

Δεκέμβριος 2021- Απρίλιος 2022

Strategic Selling

Live on-line εκπαιδευτικά προγράμματα
για επιτυχημένες B2B πωλήσεις σε 5 ενότητες



Αποκτήστε
Πιστοποίηση!



5 modules - Strategic Selling Certification Course

Απόκτησε την πιστοποίηση «**STRATEGIC SELLING CERTIFICATION**» παρακολουθώντας όλα τα **προγράμματα** του εκπαιδευτικού κύκλου με έκπτωση έως **25%**.

Εναλλακτικά **δημιούργησε το δικό σου εκπαιδευτικό πλάνο συμμετέχοντας μόνο στα προγράμματα της επιλογής σου** (5 διαθέσιμα modules), λαμβάνοντας το αντίστοιχο πιστοποιητικό εκπαίδευσης ανά πρόγραμμα από την PORTER HENRY & CO (USA). Ισχύουν early bird πακέτα εκπτώσεων έως τις 30 Νοεμβρίου 2021..

Τα live virtual εκπαιδευτικά προγράμματα θα διεξάγονται στην Ελληνική γλώσσα από πιστοποιημένους συνεργάτες της PH&CO & της Secret Key, στη χρονική ζώνη 14:30- 17:30.

STRATEGIC SELLING - Εκπαιδευτικά Προγράμματα

- **VALUE-DRIVEN STRATEGY** (10 & 20 Δεκεμβρίου 2021)
- **STRATEGIC BUSINESS DEVELOPMENT** (11-18-25 Ιανουαρίου 2022)
- **STRATEGIC MULTI LEVEL SELLING** (1-8-15 Φεβρουαρίου 2022)
- **WINNING GROUPS PRESENTATIONS STRATEGY** (1 & 9 Μαρτίου 2022)
- **VALUE ADDED NEGOTIATIONS** (15-22-29 Μαρτίου & 5 Απριλίου 2022)



Για συμμετοχές SECRET KEY T: 210 6096921 E-mail: info@secretkey.gr www.secretkey.gr

Strategic@Selling

Live on-line εκπαιδευτικά προγράμματα
για επιτυχημένες B2B πωλήσεις σε 5 ενότητες

Value – Driven Strategy

10 & 20 Δεκεμβρίου 2021 (14:30 – 17:30)



Αποκτήστε
Πιστοποίηση!



Value – Driven Strategy (6 ώρες)

10 & 20 Δεκεμβρίου, 14:30- 17:30

- Πότε και πως χρησιμοποιούμε τη Στρατηγική Πώλησης Οφελών Αξίας (VDS strategy)
- Πως εντοπίζουμε ευκαιρίες που θα δώσουν «αξία» στον πελάτη
- Πως ποσοτικοποιούμε κάθε μορφή οφέλους (λύσεις, άυλα οφέλη, τιμή, υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας)
- Υπολογίζουμε τους δείκτες IMPACT για να αξιολογήσουμε τα συστατικά της αξίας κάθε οφέλους που προσφέρουμε
- Προσδιορίζουμε με ακρίβεια την αξία που προσφέρουμε στους πελάτες μέσα από τη διαδικασία QPL (Quantify-Project-Link)
- Με ποιους τρόπους και πότε παρουσιάζουμε την «αξία» της πρότασής μας στον πελάτη
- Εφαρμογή της Στρατηγικής VDS & των εργαλείων παραγωγής «αξίας» για τον πελάτη, μέσα από ενασχόληση με αληθινά case studies

Strategic@Selling

Live on-line εκπαιδευτικά προγράμματα
για επιτυχημένες B2B πωλήσεις σε 5 ενότητες

Strategic Business Development

11 – 18 – 25 Ιανουαρίου 2022

(14:30 – 17:30)



Αποκτήστε
Πιστοποίηση!



