

אומנות המכירות וניהול לקוחות

מפגשים	תאריך	שעות	שם המפגש	מרצה
1	19/08/20	18:00-19:00	ניהול לקוחות וניהול מכירות	רונית גנון עמית
2	24/08/20	18:00-19:00	שיפור מיומנויות מכירה ומשא ומתן	אלון פסטרנק
3	26/08/20	18:00-19:00	חויית לקוח בעידן של שינויים	רונית גנון עמית
4	31/08/20	18:00-19:00	שירות ושימור לקוחות בעסקים קטנים	מירית נאור ציטרון
5	02/08/20	18:00-19:00	הרחבת קהלים והתאמת מוצרים	רונית גנון עמית

תיאור הקורס

הרגלי הקנייה והרכישה עברו שינוי גדול בגלל משבר הקורונה. שוק המכירות בעידן החדש צריך להתאים את עצמו למהירות של העולם הטכנולוגי. הצורך להתייעל גם במציאות החדשה דורש מענה מהיר ויעיל יותר גם מרחוק. הקורס מקנה ידע בכלים הדרושים ודרכים להגדלת מכירות הכוללים התמודדות בסביבה תחרותית, הרחבת קהלים, שימור לקוחות וכלים למשא ומתן. הקורס מורכב מלימוד תיאורטי בשילוב עם תרגול של תהליכי המכירה בעסקים קטנים ובינוניים.

מיקום הקורס

הקורס הוא קורס מקוון, ישתקיים בפלטפורמת "ZOOM". לינק לקורס יהיה דרך אתר הקורס "גלובסקול", אשר יאפשר גם צפייה חוזרת בהרצאות מוקלטות, ובסיכומי השיעור. בנוסף, קיימת קבוצת פייסבוק למסירת הודעות למשתתפים, מתן מענה לשאלות, ויצירת קשרים בין המשתתפים השונים.

אתר הקורס יפעל גם בתום הקורס לצפייה חוזרת ולרענון החומר הנלמד עבור המשתתפים.

פירוט תוכני הקורס

- 1. ניהול לקוחות וניהול מכירות**

כדי להוביל את העסק שלך מ-vision להצלחה בפועל, יש להגדיר את אסטרטגיית ניהול הלקוחות. מי הם הלקוחות? לאילו שווקים מכוונים? במפגש זה נלמד כיצד אוספים DATA רלוונטית ואילו מסקנות ניתן להסיק מאוסף הנתונים. כיצד מנהלים ערוצי מכירה מרובים. כיצד קובעים יעדים, תגמול ו-pipeline, וכיצד יוצרים שיתופי פעולה בעלי ערך משמעותי.

מרצה: רונית גבון עמית
- 2. שיפור מיומנויות מכירה ומשא ומתן**

טכניקות להתמודדות עם אתגרים בתהליכי המכירה, מיומנויות משא ומתן והרחבת ההשפעה על הלקוח, מיומנויות העמקת המכירות ושמירה על קשר עם הלקוח לאורך זמן, הקשר בין שירות למכירה, ניהול תהליך המכירה השלם, בניית תסריטי שיחה יוזמים ומגיבים, פתרון בעיות וטכניקות לסגירת עסקאות.

מרצה: אלון פסטרנק
- 3. חוויית לקוח בעידן של שינויים**

האם הדיגיטל יחליף את אנשי המכירות בעידן הפוסט-קורונה? מהי הגישה הנכונה לניהול חוויית לקוח (CX) ומסעות לקוח (Customer Journey). המפגש יעסוק בחשיבות נושא חוויית הלקוח עבור עסקים קטנים, ומה אפשר ללמוד משינויי ההתנהגות המתרחשים מצד הצרכנים בעת הזו ובכלל.

מרצה: רונית גבון עמית
- 4. שירות ושימור לקוחות בעסקים קטנים**

לגייס לקוח חדש זה תהליך יקר וארוך. על כן, אחת המטרות המרכזיות של עסק היא לשמור על הלקוחות מרוצים ולהפוך אותם ללקוחות ממליצים. שמירה על בסיס הלקוחות היא הדרך הנכונה ליצירת הכנסה קבועה. במפגש נעסוק בחוויית השירות האולטימטיבית, תוך מציאת פתרון שישביע את רצונם של הלקוחות, שיפור של תודעת השירות ללקוח, פיתוח יכולות הקשבה, גורמים להנעה ולמיומנות תקשורת בין-אישית, טיפול בהתנגדויות ושימוש במערכות תומכות.

מרצה: מירית נאור ציטרון
- 5. הרחבת קהלים והתאמת מוצרים**

B2B או B2C, לקוחות מקומיים או בינלאומיים, האם להקים יכולת מכירות עצמאית או להשתמש בערוצים מתמחים למוצרים ולשירותים ספציפיים. האם המוצרים או השירותים מתאימים כמו שהם ללקוחות חדשים, או שיש לפתח ליין שירותים נוסף. איך מתאימים את הפעילות השיווקית התומכת, מה הם הפערים שהעסק צריך להשלים כדי לחדור לשווקים חדשים.

מרצה: רונית גבון עמית

בסיום כל שיעור ובסופו של הקורס, המשתתפים ישתתפו במשוב על מנת להסיק מסקנות לטובת המשך השיעורים וקורסים עתידיים.

ראשת תחום ומרצה : רונית גנון עמית Ronit Ganon Amit

בעלת חברת RGA Consulting ליועץ שיווק וליישום אסטרטגי. מתמחה בעולמות השיווק, הדיגיטל, המכירות ואסטרטגיית ניהול לקוחות. כמו כן, עסקה בטרנספורמציה דיגיטלית של מערכי שירות ומכירות, באוטומציה של תהליכי שיווק, בבניית שירותים ומוצרים ובבניית תוכניות עסקיות תואמות. מלווה סטארט-אפ בתחום הפינטק ומעבירה הרצאות בתחום.



בעלת 20 שנות ניהול בכיר בחברות תקשורת ומדיה. בין תפקידיה הקודמים: משנה למנכ"ל רשת-13, סמנכ"לית חטיבת הלקוחות ב-yes, משנה למנכ"ל נטוויז'ן וניהול סטארט-אפ בתחום הפרסום. בנוסף, כיהנה כדירקטורית בחדשות 2, כיו"רית ועדת המדרוג, דירקטורית בנטוויז'ן וישומים, נענע10 ועוד.

מרצה: אלון פסטרנק

יועץ ארגוני, מנחה ומאמן קרוב ל-20 שנה. בעל ניסיון ביעוץ, הנחיה ותפקידי ניהול בכירים בתחומי המכירות וההדרכה. לאורך השנים, ניהל והכשיר אלפי מנהלים, אנשי מכירות ונציגי שירות בחברות רבות במשק ובתחומים מגוונים.

מרצה : מירית נאור ציטרון

פסיכולוגית חברתית-ארגונית, בעלת תואר MA מהאוניברסיטה העברית בירושלים. יועצת ארגונית, מנחת קבוצות ויועצת קריירה. מפתחת ומנחה סדנאות להכשרה ולפיתוח מנהלים ועובדים, מלווה בניית תהליכי ניהול שירות והטמעתם, שינויים ארגוניים ועסקיים. יועצת קריירה לאנשים בצומתי תעסוקה כולל שינוי קריירה, פיטורים ופרישה. מלווה נשים במצבים כלכליים מורכבים, בהקמה ובפיתוח של עסקים קטנים, במסגרת עמותת "יוזמות עתיד".