



Volkswagen Group Polska
Sp. z o.o.
ul. Krańcowa 44
61-037 Poznań
Polska
Tel. / +48 61 627 30 00
Fax / +48 61 627 30 47

Nr pisma: 29 /S/2018.02.23

Poznań, 21.02.2018

REFERENCJE

W latach 2013-2017 firma doradczo-szkoleniowa PROFES Sp. z o.o. Sp. k. prowadziła kompleksowe działania doradczo-szkoleniowe z obszaru wsparcia sprzedaży, rozwoju kompetencji pracowników Salonu i Serwisu sieci dealerskiej SEAT, wsparcia procesów wdrożenia i certyfikacji dla Handlowców i Kierowników, w tym m.in.:

- 1) Program „Jawny Klient w Salonie” obejmujący:
 - Badanie Jawny Klient - mające na celu obserwację realizacji procesu sprzedaży / obsługi serwisowej oraz analizę kompetencji sprzedażowych i serwisowych u Pracowników Punktów Dealerskich,
 - Training On The Job – trening w miejscu pracy dla Sprzedawców i Doradców Serwisowych.

- 2) Cykl szkoleń „Rola kierownika w rozwoju pracowników serwisu i salonu” dla szczebla kierowniczego, mające na celu:
 - budowanie świadomości wykorzystania feedbacku bieżącego w rozwoju pracowników,
 - doskonalenie zastosowania narzędzi kierowniczych w rozwoju pracowników.

- 3) Szkolenie „Współpraca Field Force'a z dealerami w obszarze rozwoju” dotyczące:
 - rozwijania umiejętności skutecznego motywowania Dealerów i Kierowników do poszerzania kompetencji i rozwoju Punktów Dealerskich,
 - doskonalenie zastosowania narzędzi kierowniczych w rozwoju pracowników Punktu Dealerskiego.

- 4) Opracowanie koncepcji nowego modelu sprzedaży oraz realizacja działań koncepcyjnych i wykonawczych w ramach pilotażu, w tym:
 - opracowanie koncepcji modelu sprzedaży SEAT, narzędzi do wdrożenia oraz przebiegu pilotażu,
 - opracowanie modelu sprzedaży SEAT,

- przygotowanie i prowadzenie warsztatów grup pilotażowych dla Doradców Handlowych i Kierowników Sprzedaży,
 - koordynacja pilotażowego wdrożenia modelu sprzedaży w Salonach,
 - przygotowanie i prowadzenie warsztatów podsumowujących,
 - opracowanie manuala nowego modelu sprzedaży oraz instrukcji i planu wdrożenia dla kadry kierowniczej,
 - opracowanie i produkcja Toolboxów dla Doradców Handlowych oraz Kierowników sprzedaży – przydatnych narzędzi wdrożenia modelu sprzedaży w Salonach SEAT.
- 5) Zmapowanie i opracowanie procesu obsługi serwisowej SEAT (dla VWGroup), w tym:
- przeprowadzenie analizy biznesowej procesu,
 - zmapowanie i opracowanie manuala procesu obsługi, uwzględniającego zachodzące interakcje procesów wspierających obsługę serwisową.
- 6) Cykl szkoleń handlowych „Oferta wyprzedazowa rocznika” dla Doradców i Kierowników Sprzedaży, mających na celu:
- rozwój umiejętności budowania oferty wyprzedazowej w odniesieniu do indywidualnych potrzeb Klienta i przewag konkurencyjnych,
 - stworzenia kalkulatora korzyści dla Klienta.
- 7) Szkolenia „Techniki Sprzedaży” dla Doradców Handlowych, dotyczące:
- specyfiki procesu sprzedaży i jego poszczególnych etapów,
 - realizacji celów modelu sprzedaży poprzez stosowanie dopasowanych technik.
- 8) Warsztaty efektywnościowe dla Doradców Handlowych, mające na celu:
- poznanie narzędzi do pracy nad własną aktywnością i efektywnością,
 - przyswojenie zasad stosowania cyklu zarządzania celami sprzedażowymi w Salonie,
 - poznanie zasad planowania (m.in. zasady Pareto, zasady 60/40, ustalania priorytetów, efektu piły).
- 9) Opracowanie kompleksowej koncepcji certyfikacji Kierownika Salonu oraz Serwisu składającej się z cyklu sesji coachingowych przyporządkowanych konkretnym kompetencjom menedżerskim wymaganym na stanowisku Kierownika Salonu i Kierownika Serwisu.
- 10) Opracowanie kompleksowej koncepcji wdrożenia i ścieżki certyfikacyjnej obejmującej Doradców Handlowych i Kierowników Sprzedaży oraz Doradców Serwisu i Kierowników Serwisu wraz z stworzeniem manuali wdrożeniowych w oparciu o specyfikę modeli sprzedaży i obsługi Klienta przyjętych w Salonach i Serwisach.
- 11) Przygotowanie lekcji e-learningowej prezentującej specyfikę modelu sprzedaży, w tym:
- opracowanie merytoryczne treści uwzględnionych w lekcji,
 - produkcja lekcji e-learningowej.
- 12) Współtworzenie kompleksowych profili kompetencyjnych dotyczących stanowisk:
- Doradcy Handlowego, Doradcy Serwisowego,
 - Kierownika Sprzedaży, Kierownika Serwisu

