

WIN
PARTNERS

EAT TRAIN SLEEP

REPEAT

*Šī ir WIN PARTNERS treneru rokasgrāmata,
kas palīdz veidot mūsu uzņēmuma vienotu
rokrakstu un treneru darbības etiķeti.*





**SVEIKS,
ESMU PATIESI PRIECĪGS UN PAGODINĀTS, KA ESI PIEVIENOJIES
WIN TRENERU KOMANDAI!**

WIN partners, kā viens no vadošajiem Latvijas mācību uzņēmumiem, vairāk kā 14 gadu laikā ir uzkrājis neatsveramu pieredzi, sadarbojoties ar Latvijas lielākajiem uzņēmumiem.

**MŪSU IKDIENAS DARBĪBAS PROFILS IR MĀCĪBU PĀRDOŠANA,
ORGANIZĒŠANA UN VADĪŠANA.**

Esam lielisku profesionāļu komanda, kas dara to, kas patīk un padodas, mēs esam procesā 110% un strādājam, lai būtu nozares vadošais šāda pakalpojuma sniedzējs. Tā kā mēs uztveram ļoti nopietni to, ko mēs darām, vēlos nodot ievada informāciju, kas saistīta ar mūsu vērtībām un filozofiju.

**PAMATVĒRTĪBAS, KURAS VISAUGSTĀK NOVĒRTĒ MŪSU KLIENTS
UN MĀCĪBU DALĪBNIKĒKI, IR:**

- **Godīgums** - skaidrs un paredzams mācību process;
- **Vienkāršība** - draudzīga komunikācija un saprotama mācību materiāla, pasniegšana;
- **Energija** - vai, vienkāršāk sakot, tas, ka esam dzīvi un pozitīvi;
- **Atbildība** - 80% gadījumu klients nav profesionāls pircējs un mūsu atbildība ir saprast vajadzību, auditoriju, nianšes, kā arī realizēt mācības augstākajā kvalitātē.



*WIN partners dibinātājs,
biznesa treneris*
Valters Gražulis



WIN PARTNERS IKDIENAS DARBA PROCESS SASTĀV NO ČETRIEM SVARĪGIEM POSMIEM, KURI VIENS OTRU PAPILDINA:

- 1.** **Pārdošana**, kas ilgst no 3 līdz 12 mēnešiem, ietver 3-5 tikšanās, neskaitāmus zvanus un e-pastus, kā rezultātā nonākam pie treneru tikšanās ar klientu.
- 2.** **Tehniskā organizēšana**, kur mācību realizēšanai tiek izpildīti 20-50 sagatavošanās uzdevumi, kamēr konkrētā klienta mācību programma ir gatava tās prezentēšanai.
- 3.** **Mācību piegāde**, kas ir ļoti atbildīgs punkts, kur klients redz mūsu iepriekš pārdoto, sagatavoto, kā arī to, kā mēs esam spējīgi šo informāciju nodot klienta komandai.
- 4.** **Analīze un atsauksmes**. Pēc mācību procesa veikšanas, pārdošanas komanda turpina darbu, sazinoties ar klientu un gūstot atsauksmes par padarīto. Notiek procesu analīze, uzlabošana un tālāk pārdošana.

Mūsu biroja kolēģi un komandas pārdevēji ir tie, kas dzīvo līdz katram šim solim, ieguldot daudz laika, enerģijas, pacietības un pieredzes, lai process noritētu pēc iespējas profesionālāk, un klientam būtu patīkama sadarbības pieredze.



KLIENTU SERVISS

Labs klientu serviss un apmierinātība ir starpība starp gaidām un reāli saņemto pakalpojumu.

Treniņu organizēšanas procesā mēs cenšamies pievērst uzmanību katrai detaļai tā, lai pēc iespējas labāk sasniegtu klientu augstās prasības un ekspektācijas. Tāpēc arī treneriem ir svarīgi to visu papildināt ar ētikas un etiķetes buķeti, pievērsot uzmanību niansēm - būt punktuālam, pārzināt klientu un tā specifiku, lietot profesionālu leksiku, pielietot atvērtu - pozitīvu, taču tajā pašā brīdī formāli ieturētu komunikāciju ar klientu, pārstāvot WIN partners uzņēmumu.