Strategic Business Development (9 ώρες)

11-18-25 Ιανουαρίου 2022 (14:30 – 17:30)

- Τρόπος ανάλυσης των major/key accounts για τον εντοπισμό στρατηγικών ευκαιριών συνεργασίας
- Αναπτύσσοντας «στρατηγικούς στόχους» & «στόχους αξίας» για κάθε account
- Εφαρμογή της « Στρατηγικής της Ευθυγράμμισης» για να «κλειδώσουμε» την εταιρία που εκπροσωπούμε ως τον «προμηθευτή επιλογής», σύμβουλο και σύμμαχο του πελάτη
- Κατανομή των πόρων μας ανάλογα με το δυναμικό του πελάτη
- Κατάκτηση πρόσβασης καθέτως & οριζοντίως τόσο στους υπεύθυνους λήψης απόφασης όσο και στα ευρύτερα πρόσωπα επιρροής (influencers) από το περιβάλλον του πελάτη.
- Διασύνδεση με top-level στελέχη του πελάτη για να κατανοήσουμε την οπτική, τους μακροπρόθεσμους στόχους & το όραμά τους
- Ενοποίηση στρατηγικών όπως η διαπραγμάτευση, η συμβουλευτική πώληση , η πώληση σε ομάδα, σε διαφορετικά επίπεδα επιρροής κλπ...
- Πως σχεδιάζουμε ένα Master Plan για κάθε σημαντικό πελάτη – SBD TOOLBOX & Simulations

Strategic Selling

Live on-line εκπαιδευτικά προγράμματα
για επιτυχημένες B2B πωλήσεις σε 5 ενότητες

1-8-15 Φεβρουαρίου 2022 (14:30 – 17:30)



Αποκτήστε
Πιστοποίηση!



Strategic Multi Level Selling (9 ώρες)

1-8-15 Φεβρουαρίου 2022 (14:30 – 17:30)

- **Εντοπισμός & χαρτογράφηση** των υπευθύνων λήψης αποφάσεων, του «επικυρωτή», των ατόμων με δύναμη επιρροής και των ανερχόμενων αστέρων στο περιβάλλον του πελάτη
- Αναπτύσσοντας έναν **εσωτερικό «καθοδηγητή»** στο περιβάλλον του πελάτη
- Αντιμετωπίζοντας τους **gatekeepers**
- Τακτικές πώλησης στα τέσσερα επίπεδα δέσμευσης (Champion, Supporter, Doubter, Obstructionist) στην ιεραρχία των αποφάσεων
- Τακτικές αντιμετώπισης συνηθισμένων δυσκολιών της πώλησης σε πολλαπλά επίπεδα
- Καθορισμός προτεραιοτήτων, επιπέδων δέσμευσης και βέλτιστης συχνότητας επικοινωνίας
- **Αναγνώριση των εσωτερικών δικτύων** του πελάτη και **διασυνδέσεις** με τους βασικούς παίκτες
- Πρόβλεψη και αντιμετώπιση των “yellow flags”
- Ανάπτυξη ενός πλάνου δράσης **στρατηγικής πώλησης σε πολλαπλά επίπεδα**
- Τακτικές πλοήγησης σε έναν σύνθετο πελάτη (10 τακτικές πώλησης σε διαφορετικά επίπεδα)

Winning Groups Presentations Strategy

1 & 9 Μαρτίου 2022 (14:30 – 17:30)



Αποκτήστε
Πιστοποίηση!



Winning Groups Presentations Strategy (6 ώρες)

1 & 9 Μαρτίου 2022 (14:30 – 17:30)

- Στρατηγική που εστιάζει στην έγκριση αποφάσεων από επιτροπές, στην παρουσίαση business reviews, σε παρουσιάσεις των finalists αλλά και σε προδραστικά meetings που εισηγούνται οι account managers
- Πως αξιοποιούμε τις δυναμικές της ομάδας στην οποία παρουσιάζουμε
- Αξιολόγηση του «κοινού» μας εκ των προτέρων για να προβλέψουμε ρόλους , να εντοπίσουμε τους ηγέτες, τους υποστηρικτές, τους αμφισβητίες..
- Πως σχεδιάζουμε την παρουσίασή μας ώστε να έχουμε διευρυμένη συμμετοχή
- Η χρήση των ερωτήσεων «συναίνεσης» (Consensus questions) για να οδηγήσουμε την ομάδα στην επιθυμητή απόφαση
- Ομαδικές προσομοιώσεις για πρακτική εξάσκηση και διαχείρισης των group dynamics

Value Added Negotiations

15 - 22 - 29 Μαρτίου & 5 Απριλίου 2022 (14:30 – 17:30)



Αποκτήστε
Πιστοποίηση!