stanowiących podstawę do projektowania i wdrażania programów rozwojowych dla pracowników oraz przeprowadzania procesów rekrutacyjnych.

13) Organizacja konferencji dla kierowników zachęcającej do aktywnego udziału w działaniach rozwojowych marki i wdrażania rozwiązań rozwijających pracowników Punktu Dealerskiego w tym:

- opracowanie koncepcji eventu,
- przygotowanie merytoryczne eventu,
- przeprowadzenie badania Mystery Calling,
- przygotowanie pakietów startowych,
- opieka informacyjna i logistyczna nad uczestnikami eventu,
- przeprowadzenie szkolenia w ramach eventu,
- opracowanie i przygotowanie materiałów poszkoleniowych.

14) Organizacja konferencji dla właścicieli Punktów Dealerskich zachęcającej do aktywnego udziału i inwestycji w rozwój organizacji, w tym:

- opracowanie koncepcji eventu,
- przygotowanie merytoryczne eventu,
- przeprowadzenie badania Mystery Calling,
- przygotowanie pakietów startowych,
- opieka informacyjna i logistyczna nad uczestnikami eventu,
- przeprowadzenie szkolenia w ramach eventu,
- opracowanie i przygotowanie materiałów poszkoleniowych.

Działania prowadzone przez firmę PROFES Sp. z o.o. Sp. k. miały znaczący wpływ na ukształtowanie innowacyjnego i efektywnego modelu sprzedaży i obsługi Klienta. Nowatorskie rozwiązanie przyczyniło się do pozytywnej zmiany postrzegania Marki SEAT na rynku oraz dużej satysfakcji Klienta odwiedzającego nasze Salony i Serwisy. Innowacyjny model sprzedaży i obsługi Klienta wymagał od Pracowników sieci dealerskiej konieczności zmiany podejścia do rozwoju kompetencji – co miało bezpośrednie przełożenie na znaczny wzrost umiejętności sprzedażowych i obsługi Klienta. Wypracowana koncepcja certyfikacji Kierowników była ukierunkowana na rozwój umiejętności zarządzania zespołem, ale zawierała również elementy pracy rozwojowej podwładnych. Sesje coachingowe, realizowane w ramach certyfikacji, były nastawione na konkretne rezultaty w obszarze pracy Kierownika.

Wszelkie działania zostały opracowane i zrealizowane przez firmę PROFES Sp. z o.o. Sp. k. w sposób należyty, a treści i materiały przygotowywane w czasie trwania współpracy były na najwyższym poziomie zarówno pod względem merytorycznym, jak i wykonania.

Doświadczenia z wieloletniej współpracy pozwalają nam rekomendować firmę PROFES Sp. z o.o. Sp. k. jako sprawdzonego partnera, któremu warto powierzyć wypracowanie innowacyjnych koncepcji procesów rozwojowych dla dużych sieci dealerskich i wielooddziałowych organizacji. Zaproponowane rozwiązania charakteryzowały się spójnością, kompleksowością i były nastawione na efekt biznesowy.

Tomasz Życki

Dyrektor Marki SEAT

