

# קטלוג פעילויות ושירותים



2015, תשע"ה

טלפון במשרד : 072-2500344, פקס במשרד : 072-2500343

אתר אינטרנט : [www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

להשאר תודעה בתיבת הדואר האלקטרוני : [לחץ כאן!](#)

© כל הזכויות שמורות ל" iLEAD - הדרכת אנשי מכירות" מבית "משכוכית-ייעוץ והדרכה"  
אין לשכפל, להעתיק, לצלם, להקליט, לאחסן, במאגר מידע, לשדר או לקלוט בכל דרך או בכל אמצעי  
אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר כל חלק שהוא מהחומר שבחוברת זו. קטלוג זה ותוכנו או חלקים מיועדים  
ללקוחות פוטנציאליים ולשם הצגת השירותים בעסק ולשימוש זה בלבד.

2 עמ' .....	רקע ופירוט פעילויות
	היתרונות הגדולים בעבודה אתנו
	בין לקוחותינו
3 עמ'.....	הדרכת מכירות של iLEAD
3 עמ' .....	סדנת "חדר כושר לאנשי מכירות"
4 עמ' .....	סדנת "סגנונות תקשורת במכירה"
4 עמ' .....	סדנת "שפת גוף ותקשורת אפקטיבית במכירה"
5 עמ' .....	סדנת "טיפול בהתנגדויות לקוח במכירה"
5 עמ' .....	סדנת "מיומנויות משא ומתן במכירה"
6 עמ' .....	סדנת "שיפור השירות ומעבר לשירות מכירתי"
6 עמ' .....	סדנת "שימור לקוחות"
7 עמ' .....	קורס מכירות.....
9 עמ' .....	אימון אישי לאנשי מכירות ולמנהלי מכירות
10 עמ' .....	בניית מערך מכירות אפקטיבי – טיוב מערכת מכירות
11 עמ' .....	ערכות הדרכה לשימוש פנים ארגוני
12 עמ' .....	הצוות המוביל של iLEAD
13 עמ' .....	המלצות והפניות לקוחות
15 עמ' .....	טופס הזמנת פעילות
16 עמ' .....	טופס משוב לשליחה לאחר פעילות
17 עמ' .....	פרטים ליצירת קשר

## « רקע ופירוט פעילויות

חברת iLEAD המותג המוביל בישראל להכשרת אנשי מכירות, אנשי שירות לקוחות ומוקדי מכירה. אנו מציעים תהליכי הכשרה והדרכת מכירות בתהליכים מקצועיים משולבים, סדנאות מכירה, הדרכות מכירה וקורס מכירות מקצועי משולב, לצד בניית מערכות ארגוניות מקדמת מכירה. חברת iLEAD מيسודה של קבוצת "משכוכית-ייעוץ והדרכה".

## « היתרונות הגדולים בעבודה אתנו....

- ✓ יותר ב"איך" ופחות ב"מה"; אנו מעניקים כלים יישומיים למכירה, שימור לקוחות ושיווק מוצר, כבר בתחילת הדרך. התוצאות ניכרות מייד ברוב המקרים אף ניתנות למדידת שיפורים בזכות התהליך.
- ✓ חוויית הדרכה מגוונת ומקורית; אנו משקיעים משאבים רבים בפיתוח והפקת תכנים וסדנאות של חוויה אישית, חברתית ומקצועית ברמה הגבוהה ביותר, כך שחוויית הסדנאות, האבחון וההטעמה בארגון נעשות בצורה מקורית, חווייתית ומגוונת.
- ✓ היכרות עם עולם הצרכים של מגוון לקוחות; מתוך ניסיונו העשיר בארץ ובעולם עם מאות גופים עסקיים וציבוריים ועם מגוון לקוחות, למדנו להתאים את הכלים והאמצעים לאופי הלקוח במדויק.

## « בין לקוחותינו:

בין לקוחותינו מגוון ארגונים ותאגידים מהמגזר העסקי, הציבורי והפרטי וביניהם: בית השקעות פסגות, אלבר רכבים, חברת UTI לשילוח בינלאומי, חברת "סוסנה מובינג", ADIDAS ישראל, בנק לאומי, איקאה ישראל, אוניברסיטאות בישראל, החברה לניהול "דיזינגוף סנטר", דלתא טקסטיל, חברת NESS טכנולוגיות, משרד החוץ, משרד ראש הממשלה, משרד הביטחון וצה"ל, עיריות ומועצות מקומיות, קרן אביחי, חברת "מסע", הסוכנות היהודית לא"י, לקוחות באוסטרליה, חבר המדינות, ארה"ב ועוד.



[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

☎ 072-2500344

📠 072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

## « הדרכת מכירות של iLEAD :

הדרכת המכירות מטעמינו נותנת את הכלים בפסיכולוגיה של הקנייה והמכירה, מיומנויות מו"מ, שימור לקוחות ושיווק המוצר, שימושים נכונים בשפת גוף וקריאת שפת הגוף של הלקוח, בפנייה לאנשים לפי סגנון התקשורת שלהם, חשיבה יצירתית במכירה, טיפול בהתנגדויות מכירה וטכניקות מכירה ושכנוע יישומיות. שימוש במיומנויות המכירה והדרכות המכירה מלמדים שזה פשוט למכור מקצועי.

אנו נכשיר את אנשי המכירות או דיילי המכירות שלכם העוסקים במכירות דרך הטלפון או במכירות פרונטאליות להיות בעלי הכלים והשיטות המובילות בתחום למכירה, שירות לקוחות מקצועי, השפעה חיובית וטיפול בהתנגדויות.

