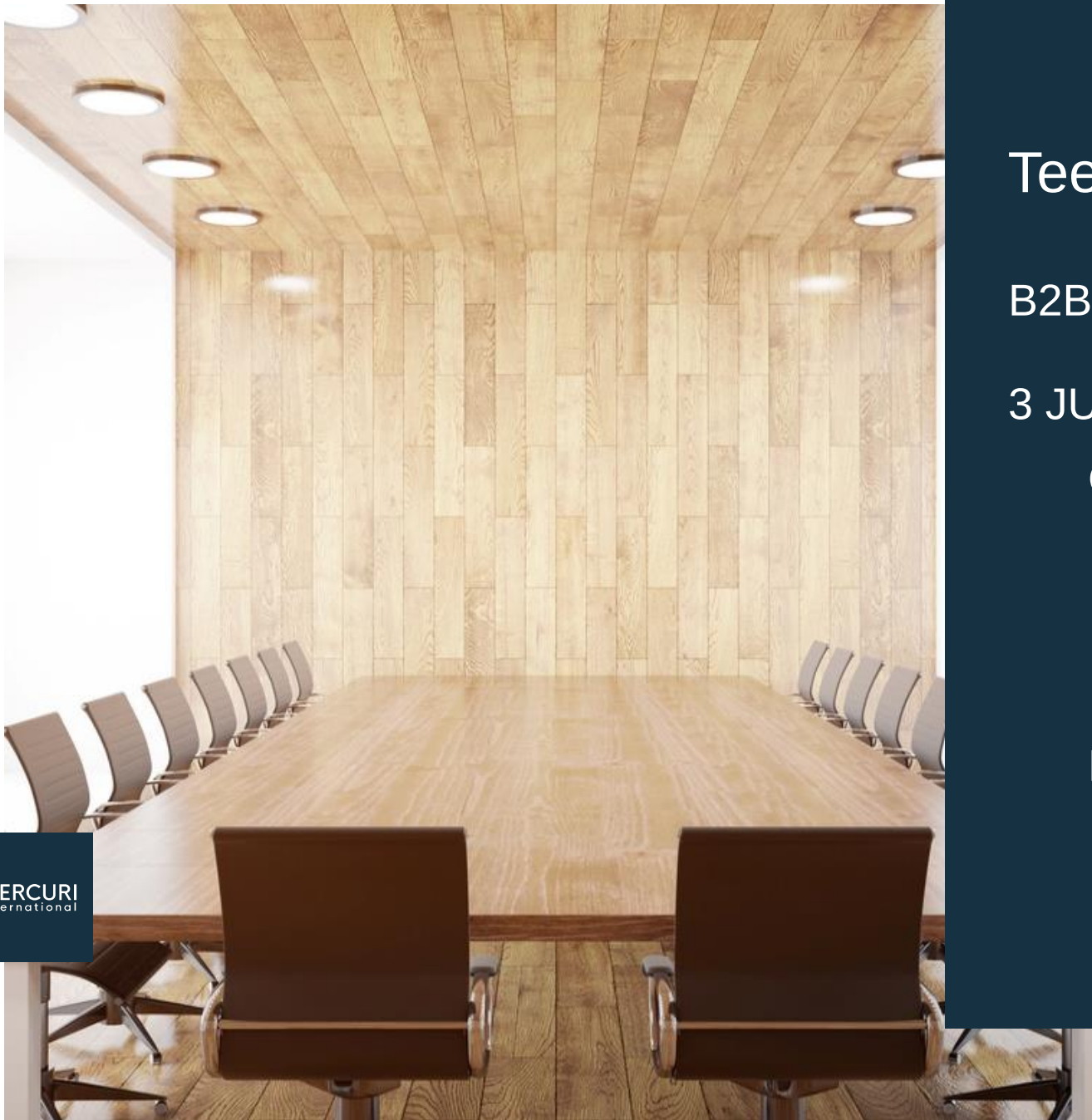




**MERCURI**  
international

MERCURI ÕPIAMPS KAIDO VESTBERG

**B2B MÜÜGI JUHTIMINE**



# Teemad

## B2B MÜÜK ja JUHTIMINE

### 3 JUHTIMISE TEEMAT

#### Organisatsiooni juhtimine

Strateegia, planeerimine ja analüüs

#### Inimeste juhtimine

Kompetentsid, juhtimisviis ja motivatsioon

#### Müügi võimaldajad

Vanad ja uued võimaldajad



# KONSULTANT

## Kaido vestberg

Vanem konsultant, juhtiv partner  
33 aastat juhtimiskogemust, sh 10 aastat  
regioonijuhina (Eesti, Läti, Leedu, Valgevene,  
Moldova, Ukraina, Venemaa)  
35 aastat müügikogemust  
Mercuris alates 1990, enne töötanud vahetuse  
meistrina tootmises, IT valdkonnas ja  
juhtimiskonsultandina.  
Teadusmagister majandusküberneetika TÜ  
Täiskasvanute koolitaja 7. tase

Abielus, 2 tütart, 4 tütrepoega  
Hiiumaa maakodu  
Šoti mägiveised (HC)



Copyright © Mercuri International





# MERCURI INTERNATIONAL

Grow your people, Grow your business



Loodud **1960 / 1990 Eestis**



Esindused **45+** riigis



Projektid **50+** riigis ja **30+** keeles



# MÜÜK

Kuidas Sina mõistad müüki?  
Mille poolest müük erineb teenindusest?





MÜÜMINE ON...

MÕJUTAMINE...



KUS KLIENT OTSUSTAB?



H2H

B2C

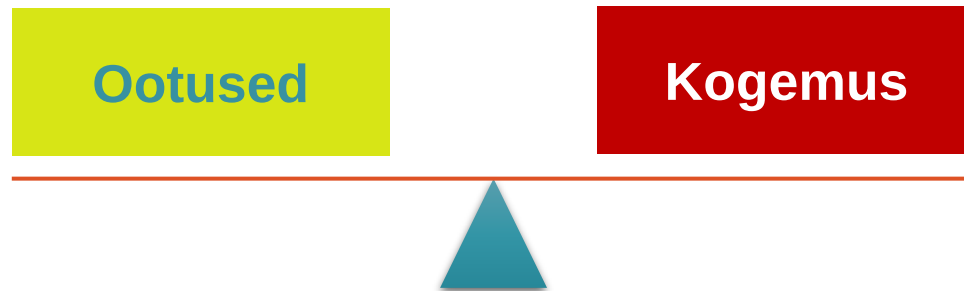
B2B

Komplekssem ostu- ja müügi protsess  
Otsustajate rühm (DMU)  
Ratsionaalsem (ROI)  
Lisaks personaalsele kasule ka firma kasu





