

## Asiakkuuskeskeinen Myynti – Customer Centric Selling

### Kohderyhmä

---

Myyntivastuuhenkilöt,  
jotka myyvät vaativia,  
asiakkaalta suuria  
päättöksiä vaativia tuotteita,  
palveluita, ideoita ja  
ongelmanratkaisuja  
yritys- tai henkilöasiakkaille.



### Tavoite

---

Valmennuksen jälkeen osallistujat pystyvät:

- Hahmottamaan ja kuvaamaan asiakkaan hankintaprosessia ja myyntiprosessia
- Määrittämään eri tyyppiset ostovaikuttajat
- Ymmärtämään ja selvittämään asiakkaan liiketoimintahaasteet
- Tiedostamaan asiakkaiden huolenaiheet hankintaprosessissa
- Suunnitella ja valmistautua myyntikeskusteluihin
- Käyttämään tarkoituksenmukaisia keinoja auttaa asiakasta ymmärtämään mahdolliset ongelmat ja niiden vaikutus liiketoimintaansa
- Sovittamaan tuote- ja palveluratkaisut kunkin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin
- Osoittamaan, kuinka asiakas voi sitoutua seuraaviin yhteisiin askeliin
- Päättämään myyntikeskustelut voittaja-voittaja sopimuksiin

Edellisen lisäksi osallistujat pystyvät valmennuksen jälkeen:

- Tunnistamaan myyntimenestykseen vaikuttavat käyttäytymismuodot
- Suunnittelemaan myyntikäyntejä tämän tiedon pohjalta
- Käyttämään tietoisesti sellaisia käyttäytymismuotoja, jotka parantavat myyntituloksia
- Tunnistamaan ne myyntitaitojen alueet, joita heidän on syytä kehittää edelleen

## Valmennuksen sisältö

---

Valmennus jakaa Asiakkuuskeskeisen Myynnin johdanto-osaan asiakkuusajattelusta ja seuraaviin hallittaviin askeleisiin:

1. Valmistautuminen myyntineuvotteluun
  - Valmistautuminen
  - Miten asiakkaat tekevät hankintapäätöksiä
  - Ostovaikuttajat ja roolit hankinnoissa
  - Asiakkaan liiketoimintahaasteiden tiedostaminen
2. Myyntikeskustelun avaaminen
  - Keskustelun tavoitteet ja hyödyt sekä yhteisymmärrys
3. Tiedon hankinta
  - Ongelmien ja niiden vaikutuksen havaitseminen tehokkaalla tiedonhankinnalla
  - Erilaisten kysymystyyppien käyttö
  - Motiivien ja ostokriteerien selvittäminen - Asiakkaan ongelmasta yhteinen ongelma
4. Ratkaisun esittäminen
  - Niiden mahdollisuuksien esittäminen, joiden avulla myyjä/yritys voi tuottaa arvoa asiakkaan prosesseihin
  - Ratkaisun tuottamien hyötyjen esittäminen
5. Sitouttaminen yhteiseen etenemiseen
  - Lopullisen yhteistyöpäätöksen tai yhdessä edistymispäätöksen aikaan saaminen
6. Myyntiprosessin ohjaaminen kirjeillä
  - Prosessia eteenpäin vievän kontrollin rakentaminen ja ylläpito suuria päätöksiä vaativassa myyntityössä
7. Vaikeiden tilanteiden hallinta
  - Asiakkaiden erilaisten huolenaiheiden ymmärtäminen ja käsittely

## Valmennuksen toteutus

---

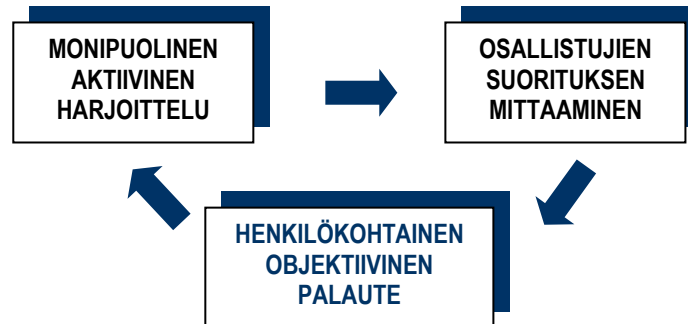
Asiakkuuskeskeinen Myynti on osallistuja- ja harjoituskeskeinen valmennus. Valmennus koostuu seuraavista elementeistä:

- Lyhyet alustukset kustakin aihe-alueesta
- Itseopiskelu työkirjasta
- Ryhmäkeskustelut
- Tunnistusharjoitukset videolta
- Yksilö-, pari- ja ryhmäharjoitukset
- Sovellukset omaan työhön
- Myyntineuvottelun tilanneharjoitukset

## Harjoittelu – Mittaaminen – Palaute

Valmennuksen harjoitusten määrä on suuri. Osallistujat tekevät valmennuksen kaikissa taitovaiheissa yksilö-, pari ja/tai ryhmäharjoituksia, joissa heidän toimintaansa myyjän roolissa mitataan. Osallistujat saavat henkilökohtaista palautetta kehittymisestään koko valmennuksen ajan.

Asiakkuuskeskeinen Myynti -valmennuksen tehokkuus perustuu runsaaseen harjoitteluun valmennuksen aikana, sen suoritusten mittaamiseen ja osallistujien saamaan henkilökohtaiseen palautteeseen.



## Lopputulokset

Asiakkuuskeskeinen Myyntitaito – valmennukseen osallistuneet pystyvät parantamaan myyntikäytien onnistumisprosenttia merkittävästi sekä vahvistamaan itselleen sellaisia taitoja, joiden avulla he voivat rakentaa pitkäikäisiä asiakassuhteita, asiakkuuksia.

## Valmennuksen kesto ja osallistujamäärä

Asiakkuuskeskeinen Myyntitaitovalmennus kestää kolme päivää. Valmennus on tehokkain 9-12 henkilön osallistujaryhmälle.