## « סדנאות מכירה וסדנאות שירות:

### סדנת "חדר כושר לאנשי מכירות":

איש מכירות מקצועי נדרש לקיים תהליכי מכירה עם מגוון רחב מאוד של לקוחות, טיפוסים שונים וסגנונות שונים של אנשים המתעניינים במוצרים או השירותים המוצעים. על מנת לבצע תהליך מכירה מצליח איש המכירות צריך לדעת ליצור קשר עם הלקוח, לדעת להציג את המוצרים בצורה מקצועית ולהיות בקיא בטיפול בהתנגדויות מכירה. סדנת "חדר כושר לאנשי מכירות" מהווה ריכוז של מיומנויות מכירה ושכנוע ומציעה ריכוז נושאים ותרגול בקורס מכירות יומי.

סדנא זו מתאימה גם לאנשי מכירות מנוסים, היות והיא חוזרת על ידע קיים – תוך שימוש בתרגול, מצלמה, סימולציות ומשוב קבוצתי. אנו ממליצים לערוך את הסדנא אחת למספר שבועות לכל צוות.

- ✓ מודלים במכירות - שלבים ביצירת מכירה מוצלחת
- ✓ חוקים בשכנוע והשפעה
- ✓ מיומנויות טיפול בהתנגדויות
- ✓ טכניקות יצירת קשר ו-Rapport
- ✓ התאמת המוצרים ללקוח
- ✓ שיטות ל-Up Sell

**שיטת הנחייה:** סדנא זו משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה וסימולציות מצולמות בוידאו.

**משך הסדנא:** 4-6 שעות

[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

☎ 072-2500344

📠 072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

## סדנת "סגנונות תקשורת במכירה":

סגנונות תקשורת היא גישה בתקשורת בין אישית המחלקת את בני האדם ל-4 טיפוסים תקשורת עיקריים ול-16 טיפוסים תקשורת משניים, ביניהם: "הטיפוס האנליטי", "הטיפוס החברתי", "הטיפוס התומך", ו-"הטיפוס המטרת". הבנת סגנונות התקשורת של הלקוחות מהווה תנאי הכרחי להצלחת מכירה, היות והוא מאפשר פנייה מקצועית ומהירה לליבו של הלקוח הפוטנציאלי.

במסגרת הסדנא נעסוק גם בתיאוריה וגם במשמעויות היישומיות בתקשורת בין אישית ובפנייה לכל לקוח בתהליך מכירה מוצלחת. כמו כן, במהלך הסדנא כל משתתף יברר את סגנון התקשורת האופייני לו ולאחר מכן נעניק כלים לניתוח והבנת סגנונות התקשורת של הלקוחות, כמו גם על הדרך המתאימה ביותר לפנות לכל אחד.

- ✓ זיהוי סגנון התקשורת האישי של איש המכירות ושיטת הפנייה המומלצת לכל לקוח.
- ✓ כלים לאבחון סגנון התקשורת של הלקוח ומתן הכלים לפנייה לכל סגנון.
- ✓ תרגול פנייה לסגנונות תקשורת שונים של הלקוחות.

**שיטת הנחייה:** סדנא זו משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה ומילויי שאלונים.  
**משך הסדנא:** 3-6 שעות

## סדנת "שפת גוף ופרזנטציה אפקטיבית במכירה":

פרזנטציה אפקטיבית כוללת את מגוון הכלים והמיומנויות הנדרשות על מנת לאפשר לאיש המכירות לעמוד מול לקוח או קבוצת לקוחות ולהעביר מסרים בצורה סוחפת, מעניינת ומשפיעה. סדנא זו מתמקדת במיומנויות שפת הגוף של איש המכירות, אופי העברת המסרים המילוליים ומתן כלים לשימוש מדויק ומקצועי בקול ואינטונציה במכירה ובהצגת מוצר במכירות פרונטאליות או טלפוניות.

- ✓ שימושי שפת גוף נכונים במכירה: הבעות פנים, קשר עין, תנועות ידיים, תנועה במרחב.
- ✓ מיומנויות מקצועיות בהעברת המימד הווקאלי (שימושי קול ושפה) והאופן לנסח מימד מילולי נכון במכירה.
- ✓ איך נכון להציג את המוצר שלי? ואיך להדגיש את "מה יוצא ללקוח מזה"?
- ✓ התמודדות אפקטיבית עם הלקוח המקשיב ועירור עניין במוצרים שלך: שימוש נכון בהומור, עזרים וטכנולוגיות חדשות להשגת תשומת לב.
- ✓ סימולציות מכירה ותרגול באמצעות וידאו במעגל סגור! (תרומה אדירה!)

**שיטת הנחייה:** סדנא זו משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה ומצלמת וידאו במעגל סגור.  
**משך הסדנא:** 4-8 שעות

[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

072-2500344

072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

## סדנת "טיפול בהתנגדויות" מכירה:

בחלק ניכר מהמקרים טיפול בהתנגדויות הלקוח נגישות לסימפטום ההתנגדות ולא לשורש ההתנגדות של הלקוח. בכך, תהליך טיפול בהתנגדויות לקוח "מפספס" למעשה לקוחות רבים ומקטין משמעותית את היקפי המכירה. מה אומרים כשמישהו אומר לך "לא רוצה"? או "לא עכשיו"? או "אתה יקר יותר?" ובמילים אחרות, נלמד אותך איך לטפל טוב יותר בהתנגדויות ולנצל את ההתנגדות כדי להגדיל את המכירה ואת היקפי המכירות!

