



COUNSELOR SALESPERSON (CSP)

O Counselor Salesperson (CSP) é um dos programas base que constitui a área de *Eficácia de Vendas: Vantagens no Interface com o Cliente* da Wilson Learning. O CSP faz parte de uma larga variedade de componentes de aprendizagem totalmente integradas: experientes conteúdos sobre venda consultiva administrados em sala-de-aula, por meio de e-learning ou numa abordagem moldada ao cliente; workshops; coaching através da Internet, entre outras actividades; ferramentas de reforço e recursos.

RESUMO DA OFERTA

A abordagem do CSP centra-se na compreensão “do âmbito do seu negócio” para que possa ajudar os seus clientes na resolução de problemas. As pessoas adoram comprar, mas detestam que lhes imponham vendas. O CSP da Wilson Learning possibilita os profissionais de vendas a diferenciarem-se, demonstrando que possuem o que é necessário, não só na concretização da venda, mas também na ajuda que prestam ao para executar a sua estratégia.

DETALHES DA OFERTA

O CSP cobre quatro áreas de competências-chave que, quando combinadas, formam o modelo de vendas consultivo da Wilson Learning:

- Relacionar: Conquistar a confiança do cliente – demonstrando a credibilidade necessária para ajudá-lo na resolução de problemas.
- Descobrir: Compreender verdadeiramente as necessidades e motivações do cliente, e implicar-se na sua situação mesmo antes de discutir soluções possíveis.
- Defender: Apresentando recomendações bem elaboradas e directamente ligadas à estratégia de negócio do cliente.
- Apoiar: Maximizar o potencial de fidelização do cliente através da criação de valor antes, durante e depois da implementação

A Wilson Learning sabe que muitas organizações têm a sua força de vendas dispersa e que os seus gestores de vendas enfrentam, actualmente, pressões “bottom-line” sem quaisquer precedentes. É por isso que trabalhamos junto de cada cliente, determinando os métodos de aprendizagem que alcançarão melhores resultados, de acordo com os objectivos e a situação da própria organização.

O CSP constitui-se de módulos base distintos, mas integrados, que podem ser administrados em sala-de-aula, on-line ou usando uma combinação de uma administração convencional e electrónica. Para assegurar que a experiência de aprendizagem é reforçada e que permite o retorno ao trabalho,

encorajamos os nossos clientes a incorporarem auxiliares de trabalho, como ferramentas e recursos.

Entrar no mercado com produtos e serviços únicos e de elevada qualidade já não é suficiente para criar uma vantagem competitiva. Para se ser bem sucedido num contexto empresarial tão confuso como o actual, é necessário que as forças de vendas respondam, às necessidades, prioridades e interesses dos seus clientes, melhor do que a sua concorrência. Isto significa que os profissionais de vendas devem ser capazes de compreender o negócio e a estratégia da sua empresa. E tudo começa com uma aproximação de venda consultiva – trabalhando em conjunto com o cliente na resolução de problemas.

CONTEÚDOS, TECNOLOGIA E SERVIÇOS

Para se alcançar verdadeiramente uma vantagem competitiva e significativa na relação com o cliente, as organizações devem assegurar-se que os seus profissionais de vendas possuem não só os conhecimentos e as competências para vingarem, mas também o devido suporte no ambiente de trabalho, suporte esse necessário para dar continuação a performances de alto nível.

O nosso CSP vai muito além da aprendizagem básica, criando uma experiência capaz de obter resultados perduráveis.

CSP: Abordagem de Sala-de-Aula é um programa de três dias, conduzido por um formador. Este programa tira partido dos benefícios indiscutíveis de uma aprendizagem de sala-de-aula, da interacção entre profissionais de vendas e entre profissionais e formador, da prática de competências reais e do feedback imediato. As competências base apresentadas no programa CSP são alargadas pelas variadas ferramentas de suporte que ajudam os profissionais de vendas a dominar novas competências que, conseqüentemente, aumentam a proactividade da força de vendas de uma organização.

CSP: Abordagem de E-learning (eCSP) é altamente interactiva, baseada na Web, destina-se a



organizações que se encontrem com a sua força de vendas dispersa, de forma a reduzir despesas de deslocação ou, simplesmente, destina-se a profissionais de vendas que queiram minimizar o tempo gasto fora do “terreno”. A abordagem eCSP permite aos profissionais de vendas de hoje uma integração rápida nos actuais cenários de negócio através de um sistema multimédia interactivo.

CSP: Uma abordagem combinada incorpora o melhor do CSP e do eCSP, criando uma experiência de aprendizagem realmente prática com o objectivo de acelerar a obtenção de resultados e um sucesso de vendas sustentado. Este tipo de abordagem permite às organizações uma implementação do CSP da forma mais flexível possível – por exemplo, competências base poderão ser administradas via Web ou em sala-de-aula, dependendo apenas das necessidades da organização.

OUTRAS OPÇÕES

De forma a ajudar as organizações a tirarem o proveito máximo da aprendizagem e para assegurar o sucesso duradouro das vendas, a Wilson Learning oferece, no CSP, um conjunto de componentes opcionais e complementares.

Por exemplo, o nosso “Inventário de Relação com o Cliente” oferece um instrumento de avaliação que revela o que, verdadeiramente, os clientes pensam da força de vendas de uma organização. Este tipo de feedback concreto e bastante realista motiva os profissionais de vendas a actuarem com garantia de sucesso na criação de planos de desenvolvimento individuais, de grupo e organizacionais.

Completando este programa – CSP – a Wilson Learning oferece serviços de consultoria de nível internacional – desde a integração de sistemas ao alinhamento interno do fluxo de trabalho e aumento de estratégia – de forma a assegurar que cada solução seja um sucesso contínuo.