# KLIENDITEENINDUSE KVALITEET



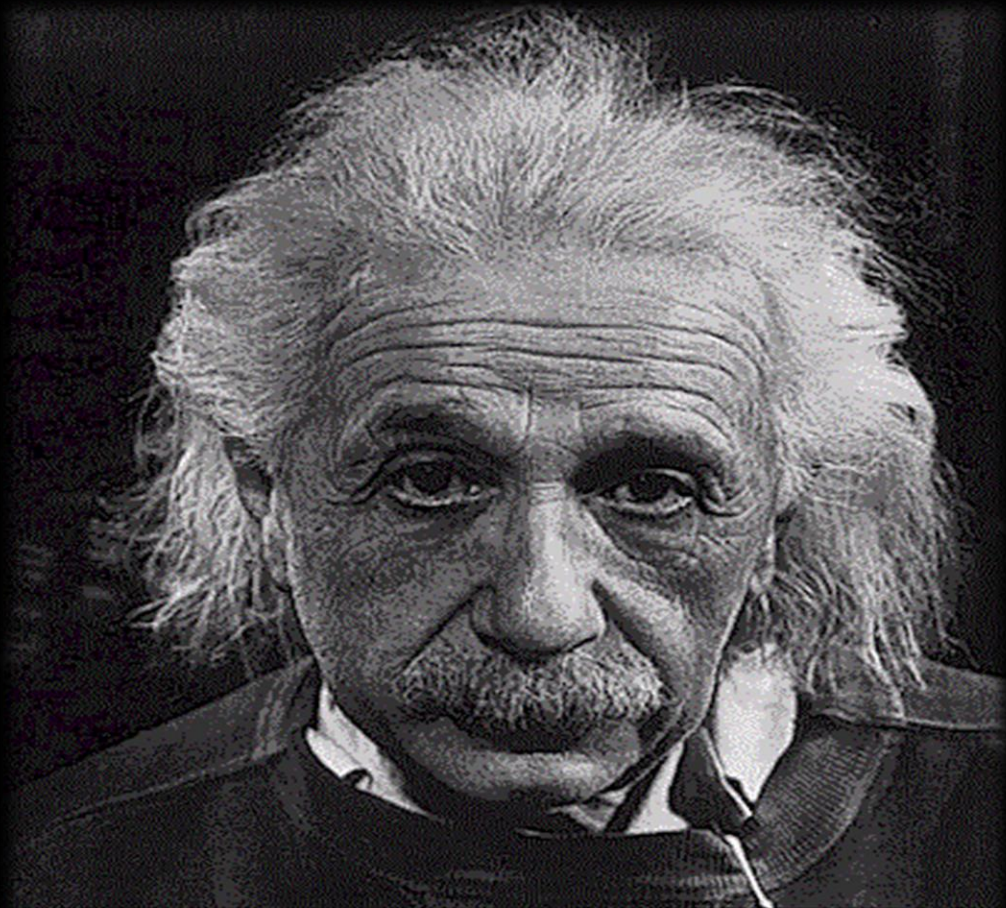
Klienditeenindus on võime  
hallata kliendi ootusi ja  
kogemusi

# JUHTIMINE

Keda või mida me juhime?  
Kas müüki saab juhtida?

Kas autot saab juhtida?





**Einsteini definitsioon  
hullumeelsusele:**

jätkata seniste tegevustega ning  
oodata samal ajal uusi ja  
paremaid tulemusi.

Insanity: doing the same thing over  
and over again and expecting  
different results.