TRENERIS IR CILVĒKS, KURŠ PĀRŅEM KOMANDAS IEGULDĪTĀ DARBA STAFETES KOČIŅU,



ar visu augsti uzstādīto latiņu, kuru mūsu pārdošanas speciālisti ir panākuši darba procesā. Līdzīgi kā katrs posms pirms mācību treniņa un pēc treniņa - mēs esam procesā uz maksimumu un cenšamies konkrētajā situācijā panākt labāko iespējamo rezultātu.

MĒS KATRS AR SAVU IEGULDĪJUMU ESAM MŪSU UZŅĒMUMA LIELĀ PANĀKUMU ATSLĒGA,



kuras dēļ ir klienti, kuri ir lojāli WIN partners 10 un vairāk gadus. Mūsu ilgā sadarbība pierāda, ka saņemot profesionālu sniegumu, rodas arvien vairāk projekti, tiek pieprasīti konkrēti treneri, vienlaicīgi sagaidot esošās vērtības un kvalitāti, ko esam snieguši iepriekš.

KVALITATĪVAS SADARBĪBAS REZULTĀTĀ, MĒS SPĒJAM VEIDOT PATĪKAMAS ILGTERMIŅA ATTIECĪBAS



starp WIN partners un klientu, starp WIN partners un Tevi! Un ne mazāk svarīga lieta ir tā, ka mēs radām platformu, kur darboties un nodoties tam, kas mums vislabāk padodas un patīk - veidot pozitīvu enerģijas apmaiņu dažādos ikdienas procesos.



MĀCĪBU PROFESIONALITĀTE

Profesionalitāti nosaka detaļu pārzināšana un pielietošana.

Ko mūsu vērtības nozīmē biznesa trenera ikdienā, kā padarīt mācības izcilas un kā panākt to, ka klients nākotnē izvēlas tieši Tevi?

PIRMS MĀCĪBĀM

TIKŠANĀS AR KLIENTU



Pirms klienta tikšanās ar treneri ir bijušas vidēji 3-5 WIN pārdošanas speciālista tikšanās ar klientu. Pārdošanas speciālists ir reklamējis un pārliecinājis klientu par konkrēta trenera izvēli mācībās. Tāpēc trenerim tiekoties ar klientu ir jāpapildina iepriekš ieguldītais darbs un jāattaisno sevi, radot klientam drošību par izdarīto izvēli.

LABĀ PRAKSE



- Smart casual apģērbs
- **Punktualitāte:** būt uz tikšanos 5 minūtes pirms tās sākuma
- **Skaidra stādīšanās priekšā** (Elevator Pitch) - WIN partners treneris
- **Profesionāls fons** vai WIN fona attēls prezentācijai
- **Pamatojums** un piemēri savai pieredzei
- **Izlasīts vai sagatavots piedāvājums** (ja tādu vajag) un spēja labi noprezentēt
- **Sagatavoti jautājumi klientam**
- Ideālā variantā saņemt klienta akcenti mācību programmai
- **Profesionāls kopsavilkums**, lai klients arī sajūt, ka esi viņu sapratis

BŪTISKI



Pārliecināties par mācību rezultāta ekspektācijām. Kam jānotiek vai kas notiks, kad mēs pabeigsim mācības. Dažreiz, lai saņemtu skaidru atbildi, šis jautājums jāuzdod 2-3 reizes.



INFORMĀCIJA PAR KLIENTU

Mūsu solījums klientam ir viņa uzņēmumam vai organizācijai pielāgotas mācības. Tā ir mūsu uzņēmuma devīze, kurai ticam un kuru arī pārdodam klientam. Mūsu darbs ir atlasīt informāciju, kuru dalībnieks tiešam var pielietot. Tikai tā varam panākt izcilu kvalitāti un pildīt solīto.

KĀ TO PAVEIKT?

- **Saprast klienta biznesu.** Ja trenerim nav bijusi iepriekšēja pieredze konkrētajā nozarē, viņš organizē sarunu, kuras laikā precizē visu, kas nav skaidrs, lai saprastu specifiku.
- **Dalībnieku pienākumi un ikdiena.** Mēs ienākam viņu ikdienā nevis otrādi. Kā to paveikt? Saruna ar klientu.
- **Situācijas un termiņi no dalībnieku ikdienas.** Treneris tiks novērtēts jeb labāk saprasts, ja spēs pielietot terminus un pieminēt saistošas situācijas. Tiks samazināts vērtēšanas posms un palielināts mācību novērtējums.
- **Treneris demonstrē labu klientu servisu** - logo, bildes, ekrānu uzņēmumi, kas ļauj dalībniekam prezentācijā atpazīt savu uzņēmumu.

