



PĀRDOŠANAS PROCESU UN TĀ IETEKME UZ BIZNESU STRATĒGIJU UN ORGANIZĀCIJAS KOPĒJO TĒLU.

Pārdošanas procesam ir būtiska loma veiksmīgai biznesa attīstībai, un tas ietekmē ne tikai organizācijas ieņēmumu plūsmu, bet arī veido ietekmi uz uzņēmuma tēlu. Tas ietver sevī vairākus posmus no kuriem ļoti būtisks ir personāla kvalifikācija un darba kvalitāte. Nepilnīga pārdošanas personāla kvalifikācija ilgtermiņā negatīvi ietekmē klientu apmierinātību, kas nozīmē arī negatīvu ietekmi uz pārdošanas rezultātiem, līdz ar to organizācijai pastāv risks nesasnēgt savus nospraustos biznesa mērķus, kā arī negatīvi tiek ietekmēts kopējais organizācijas tēls. Tiek uzskatīts, ka organizācijās, kuras ļoti skrupulozi un detalizēti seko līdz pārdošanas datiem – pārdošanas apjomiem, efektivitātei, kvalitātei un klientu apmierinātībai – gūst stratēģisku priekšrocību tirgū, stiprinot savu spēju pielāgoties mainīgajiem tirgus apstākļiem, identificēt tirgus tendences un efektīvi pielāgot pārdošanas taktikas.

Pētījuma mērķis ir noskaidrot, kā pārdošanas personāla kvalifikācijas uzlabošana ietekmē pārdošanas procesu un kā tas ietekmē organizācijas biznesa rezultātus un organizācijas tēlu.

Lai sasniegtu pētījuma mērķi, tika izvirzīti šādi uzdevumi:

- identificēt galvenos kritērijus, kas veido pārdošanas personāla kvalifikāciju;
- izvērtēt pārdošanas procesa faktorus, kas ietekmē pārdošanas kvalitāti un kopējo organizācijas tēlu;
- veikt telekomunikācijas uzņēmuma pārdošanas personāla darbinieku kvalifikācijas analīzi, kopā izvērtējot 120 (viens simts divdesmit) dalībniekus;
- apkopot iegūtos datus, lai veiktu secinājumus.

Pētījuma objekts: Pārdošanas procesa posms, kas saistīts ar personāla kvalifikāciju un darba kvalitāti.

Pētījuma priekšmets: Pārdošanas procesa kvalitātes uzlabošanas ietekme uz organizācijas biznesa rezultātiem un kopējo tēlu.

Šī pētījuma rezultāti norāda, ka pārdošanas personāla kvalifikācijas celšanai ir nepieciešami noteikti kritēriji un struktūra, kas palīdz identificēt kvalitātes rādītājus, kā arī iezīmē konkrētas prasmes un zināšanas, kuras ir nepieciešamas kvalitatīvam pārdošanas procesam. Uzlabojot pārdošanas personāla kvalifikāciju, pieaug pārdošanas efektivitāte, līdz ar to pārdošanas rezultātus ir iespējams palielināt par 20%. Labs klientu apkalpošanas serviss ir 3. svarīgākais kritērijs zīmola tēla vērtējumā, kas nozīmē, ka personāla kvalifikācijai ir būtiska ietekme uz kopējo organizācijas tēlu.

Var secināt, ka organizācijām ir ļoti svarīgi strādāt pie sava pārdošanas personāla kvalifikācijas celšanas, jo tam ir būtiska ietekme gan uz pārdošanas rezultātiem un biznesa mērķu sasniegšanu, gan uz kopējo organizācijas tēlu un zīmolu.

Primary author: SIMENOVSKA, Gunta

Presenter: SIMENOVSKA, Gunta