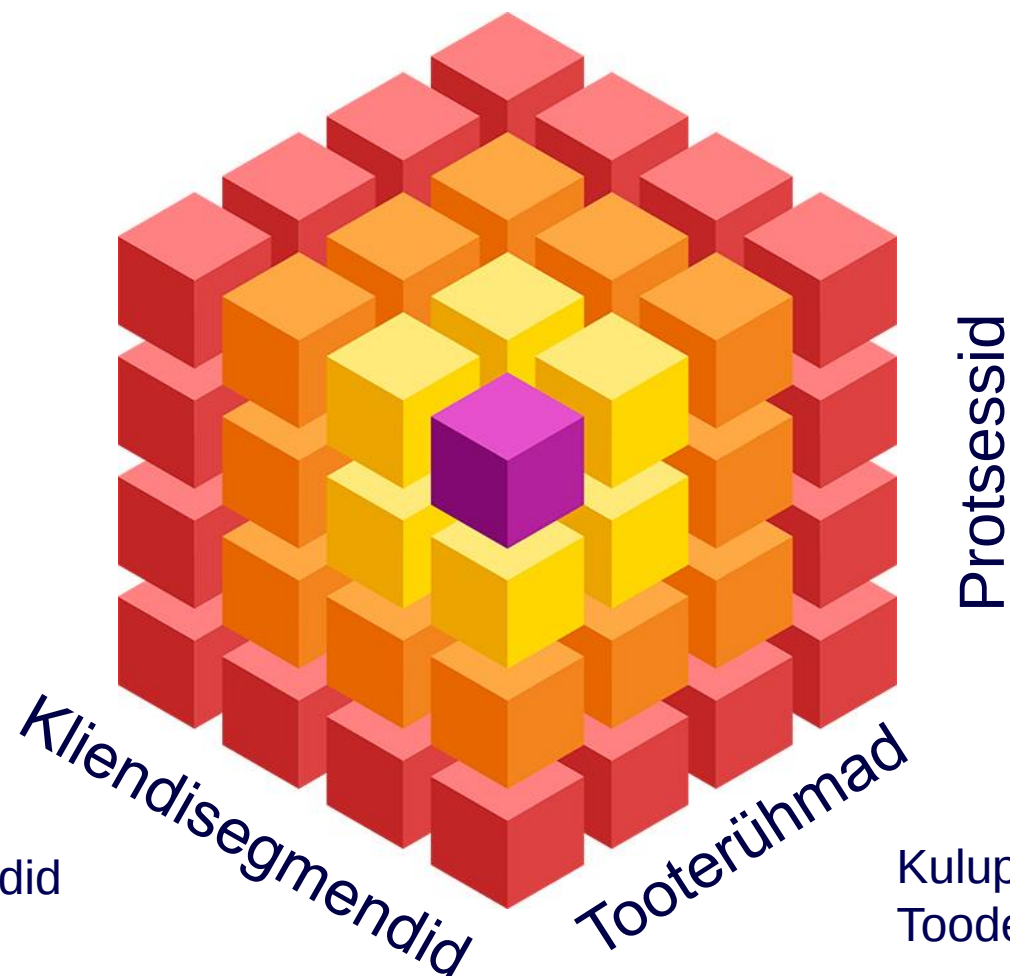
# ORGANISATSIOONI JUHTIMINE

Analüüs

Strateegia

Planeerimine

## MILLISEID MUUDATUSI