

تهیه مالتی مدیای آموزشی فروش

(با هدف آموزش فروشندگان شرکت های FMCG)

آموزش فروشندگان شرکت های FMCG؛ چرا؟



FMCG یا Fast Moving Consuming Goods به کالاهای مصرفی نسبتاً ارزان قیمت اطلاق می گردد. کالاهایی همچون مواد شوینده، محصولات لبنی، غذاهای آماده، به طور کلی فاسد شدنی ها و محصولاتی که زمان حضورشان در قفسه فروشگاه ها طولانی نباشد. فرایند فروش شرکت هایی که چنین محصولاتی تولید می کنند، معمولاً به صورت مویرگی بوده و مسائل مشابهی دارند.

یکی از مسائلی که در این سازمان ها کما بیش به چشم می خورد، آشنا نبودن مناسب فروشندگان با شرکت تولیدکننده، محصولات و مهارت های فروش بوده و این یکی از اصلی ترین دلایل شکست شرکت ها در بازار رقابتی می باشد. به طور کلی یک فروشنده حرفه ای باید دارای دانش کافی در سه حوزه زیر باشد:

- الف) آشنا بودن مناسب با شرکت تولید کننده
- ب) شناخت محصولات و ویژگی های آن ها (خصوصاً مواردی که مورد سوال مشتریان است)
- ج) مهارت های فروش شامل: فنون مذاکره، مشتری مداری، اصول بازاریابی، روان شناسی فروش و ...

فروشندگان، خط ارتباطی سازمان با مشتری هستند و هر چه خط مقدم یک سازمان بهتر عمل نماید، واحدهای پشتیبان مشکلات کمتری را برای بازاریابی و افزایش فروش محصولات خواهند داشت. هر چه شرایطی که در ادامه آمده است، در شرکت های FMCG بیشتر حاکم باشد، ضرورت پرداختن به آموزش های ویژه فروشندگان بیشتر احساس می گردد و بایستی بیشتر مورد توجه قرار بگیرد. این شرایط عبارتند از:

- تنوع محصولات شرکت زیاد بوده و همچنان در حال افزایش باشد.
- اطلاعات تخصصی فروشندگان در مورد محصولات و کاربردهای آنها جهت ارائه به مشتری کافی نباشد.
- نرخ جابجایی فروشندگان زیاد باشد.
- جلسات آموزشی (روش آموزش، ساعت و تعداد جلسات) نسبت به انتظارات، اثربخشی لازم را نداشته باشد.

آموزش مجازی فروشندگان با استفاده از Multimedia

همانطور که اشاره شد، آموزش فروشندگان در شرکت‌های FMCG ضروری است، ولی بنا به دلایل ذیل؛ برگزاری کلاس‌های حضوری برای فروشندگان، دارای مسائلی است و استفاده از روش‌های غیرحضوری آموزش برای آنها مناسب‌تر خواهد بود. این مسائل عبارتند از:

- پراکندگی جغرافیایی زیاد مراکز فروش و به تبع آن فروشندگان
- فرصت کم فروشندگان برای حضور در کلاس‌های حضوری
- هزینه‌های بالای برگزاری کلاس‌های حضوری برای افراد مختلف
- نیاز به زمان زیاد جهت انجام حضوری آموزش‌ها برای کل فروشندگان با توجه به تعداد زیاد آنها
- نرخ جابه‌جایی بالای فروشندگان



تکنولوژی مالتی مدیا، از جدیدترین تکنولوژی‌های ارائه شده برای ارائه مطالب و تبلیغات در عرصه کامپیوتر می‌باشد و به علت استفاده از رسانه‌های گوناگون دیداری و شنیداری، برخورداری از پویایی و افکت‌های زیبا و جذاب گرافیکی، به آسانی با کاربران ارتباط برقرار می‌کند و قادر است تا محیطی کاملاً تعاملی را فراهم نماید تا ضمن سرعت بالاتر در انتقال مطالب، به جذب مخاطب برای درک بهتر مطالب کمک نماید.

پروژه تولید مالتی‌مدیای آموزشی، شامل جمع‌آوری و مستندسازی اطلاعات لازم برای آموزش فروشندگان، تولید فیلم‌های آموزشی مورد نیاز برای

گنجاندن در مالتی‌مدیا، تولید مالتی‌مدیا به صورت گرافیکی و جذاب، تهیه و تکثیر پکیج‌های آموزشی جهت توزیع بین فروشندگان و طراحی آزمون‌های استاندارد با هدف ارزیابی فراگیران می‌باشد. برگزاری آزمون پس از آموزش مجازی، یکی از مراحل مهم بوده و سبب می‌شود تا فراگیران با دقت و جدیت بیشتری مطالب مندرج در مالتی‌مدیا را مطالعه نمایند. همچنین نتایج این آزمون‌ها می‌تواند به عنوان یکی از پارامترهای ارزیابی عملکرد در سیستم انگیزشی، معیاری جهت تصمیم‌گیری در خصوص جابجایی افراد از یک واحد به واحد دیگر و به عنوان مبنای اصلی جهت انتخاب افراد جدید الاستخدام مورد استفاده قرار گیرد.

ملاحظات:

- این پروژه بصورت آموزش الکترونیکی و تحت web (از طریق اینترنت) نیز قابل انجام است.
- در صورت تمایل کارفرما، جهت افزایش توانمندی فروشندگان و تکمیل مهارت‌های فروشنده موفق، علاوه بر آموزش‌های مربوط به آشنایی فروشندگان با شرکت و محصولات آن، امکان برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌های فروش (فنون مذاکره، مشتری‌مداری، اصول بازاریابی، روان‌شناسی فروش و ...) نیز، هم بصورت الکترونیکی و هم به صورت حضوری وجود دارد.