MĀCĪBAS KLĀTIENĒ

Veidojot WIN partners uzņēmuma profesionalitāti un rokrakstu, arī treneriem ir svarīgi ievērot vienotu etiķeti un visbeidzot attaisnot iepriekš uzlikto latiņu un cerības. Dažas lietas, kas palīdzēs stiprināt trenera tēlu.

UZ MĀCĪBĀM VĒLAMAS IERASTIES 45 MIN PIRMS TREIŅA SĀKUMA.



- Lai sagatavotu darba telpu.
- **Pirms ierodas dalībnieki** ir nepieciešams - saslēgt tehniku, pārbaudīt prezentāciju uz "lielā ekrāna" un uzlikt pirmo slaidu. Pārliecināties par gatavību, lai izvairītos no neveiklām situācijām un aizķeršanās mācību procesā.
- **Sakārtot galdus** - salikt materiālus, pildspalvas un vārdu kartes, pārbaudīt norādes un wi-fi pieslēgumu.
- **Pielīmēt pie sienām** (ja tas ir atļauts) vajadzīgos materiālus, piemēram, laika plānu vai pirmā grupu darba lapas.
- **Sakārtot savu "darba vietu"** – salikt darba lapas, rakstāmo un materiālus, uzrakstīt uz flipčarta info par wi-fi un citas tehniskas lietas.
- **Kad viss ir gatavs**, dalībnieki sāk pulcēties zālē un līdz treniņam ir palikušas 10 min, var pāriet malā vai iziet ārā no zāles, lai panāktu "skatuves efektu".

Parasti jau iepriekš vienojamies ar klientu par mācību norises gaitu un dienas plānu. Ir svarīgi turēt doto solījumu un pieturēties pie ieplānotām pauzēm, kā arī beigt mācības laikus. Kā arī svarīgi piefiksēt laiku (piem. uzlikt uz ekrāna taimeris), kad gaidīsi dalībniekus atpakaļ pēc pauzes.

MĀCĪBAS KLĀTIENĒ

DAŽI ĪSI PADOMI



- Ir svarīgi ievērot laiku un sākt mācības savlaicīgi, pat ja zālē ir 2 cilvēki.
- Treniņu labāk sākt ar uzmanību piesaistošu uzdevumu (icebreaker), nevis tehnisku informāciju par treniņu vai sevi.
- Ja izskatās, ka visus sagatavotos slaidus laikā parādīt nepaspēsi, labāk izslēgt prezentāciju 5 minūtes pirms plānotām beigām, nevis ātri iet cauri materiālam.
- Un pēdējais, bet ne mazāk svarīgais - mūzika spēj radīt brīnumus un mainīt cilvēkus – mēs iesakām aktīvi izmantot šo iespēju, lai pareizi noskaņotu mācību dalībniekus pirms treniņa un paužu laikā.

KAS VAR PALĪDZĒT PROCESĀ?



Projekta vadītājs iepriekš vienosies par nepieciešamajiem materiāliem un to piegādi treniņa vietā, kā arī atsūtīs informāciju par kontaktpersonu, kas ir uz vietas un palīdzēs atrisināt tehniskus jautājumus.

MĀCĪBAS TIEŠSAISTĒ



Veidojot WIN partners uzņēmuma profesionalitāti un rokrakstu, arī treneriem ir svarīgi ievērot vienotu etiķeti un visbeidzot attaisnot iepriekš uzlikto latīņu un cerības. Dažas lietas, kas palīdzēs stiprināt trenera tēlu.

VEIKSMĪGAI ONLINE TREIŅA NORISEI, IESAKĀM PIESLĒGTIES 20 MINŪTES ĀTRĀK, LAI:



- pārlicinātos par "host" tiesībām;
- pārbaudītu prezentāciju un uzliktu pirmo slaidu;
- pārbaudītu skaņu;
- atvērtu visas nepieciešamās saites (piemēram, aptauju Menti.com).

ARĪ TIEŠSAISTĒS MĀCĪBĀS IR SVARĪGI PIETURĒTIES PIE DIENAS PLĀNA:



- Taisīt pauzes, sākt un beigt treniņu norunātajā laikā.
- Ja nav stingras vienošanās par pauzēm, vienoties ar dalībniekiem par viņiem piemērotu darba grafiku un laiku pauzēm (10-25 min).

Treniņa pēdējās 5 minūtēs dalībnieki ir jāinformē par nākamajiem soļiem: kad tiksimies nākamajā reizē, kādi uzdevumi jāizpilda, kam un kā tos nosūtīt.