OLED TEINUD OMA MÜÜGISTRATEEGIAS JA MÜÜGIMUDELIS?



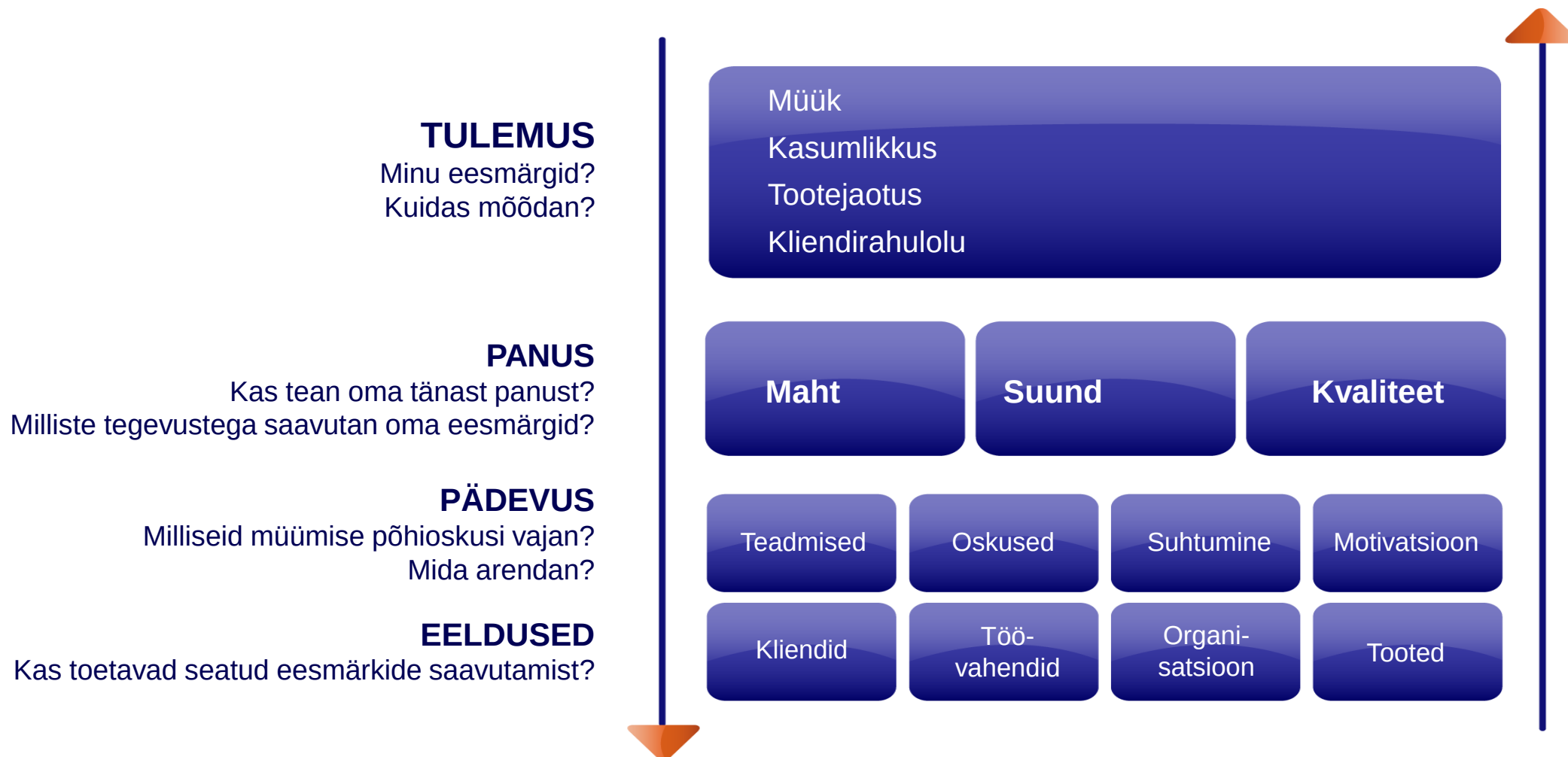
Uued segmendid  
Võtmekliendid  
...