מימוש הכלים המקצועיים הניתנים בסדנת טיפול בהתנגדויות יכול להגדיל את אחוזי המכירה ומציע למשתתפים תבניות מצליחות לטיפול בהתנגדויות ולהגדלת היקפי המכירה.

- ✓ 5 הכללים שעובדים בתהליך טיפול בהתנגדויות!
- ✓ תבניות מקצועיות לטיפול בהתנגדויות לקוח.
- ✓ מודל לאיתור ההתנגדות האמתית של הלקוח.
- ✓ תקשורת חיובית ומקרבת בתהליכי טיפול בהתנגדויות.

**שיטת הנחייה:** סדנא זו משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום. מומלץ לשלב בסדנא זו גם ציוד וידאו במעגל סגור לתיעוד וניתוח אופי הטיפול בהתנגדויות של נציגי המכירות.

**משך הסדנא:** 3-6 שעות

## סדנת מיומנויות משא ומתן במכירה:

תהליך המכירה מחייב למידה מקצועית של תהליכי ניהול משא ומתן. במסגרת סדנת מיומנויות משא ומתן במכירה נעניק כלים מרכזיים בשכנוע ומכירה בתהליכי מכירה, הפסיכולוגיה של קבלת ההחלטות ונלמד שיטות השפעה על "תת המודע" של הלקוח בתהליכי קנייה ומשא ומתן ונעניק כלים יישומיים להצלחה.

- ✓ מודלים יישומיים בניהול משא ומתן במכירה
- ✓ מיומנויות שאילת שאלות בתהליכי משא ומתן
- ✓ ניהול וכיוון חשיבה של הלקוח בתהליכי משא ומתן
- ✓ יצירת 'הדמיון הזהה' - Rapport בתהליכי משא ומתן וגיוסו למכירה מוצלחת

**שיטת הנחייה:** סדנא זו משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום.

**משך הסדנא:** 4-8 שעות

[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

072-2500344

072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

## סדנת "שיפור השירות" ומעבר לשיטת "שירות מכירתי":

סדנת שיפור השירות מיועדת לכל מי שעוסק במתן שירות לקוחות, בין אם בתפקיד בדגש שירותי ובין אם התפקיד הוא במיקוד מכירה. שירות לקוחות מקצועי מוודא שהלקוח מסיים את התקשורת עם הארגון בשביעות רצון מרבית תוך שעוררנו בו את הרצון לחזק את ההיקשרות עם הארגון ואף לצרוך מוצרים נוספים. לתפיסתנו, התקשורת הקיימת בין הלקוח לארגון בשלב שירות לקוחות, אשר בדרך כלל מתקיימת ביוזמתו יכולה וצריכה להיות ממונפת להגדלת מכירה. במילים אחרות, שירות לקוחות מקצועי ואיכותי איננו רק שומר על הלקוח נאמן לארגון ולשירותיו, אלא יכול גם לבנות את התשתית להגדלת מכירה תוך כדי מתן שירות לקוחות מעולה.

- ✓ עקרונות יסוד בשירות לקוחות מקצועי
- ✓ הקשבה ואמפתיה במהלך שירות לקוחות
- ✓ מיומנויות טיפול בהתנגדויות לקוח בתהליכי שירות לקוחות
- ✓ מיומנויות שאילת שאלות ותקשורת אפקטיבית במתן שירות לקוחות מקצועי
- ✓ שינוי תפיסה: משירות לקוחות לשירות מקצועי ומכירתי

**שיטת הנחייה:** סדנא זו משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום.  
**משך הסדנא:** 4-8 שעות

## סדנת "שימור לקוחות":

שימור לקוחות מהווה מרכיב חשוב והכרחי בכל מוקד שירות ומכירה בארגון. מחקרים רבים מוכיחים את הכדאיות בהשקעה בשימור לקוחות קיימים, למעשה - שימור לקוח קיים שווה לארגון פי 5 עד 7 על פני גיוס לקוח חדש. נתונים אלו המוכחים פעם אחר פעם בבדיקות כדאיות מודגשים בסדנת שימור לקוחות לצד מתן הכלים המקצועיים לשימור לקוחות בארגון. סדנת שימור לקוחות מעניקה למשתתפים את מגוון הכלים לשימור לקוח.

- ✓ עקרונות מרכזיים בשימור לקוחות
- ✓ תקשורת אפקטיבית ומיומנויות העברת מסרים בתהליכי שימור לקוחות
- ✓ הקשבה ואמפתיה במהלך שימור לקוח
- ✓ מיומנויות טיפול בהתנגדויות לקוח בתהליכי שימור לקוחות
- ✓ מתן כלים ארגוניים לשימור לקוחות, להגדלת נאמנות הלקוח לארגון ולמניעת נטישת לקוחות "להקדים תרופה למכה".

