתחומי שירות לקוחות, פיתוח צוותים ומנהלים, הדרכת מכירות ומיומנויות מקצועיות להצלחה. זוהי חברה מקצועית מאוד והעבודה עם הצוות מתאפיינת ברצינות, יסודיות ומתן מענה מדויק לצרכים שלנו במאוחדת חטיבת מוסדות! משובי המשתתפים בהרצאות, סדנאות וימי העיון בהנחיותם תמיד גבוהים מאוד והם מאופיינים במתן כלים יישומיים לעבודה במרפאות, בצורה חיובית ומעצימה. אנו במאוחדת חטיבת מוסדות שמחים על שיתוף הפעולה עם חברת iLEAD להדרכת אנשי מכירות" וממליצים בחום על שכירת שירותים בהנחייתם."



גב' אורית אורגיל בארוט, חברת NESS טכנולוגיות "לאחר שתיאמנו את התהליך בהנחיית הצוות, הגיע המנהל לצורך אבחון מעמיק של צרכי הארגון ועל מנת להתאים את שיטות ההנחיה והתכנים לקבוצת המנהלים הייחודית שלנו, אשר זוכה להדרכות והעשרות לעיתים קרובות. ניכר כי ההשקעה והנכונות המקצועית הניבה את הפירות המתאימים בהדרכות – הסדנא הייתה מצוינת! המשובים היו גבוהים מאוד והכלים שניתנו משרתים את המשתתפים במגוון המיומנויות הנדרשות להם. אשמח להמליץ על שימוש בשירותכם!"



"בית השקעות פסגות", גבי שלי ויינברג - רכזת ידע ולמידה, מחלקת הדרכה
"בית השקעות פסגות שוכר את שירותי iLEAD להדרכת מכירות משך יותר מ-3 שנים. תהליכי ההכשרה והדרכה עוסקים במיומנויות מכירות מוצרים ושירותים, תוך התאמתם המקצועית ללקוח. שיטות ההדרכה מקוריות, מקצועיות וההדרכות בבית ההשקעות נעשו בכל הדרגים, מרמת המנכ"ל ועד אנשי המכירות והשימור. אני ממליצה בחום על קורס מכירות והדרכות המכירה של הצוות הנהדר!"

התאחדות התעשיינים בישראל, עו"ד יואב חיימובסקי - עוזר בכיר למנכ"ל ומנהל משאבי אנוש
"במסגרת שירותי הכשרת העובדים בהתאחדות התעשיינים בחרנו את שירותיכם להדרכת קורס מכירות וקורס שירות בן שישה מפגשים וכן, קורס בתקשורת אפקטיבית בן שלושה מפגשים. אופי ההדרכה בקורס התאפיין במקצועיות רבה ומעוררת הערכה! שיטות ההנחיה כללו מגוון תרגולים יישומיים, סרטונים, מצגות מעניינות ודיבור בגובה העיניים של העובדים באופן שאפשר לימוד אמיתי ויישום מהיר. על סמך המשובים הגבוהים של המשתתפים, אשמח מאוד להמליץ למתעניינים!"

חברת "דיזינגוף סנטר", גבי עדי אורנשטיין - מנהלת שיווק
"דיזינגוף סנטר מציב את המבקר בשעריו בראש סדר העדיפויות. ככה, אנו דואגים תכופות להכשרת הצוותים, לפיתוח אסטרטגיות שירות ומכירה מקצועיות ולקידום חוויית הביקור בסנטר. צוות iLEAD ליווה אותי ואת צוות הניהול בהגדרת היעדים בניתוח הדרכים המקצועיות להשיגם ובמתן כלים ליישום. אשמח להמליץ אישית על צוות iLEAD לתהליכי אימון אישי בשירות ובמכירה, בהנחיית מיומנויות ניהול צוותי מכירה וליווי אסטרטגי. תודה!"

חברת "Starshine Marketing", אוסטרליה - מר יונתן יוסף, בעלים ומנכ"ל
"חברת Starshine Marek מייצרת ומפיצה מוצרי קוסמטיקה אורגנית תוצרת אוסטרליה ומייצרת את מוצריה לקהל לקוחות פרימיום במכירות בקניונים ובחנויות איכות בכל העולם. חברת iLEAD להדרכת אנשי מכירות, בניהולו של יניב שנהב, סייעו לנו מאוד בהדרכת מכירות ובסדנאות מכירה לנציגי המכירות שלנו באוסטרליה ובעולם ותמכו בנו באיתור וליווי מפיצים נוספים. עבודתם מוערכת מאוד והם סייעו לעסק שלנו לגדול ולהתפתח. אנו ממליצים בחום על שירותיהם ביעוץ אסטרטגי, קידום מכירות והדרכת מכירות בכל העולם!"