Uued müügikanalid  
Müügi automatiseerimine  
Sotsiaalmüük ja AI  
...

Kulupõhised ja väärtuspõhised tooted  
Toode või lahendus  
...



# Tulemus-panus-pädevus(-eeldused) mudel





# INIMESTE JUHTIMINE

## Kompetentsid

## Müügiviis

## Motivatsioon

# VIIS PEAMIST OSKUSTE KATEGOORIAT

Uus müük

## SUHTUMISE OSKUSED

Usk edusse  
Kirg müügi vastu  
Saavutusvajadus  
Enesemotivatsioon  
Eesmärgile  
oriienteeritus  
Elluviimise oskused  
Aja juhtimine

## SUHTE OSKUSED

Rapporti loomine  
Emotsionaalne  
intelligentsus  
Empaatia ja  
projektiivsus  
Koostööoskused  
Suhtlemisoskus  
Erinevate isiksuste  
mõistmine

## MÕJUTAMISE OSKUSED

Aktiivne kuulamine  
Narratiivi  
jutustamise  
Õigete küsimuste  
esitamine  
Argumenteerimine ja  
läbirääkimised  
Otsusele suunamise  
oskused

## ÄRI OSKUSED

Kliendi mõistmine  
Valdkonna tundmine  
Toote tundmine  
Konsultandi  
mõtteviis  
Kliendi plaani  
koostamine  
Analüütilised  
oskused  
Vihjete  
kvalifitseerimine

