



efekt motyla



ilustracja wpływu pozornie nieistotnych zdarzeń na inne,
o wielokroć większym zasięgu, których często poważne
konsekwencje są niemożliwe do przewidzenia.

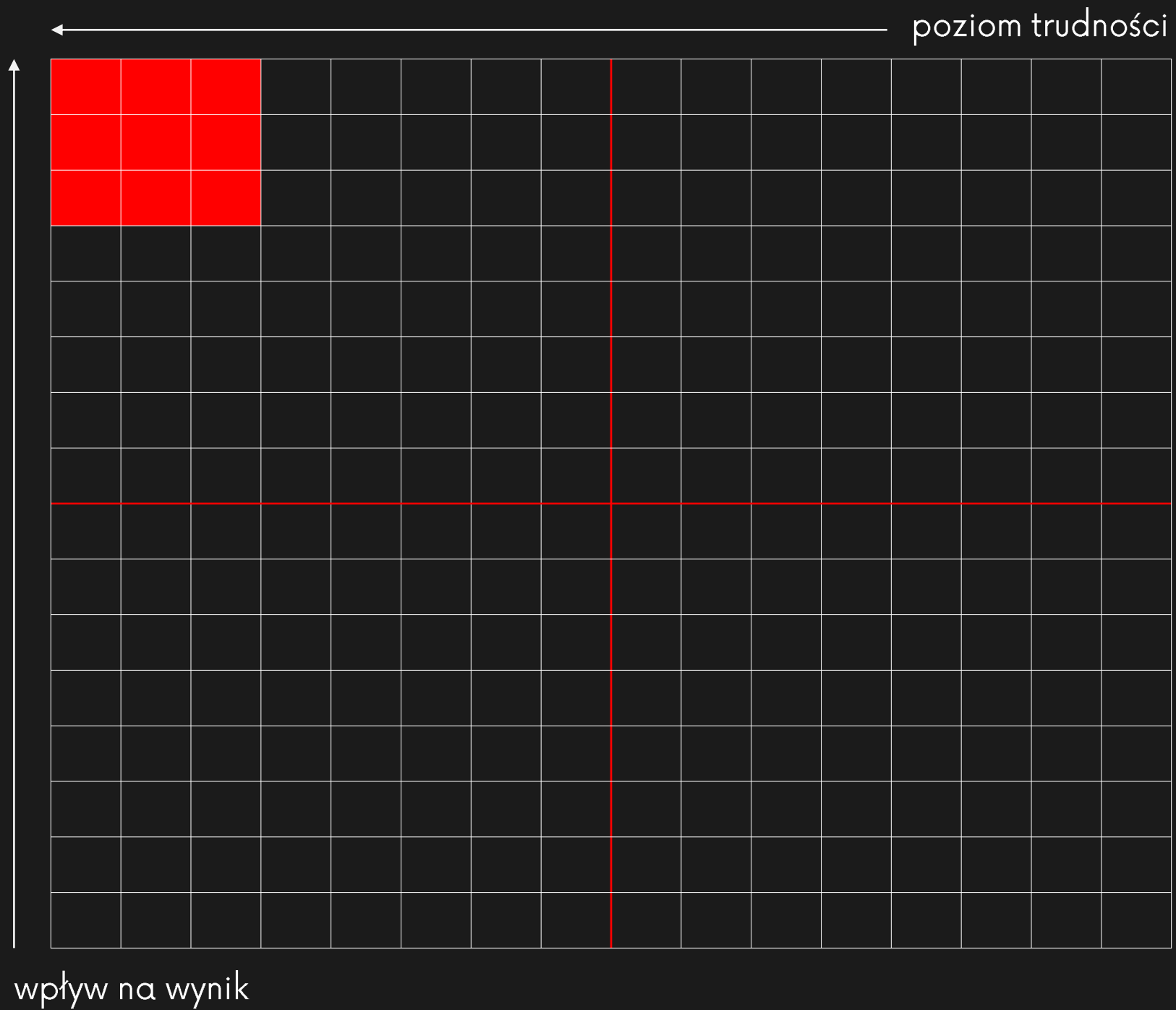
efekt motyla

ilustracja wpływu pozornie nieISTOTNYCH ZDARZEŃ
na inne, o wielokroć większym znaczeniu, których
konsekwencje potrafimy przewidzieć (prognozować).

