



Vi tar sälj och service på allvar

Ett världsledande konsult och utbildningsföretag

Miller Heiman Group är världens största leverantör av säljutbildning och serviceutbildning. Miller Heiman Group består av sex välkända varumärken däribland AchieveGlobal och Miller Heiman. Våra lösningar bygger på mer än 150 års erfarenhet och beteendevetenskaplig forskning. Vi kan erbjuda våra kunder fler sälj- och servicerelaterade utbildningar än något annat bolag i branschen. Detta medför att du som kund kan utveckla en kundorienterad och lönsam organisation globalt, nordiskt och lokalt. I Norden har vi tränat säljare, servicegivare och deras chefer sedan 1985.


Vårt uppdrag

Vi tar fram enkla, eleganta och kundorienterade lösningar som utvecklar och motiverar säljare och servicegivare att förbättra resultatet. Om och om igen.

Välkommen till Miller Heiman Group.

Vi tar sälj och service på allvar!

 www.millerheimangroup.se

 08 - 440 90 30

Vi hjälper våra kunder att

- få och behålla ett aktivt stöd och engagemang från ledning
- positionera och marknadsföra utbildningsinitiativet
- implementera nya färdigheter och metoder
- bibehålla effekten av utbildningsinsatsen
- mäta resultat

Vår kunskap

Genom att kontinuerligt forska inom affärstrender och marknadsbehov, säkerställer vi att våra lösningar är uppdaterade och innovativa. Vår prisbelönta läromodell och våra professionella handledare gör att vi kan förmedla rätt attityd, kunskap och färdigheter till deltagarna så att de förstår syftet med träningen och hur de kan tillämpa nya kunskaper, färdigheter, strukturer och metoder i vardagen.

Via en mix av lärarledd klassrumsträning, e-Learning och Virtuella träningar skapar vi en varaktig beteendeförändring som ger resultat för både individen och organisationen.

**Våra kunder upplever ständigt
att vi överträffar deras förväntningar.**

Vi ger säljare och servicegivare
rätt färdigheter och metoder
för att kunna leverera
resultat i toppklass.





Relevanta lösningar

Rätt beteendeförändring

Regelbunden uppföljning

Resultat fokus

BEHOV och RESULTAT

Det är idag ännu viktigare än tidigare att planera och ha ett konsekvent sätt att bearbeta sina kunder på för att kunna nå säljresultat och bygga långsiktiga kundrelationer. Försäljning inom är B2B inte längre vad det tidigare varit. Det är ännu fler saker att hålla reda på, fler personer är involverade i köpprocessen och kundernas förväntningar ökar hela tiden.

De flesta organisationer vill att kunderna ska bli inspirerade att köpa av er, och att de ska fortsätta att göra det under en lång tid.

Därför har Miller Heiman Group tagit fram Be Ready, en lösning som fokuserar på att skapa rätt beteendeförändring och förutsättningar för ett ökat resultat.

När du väljer Miller Heiman Group innebär det att du tillsammans med våra konsulter följer en väl inarbetad process som stöttar er från det inledande analysarbetet till de avslutande uppföljningsaktiviteterna.

Att hjälpa våra kunder att nå ökad framgång är vår främsta drivkraft. Vårt engagemang och professionalism i varje uppdrag hjälper er att nå era uppsatta mål.

UPPFÖLJNING

En bra utbildning ger ingenting om inte organisationen kan ta hand om de som blivit utbildade. I en workshop säkerställer vi ledarnas engagemang och involvering så att alla vet vad de ska göra före, under och efter en utbildning för att få ut maximal effekt av träningen.

Till samtliga utbildningsprogram finns uppföljningsverktyg och strukturer för att kunna observera, analysera kundmöten och genomföra coachande samtal. Kontinuerliga uppföljningsaktiviteter gör att färdigheter och metoder från träningen förstärks, utvecklas och anpassas till specifika situationer och aktuella affärsutmaningar.

