



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw
Projekt realizowany przy udziale Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

ANKIETA 1

BADANIE POTRZEB SZKOLENIOWYCH – STANOWISKO KIEROWNICZE

Data badania

1. jakich zmian spodziewasz się w przeciągu zbliżającego się roku działalności firmy?
Podaj zmiany najistotniejsze z twojego punktu widzenia.

1.1 W firmie:

.....

.....

1.2 W twoim dziale:

.....

.....

1.3 W podległym tobie zespole:

.....

.....

1.4 Na swoim stanowisku:

.....

.....

1.5 W twojej specjalności zawodowej:

.....

.....

2. Jakiego rodzaju kompetencje i szczegółowe umiejętności mogą być ci pomocne w skutecznym radzeniu sobie z wymienionymi wyżej zmianami?

2.1 W zakresie planowania i organizacji pracy – własnej i podwładnych (na przykład: rozliczanie czasu pracy podwładnych, delegowanie uprawnień, prowadzenie spotkań i narad, grupowe metody rozwiązywania problemów)

.....

.....



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw
Projekt realizowany przy udziale Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

2.2 W zakresie finansów (na przykład: controlling, budżetowanie, obsługa programów informatycznych itd.)

.....

.....

2.3 W zakresie zapewnienia jakości (na przykład: wymogi jakościowe przy procesie „icgqu89/2004”, wdrożenie normy ISO)

.....

.....

2.4 W zakresie prawa (na przykład: nowelizacja kodeksu pracy, projekt nowego Układu Zbiorowego Pracy)

.....

.....

2.5 W zakresie zarządzania ludźmi – na przykład: prowadzenie rozmów oceniających, prowadzenie rozmów dyscyplinujących, motywowanie pozafinansowe, radzenie sobie z „trudnymi” podwładnymi)

.....

.....

2.6 W zakresie twojej specjalności zawodowej

.....

.....

3. Jakie inne szkolenia mogą pomóc ci w pracy w zbliżającym się roku?

.....

.....

Dziękujemy za udział w ankiecie!!!





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw
Projekt realizowany przy udziale Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

ANKIETA 2

BADANIE POTRZEB SZKOLENIOWYCH – DZIAŁ HANDLOWY

Data badania

1. Byłem/ am szkolony/a w zakresie umiejętności handlowych w poprzednim zatrudnieniu w charakterze przedstawiciela handlowego/ handlowca.

Tak/ nie

Jeżeli „**Tak**”: kiedy, w jakim zakresie (kluczowa tematyka), w jakiej formie (szkolenie indywidualne, coaching, szkolenie grupowe na terenie firmy, szkolenie poza firmą, studia, studia podyplomowe)?

.....
.....

2. Byłem/ am szkolony/a w zakresie umiejętności handlowych w obecnym zatrudnieniu w charakterze przedstawiciela handlowego/ handlowca.

Tak/ nie

Jeżeli „**Tak**”: kiedy, w jakim zakresie (kluczowa tematyka), w jakiej formie (szkolenie indywidualne, coaching, szkolenie grupowe na terenie firmy, szkolenie poza firmą, studia, studia podyplomowe)?

.....
.....

3. Umiejętności kluczowe (zdecydowanie najważniejsze) w pracy handlowca to (zaznacz „krzyżykiem” swój wybór):

1. znajomość własnej oferty (produkt, warunki finansowe itd.)
2. umiejętność prowadzenia dokumentacji handlowej (raporty sprzedażowe itp.)
3. umiejętność prowadzenia pracy własnej
4. umiejętność prowadzenia rozmów handlowych przez telefon
5. umiejętność bezpiecznego prowadzenia samochodu służbowego
6. umiejętność dobra prezencja
7. umiejętność robienia pozytywnego pierwszego wrażenia
8. umiejętność tworzenia dobrej atmosfery w kontakcie z klientem
9. umiejętność rozpoznawania potrzeb klienta
10. umiejętność prezentacji produktu
11. umiejętność zadawania pytań i sondowania klienta
12. umiejętność słuchania klienta
13. umiejętność przekonywania





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw
Projekt realizowany przy udziale Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

14. umiejętność negocjowania
15. umiejętność prowadzenia argumentacji cenowej
16. umiejętność radzenia sobie z agresywnym, niezadowolonym klientem
17. umiejętność przewyższania zastrzeżeń klienta
18. umiejętność radzenia sobie ze skargami klienta
19. inna (jaka?)

4. W jakim zakresie chcesz się szkolić? Wybierz umiejętność a następnie zaznacz poziom swojego zainteresowania na skali punktowej, w której skrajne odpowiedzi „1” oznacza „zdecydowanie nie widzę potrzeby szkolenia” a „10” oznacza „zdecydowanie chce się szkolić”.

1. znajomość własnej oferty (produkt, warunki finansowe itd.)

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

2. prowadzenie dokumentacji handlowej (raporty sprzedażowe itp.)

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

3. umiejętność planowania pracy własnej (plan wizyt, cele okresowe itp.)

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

4. umiejętność prowadzenia rozmów handlowych przez telefon

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

5. umiejętność bezpiecznego prowadzenia samochodu służbowego

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

6. umiejętność dobra prezencja

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

7. umiejętność robienia pozytywnego pierwszego wrażenia

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

8. umiejętność tworzenia dobrej atmosfery w kontakcie z klientem

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić





Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw
Projekt realizowany przy udziale Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

9. umiejętność rozpoznawania potrzeb klienta

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

10. umiejętność prezentacji produktu

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

11. umiejętność zadawania pytań i sondowania klienta

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

12. umiejętność aktywnego słuchania klienta

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

13. umiejętność przekonywania

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

14. umiejętność negocjowania

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

15. umiejętność prowadzenia argumentacji cenowej

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

16. umiejętność radzenia sobie z agresywnym, niezadowolonym klientem

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

17. umiejętność przewyższania zastrzeżeń klienta

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

18. umiejętność radzenia sobie ze skargami klienta

Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić

19. Inna

.....
Nie widzę potrzeby szkolenia 1- 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 Chcę się szkolić



Wsparcie Adaptacyjności Małych Przedsiębiorstw
Projekt realizowany przy udziale Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL

5. Jaką inną tematykę powinno obejmować szkolenie planowane dla działu handlowego?

6.

.....
.....
.....

Dziękujemy za udział w ankiecie!!!