MĀCĪBAS TIEŠSAISTĒ

DAŽI ĪSI PADOMI:

- "Laist" dalībniekus iekšā 15 minūtes pirms treniņa sākuma.
- Sagatavot tehnisko slaidu (pauzes, jautājumi, utml.), ko var parādīt dalībniekiem sākumā.
- Pirms mācību sākuma ierakstīt paziņojumu čatā, tā var notestēt, parādīt piemēru un sasveicināt dalībniekus.
- Sākt pirmo praktisko darbu (sadalot grupās) ne vēlāk kā 20-30 min kopš darba sākuma.
- Nebaidīties sevi pārtraukt pusvārdā, ja ir laiks doties pauzē.
- Taimeris, kas ir uzlikts uz ekrāna pauzes laikā, palīdzēs dalībniekiem saprast, kad ir laiks atgriezties.
- Ja izskatās, ka visus sagatavotus slaidus laikā parādīt nepaspēsi, labāk izslēgt prezentāciju 5 minūtes pirms plānotām beigām, nevis ātri skriet cauri materiālam.
- Fona mūzika pirms treniņa un paužu laikā radīs vajadzīgo noskaņojumu.

KAS VAR PALĪDZĒT PROCESĀ?

Projektu vadītāja savlaicīgi atsūtīs treniņa pieejas saiti MSTeams vai Zoom, kā arī WIN fonu un prezentācijas sagatavi.

PĒC MĀCĪBĀM

Mums tiešām ir svarīgi, lai mācības sasniegtu uzstādītos mērķus un attaisnotu klienta ieceres, jo tikai tad viņš atgriezīsies pie mums atkal un atkal.

Mācību projekts nebeidzas treniņa pēdējā dienā, mēs vienmēr meklējam iespēju saņemt dalībnieku vērtējumu un aprunāties ar klientu pēc padarītā darba - to veic mūsu projektu vadītāji.

SVARĪGI IR ARĪ TRENERA NOVĒROJUMI UN IETEIKUMI PAR TURPMĀKO DALĪBNIKU ATTĪSTĪBU.



- **Feedback anketa.** Projekta vadītājs sagatavo un nosūta dalībniekiem aptaujas anketu, kas ļauj novērtēt treniņa norisi un dalībnieku apmierinātības līmeni. Dalībnieku atgriezeniskā saite – ir mūsu un trenera iespēja pilnveidoties.

- **Follow up tikšanās.** Katra treniņa neatliekama sastāvdaļa – saruna ar klientu pēc mācībām. Tiekamies, lai pārrunātu novērtējumu no dalībnieku un vadības puses, kā arī dalītos ar trenera novērojumiem un pārdošanas speciālista ieteikumiem par turpmākajiem projektiem.

IR SVARĪGS ARĪ TRENERA ĀTRAIS, NEFORMĀLAIS KOMENTĀRS UZREIZ PĒC MĀCĪBĀM



audioziņa Whatsapp, sms, e-pasts - par to, kas bija labi un sanāca, un ko varētu uzlabot. Audio ziņu var sūtīt projekta vadītājam.

Izcils vērtējums un pozitīvas dalībnieku atsauksmes parasti rezultējas ar to, ka nākamajā reizē klients jau mērķtiecīgi izvēlas konkrētu treneri kā savu mācību vadītāju. Tieši tas, kas vajadzīgs, vai ne?

MĒS TICAM,
KA PATIESI LABU MĀCĪBU PROJEKTU
IESPĒJAMS REALIZĒT TIKAI STRĀDĀJOT KOPĀ,
UN ATBALSTOT VIENAM OTRU.

**WIN PARTNERS KOMANDA VIENMĒR IESAISTĀS
TREIŅA SAGATAVOŠANAS PROCESĀ:**



- konsultējam par mācību struktūru un saturu;
- apmācām, kā izmantot WIN partners programmas;
- esam gatavi iedvesmot un dalīties ar prezentēšanas tips&tricks;
- organizējam vērtīgas pieredzes apmaiņas tikšanās iekšējās "Train the Trainer" mācībās;
- novērtējam, ka arī treneri ir gatavi dalīties ar savām zināšanām, idejām un instrumentiem, iedvesmot un motivēt.

MUMS IR PATIESS **GODS**,
KA ESI DAĻA NO MŪSU
KOMANDĀS, JO **KOPĀ**
MĒS VARAM
SASNIEGT
VAIRĀK!

Tava WIN komanda!

WIN
PARTNERS