**Att sälja mer och att ge bättre service
borde vara ett affärsintresse,
inte ett träningstillfälle.**

Mer än 50 års erfarenhet av att praktiskt träna säljare, servicegivare och deras chefer så att de genom en proaktiv och effektiv dialog skapar resultat i toppklass. Utifrån era behov tillför vi styrkan av beprövade metoder och färdigheter. Läs mer på www.millerheimangroup.se



SALES READY

Framgångsrika säljare finslipar sina metoder och sina färdigheter. Var beredd att sälja mer med marknadens mest omfattande träning i metoder och färdigheter.

PSS Säljträning

Bli en mästare på att styra kundmötet

En kraftfull säljteknik och väl prövad modell för ett säljsamtal. Säljaren får de färdigheter som de behöver för att utveckla långsiktiga och ömsesidiga kundrelationer. Baserat på vår forskning har vi tagit fram en kommunikationsteknik som har hjälpt fler än tre miljoner säljare i sin yrkesroll runt om i världen. PSS Säljträning gör att ni kommer att kunna nå och behålla ett högt säljresultat.

PSN Säljförhandling

Förhandla utan att tappa vinsten

Många säljare tappar en stor del av vinsten när de förhandlar. Utbildningen lär säljare att undvika de fyra misstagen, att skapa bra förhandlingsalternativ och att använda en förhandlingsprocess som leder till vinna-vinna i kvadrat.

Strategic Selling

Strategier för att få hem viktiga affärer

Som säljare vill du vinna varje affärer. Strategic Selling ger säljaren rätt process och verktyg för att få fram och dokumentera viktig information om kunden, identifiera alla nyckelpersoner i kundens organisation, förstå deras grad av inflytande och skäl till att köpa. Blue Sheets hjälper säljaren att strukturera sina affärsmöjligheter.

SERVICE READY

Service Ready är mycket mer än bara kundservice. Vi visar alla i din organisation hur deras agerande sätter kunden i centrum i allt vad din organisation gör.

Äga kundupplevelsen

Vilka förväntningar har kunder på service. Deltagarna får insikt om hur viktigt det är att möta förväntningar för att skapa lojalitet och hur viktigt det är att ta ansvar för serviceupplevelsen.

Hantera uppgiften

Att analysera kundbehov är tillsammans med de mänskliga behoven nyckeln till lojala kunder. Utifrån kundens förväntningar lär sig deltagarna fyra delar i ett kundorienterat samtal. Fokus ligger på att snabbt och korrekt förstå kundens behov. Vi tränar på att lyssna och ge ovälkommen information

Hantera människan

Du kommer att lära dig hantera både människan och uppgiften för att skapa en positiv kundupplevelse. Vi tittar på möjligheter att stärka kundkontakten i din dagliga kommunikation med kunderna och hur man visar respekt för varje kunds unika värde.

Hantera utmanande kundsamtal

Ibland upplever kunden att vi inte levt upp till deras förväntningar. Oavsett vems fel det är att något gått snett, är interaktionen på väg att utvecklas till ett negativt avgörande ögonblick. Deltagarna lär sig färdigheter som hjälper dem att hantera dessa situationer effektivt.

Kommunicera digitalt

Deltagarna lär sig mer om de kommunikationsvägar kunden använder idag. Vi tränar på att skapa produktiva skrivna meddelanden, hur man kan förmedla en positiv attityd via e-mail och att analysera kommunikation via sociala medier.



Miller Heiman
Group™



Blended learning ger en tidseffektiv utbildning med engagemang före och efter

Genom att använda en kombination av olika inlärningsätt förstärks medarbetarnas attityd till inläring och deras chefer får mer tid till att dagligen studera, stötta och ge beröm till sitt team av säljare eller servicegivare.

För organisationer som söker en flexibel och anpassningsbar lösning erbjuder vi koncept med en mix av olika aktiviteter som

- möter individen och organisationens behov av förändrat beteende
- succesivt tillför och repeterar kompetenser
- skapar långsiktig effekt och ökar resultatet.

Ett effektivt träningskoncept för maximal effekt



Miller Heiman
Group™

Miller Heiman Group
Odengatan 52
113 51 Stockholm
+ 46 8 440 90 30
info@millerheimangroup.se
www.millerheimangroup.se