## TEHNILISED OSKUSED

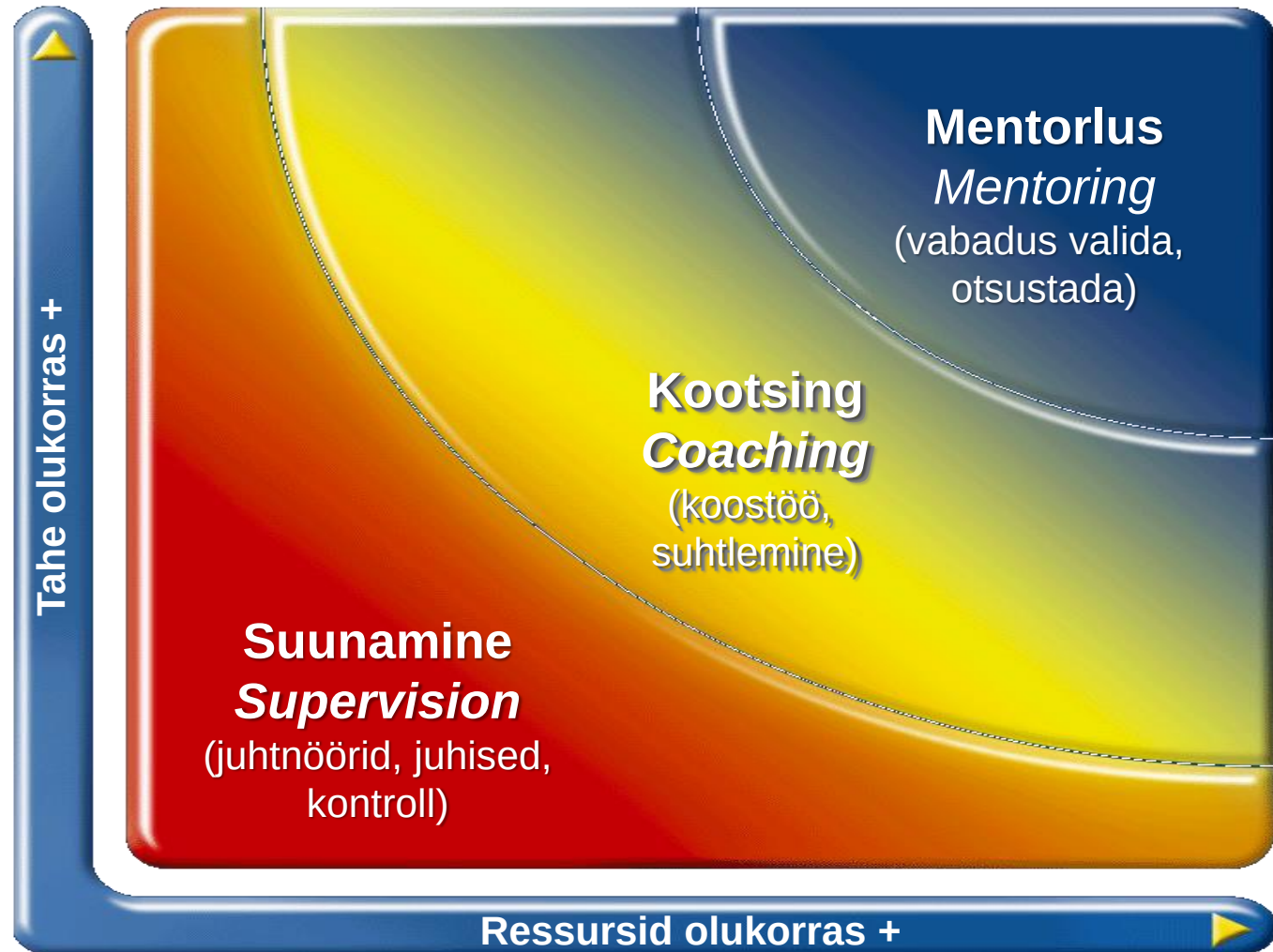
Sotsiaalmüük  
Digitaalne vihjete  
genereerimine  
Müügi  
automatiseerimise  
vahendite kasutamine  
Virtuaalmüük

MILLIST JUHTIMISVIISI SINA KASUTAD?