Value Added Negotiations (12 ώρες)

15-22-29 Μαρτίου & 5 Απριλίου 2022 (14:30 – 17:30)

- Οι 10 εντολές της Συνεργατικής Διαπραγμάτευσης (Win-Win Negotiating)
- Οι προϋποθέσεις για μια επιτυχημένη διαπραγμάτευση στην πώληση
- Τα 4 στυλ Διαπραγμάτευσης & ο εντοπισμός του δικού μας «φυσικού στυλ»
- Επιλέγοντας το κατάλληλο «Στυλ Διαπραγμάτευσης» βάσει της Στρατηγικής & του επιθυμητού αποτελέσματος
- Ο σχεδιασμός & η υλοποίηση της Συνεργατικής Διαπραγμάτευσης μέσα από 6 βήματα
- Αναμοχλεύοντας & εξισορροπώντας τη δύναμη στις διαπραγματεύσεις των πωλήσεων
- Οι Τακτικές της Συνεργατικής Διαπραγμάτευσης
- Απαντώντας σε αντίπαλες τακτικές διαπραγμάτευσης
- Win –Win : Εντοπίζοντας συμφέροντα πίσω από τοποθετήσεις
- What if scenarios, ομαδικές συζητήσεις και προσομοιώσεις διαπραγμάτευσης για πρακτική εξάσκηση



ΈΛΕΝΑ ΜΗΤΣΙΜΠΟΝΑ

Managing Director, Secret Key

Regional Partner PORTER HENRY & CO

Η Έλενα Μητσιμπόνα είναι Managing Director της Συμβουλευτικής εταιρίας SECRET KEY από τον Ιανουάριο του 2011. Συνεργάζεται συμβουλευτικά και εκπαιδευτικά για περισσότερα από 23 χρόνια με πολυεθνικές και Ελληνικές εταιρίες βοηθώντας τις να αναπτύξουν ηγεσία στις πωλήσεις τους και να δημιουργήσουν δυνατή κουλτούρα εξυπηρέτησης, ενισχύοντας με καινοτόμο σχεδιασμό την εμπειρία του πελάτη.

Μέσα από δράσεις ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού έχει εκπαιδεύσει & καθοδηγήσει περισσότερα από 16.000 στελέχη έως σήμερα & έχει σχεδιάσει βραβευμένα Sales & Services Corporate Academies.

Είναι η πιστοποιημένη αντιπρόσωπος σε Ελλάδα, Κύπρο, Τουρκία & Βαλκάνια του βραβευμένου εκπαιδευτικού υλικού της πολυεθνικής Συμβουλευτικής εταιρίας Porter Henry & Co(USA), η οποία έχει εξειδίκευση σε εκπαιδευτικές ενότητες πωλήσεων & Customer Experience όπως: Sales Leadership, Consultative Selling, Field Coaching, Managing Sales Performance, Customer Service Excellence, Complaint Management Skills... Είναι Certified Holistic Life, Career & Executive Coach™ από το Goal Imagery Institute, International School of Coaching Mastery™ (New York) βοηθώντας τα στελέχη να ανακαλύψουν το δυναμικό τους, να οραματιστούν και να επιτύχουν στόχους ζωής & καριέρας.

