

TAKİP SİSTEMİNİN GEREKLİLİĞİ

1. Takip sistemleri, gerçek hayata beceri transferini sağlayabilmek ve dolayısıyla eğitimin etkinliğini sağlamak için kesinlikle gereklidir.
2. Başarısızlık, kişiler kurslara veya atölye çalışmalarına katıldıktan sonra ellerinde kılavuzlarıyla işlerine geri dönüp öğrendiklerini uygulamaya geçirmede yalnız bırakıldıklarında başlar.
3. Daha da kötüsü, kimse öğrendiklerini kullanmaya teşvik etmediği için katılımcıların gözünde eğitimin önemi gittikçe azalır.

Bu nedenle,

maksimum etkinliği sağlamak istiyorsak takip aktivitelerine özel önem vermeliyiz.

TAKİBİN ÖNEMİ

Bir elemanın bir satış eğitimine katıldıktan sonra elde ettiği sonuçları ölçebilmek çok önemlidir. Çoğu yönetici bu konuda hemfikir kalmakla beraber, elemanları bir eğitime katıldıktan sonra satış sonuçlarının hemen yükselmesini beklerler. Satış eğitiminin sonuçlarını ölçmek için çok çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Aralarında en enteresan olanı Xerox kuruluşuna ait olanıdır. Xerox araştırması göstermiştir ki, işverenin elemanına katılacağı eğitimden beklentilerini net olarak açıklayamaması ve yetersiz takip desteği vermesi satış eğitim programları sayesinde kazanılan beceri veya beceri değişikliğinin % 87'sinin kaybolmasına neden olmuştur. Yani harcanan her 1 doların 87 cent'i boşa gitmiştir.

Yeni bir beceri öğrendikten sonra hepimiz değişik ve garip bir süreç yaşarız. Bu öyle bir dönemdir ki yeni edindiğimiz beceriyle pek doğal davranmadığımızı hissederiz. Bu dönemde genellikle hedeflerimizi beklediğimiz gibi gerçekleştiremeyiz. Bunu yaşadığımız diğer beceri veya prosedür değişikliklerinde de farketmişsinizdir. Yeni bir bowling atış stilini dendiğinizde skorunuz önce düşer, pratik yapmaya devam ettikçe eski averajınızı ekarte edersiniz.

Xerox araştırmasının ortaya çıkardığı; “sonuç iniş çıkışı” diye adlandırılan ve bir satış eğitim seminerinden hemen sonra yaşanan süre satış elemanları için çok kritiktir. Satış temsilcilerinin kazandıkları becerileri kullanmaya devam etmelerini sağlamak ve topladıkları siparişleri artırmak için bu yaşadıkları “sonuç iniş çıkışı” döneminde **olumlu desteklenmeye (positive reinforcement)** ihtiyaçları vardır.

Bu ek bir yönlendirme veya tekniklerin gözden geçirimi değildir, ya da eskilerin söylediği gibi “Biliyorum sen yaparsın” sözleri. Bu eğitime katılmadan önce gösterilen ilgi ve yapılan yönlendirme ve eleman eğitimden döner dönmez yapılan takiptir.

Yöneticilerin eğitimi takip eden birkaç hafta boyunca ilgi göstermeye devam etmesi ve olumlu teşvik göstermesi önemlidir.

Bir yöneticiden elemanın alacağı şöyle bir yorum olumsuz sonuç yaratıcıdır: “Ee okula gittin, ne zaman semeresini alacağız?” Satış elemanları verimli olabilme acelesiyle eski yöntemlerine dönebilirler. Aynı şey yönetici hiçbir şey söylemezse de olabilir. Satış elemanının hevesi kırılabilir, yeni becerileri kullanmayı bırakabilir ve 87 cent boşa harcanmış olur.

Böyle bir durumu engellemek için yöneticilerin erken desteği kritik önem taşır ve projenin başarıya ulaşmasında anahtar rol oynar. Elemanlar yeni becerileri kullanmaya devam ettikçe ve alıştıkça olumlu destek bu sefer aldıkları ekstra siparişler sayesinde oluşacaktır.