# Kolm juhtimisstiili erinevate olukordade puhuks

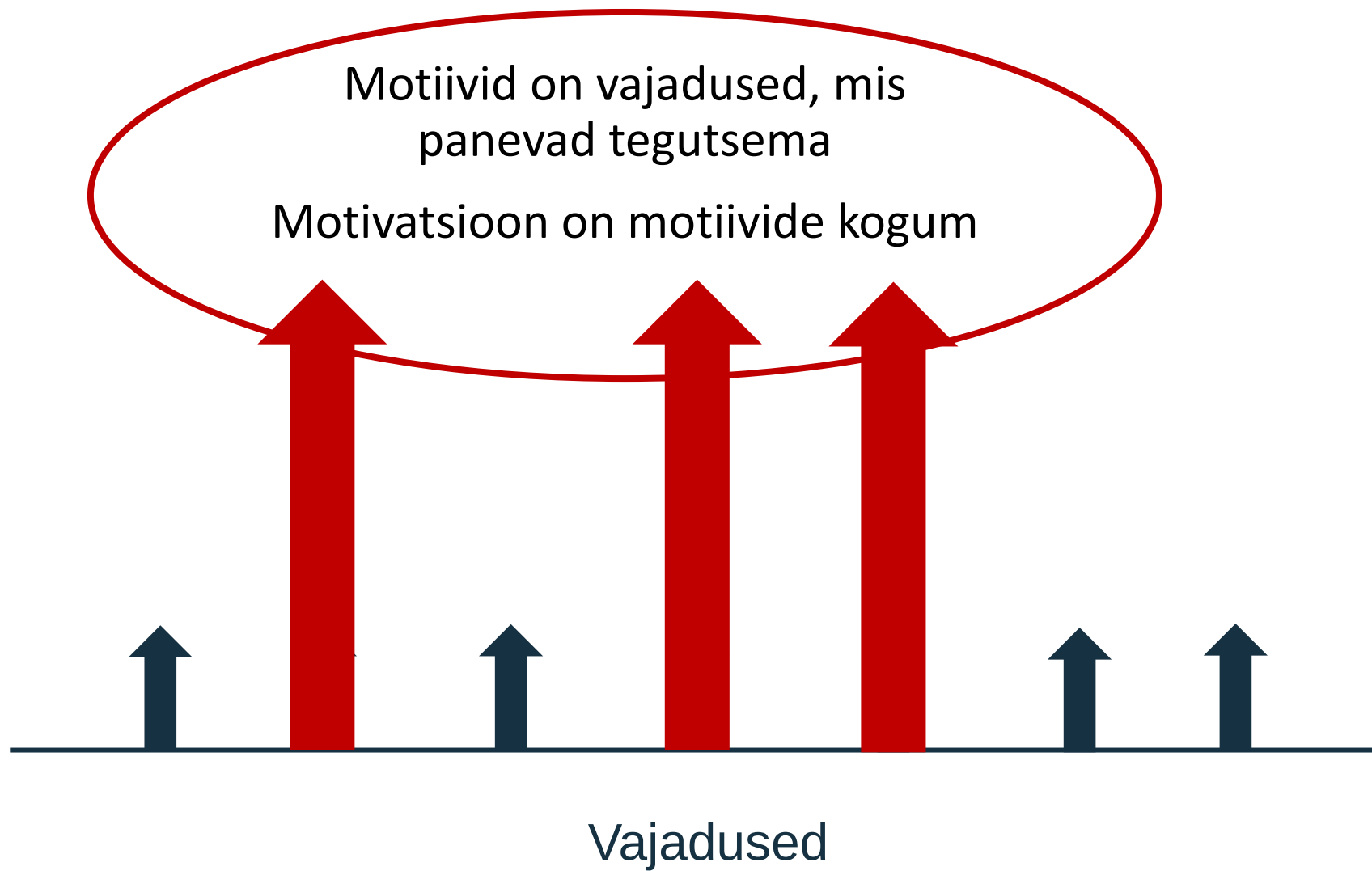
Kuidas peaks juht käituma, et tema töötaja täidaks tööülesande hästi?

Joonisel toodud alad kujutavad kolme erinevat juhtimisstiili, mida juhil on võimalik kasutada, aitamaks inimesel igapäevaseid ülesandeid täita ja probleeme lahendada