Η Έλενα είναι πιστοποιημένη Design Thinking Facilitator & Service Designer από τη DESIGN THINKERS ACADEMY (the Netherlands) & και πιστοποιημένη εισηγήτρια στον «Στρατηγικό Σχεδιασμό της Εμπειρίας του πελάτη» (Strategic Innovation on Customer Experience Design) από το International Customer Service Association (ICSA-USA). Βοηθά τις εταιρίες να χτίσουν μια ισχυρή κουλτούρα εξυπηρέτησης (CX mission, values, kpis) & να χαρτογραφήσουν το Customer Journey που θα εκπληρώσει το CX promise τους.

Η Έλενα είναι Founder του Athens Customer Experience Academy & διοργανώτρια του Athens Customer Experience Festival (ACEF) από το 2014.

Παράλληλα είναι πιστοποιημένη Master Facilitator & Conversation Analyst στις ενότητες Customer Emotions Management for Contact Centers, Retail & Omni-Channel από τον CXFO.org, τον οποίο εκπροσωπεί στην Ελλάδα.

Έχει συμβουλευτική εξειδίκευση & επιτυχημένες συνεργασίες διάρκειας με πελάτες από τον χώρο των δικτύων λιανικής, των υπηρεσιών, του αυτοκινήτου, των B2B υπηρεσιών και των καταναλωτικών προϊόντων.

Η Έλενα Μητσιμπόνα είναι κάτοχος Μεταπτυχιακών τίτλων στη Διεθνή Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων (Msc in International Human Resources Management) από το Cranfield School of Management (SOM -UK) και στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) από



ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ

Ιδρυτής Rethink Business Lab

Associate Trainer , Secret Key

Ο Δημήτρης Γεωργόπουλος είναι ο ιδρυτής & CEO της Rethink Business Lab, εξειδικευμένης συμβουλευτικής και εκπαιδευτικής εταιρείας σε θέματα Διοίκησης Πληροφοριών (data governance και υπηρεσίες DPO), Ανάπτυξης Επιχειρήσεων, Εξυπηρέτησης Πελατών, Αντιμετώπισης Λειτουργικών Κινδύνων, Βιωματικής Εκπαίδευσης, Mentoring & Coaching στελεχών.

Ο Δημήτρης έχει υλοποιήσει έργα σε διεθνές επίπεδο που περιλαμβάνουν Επιχειρηματική Στρατηγική, Customer Experience Governance & Strategy, Customer Value Management, Σχεδιασμός Διαδικασιών & Λειτουργιών. Επιπρόσθετα έχει υλοποιήσει πλήθος έργων σε θέματα data governance που περιλαμβάνουν συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, ασφάλεια πληροφοριών, ενίσχυση της ανθεκτικότητας και ανάκαμψης σε περιβάλλον κρίσεων, έλεγχος και αξιολόγηση εφαρμογής κανόνων & διαδικασιών (permanent supervision).

Ταυτόχρονα, έχει εκπαιδεύσει μεγάλο αριθμό στελεχών σε θέματα εμπειρίας πελάτη, ηγεσία & οργάνωση ομάδων, στην εφαρμογή του κανονισμού προστασίας δεδομένων. Για τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες συνεργάζεται με τη Νομική Βιβλιοθήκη και την TUV Austria Academy. Έχει συνεργαστεί επίσης με το ΚΕΚ του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Τα στελέχη των εταιρειών που έχουν εκπαιδευτεί προέρχονται από κάθε κλάδο της αγοράς.

