

**CENTRUL DE
EVALUARE/
DEZVOLTARE A
COMPETENȚELOR
DE VÂNZĂRI**

1. CENTRUL DE EVALUARE / DEZVOLTARE A COMPETENȚELOR DE VÂNZĂRI

CE ESTE?

În cadrul unui centru de evaluare participanții sunt observați și evaluați de către o echipă de consultanți pentru a stabili nivelul curent al competențelor de vânzare.

Competențele și sub-competențele urmărite sunt:

- **Eficiență personală** (Orientare spre rezultat, Orientare spre client, Planificare și organizare, Gândire analitică),
- **Inteligența relațională** (Inițiativă în comunicare, Discurs, Ascultarea activă, Expresivitate și non-verbal),
- **Abilități de vânzare** (Pregătirea vizitei, Deschiderea vizitei, Identificarea nevoilor, Prezentarea soluțiilor, Tratarea obiecțiilor, Închiderea vizitei),
- **Abilități de negociere** (Pregătirea negocierii, Planificarea negocierii, Comportamente în timpul negocierii, Tranzacționarea).

Acest centru de evaluare este folosit pentru definirea nevoilor de dezvoltare și evaluarea progresului, identificarea angajaților cu potențial pentru roluri de vânzare, pentru selecția sau promovarea de personal. Metoda este destinată vânzătorilor cu experiență și celor care își doresc o evoluție în carieră în această direcție.

LIVRABILE:

- Rapoarte individuale
- Raport de grup
- Recomandări de dezvoltare
- Instrument de construire a planului de dezvoltare (disponibil pentru centrele organizate în scop de dezvoltare)
- Feedback individual și consiliere în procesul de dezvoltare (1h)

- Rezultatele obținute sunt prezentate atât sub forma **rapoartelor individuale**, cât și a **unui raport de grup**
- Rapoartele individuale conțin **date ușor de înțeles și recomandări de dezvoltare** care îi ajută pe specialiștii în resurse umane sau pe managerii direcți **să construiască rapid un parcurs de dezvoltare** pentru participanți.
- **Datele sunt granulate până la nivel de comportament** și pun în lumină nevoile de dezvoltare individuale și de grup.
- Utilizarea unei **platforme on-line** moderne permite ca rezultatele să fie generate chiar în ziua evaluării, la un click distanță după ultima notă acordată de evaluatori. Rapoartele individuale conțin astfel **date obiective și comparabile**, deoarece nu depind de aptitudinile sau talentul de a scrie al evaluatorilor, ci sunt generate automat de aplicație.
- Participanții primesc **feedback specializat** referitor la performanța lor din cadrul centrului de evaluare / dezvoltare.

OUTCOMES :

- Se identifică ce competențe este necesar să dezvolte un angajat pentru a-și crește performanța, evidențiind totodată și un top al celor mai performanți participanți din grupul de vânzători, evaluați pe fiecare competență.
- Pe baza rezultatelor se poate stabili împreună cu superiorii sau specialiștii în resurse umane un plan de acțiune personalizat pentru grup și pentru fiecare vânzător.
- Se pot prioritiza investițiile în programele de dezvoltare adresate echipelor de vânzări.
- Se poate urmări evoluția în timp a competențelor vânzătorilor prin realizarea de evaluări repetate.
- Optimizări de timp – derularea exercițiilor, evaluarea, generarea de rapoarte și centralizarea rezultatelor, toate în aceeași zi. Un număr mare de participanți poate fi evaluat în termen scurt.

2. METODOLOGIE

Mod de desfășurare:

- Participanții vor fi împărțiți în grupuri de maximum **4 persoane**, fiecare grup fiind **observat și evaluat într-o zi** de către o echipă/comisie formată din **2 consultanți**.
- Comportamentele participanților sunt observate pe parcursul rezolvării unor exerciții special construite pentru a scoate în evidență o competență sau o abilitate (studiul de caz urmat de analiză, jocul de rol sau chestionarul). Consultanții înregistrează *per-se*, în scris, aceste dovezi comportamentale.
- După etapa de **observare** în exerciții, consultanții vor **analiza** dovezile comportamentale ale fiecărei competențe în parte și vor acorda un calificativ pentru fiecare comportament al unui participant. Aceste calificative vor fi introduse în platforma online Trend Explorer care generează **nota finală pe fiecare competență** în parte, de la 1 la 5, unde 1 este minimul iar 5 maximumul.
- Atunci când Centrul de Evaluare se organizează cu scopul dezvoltării angajaților, recomandăm ca participanții să primească feedback individual referitor la performanța demonstrată în timpul exercițiilor.
- În cadrul întâlnirii de feedback se urmărește construirea atitudinii potrivite pentru schimbare și dezvoltare și clarificarea zonelor/comportamentelor care au nevoie de îmbunătățire.
- **Ședința de feedback** bazată doar pe raportul individual generat prin Trend Explorer durează **1h** și se derulează în **ziua următoare Centrului de Dezvoltare** pentru a permite consultantului timp de pregătire.

- Metodologia TREND implică o evaluare riguroasă la nivel comportamental. **Toți evaluatorii sunt instruiți și calibrați** anterior pentru a asigura cel mai înalt nivel de calitate al procesului.