

Kako gradimo kulturo proaktivne prodaje med zaposlenimi v dejavnosti Turizem – izkušnje in izzivi iz prakse

- **MAJA BRADEŠKO**

vodja razvoja kadrov in izobraževanja, Sava, d.d.



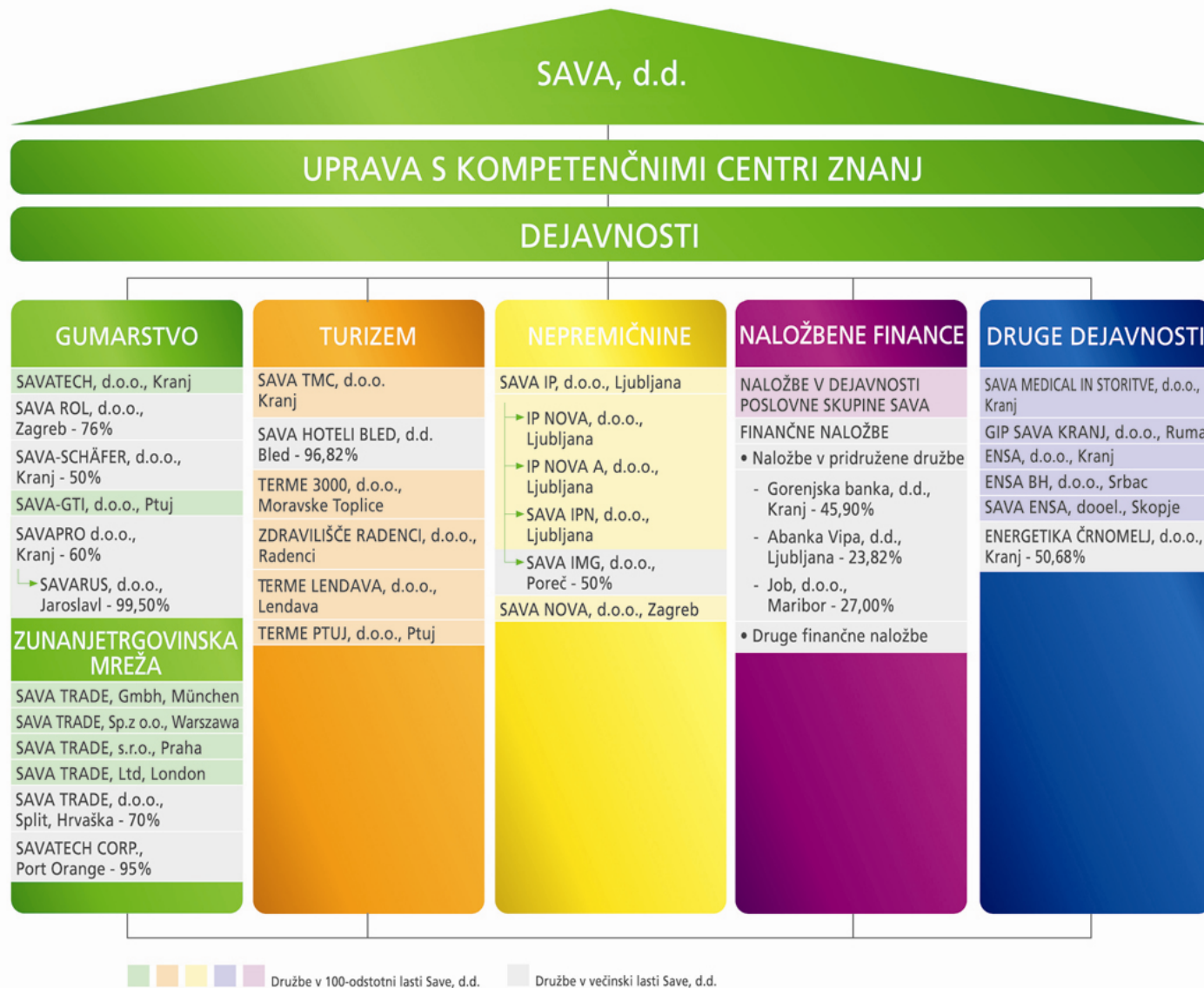
Poslovna skupina Sava

43. Marketinški fokus

Ljubljana, 15. april 2010

SESTAVA POSLOVNE SKUPINE SAVA

**Sava, d.d., in
30 hčerinskih
podjetij**



NAMEN:

- **poslovodstvo in vodje usposobiti za spodbujanje dodatne prodaje v timih, ki jih vodijo,**
- **sodelavce naučiti proaktivnih prodajnih veščin za učinkovito prodajo dodatnih storitev,**
- **sprejeti zavezo o prodaji dodatnih storitev,**
- **izdelati akcijski načrt za učinkovito prodajo dodatnih storitev.**

CILJ:

- **rast dodatne izvenpenzijske prodaje**

UVEDBA KULTURE KOT GRADNJA HIŠE

- 1. izdelava temeljev: izvedba usposabljanja**
“Dodatna in navzkrižna prodaja storitev v dejavnosti Turizem”
- 2. gradnja hiše: priprava in uvedba stimulativnega sistema nagrajevanja**
- 3. obnova hiše: zagotoviti kontinuiteto procesa - uvedba internih trenerjev**
- 4. plačilo davka: preverjanje učinkovitosti – obdobjne akcije**



1. izvedba usposabljanja

“Dodatna in navzkrižna prodaja storitev v dejavnosti Turizem”

Usposabljanje je izvajalo podjetje TELA VITAL iz Ljubljane.

V posameznih družbah smo določili koordinatorje za izvedbo usposabljanj.

Preko 500 udeleženih sodelavcev:

- **najvišje poslovodstvo**
- **vodje služb (recepcija, wellness, strežba, animacija)**
- **sodelavci (recepcija, wellness in zdravstvo, strežba, animacija, prodaja)**

2. priprava in uvedba stimulatívnega sistema nagrajevanja

Namen: sodelavce, ki dodatno prodajajo, stimulatívno nagradujemo

Cilj: pripraviti celovit sistem nagrajevanja dodatne in navzkrižne prodaje



3. uvedba internih trenerjev

Izbrali smo 15 internih trenerjev, ki bodo vključeni v usposabljanje, razvoj in spremljavo dodatne prodaje ter licenciranje in coaching na delovnem mestu. Spremljali bodo razvoj veščin posameznikov in uporabo njihovih veščin pri dnevnem delu.

Namen: zagotoviti kontinuiran proces usposabljanja in razvoja sodelavcev ter njihovega talenta



4. obdobjne akcije

NAGRADNA AKCIJA V TURIZMU

V okviru izobraževalne dejavnosti Poslovne skupine Sava je med 15. marcem in 15. aprilom 2010 v vseh družbah dejavnosti Turizem potekala nagradna akcija »OCENJEVANJE UČINKOVITOSTI IZOBRAŽEVANJA - DODATNA IN NAVZKRIŽNA PRODAJA«.

- **Z akcijo smo želeli preveriti kako dobro se naši sodelavci v turizmu, ki imajo neposreden stik z gosti, znajdejo v dodatni in navzkrižni prodaji.**
- **Izbrali smo 6 sodelavcev, ki so se pri dodatni in navzkrižni prodaji izkazali kot najbolj prepričljivi in jih bomo zato nagradili s strokovno ekskurzijo v tujino.**



PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠANJE

- **povečati poznavanje storitev in izdelkov, ki jih prodajamo v družbi ter jih ustrezno predstaviti gostu z vidika koristi**
- **vodje morajo prevzeti odgovornost za dodatno prodajo in postati svojemu timu motivatorji in coachi**