Ενδεικτικά εκπαιδευτικά προγράμματα είναι: Samsung Hellas «from Service to Emotion» (για στελέχη κέντρων τεχνικής υποστήριξης), Samsung / SYKES (Romania) “Excellent Customer Experience through Multi Channels”, ISOMAT “Διοίκηση Ομάδων Πωλήσεων”, Όμιλος Metropolitan Hospital “Προστασία Δεδομένων & Ιδιωτικότητα”, Όμιλος Ευρωκλινικής “Η εφαρμογή του GDPR & καθημερινά μέτρα ασφάλειας πληροφοριών”, AMATHUS Hotel “Η προστασίας της ιδιωτικότητας σαν επιχειρηματικό πλεονέκτημα”, Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης “Πρακτική Εφαρμογή του GDPR”, OPBEX (Cyprus) “GDPR & Cyber Security”, Όμιλος attp & Alternative Research “GDPR & Marketing”, Star Channel “GDPR και προστασία πληροφοριών”, TNT “Ενδυνάμωση Ομάδων Εξυπηρέτησης Πελατών μέσα από Βιωματικές δραστηριότητες”. Στο πλαίσιο του προγράμματος “DPO Executive” έχει εκπαιδεύσει πάνω από 2.000 Υπευθύνους Προστασίας Δεδομένων και μέσω των προγραμμάτων του ΚΕΚ/ΟΠΑ πάνω από 500 στελέχη εξυπηρέτησης πελατών. Σημειώνεται ότι το training NPS συνήθως κυμαίνεται από 97% έως 100%. Είναι μέλος της ιδρυτικής ομάδας του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (και μέλος του ΔΣ επί σειρά ετών), έχοντας υλοποιήσει πλήθος δράσεων. Είναι επίσης συνιδρυτής & διαχειριστής και διαπιστευμένος εκπαιδευτής του DPO Academy, του πρώτου φορέα στην Ελλάδα που προσφέρει εκπαίδευση και εξειδικευμένη τεχνογνωσία σε θέματα του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Ο Δημήτρης, έχει εκτενή εμπειρία στον τραπεζικό τομέα και σε εταιρείες παροχής εξειδικευμένων λύσεων μέσω ελληνικών και πολυεθνικών οργανισμών, όπου κατείχε ανώτατες διοικητικές θέσεις (C-Level) όπως Εκτελεστικό Μέλος ΔΣ Τραπεζών, CEO, CCO, COO, GM, CInO, CMO, e-business Director, Bancassurnace Director, IT Operations Director. Έχει σπουδάσει την Οικονομική Επιστήμη στο Πανεπιστήμιο Πειραιά και έχει μετεκπαιδευτεί στο Corporate University της Societe Generale, στο European School of Management (ESCP-EAP), INSEAD, TDI.



ΈΛΕΝΑ ΜΑΘΙΟΥ ROSE

Συνιδρύτρια και Εταίρος GuruServices.Biz

Associate Trainer & Service Designer, Secret Key

Εμπειρότατο στέλεχος μάρκετινγκ, branding και επικοινωνίας, με πρόσθετη ίδια επιχειρηματική εμπειρία. Εξειδικευμένη στο στρατηγικό μάρκετινγκ, το branding, τη διαχείριση πελατών και το customer journey, το Design Thinking, τη διαχείριση χαρτοφυλακίων μαρκών και προϊόντων, η Έλενα είναι ειδική στη σύλληψη και την καθοδήγηση και επιμέλεια υλοποίησης ολιστικών στρατηγικών μάρκετινγκ, Trade και Shopper μάρκετινγκ & επικοινωνιών, δημιουργίας και ενδυνάμωσης μαρκών και βελτίωσης της εμπειρίας πελατών, καθώς και πλάνων και ενεργειών, με ιδιαίτερη έμφαση σε πρωτοποριακά εργαλεία και ιδέες, στον τομέα του Ψηφιακού Μάρκετινγκ, της ανάπτυξης, επιμέλειας, διαχείρισης επιδόσεων και δημιουργίας εσόδων από πλατφόρμες Ψηφιακού Μάρκετινγκ, Διαχείρισης ιστοσελίδων / ηλεκτρονικών καταστημάτων και Διαχείρισης Κοινωνικών Μέσων.

Επαγγελματίας με εμπειρία σε πλήθος διαφορετικών κλάδων, καναλιών πώλησης και χωρών / ηπείρων, με πολύχρονη συνέπεια στην επίτευξη επιχειρηματικών αποτελεσμάτων (τόσο πωλήσεων όσο και κερδών) καθώς και στην αύξηση μεριδίου αγοράς σε διάφορους ρόλους της πρώτης γραμμής, σε εταιρείες όπως Procter & Gamble, Johnson & Johnson, Heineken, Folli Follie Group.

