



systell

Kompleksowe rozwiązanie call center

Poznań 19.07.2024 r.

REFERENCJE

Z przyjemnością rekomenduję firmę Autonomia Consulting z Poznania, która zrealizowała dla firmy Systell Sp. z o.o., szkolenia związane z „Podnoszeniem efektywności działu sprzedaży”.

Wynikiem tych szkoleń była realizacja pięciu dni warsztatów oraz bezpośredni udział trenera Autonomia Consulting w dwudniowej pracy zespołów: handlowym oraz Customer Success w realnej pracy w obsłudze klientów.

Merytoryka szkoleń dostosowana została jako uzupełnienie wdrażanego w Systell procesu zarządzania przez cele (Management by Objectives). Duży nacisk podczas warsztatów położony został na profesjonalną obsługę klientów, efektywność, satysfakcję klientów, pracę na wartościach oraz organizację pracy z wykorzystaniem systemowego podejścia do działania „Cykl Deminga”.

Pośrednim efektem szkolenia było wsparcie menadżera zespołów handlowych we wdrożeniu inżynierii procesów sprzedażowych w spółce informatycznej. Wypracowanie niezbędnego monitoringu oraz mierzalnych wskaźników na każdym etapie procesu obsługi klientów.

Warsztaty wyróżniały się praktycznym podejściem trenerów do omawianych zagadnień, łącząc teorie, praktykę popartą doświadczeniami, zaangażowanie zespołu w zadania oraz wymiernym wynikiem analizy wpływającym na efektywność pracy poszczególnych pracowników zespołu handlowego oraz Customer Success. Trenerzy szkolenia Lucyna Ławniczak oraz Iwona Ruks przeprowadziły szkolenie w sposób profesjonalny i fachowy. Budując przy tym znakomitą atmosferę i więź zespołu do aktywnego uczestnictwa w szkoleniach i zainteresowania tematyką pracy z klientami.

Dzięki współpracy z Autonomia Consulting zintegrowaliśmy zespół wokół wspólnych celów, odwołując się do już istniejących kompetencji w grupie. Była to również okazja do zweryfikowania sposobów działania w relacjach z klientami oraz wypracowania najlepszych, adekwatnych do branży rozwiązań.

Pomimo zróżnicowanego: doświadczenia, stażu i wieku wszyscy członkowie zespołu poczuli się docenieni i zmotywowani do wdrażania nowych technik i narzędzi. Szkolenia znacząco wsparły strategię sprzedaży, wzmocniły ducha zespołu, wzajemne zaufanie i współpracę na co dzień.

Z poważaniem

Kierownik Działu Handlowego i Customer Success