**ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM HANDLOWYM**

1. **Efektywny szef działu sprzedaży**

* mentor sprzedaży
* coach handlowców
* budowanie autorytetu wśród zespołu handlowego

1. **Komunikowanie się z zespołem**

* znaczenie dobrego przepływu informacji w pracy zespołu
* porozumiewanie się lidera z grupą
* stawianie celów
* blokady w komunikowaniu się i zamiana ich na efektywne sposoby przepływu informacji
* informacje zwrotne w zespole dotyczące oceny pracy
* umiejętność słuchania
* sztuka przekonywania
* kompetencje społeczne podwyższające jakość komunikacji w firmie

1. **Interakcyjny model kierowania**

* interakcyjny model kierowania podwładnymi oraz zespołem
* charakterystyka stylów kierowania wg koncepcji Paula Hersey’a i Kennetha Blancharda (styl nakazowy, konsultacyjny, partycypacyjny, delegujący)
* analiza korzyści i strat związanych z zastosowaniem poszczególnych stylów
* analiza warunków skuteczności poszczególnych stylów
* diagnoza własnych preferencji, co do określonego stylu kierowania

1. **Strategia i plany sprzedaży**

* zadania szefa działu sprzedaży w zakresie: parametrów finansowych, wielkości sprzedaży, aktywności handlowców i inne
* działania wspomagające sprzedaż
* wsparcie handlowców poprzez działania marketingowe
* tworzenie targetów sprzedaży dostosowanych do regionu, branży itp.
* target rentowności, udziałów rynkowych, przychodów, inne
* dostosowanie działań wspomagających do grupy docelowej
* działania sprzedażowe

1. **Motywowanie handlowców**

* jak motywować i czym motywować handlowców
* rozpoznawanie indywidualnych czynników motywujących
* kiedy należy motywować handlowców
* systemy motywacyjnego wynagrodzenia
* właściwe targetowanie kluczem do sukcesu
* konsekwencje braku systemu motywowania dla efektywności pracy zespołu i organizacji
* dostarczanie pozytywnych bodźców

1. **Kierowanie zespołem i kontrola pracy handlowców**

* pomoc w zarządzaniu czasem
* czynniki dezorganizujące pracę handlowcom
* bieżące monitorowanie pracy sprzedawców
* ocena skuteczności i wyników finansowych
* dostosowania sposobu przekazywania zadań do poziomu dojrzałości pracowników
* analiza skutków niewłaściwego sposobu kontrolowania lub delegowania zadań (skutki nadmiernej kontroli, zbyt małego nadzoru, przedwczesnego pozostawiania pracownika, zbyt łatwych i zbyt trudnych zadań)

1. **Planowanie wizyt i raportowanie efektów**

* prezentacja i weryfikacja planów
* prezentacja i weryfikacja raportów
* modyfikacje
* pomoc w zarządzaniu czasem

1. **Wprowadzanie zmian**
2. **model procesu zmian K.Lewina i E.H.Scheina**

* przygotowanie do zmian (analiza wewnętrznego i zewnętrznego rynku zmian)
* budowanie kultury zmian
* budowanie wspólnej wizji, zaangażowanie, plan zmian, przewidywanie oporu, umacnianie
* struktura działań związanych z wprowadzaniem zmian w przedsiębiorstwie

1. **rola menedżera w procesie wprowadzania zmian**

* odpowiedzialność za ludzi
* odpowiedzialność za procesy
* podawanie celów zmiany
* informowanie
* motywowanie
* monitorowanie
* inne

1. **zespół w sytuacji zmian**

* syndrom myślenia grupowego
* elastyczność podejmowania ról
* pozytywne przeformułowania
* radzenie sobie z emocjami w sytuacjach trudnych
* rozwijanie umiejętności współpracy w sytuacjach pozornie niesprzyjających zespołowości
* kooperacja między teamami w ramach organizacji

1. **Konflikt**

* rodzaje konfliktów i ich dynamika
* konflikty interpersonalne i międzygrupowe
* konflikt jako konsekwencja nieefektywnej struktury organizacyjnej
* konflikt jako skutek braku systemowych rozwiązań ważnych procesów
* analiza procesów, sił i motywacji wpływających na zachowania i postawy pracowników
* diagnoza ewentualnych sfer konfliktowych w firmie odbijających się na pracy zespołów pracowniczych
* metody stymulowania i ograniczania konfliktu, kierowanie konfliktem
* konflikty negocjowalne i „ślepe zaułki”
* wykorzystywanie energii konfliktu w celach innowacyjnych