משרד העלייה והקליטה, גבי יעל שלף - מנהלת אגף שיפור שירות והדרכה
"חוויתי ארבעה ימי הכשרה ותרגול בהיקף של יותר מ-32 שעות הדרכה בנושא תקשורת אפקטיבית במתן שירות לקוחות. בין היתר עסקנו במיומנויות דיבור בפני קהל ושפת גוף, ניתוח ושימוש נכון במימד ווקאלי - שימושי קול ושפה וכן עיצוב מימד מילולי בצורה ברורה ומשכנעת. הסדנא שילבה תרגול בטלויזיה במעגל סגור, ללימוד ושיפור מיומנויות המציג. המנחה הקפיד לשלב בלמידה נושאים מעולם העשייה של המשתתפים ושל המשרד ובכך הפך את הלמידה לרלוונטית ויישומית כאחד. הסדנאות הונחו בצורה מקצועית ומעניינת, באופן המשלב ידע מקצועי ברמה גבוהה עם שיטת הנחייה מעניינת ואינטראקטיבית המאופיינת ב"חשיבה מחוץ לקופסא". משובי המשתתפים היו גבוהים ומעריכים. אני ממליצה ובטוחני שתיהנו מיכולותיהם המקצועיות!"

עלויות שעת הדרכה, אימון ואבחון ודגשים

עלות שעת אבחון	ש"ח + מע"מ (במידה ויתקיים, טרם ההנחיה)
עלות שעת הנחייה בסדנא	ש"ח + מע"מ
עלות יום סדנא 6-8 שעות	ש"ח + מע"מ
עלות שעת הנחייה בקורס (מעל 10 שעות)	ש"ח + מע"מ
עלות שעת אימון אישי מקצועי:	ש"ח + מע"מ

דגשים

- עלויות ההדרכה, האימון ואבחון משקפות עלויות הנחייה בלבד ולמנחה בודד.
- עלות ההדרכה כוללת חלוקת חומרים למשתתפים בחלק מהסדנאות לשימוש אישי בלבד.
- העלות לא כוללת הדפסה וכריכה של חומרים לחלוקה.
- העלויות כוללות שימוש בציוד וידאו במעגל סגור.
- בפעילויות מחוץ לתחום "גדרה-חדרה" יש להוסיף עלויות נסיעות וביטול זמן כמקובל.
- מינימום תשלום לכל פעילות הדרכה: 3 שעות הדרכה פרונטאליות. (גם בהזמנה נמוכה מכך)
- תנאי התשלום הם בשטר 30+.
- יש לשלוח טופס הזמנת פעילות טרם ההנחיה - טופס מצ"ב בהמשך הקובץ.

ביטול פעילות

- פעילות או פגישה אשר תבוטל עד 48 לפני המועד לא תחויב בעלות (למעט שעות אבחון, אם נעשו)
- פעילות אשר בוטלה בטווח שבין 24-48 שעות תחויב ב-20% מהעלות הכוללת לפני מע"מ
- פעילות אשר בוטלה בטווח הנמוך מ-24 שעות תחויב ב-50% מהעלות הכוללת לפני מע"מ

מבנה שכיח לליווי והדרכת ארגונים עסקיים

- 3 שעות אבחון מקדים בארגון להתאמת היעדים, התכנים ומסגרת הפעילות.
- 4-5 סדנאות להכשרה והטמעה עם מגוון הצוות.
- 2-3 סדנאות לצוות המנהלים לליווי, תרגול ניהולי ולהטמעת הכלים בארגון.
- סדרה של מפגשי אימון אישי לצוות הניהול הבכיר.

לכבוד חברת iLEAD - הדרכת אנשי מכירות

יש להחזיר חתום בפקס: 072-2500343 או להחזיר סרוק בדואר-אלקטרוני
לאחר שקראתי והבנתי את אופי השירותים המוצעים ברצוני להזמין את השירותים הבאים:

אופי השירות הנדרש (אבחון / סדנא, אימון אישי / הרצאה) ונושא	בתאריך	בין השעות	עלות לשעה בש"ח לפני מע"מ	סה"כ לתשלום בש"ח לפני מע"מ

דגשים להזמנה / למנחה:

.....

.....

.....

אני מאשר/ת שקראתי והבנתי את תנאי ההזמנה ותנאי הביטול

שם מלא	תפקיד בארגון
טלפון אישי	מספר פקס
שם הארגון	חותמת הארגון וחתימה

טופס משוב לאחר סדנא למילוי על ידי המזמין/ה

יש להחזיר חתום בפקס: 072-2500343 או סרוק בדואר-אלקטרוני

שם ממלא המשוב	תפקיד
שם הארגון	טלפון ליצירת קשר
תאריך ביצוע הפעילות	סוג הפעילות ונושא

אנא תנ'י לכל היגד ציון בין 1 ל-10, כאשר 10 הוא הגבוה ביותר:

ציון	נושא ההערכה
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	החומר והכלים שניתנו היו רלוונטיים לתפקיד
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	המשתתפים/ות נתרמו מהתהליך הקבוצתי
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	הנושא היה בעיניי מעניין וחשוב
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	המנחה מקצועית ויצר קשר טוב עם המשתתפים
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	אשמח להזמין שירותים נוספים בעתיד

התרומה שהפקתי במפגש זה היא:

.....

.....

.....

פרטים ליצירת קשר ולהזמנות

טלפון במשרד: 072-2500344

פקס במשרד: 072-2500343

דואר אלקטרוני מחלקת הדרכה: office@iLEAD.co.il

אתר אינטרנט: www.ilead.co.il

קו ישיר למנכ"ל החברה - יניב שנהב

מספר טלפון נייד: 052-5086611

דואר אלקטרוני: Yaniv@ilead.co.il



נשמח לראותכם
בין משתתפינו!