Eğitime gönderirken onlardan ne beklediğinizin açıkça ifadesi ve dönüşlerinde vereceğiniz hızlı olumlu destek yatırımınızı korumanız sağlayacak ve şirketinizi başarısına katkıda bulunacaktır.

Eğitim yatırımınızın yüksek getiri sağlaması için şimdi plan yapın. Onlarla eğitime gitmeden ve eğitimden sonra iletişim kurun.

İşte onlarla yapacağınız konuşma için ipuçları:

ELEMANLARINIZI EĞİTİME HAZIRLAMANIN YOLLARI

Bu uygulama elemanın ilk yöneticisi tarafından eleman bir eğitime katılmak üzere seçildikten sonra yapılmalıdır.

İşte görüşmeniz için bazı öneriler:

1. Kursa katılmak üzere seçildiğini ve seçilme nedenini kendisine belirtin.
2. Kendisinden bu eğitimden neler öğrenmesini beklediğinizi belirtin ve bunu hedefleri ve görev tanımıyla ilişkilendirerek açıklayın.
3. Diğer katılımcılarla görüşerek çözüm bulabileceği problemleri düşünmesini isteyin.
4. Dönüşünde eğitimi tartışmak üzere hazır olmasını isteyin.
5. Gerekli düzenlemelerin yapıldığını ve arkada bıraktığı işleriyle ilgili endişe duymamasını ve sadece eğitime konsantre olmasını belirtin.
6. Gerekirse masrafların karşılanmasıyla ilgili konuları konuşun.
7. "Eğitimden en fazla yararı sağlamak için" başlıklı yazıyı verin ve üzerinden birlikte gidin.

EĞİTİMDEN DÖNDÜKTEN SONRA

Elemanlarınızın eğitimden en fazla yararı sağlamalarını istiyorsanız işe döndükten sonra onlarla konuşun. Bunun için kesintilerden uzak bir ortamda bol zaman ayırın.

1. Hoş geldin ile karşılayın. Programın beklentilerini karşılayıp karşılamadığını sorun.
2. Ne öğrendiğini sorun.
3. Bu yeni bilgi veya beceriyi nasıl kullanmayı amaçladığını sorun. Somut örnekler isteyin. Belirli bir zaman dilimi içinde uygulamasını isteyin.
4. Bazı değerli kavram ve malzemeleri grubun diğer üyelerine sunmasını isteyin.
5. Bu son görüşmeniz olmasın. Bundan sonraki 3 ile 6 aylık zaman dilimi içinde bir kaç defa planlarını nasıl uyguladığını kontrol edin. Onları öğrendiklerinden sorumlu tutun.

EĞİTİMDEN EN FAZLA YARARI SAĞLAMAK İÇİN

Eğitim programlarından yararlanmanız tamamen sizin tutumunuza bağlıdır.

1. Arkadaşlarınızla ortak sorunlar ve olası çözümleri konusunda görüşünüz.
2. Deneyimden öğrenmeye hevesli olunuz. Grubun amaçlarına duyarsız kalmaktan kaçınınız.
3. Yeni fikir arayışları içinde olunuz. Eğitimden çıktıktan sonra bir çalışma planı hazırlayınız.
4. Eđitimcinizi dikkatle dinleyiniz. Eğitimi onun anlattığı komik hikayelere bakarak değerlendirmeyiniz.
5. Ortak çalışmalara olabildiğince katılınız.
6. Zamanı iyi kullanınız. Bu tamamen size bağlı... Dostlukları ilerletebilir, düşünmeyi güçlendirebilirsiniz. VEYA boşa harcayabilirsiniz.
7. Devamlı kursun amaçlarını anımsayarak kendinize řu soruyu sorunuz:
“Ne öğreniyorum?” “Bunları kendi görevimde nasıl uygulayabilirim?”