Przygotowanie odpowiedzi na zastrzeżenia - przykład

Przypadek zmiany: Pracownik musi nabyć nowe, konieczne do pracy kompetencje. Sektor finansowy.

Etap – E0

- Na czym polega zmiana
  - wykonywanie nowych obowiązków związanych ze sprzedażą; tzn. od dnia….Twoja praca będzie polegała na wykonywaniu telefonów do klientów, roznoszeniu ulotek, organizowaniu spotkań z klientami.
  Oczekuję również pomysłów, inicjatywy i zaangażowania z Twojej strony w pozyskiwaniu nowych klientów.
- Zmiana jest konieczna – biorąc pod uwagę dzisiejszą sytuację na rynku finansowym, to my musimy wyjść do klienta i zachęcić go do skorzystania z naszych usług.
- Bierne działania pracowników nie przyczyniają się do zwiększenia sprzedaży.
- Celem organizacji jest generowanie zysków, część z nich przeznaczona jest na wypłatę wynagrodzeń. Zmiany muszą nastąpić od…
- Musimy wykazać się zaangażowaniem, nowymi pomysłami na sprzedaż. Zmiana w naszym sposobie myślenia musi nastąpić natychmiast.

Etap – E1

- Wykonując to zadanie zdobędziesz nowe doświadczenia, nowe kontakty, będziesz miał nowe obowiązki, zdobędziesz nowe umiejętności, większą wiedzę, co za tym idzie większą sprzedaż oraz premie od sprzedaży.
- Masz prawo być zaniepokojony, jednak zapewniam Cię, że zostaniesz/zostałeś do tej zmiany przygotowany, nasza firma inwestuje w rozwój kompetencji swoich pracowników. Zostaniesz wyposażony w/otrzymałeś odpowiednie narzędzia pracy: skrypt rozmowy tel., rozmowy handlowej, bazę członkowską. Będziesz uczestniczył/uczestniczyłeś w szkoleniach, które pomogą Tobie w kontaktach z klientami; każde działania/ rozmowy możemy przećwiczyć, abyś poczuł się pewniejszy.
- Nie byłoby tej rozmowy gdybym nie wierzył, że sobie poradzisz.
- Z mojej strony mogę pomóc Tobie w planowaniu dnia pracy,
  zastanów się, ile dziennie możesz poświęcić czasu na planowanie pro-sprzedaży i działanie w tym temacie, sam wiesz najlepiej, jak w poszczególne dni wygląda ruch na oddziale, więc chciałbym abyś to Ty wyszedł z tą propozycją, będzie to potrzebne do zaplanowania całego dnia.
- Pamiętaj, że możesz w każdej chwili zwrócić się do mnie o pomoc lub radę, dla Ciebie zawsze znajdę czas.

Etap – E2

- Podsumowując, jutro przygotujemy wspólnie plan organizacji pracy na oddziale, z uwzględnieniem czasu, który będziesz musiał przeznaczyć na pro-sprzedaż; kolejnym krokiem będzie ustalenie konkretnych działań, uszczegółowienie planu, kwestia raportowania, przechowywania danych.
- Po mojej stronie będzie akceptacja planu, za realizację zadania będziesz odpowiadał Ty.
- Szczegóły – zależy od kompetencji pracownika.
- Co tydzień będziemy się spotykać i omawiać sposób i efekty realizacji zadania; przypuszczam, że będziesz miał już wówczas jakieś doświadczenia, którymi będziesz mógł się podzielić. Przypuszczam również, że niejednego będę mógł się od Ciebie nauczyć.
- Realizację zadania zaplanowałem na miesiąc, podział obowiązków będzie wynikał z przyjętego planu.