Έχει επίσης συνιδρύσει και διευθύνει ως εταίρος και Διευθύνων Σύμβουλος τη «Wizzard-from Wisdom to Magic», μια εταιρεία συμβούλων εμπορικής στρατηγικής και μάρκετινγκ με ένα πολύ ευρύ φάσμα πελατών σε μεγάλο αριθμό διαφορετικών κλάδων.

Πιστοποιημένη στις βασικές αρχές του Design Thinking and Mapping Journey Mapping, καθώς και στο Design Thinking Facilitation, από το Design Thinking Academy (NL / Amsterdam, με πρόσθετη εκπαίδευση σε Agile Management.

Διετέλεσε Γενική Διευθύντρια Μάρκετινγκ (CMO) της εταιρείας NN Hellas Insurance Group από τον Ιούλιο του 2017, καθώς επίσης και Επικεφαλής Διαχείρισης Πελατών και Μετασχηματισμού Μοντέλου Εξυπηρέτησης Πελατών. Το Μάιο του 2019 συνίδρυσε τη GuruServices.Biz, ενώ παράλληλα διατελεί χρέη Διευθύντριας Marketing του Ομίλου Pyramis SA, ενός διεθνούς ομίλου ολοκληρωμένων λύσεων για την κουζίνα και το μπάνιο.

Συνεργατική και ομαδική, με δυνατότητα κινητοποίησης και ενοποίησης ομάδων και αποδεδειγμένο ιστορικό επίτευξης και / ή υπέρβασης πολύ απαιτητικών επιχειρησιακών στόχων.

Πολύγλωσση (Ελληνικά, Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά, Ιταλικά) με σπουδές στην Ελλάδα (Νομική Σχολή Αθηνών / Magnum con Lauda), στο Ηνωμένο Βασίλειο (Master of Science in European Economics and Politics στο University of Manchester Institute of Science & technology (UMIST) και κάτοχος πτυχίου MBA από το Manchester Business School σε συνεργασία με το HEC / ISA στο Παρίσι (Jouy en Josas).



ΝΙΚΟΣ ΠΡΕΖΑΣ

C-Level Commercial Manager & Business Strategy

Associate Trainer , Secret Key

Ο Νικόλαος Πρέζας κατέχει πτυχίο Μηχανολόγου Μηχανικού από το Πανεπιστήμιο Πατρών και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MSc EBA) από το Πανεπιστήμιο του Warwick στην Αγγλία. Διαθέτει πολυετή και πολύπλευρη επαγγελματική εμπειρία έχοντας διατελέσει επί σειρά ετών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (Διευθυντής Πωλήσεων, Εμπορικός Διευθυντής, Διευθυντής Ανάπτυξης Δικτύου & Εκπαίδευσης) σε μεγάλες Πολυεθνικές και Ελληνικές επιχειρήσεις στον κλάδο του αυτοκινήτου (Mercedes-Benz Hellas, Kosmocar).

Από το 2012 έως το 2020 διετέλεσε Γενικός Διευθυντής Επιβατηγών Οχημάτων και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Mercedes-Benz Hellas φέροντας την ευθύνη του σχεδίασης και υλοποίησης της στρατηγικής ανάπτυξης των μαρκών Mercedes – Benz και smart στην ελληνική αγορά. Έχει ασχοληθεί με πολλά καινοτόμα projects στο τομέα της κινητικότητας και της ηλεκτρονικής με πιο σημαντικό την συμμετοχή του, ως επικεφαλής της VW-Kosmocar, στο έργο Αστυπάλαια «Smart Green Island». Στον ελεύθερο του χρόνο αρθρογραφεί σχετικά με την ηγεσία στο προσωπικό του blog <https://howtoleadme.com/>.

Δεκέμβριος 2021- Απρίλιος 2022

Strategic@Selling

Live on-line εκπαιδευτικά προγράμματα
για επιτυχημένες B2B πωλήσεις σε 5 ενότητες