**שיטת הנחייה:** סדנא זו משלבת הנחיה באמצעות מצגת, תרגולים בקבוצה וסימולציות ליישום.  
**משך הסדנא:** 3-6 שעות

[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

☎ 072-2500344

📠 072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

## « קורס מכירות - 20 שעות הדרכה ותרגול:

קורס מכירות מקצועי ומרוכז, נועד להעניק למשתתף את מגוון הכלים על מנת להפוך את עולם המכירה פשוט יותר, מקצועי יותר ולמכור באחוזי הצלחה גדולים יותר בצורה משמעותית. לצד הידע המוכח המועבר במהלך קורס המכירות אנו כוללים תרגולים רבים, בדגש על מסגרת אישית וממוקדת אשר תיתן לכל משתתף את היכולת לשפר את יכולת המכירה באופן מקצועי ואישי. קורס המכירות בהנחייתנו מעניין, סוחף ומעורר מוטיבציה לעסוק במכירה ללא חשש ובשיטות מובנות ומצליחות. ב-iLEAD פיתחנו קורס מכירות הנותן מענה לכלל האלמנטים מעלה באופן אשר מוכיח את עצמו פעם אחר פעם.

### בין הנושאים בקורס המכירות שלנו:

- **מודל 7 השלבים למכירה מוצלחת:** מודל זה מציע לאיש המכירות מסלול מכירה עם כל לקוח, מכירה של כל שירות או מוצר - החל משלב ההכנה ועד שלב סגירת העסקה. ניסיונו מלמד שאנשי מכירות זקוקים למודל שעובד במכירה על מנת לפשט את שיטת המכירה ואופי המכירות. המודל המוצע עובד! מודל 7 השלבים למכירה מוצלחת מתורגל רבות במהלך הקורס.
- **מיומנויות בתקשורת אפקטיבית במכירות ושיטות ליצירת קשר אפקטיבי:** כיצד ליצור קשר עם לקוחות, מה הדרך הטובה ביותר לפנות לכל אחד ומה השיטה לשכנע ולמכור לכל אדם? קורס המכירות שלנו יעניק לך כלים לאפיון סגנונות תקשורת במכירה, יציע כלים לאבחון והתאמת שיטת ההצגה ויחד – נעבוד ונתרגל את שפת הגוף המתאימה ליצירת קשר וביטחון, לבניית Rapport ולהגדלת אחוזי המכירה.
- **מיומנויות טיפול בהתנגדויות מכירה:** שלב התנגדות למכירה של הלקוח הוא שלב הכרחי בתהליך סגירת העסקה. חלק ניכר מאנשי המכירות נרתעים מההתנגדות ובמקרים רבים פשוט מוותרים. טיפול בהתנגדויות מכירה יציע למשתתפים מגוון כלים, תבניות ושיטות לניהול המכירה וסגירתה, תוך גיוס ההתנגדות להשלמת המכירה.
- **שיטות הצגת המוצר והצגת השירות:** כיצד להציג את המוצר או השירות שלך? מהם הממדים המשפיעים בתהליכי קבלת ההחלטות של הקונה וכיצד נכון להעצים את היתרונות שתראה להציג? כלים אלו, בשילוב תרגול אינטנסיבי ומישוב, יוכלו לשפר בצורה משמעותית את מיומנויות המכירה שלך.
- **טכניקות שכנוע והשפעה בתהליכי מכירה:** בקורס המכירות נלמד 10 חוקים בשכנוע והשפעה אשר יישומם בשלב ההצגה במכירה יכול להשפיע, לשכנע ולהגדיל משמעותית את היקפי המכירות. הבנה יסודית של "איך לשכנע" ותרגול הכלים, מהווה נדבך חשוב ואפקטיבי במכירות.



## למי מתאים קורס מכירות?

קורס המכירות בהנחייתנו מתאים לארגונים, קבוצות או יחידים אשר מעוניינים ללמוד, להעצים או לשפר את מיומנויות המכירה שלהם. בקורס המכירות בהנחייתנו ישנם משתתפים בעלי ניסיון עשיר מאוד במכירות, אנשי מכירות בעלי ניסיון מועט ואנשי מכירות אשר מבקשים להשתלב בעולם המכירות לראשונה. הקורס מציע עולם תוכן חדש, עדכני ומקצועי הרלוונטי לכל מי שעוסק או מעוניין לעסוק במכירה.

## קורס מכירות – קורס בקבוצה, באימון אישי או בקורס און-ליין?

בזכות הניסיון הרב שצברנו ב-iLEAD, נוכחנו שחלק מהמשתתפים לומדים טוב יותר בקבוצה, חלק בעבודה אישית מקצועית בסגנון אימון אישי למכירות או מנטורינג וחלק, בלמידה עצמאית און-ליין. מיומנויות קורס המכירות מוענקות בכל הצורות ומותאמות לכל משתתף בהתאם לצרכים האישיים שלו. אנו מזמינים אותך להתייעץ עם יועץ ההדרכה שלנו כדי להתאים לך או לארגון שלך את סגנון הקורס המתאים ביותר.

## היבטים לוגיסטיים – משך קורס המכירות ועלויות בקבוצות פרטיות:

- קורס המכירות בקבוצה פרטית נמשך 20 שעות סה"כ ונפרס על פני 5 מפגשים בני 4 שעות כל אחד.
- אנו נפגשים בדרך כלל בימי שלישי בין השעות 18:00-22:00 בת"א, לעיתים הזמן או המיקום משתנה ומותאם לצרכי הקבוצה והפונים.
- קורס מכירות בקבוצות יכול לא יותר מ-13 משתתפים, לעיתים אף פחות. בקורס המכירות בהנחייתנו חשוב לנו לתת את מלוא תשומת הלב האישית לכלל המשתתפים ועל מנת לעשות זאת, אנו מגבילים את מספר המשתתפים בכל מחזור.
- בוגרי הקורס אשר ישתתפו בכל המפגשים ויעמדו במטלות הקורס יזכו בתעודת "בוגר קורס מכירות" מטעם iLEAD ובחתימת מפתח הקורס, ד"ר יניב שנהב. ניסיונם של המשתתפים הקודמים מלמד שמעבר לניסיון והכלים הנרכשים, תעודה זו מעניקה לבוגרים יתרון יחסי בקבלה לעבודה ולתפקידי ניהול צוותי מכירות.
- עלות הקורס 3,800 ₪ + מע"מ למשתתף. 5% הנחה ניתנת לזכאים.