efekt poprawności

przedsiębiorstwo





przedsiębiorstwo

obszary funkcjonalne	sprzedaż, logistyka, produkcja	6
obszary operacyjne	analiza sytuacji klienta, pozyskiwanie nowych klientów	18
czynności główne	rozmowy telefoniczne, monitorowanie	72
czynności proste	przygotowanie, wykonanie, podsumowanie	288
czynności krytyczne	najskuteczniejsze, najtrudniejsze, powinniśmy robić	54

czynności krytyczne

18%

czynności krytyczne

perfekcyjnie

w 100% poprawnie

czy to w ogóle możliwe?

Justyna Wypyszewska | Ekol Logistics

obszary funkcjonalne	sprzedaż, zarządzanie sprzedażą	2
obszary operacyjne	analiza sytuacji klienta, pozyskiwanie	6
czynności główne	rozmowy telefoniczne, monitorowanie	24
czynności proste	praca z klientem, analiza informacji	96
czynności krytyczne	pozyskiwanie i weryfikacja kluczowych informacji	5

czynności krytyczne

5%

Justyna Wypyszewska | Ekol Logistics

obszar funkcjonalny	sprzedaż
obszar operacyjny	na każdym etapie kontaktu z klientem pracuje w cyklu od przygotowania, wykonania do podsumowania i określenia dalszych działań.
czynność główna	prowadzę rozmowę, spotkanie zbierając kluczowe informacje od klienta
czynność krytyczna	na każdym spotkaniu pozyskuję kluczowe informacje używając do tego listy obszarów (wolumeny, potrzeby, kierunki transportowe, punkty bólu, rodzaje przesyłek, wymagania operacyjne, finansowe) i zapisuję je w postaci notatki, którą po spotkaniu umieszczam w systemie CRM.
istotne zdarzenia	pozyskanie informacji za pomocą listy obszarów i listy pytań wspierających uzyskiwanie informacji ustrukturyzowana notatka z informacjami w CRM.

czynności krytyczne

istotne zdarzenia

czy to wystarczy?

Monika Czerwińska-Krajewska | Grupa Żywiec

obszary funkcjonalne	sprzedaż, zarządzanie sprzedażą	2
obszary operacyjne	praca ze sprzedawcami, budżetowanie	6
czynności główne	spotkania z klientami, wspieranie	24
czynności proste	asysta wspierająca, analiza	96
czynności krytyczne	asysta wspierająca	8

