# Nagovor zaposlenih pred izvedbo izobraževanja

# Govor direktorja

V podjetju ste zaznali, da lahko naredite korak naprej glede neposrednih prodajnih stikov s strankami. Ocenili ste, da bodo prodajalcem prišli prav nova znanja in veščine. Pripravili ste dvodnevno izobraževanje, a zaposleni niso navdušeni. Da bi jih spodbudili k aktivnemu sodelovanju, jih pred začetkom izobraževanja nagovorite.

Govor:

*Samo zadovoljni kupci so tisti, ki res štejejo. Za njihovo zadovoljstvo pa smo vedno odgovorni tisti, ki jim prodajamo.*

*Pred dvema tednoma sem na lastni koži izkusil, da to res drži. Odločil sem se, da grem po nakupih. Potreboval sem nekaj novih kosov oblačil za posebne priložnosti. Običajno se zelo težko odpravim po tovrstnih nakupih in tudi tokrat ni bilo nič drugače. Pomerjanje hlač mi je odveč, izbira barv in krojev pa je sploh posebno poglavje. Moja splošna nastrojenost je v takih trenutkih prej manj prijetna za prodajalca kot obratno. Tak sem vstopil v Emporium.*

*Že prvo srečanje s prijazno prodajalko na oddelku z oblekami me je omehčalo. Prijazen nasmeh in veder pozdrav sta me razorožila. Namesto ponujanja sem bil deležen kopice vprašanj, ki so izkazovala iskreno zanimanje zame. Prodajalka me je vprašala, za kakšno priložnost potrebujem obleko, kaj običajno nosim, katere barve so mi všeč, v čem se počutim najbolj udobno itn. Šele po izčrpnem pogovoru mi je pomagala izbrati res čudovito obleko, primerne srajce in kravate, ki mi po ženinih besedah res pristajajo.*

*Iz trgovine sem odšel iskreno zadovoljen. Zadovoljen sem bil s sprejemom, odnosom, predvsem pa z dejansko pomočjo, ki sem je bil deležen. Vem, da se bom tja še vrnil.*

*Spoštovane kolegice, spoštovani kolegi!*

*Verjamem, da se tudi v našem podjetju potrudimo za svoje stranke. Prepričan sem, da se zavedamo pomena kakovostnega odnosa s strankami za naše poslovanje. Vem pa tudi, da imamo še veliko prostora za dvig kakovosti svojih storitev. Z novimi znanji in veščinami jo bomo dvignili lažje.*

*Danes in jutri vam poklanjamo izobraževalni trening, katerega namen je, da vam pomaga pri lažjem vzpostavljanju dobrega stika s kupci, učinkovitem prepoznavanju njihovih pravih potreb in posledično primernem svetovanju. Tako boste kupcem vedno prodali tisto, kar dejansko potrebujejo. Logična posledica je, da bodo iz naših trgovin odhajali zadovoljni. Zadovoljni kupci pa se vračajo. Ko se vračajo, kupijo ponovno, kar seveda vpliva na skupne poslovne izide, še posebej pa na variabilni del vaših plač.*

*Nekaj negodovanja sem zaznal, ko smo vas obvestili, da boste dva dneva aktivno trenirali vse mogoče oblike učinkovitega sporazumevanja s strankami. Prepričan sem, da boste že kmalu po uvodnih urah izobraževalnega treninga spremenili svoje mnenje. Cenimo vaše delo, zavedamo pa se, da moramo slediti času in novim znanjem, če želimo ohraniti in okrepiti svoj položaj. Tako kot se razvijajo izdelki, ki jih prodajamo, se razvijajo tudi znanja in veščine dela s strankami. Naša odgovornost je, da vam omogočimo usvajanje teh znanj in veščin.*

*Zato vas vabim, da zagrabite priložnost in se oba dneva aktivno vključite v aktivnosti. Opremljeni z novimi znanji in veščinami boste na obrazih svojih strank risali nasmeh, ker boste znali zadovoljiti njihove prave potrebe. Na vaših obrazih pa se bo nasmeh narisal dvakrat. Prvič, ko boste iskreno zadovoljni s seboj, ker ste znali pomagati svoji stranki. In drugič, ko boste pogledali na plačilno listo.*

*Star kitajski pregovor pravi, da gre znanje z nami povsod. Vzemite ga in ga uporabite.*