קורס המכירות שלנו מונחה בדרך כלל ב-6 מחזורים בשנה ובדרך כלל קיימת רשימת המתנה לצירוף לקורס הבא. המתנה משתלמת!

[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

☎ 072-2500344

📄 072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

## « אימון אישי לאנשי מכירות אימון למנהלי מכירות ולאנשי שירות לקוחות: »

תהליך אימון אישי לאנשי מכירות ולמנהלי מכירות הוא תהליך מקצועי אשר משלב העברה של ידע יישומי מחד ותרגולו מאידך באופן משותף עם המאמן האישי. ייחודו של תהליך אימון אישי למנהלים ולאנשי שירות ומכירות הוא בכך שהוא בנוי באופן אישי לצרכים של הלקוח ועבודה אישית על המיומנויות הנדרשות הן בהיבטים של ניהול והנעה למכירה של כפופים, הן במתן דגש מתאים לשירות מקצועי ומצוין והן בהיבטים של מיומנויות ניהוליות אישיות ומקוסמן באופן מדויק להובלת צוותי שירות ומכירה.

### הלימוד והתרגול משלב שימוש מתודי מגוון:

- שאלונים ותרגילי יישום המחוברים לתוכן הארגון.
- תרגול בלתי פורמאליים ושיקוף, מתן מיומנויות פרקטיות.
- עבודה "אחד על אחד" עם מאמן אישי לצד מתן משימות לעבודה אישית בין הפגישות.
- חוויית הדרכה מעולה!
- סימולציות, תרגולים המחוברים לשטח תוך שימוש בצילום וידאו במעגל סגור צפייה + ניתוח.
- ליווי על ידי מאמנים מוסמכים במגוון שיטות ועם ניסיון מקצועי רב בתחום.

### היקף המפגשים של אימון אישי ומנהלי מכירות:

תהליך אימון אישי לאנשי מכירות, שירות ולמנהלים בנוי באופן מדורג ושלבי ומתמשך בין 3 מפגשים ל - 12 מפגשים. אורכו של כל מפגש אימון אישי הוא בין שעה ורבע לשלוש שעות אקדמאיות.

### מתי נכון לבצע אימון אישי לאנשי מכירות ולמנהלי מכירות?

- תהליך אימון אישי לאנשי מכירות ומנהלי מכירות בדרך כלל מוזמן על ידי שתי קבוצות עיקריות:
- ארגונים אשר עוברים תהליכי הדרכת מכירות, קורס מכירות ושיפור מערכי מכירה ומעוניינים להעניק לאנשי המכירות ומנהלי המכירות שלהם מיומנויות אישיות במכירה ובניהול צוותי מכירה בדגש אישי ונקודתי. במקרים אלו האימון האישי מגיע כתהליך משלים לסדנאות הקבוצתיות והארגוניות תוך שימת דגש על הצרכים האישיים, נקודות החוזק והחולשה של המתאמן והעצמתו המקצועית.
  - קבוצה נוספת אשר צורכת שירותי אימון אישי להדרכת מכירות היא של לקוחות פרטיים ועסקיים אשר מעוניינים ללמוד מכירות ולחוות קורס מכירות בצורה פרטית ואישית. אז, אימון המכירות וקורס המכירות נעשה בשיטת אימון אישי הכוללת תהליך בין מומחה המכירות של iLEAD עם המתאמן בעבודה אישית, מקצועית ונקודתית.

אימון אישי להדרכת מכירות מהווה תהליך מעצים, ממוקד תוצאות ומעניק כלים יישומיים למכירה כבר במפגש הראשון.

[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

☎ 072-2500344

📠 072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

**« בניית מערך מכירות אפקטיבי – הקמה וטיוב של מחלקת שירות ומחלקת מכירות**

ב- iLEAD אנו מתמחים בהקמת מערך מכירות אפקטיבי הכולל בנייה וליווי למנהלי שירות או מכירות, קביעת תהליכי הכשרה, שיטות ניהול למכירות ושירות, הטעמת שיטות מכירה ותמריצים אפקטיביים לעובדים. הרקע המקצועי שאנו מביאים מתחום הייעוץ הארגוני והעסקי מאפשר לנו להציע ללקוחותינו תהליך שלם הכולל בתוכו מבנה ארגוני יעיל למערך מכירות מחד, והטעמת מיומנויות מכירה וניהול המכירה בנוסף.