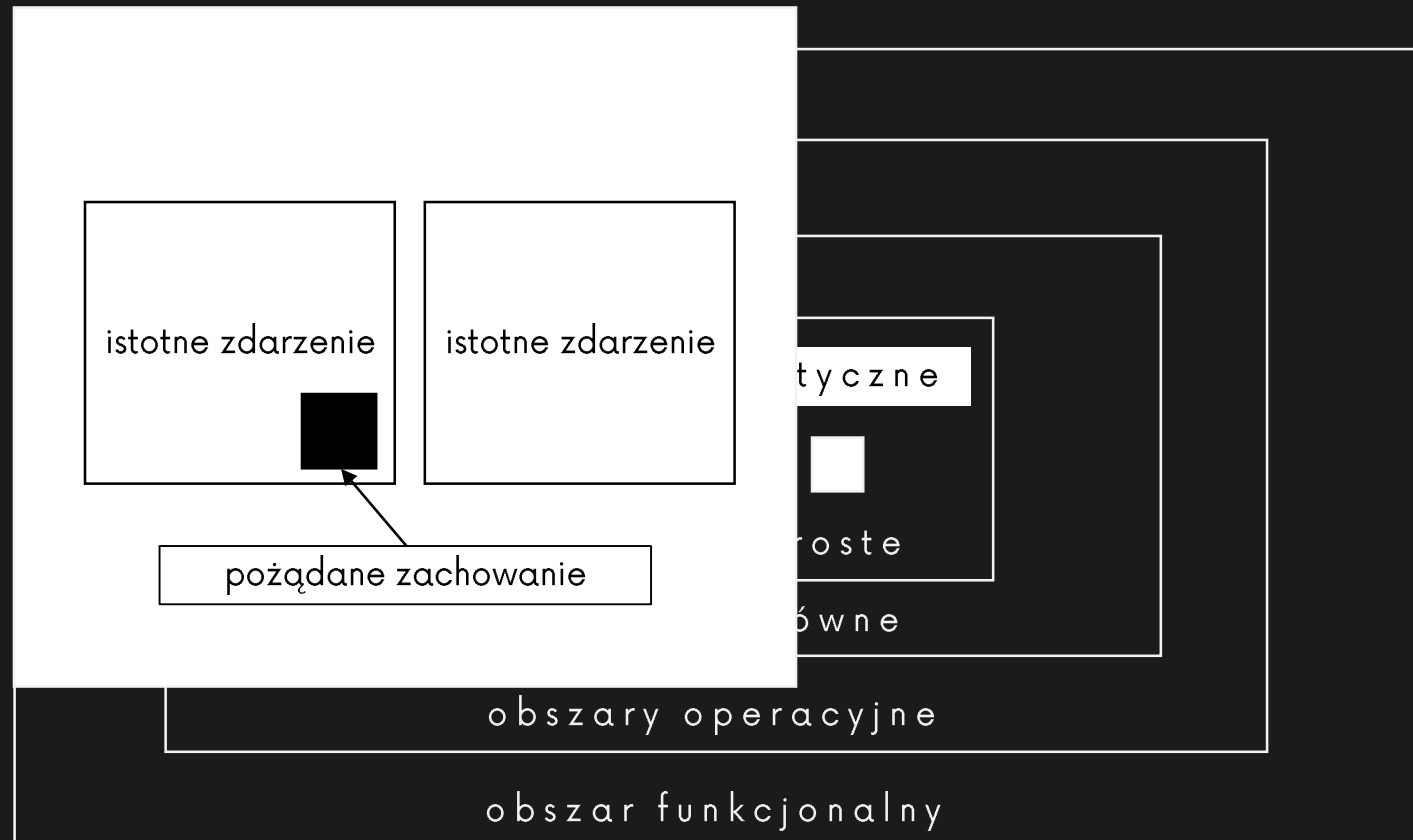
czynności krytyczne

8%

Monika Czerwińska-Krajewska | Grupa Żywiec

obszar funkcjonalny	sprzedaż
obszar operacyjny	90% moich wizyt u klientów przeznaczam na asysty handlowcom i weryfikuję etapy wizyty handlowej według ustalonego standardu. Udzielam informacji zwrotnej oraz wyciągam wnioski dot. usprawnień. 10% to jest weryfikacja/kontrola rynku/wykonanej pracy.
czynność główna	wspieram i podsumowuję to co zrealizowaliśmy wraz z handlowcem oraz to co się nie udało i dlaczego.
czynność krytyczna	wspieram handlowca w rozmowie handlowej i aktywnej sprzedaży, poprzez sugerowanie zamówień, ofert promocyjnych, uzgodnienie dodatkowych miejsc ekspozycyjnych i innych działań inwestycyjnych służących rozwojowi sprzedaży
istotne zdarzenia	wsparcie, sugerowanie zamówień, ofert promocyjnych uzgodnienie dodatkowych miejsc ekspozycyjnych propozycje innych działań inwestycyjnych
zachowania	w trakcie realizacji zadań w roli handlowca powinnam być przekonująca, stanowcza i starać się raczej proponować, wypracować niż narzucać, a w roli Kierownika Obszaru wspierać, uczyć, nie wykonywać zadania za handlowca.

przedsiębiorstwo



czynności krytyczne perfekcyjnie

istotne zdarzenia

pożądane zachowania