- בנייה והקמה של מערכי שירות ומכירות קבועים ו/או זמניים לארגון
- בניית אסטרטגיית שירות ומכירה ותמריצים באופן מדויק לארגון ועיסוקו המקצועי
- בניית מערכת תגמולים אפקטיבית לאנשי המכירות ולמנהל מחלקת מכירות ולמחלקת שירות
- כלים לקידום מכירות וללקוחות חדשים באמצעות עובדי החברה (לידים sales leads)
- כלים לקידום מכירות באמצעות לקוחות קיימים ועובדי החברה
- יצירת תסריטי שיחה ל: שיחות מכירה, שיחות שימור ושיחות שירות לקוחות
- בניית "תורת מכירה" אחידה לארגון כך ששפת המכירות תהיה שפה אחידה לכולם
- הכשרת אנשי מכירות והדרכת מכירות
- בנייה והכשרת אנשי מכירות טלפוניים (טלמיטינג וטלמרקטינג) ופרונטאליים
- הגדרת יעדים וכימות ציון לאנשי המכירות בארגון

**תהליך בניית מערך מכירות / מלקת מכירות בארגון בנוי מ-3 שלבים עיקריים;**

- א. **אבחון ארגוני** – בתהליך זה נבדקים מיומנויות הארגון, תנאים ייחודיים ומקצוע. תהליך זה גם לוקח בחשבון מתחרים, ארגונים דומים ולימוד מעמיק של המוצר הנמכר על מנת להציע מערך מכירות שנותן מענה מקצועי ומדויק לארגון.
- ב. **פיתוח מערך המכירות האפקטיבי ומניע למכירה** – לאחר תהליך האבחון, צוות החברה בשילוב סגל היועצים הארגוניים יציעו מבנה ארגוני למחלקת המכירות באופן אפקטיבי, מניע ומעודד למכירה, הגדלת מכירה ותפעול נכון של ניהול המכירות. תהליך זה דינאמי ונערך במשותף עם מחלקת משאבי אנוש והמנהלים בארגון. בחלק מן הארגונים אנו אף לוקחים חלק במיון והכשרת אנשי המכירה ומנהלי המכירות המתאימים לתפקיד.
- ג. **הטמעה, ליווי ותרגול מערך המכירות** – לאחר שהוחלט על אופי המבנה הארגוני, גובש צוות מכירות מקצועי ונבנתה "תורת המכירה" הארגונית יתקיים תהליך של בניית מערך המכירות, הדרכת מכירה והכשרת אנשי המכירות לתפקידם.

## « ערכות הדרכה לשימוש פנים ארגוני :

מנהלי משאבי אנוש, מנהלי הדרכה ומנהלי המכירות נדרשים להקנות ידע מקצועי לעובדים תחת פיתוחם וניהולם. בדיוק לצורך זה פיתחנו את פרויקט "הספרייה", מארזי הדרכה מקצועיים בתחום המכירות, ניהול המכירות ומיומנויות בתקשורת אפקטיבית במכירה. ערכת ההדרכה מהווה ריכוז של כלל החומרים והכלים לצורך הנחיה מקצועית של סדנת מכירות.

## ערכות ההדרכה השלמות כוללות בקובץ להורדה:

- מערך הדרכה (Flow) מפורט הבנוי לסדנאות בנות 3 שעות לפחות.
- מצגת Power Point מוכנה לשימוש
- הפניה לסרטוני YouTube אשר יכולים לשרת את המנחה והמנהל בסדנאות.
- הפניה לידע ולרקע נוסף ולמודלים אשר ניתן ללמד במסגרת הסדנאות וההרצאות בהנחיה.
- בחלק מהערכות אף ישנן חוברות לחלוקה למשתתפים (למשל בערכת סגנונות תקשורת במכירה או בערכת שפת גוף ויצירת קשר)

- להורדת קטלוג ערכות ההדרכה [לחץ כאן!](#)

- לביקור בחנות המקוונת לערכות ההדרכה באתר [לחץ כאן!](#)

## בין הלקוחות המובילים ערכות ההדרכה ב-iLEAD:

**קואופ ישראל - עינת כהן-ברכה, מנהלת הדרכה**

"כחלק מהעשרת ספריית ההדרכה של קו-אופ רכשנו מגוון ערכות הדרכה מצוינות! הערכות מעניקות בצורה מקורית מגוון כלים ומיומנויות תוך שמירה על איכות, עריכה נהדרת ושירות למופת!"



**בית השקעות פסגות – ליאורה ארקש, מנהלת הדרכה**

"ערכות ההדרכה בנושאי מכירות, סגנונות תקשורת, שפת גוף, חשיבה יצירתית במכירה, שירות ושיווק היו ועודם כלי מרכזי בהדרכות המנהלים בארגון. אנו עושים בהן שימוש קבוע, לומדים מהן ומתפתחים באמצעותן כל הזמן"



[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

072-2500344

072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

כל הזכויות שמורות ל-iLEAD הדרכת אנשי מכירות - אין להעתיק ולא להפיץ מחדש חלקים כלשהם

## « אודות הצוות המוביל ב-iLEAD

### ד"ר יניב שנהב - בעלים ומנכ"ל iLEAD

יניב בוגר תואר ד"ר במנהיגות ואסטרטגיה (אוניברסיטת יורק) תואר שני מוסמך במדעי החברה והעצמה (אוניברסיטת רומא, איטליה), מוסמך בייעוץ ארגוני (אוניברסיטת בר-אילן), בוגר תואר ראשון במדעי הרוח והחברה (אוניברסיטת בן גוריון בנגב). בימים אלו עסוק בכתיבת ספר בתחום המכירות והשכנוע. יניב מלווה עשרות ארגונים וחברות מובילות בארץ ובעולם ופיתח מתודות הדרכה ייחודיות ליישום הכלים המועברים.



### אורנה שני - סמנכ"ל, מומחית למו"מ במכירה, יועצת ומנחה בכירה

אורנה בעלת תואר שני מהתוכנית לניהול מו"מ (האוניברסיטה העברית בירושלים) ובוגרת MBA (המכללה למנהל). בשנים האחרונות התמחתה בתחומי ניהול המו"מ וההשפעה ופיתחה מתודות הדרכה וכלים יישומיים בתחום. אורנה פעילה בתחומי הכשרת משא ומתן במכירה, משא ומתן בניהול ובתכנון מערכי מכירה.



### איל דודזון – מומחה למכירות, יועץ ארגוני ומנחה בכיר

איל בעל תואר שני בייעוץ ופיתוח ארגוני (המכללה למנהל) ותואר בוגר במדעי החברה (אוניברסיטת בר-אילן) ובוגר לימודי אימון אישי. איל מתמחה בפיתוח מנהלים, פיתוח אנושי, ארגוני וניהול הממשק ביניהם. איל מלווה מנהלים, צוותים ועובדים בתהליכי פיתוח והעצמה לשיפור ביצועים אישיים ומחלקתיים ומלווה מגוון ארגונים בהעצמת מיומנויות המכירה והשירות.



### אלה עיני-גז – מומחית למכירות, יועצת ארגונית ומנחת קבוצות

אלה בעלת M.A. בייעוץ ופיתוח ארגוני, מהחוג למדעי ההתנהגות, (המכללה למנהל) ו-B.A. בפסיכולוגיה ותקשורת (האוניברסיטה העברית) ובעלת תעודת מנחת קבוצות. אלה בעלת ניסיון רב בליווי מנהלים ובהדרכת מכירות מקצועית, הדרכתה משלבת יכולת מיוחדת להבנה מכסימלית של צרכי הארגון עם מענה מקצועי המותאם מיטבית לשפת הארגון.



### טימור כסיף – יועצת ארגונית ומנחה בכירה בהדרכת מכירות

טימור בוגרת M.A. בייעוץ ופיתוח ארגוני עם התמחות באימון מנהלים (המכללה למנהל) ובוגרת B.A. במדעי החברה (אוניברסיטת בר אילן) ובוגרת לימודי הנחיית קבוצות, אימון אישי וניהול משאבי אנוש. טימור בעלת ניסיון עשיר בפיתוח ויישום הדרכה בארגונים, מתמחה באימון ופיתוח עובדים ומנהלים להטמעת מיומנויות מכירות, תקשורת אפקטיבית בשירות, עבודת צוות, ניהול מו"מ ושיפור השירות.



[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

☎ 072-2500344

📠 072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

## « בין הלקוחות הממליצים על שירותינו:

### חברת "אלבר רכבים", גב' עינבל מזרחי – מנהלת הדרכה, מחלקת משאבי אנוש

"אלבר רכבים מהווה מותג מוביל בתחום השכרות הרכב אשר מציב את הלקוחות ושביעות רצונם כערך מוביל וחשוב. כחלק מתהליכי הכשרת הצוותים המקצועיים באלבר, אנו מזמינים את צוות iLEAD למגוון סדנאות והדרכות מקצועיות. במהלך ארבע השנים האחרונות הונחו עשרות סדנאות והכשרות באופן כללי ובתחום המכירות והשירות בפרט. הסדנאות התאפיינו בהתאמה מדויקת לצרכים, ביכולת אבחון ודינאמיות בהתאם לצרכים שעלו בשטח ובמקוריות מתודית אשר דאגה לשמור את המשתתפים בעניין ובריכוז גבוה. כמו כן, צוות ההדרכה מסור מאוד, מקצועי ותורם משמעותית לארגון ולעובדיו. אני ממליצה בחום על שכירת פעילויות הכשרה, הדרכה וליווי ומניסיוני מאמינה שתזכו לחוויה נהדרת."



### חברת "אדידס" – לייף ספורט בע"מ – מר שלום מוליאב, מנכ"ל אדידס ישראל

"צוות iLEAD מנחה באדידס מעל 4 שנים במגוון מסגרות מקצועיות, החל מאימונים אישיים לצוות הניהול ולאנשי המכירות, בייעוץ אסטרטגי על טיוב מערכי המכירה והשירות ללקוחות וכלה במגוון סדנאות מכירות וסדנאות שירות לצוות הניהול ולאנשי המכירות בסניפים. לשמחתי, היקף הפעילות גדל משנה לשנה הודות לתוצאות המצוינות של הדרכה מקצועית, מרעננת אשר מעניקה כלים יישומיים. אני ממליץ על שירותים של צוות iLEAD להדרכת מכירות, לייעוץ אסטרטגי ולאימונים אישיים למנהלים ולמנהלי צוותי מכירה! אני משוכנע שתיהנו מהשירותים כמונו."



### גב' אורית אורגיל בארוט, חברת NESS טכנולוגיות

"לאחר שתיאמנו את התהליך בהנחיית הצוות, הגיע המנהל לצורך אבחון מעמיק של צרכי הארגון ועל מנת להתאים את שיטות ההנחיה והתכנים לקבוצת המנהלים הייחודית שלנו, אשר זוכה להדרכות והעשרות לעיתים קרובות. ניכר כי ההשקעה והנכונות המקצועית הניבה את הפירות המתאימים בהדרכות – הסדנא הייתה מצוינת! המשובים היו גבוהים מאוד והכלים שניתנו משרתים את המשתתפים במגוון המיומנויות הנדרשות להם. אשמח להמליץ על שימוש בשירותכם!"



[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

☎ 072-2500344

📠 072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

כל הזכויות שמורות ל-iLEAD הדרכת אנשי מכירות - אין להעתיק ולא להפיץ מחדש חלקים כלשהם

## "בית השקעות פסגות", גב' שלי ויינברג – רכזת ידע ולמידה, מחלקת הדרכה

"בית השקעות פסגות שוכר את שירותי iLEAD להדרכת מכירות משך יותר מ-3 שנים. תהליכי ההכשרה והדרכה עוסקים במיומנויות מכירות מוצרים ושירותים, תוך התאמתם המקצועית ללקוח. שיטות ההדרכה מקוריות, מקצועיות וההדרכות בבית ההשקעות נעשו בכל הדרגים, מרמת המנכ"ל ועד אנשי המכירות והשימור. אני ממליצה בחום על קורס מכירות והדרכות המכירה של הצוות הנחדר!"



## עו"ד יואב חיימובסקי, יועץ בכיר למנכ"ל ומנהל משאבי אנוש, התאחדות התעשיינים בישראל

במסגרת שירותי הכשרת העובדים בהתאחדות התעשיינים בחרנו את שירותיכם להדרכת קורס מכירות בן שישה מפגשים וקורס בתקשורת אפקטיבית בן שלושה מפגשים. אופי ההדרכה בקורס התאפיין במקצועיות רבה ומעוררת הערכה! שיטות ההנחיה כללו מגוון תרגולים יישומיים, סרטונים, מצגות מעניינות ודיבור בגובה העיניים של העובדים באופן שאפשר לימוד אמיתי ויישום מהיר. על סמך המשובים הגבוהים של המשתתפים, אשמח מאוד להמליץ למתעניינים!"



## גב' עדי אורנשטיין, מנהלת מחלקת שיווק חברת "דיזינגוף סנטר"

דיזינגוף סנטר מציב את המבקר בשעריו בראש סדר העדיפויות. ככזה, אנו דואגים תכופות להכשרת הצוותים, לפיתוח אסטרטגיות שירות ומכירה מקצועיות ולקידום חוויית הביקור בסנטר. צוות iLEAD ליווה אותי ואת צוות הניהול בהגדרת היעדים בניתוח הדרכים המקצועיות להשיגם ובמתן כלים ליישומם. אשמח להמליץ אישית על צוות iLEAD לתהליכי אימון אישי בשירות ובמכירה, בהנחיית מיומנויות ניהול צוותי מכירה וליווי אסטרטגי. תודה!"

דיזינגוף סנטר

[www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

☎ 072-2500344

📠 072-2500343

שימור לקוחות  
Customer Retention

הדרכת מכירות  
Sales Training

קורס מכירות  
Sales Course

כל הזכויות שמורות ל-iLEAD הדרכת אנשי מכירות - אין להעתיק ולאו להפיץ מחדש חלקים כלשהם

**« לכוונת חברת iLEAD - טופס הזמנת פעילות בערבות אישית**

יש להחזיר חתום בפקס: 072-2500343

לאחר שקראתי והבנתי את אופי השירותים המוצעים על ידי חברת "iLEAD להדרכת אנשי מכירות" ברצוני להזמין את השירותים הבאים:

אופי השירות הנדרש (אבחון / סדנא, אימון אישי / הרצאה) ונושא	בתאריך	בין השעות	עלות לשעה בש"ח לפני מע"מ	סה"כ לתשלום בש"ח לפני מע"מ

דגשים להזמנה / למנחה:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אני מאשר שקראתי והבנתי את תנאי ההזמנה ותנאי הביטול.

שם ומשפחה: \_\_\_\_\_ תפקיד בארגון: \_\_\_\_\_

טלפון אישי: \_\_\_\_\_ מספר פקס: \_\_\_\_\_

שם הארגון: \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת הארגון: \_\_\_\_\_



« טופס משוב לאחר סדנא למילוי על ידי המזמין

יש להחזיר חתום בפקס : 072-2500343

שם ממלא המשוב: \_\_\_\_\_ שם הארגון: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_ טלפון ליצירת קשר: \_\_\_\_\_

תאריך ביצוע הפעילות: \_\_\_\_\_ סוג הפעילות ונושא: \_\_\_\_\_

אנא תנאי לכל היגד ציון בין 1 ל-10, כאשר 10 הוא הגבוה ביותר :

ציון	נושא ההערכה
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	החומר והכלים שניתנו היו רלוונטיים לתפקיד
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	המשתתפים/ות נתרמו מהתהליך הקבוצתי
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	הנושא היה בעיניי מעניין וחשוב
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	המנחה מקצועי ויצר/ה קשר טוב עם המשתתפים/ות
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	אשמח להזמין שירותים נוספים מ- iLEAD בעתיד

התרומה שהפקתי במפגש זה היא:

---



---



---

« פרטים ליצירת קשר ולהזמנות:

טלפון במשרד : 072-2500344

פקס במשרד : 072-2500343

מספר טלפון ישיר למנהלת הדרכה : 050-6666585

אתר אינטרנט : [www.ilead.co.il](http://www.ilead.co.il)

להשאר הודעה בתיבת הדואר האלקטרוני: [לחץ כאן!](#)

« קו ישיר למנכ"ל החברה – ד"ר יניב שנהב

מספר טלפון נייד : 052-5086611

אי מייל : [Yaniv@ilead.co.il](mailto:Yaniv@ilead.co.il)

נשמח לראותכם בין משתתפינו!