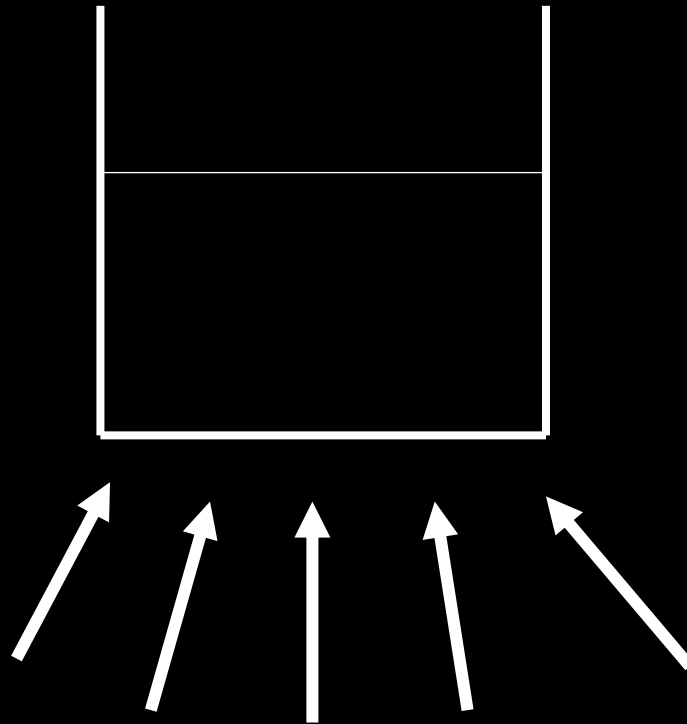


# MIS ON MOTIVATSIOON?

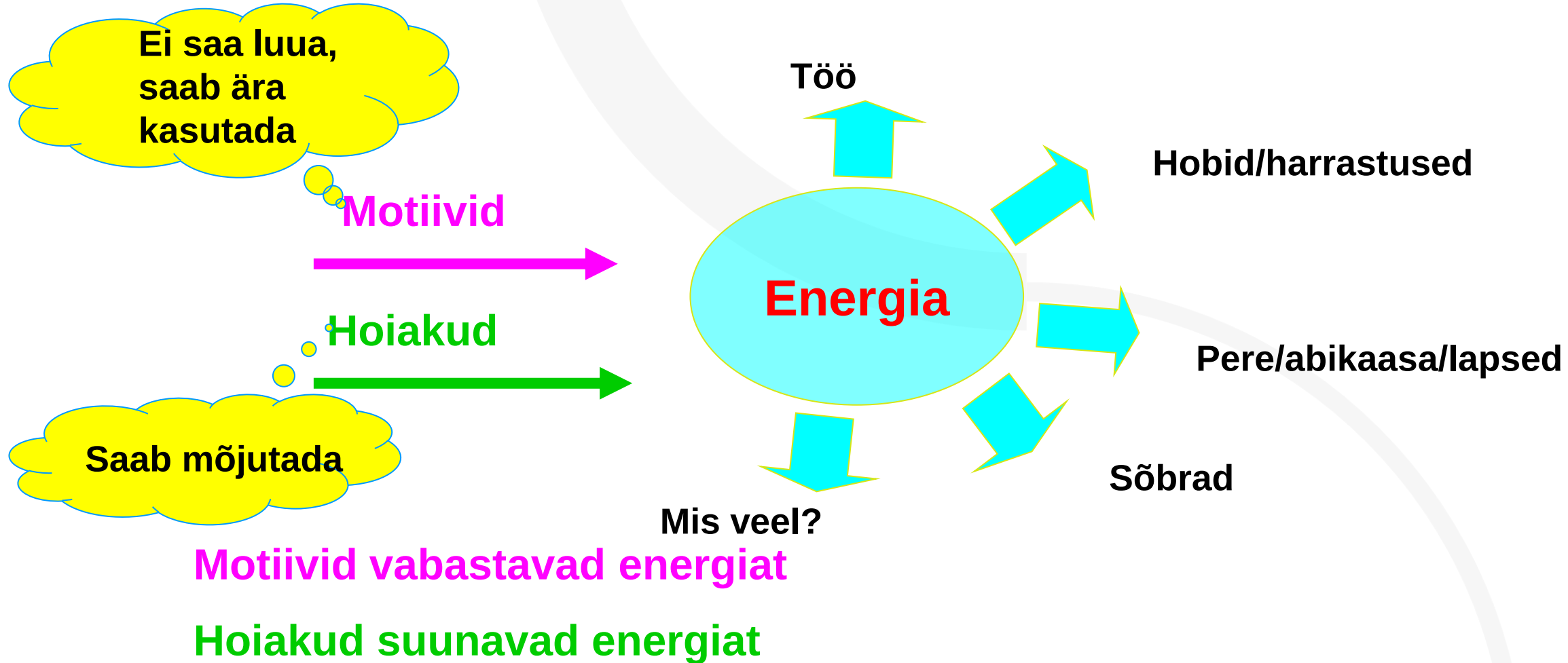




Keegi teine ei saa mind motiveerida



# Personali motivatsiooni mõjutamine



MÜÜGI VÕIMALDAJAD



# ME PEAME MUUTUMA FAKTIPÕHISEMAKS.

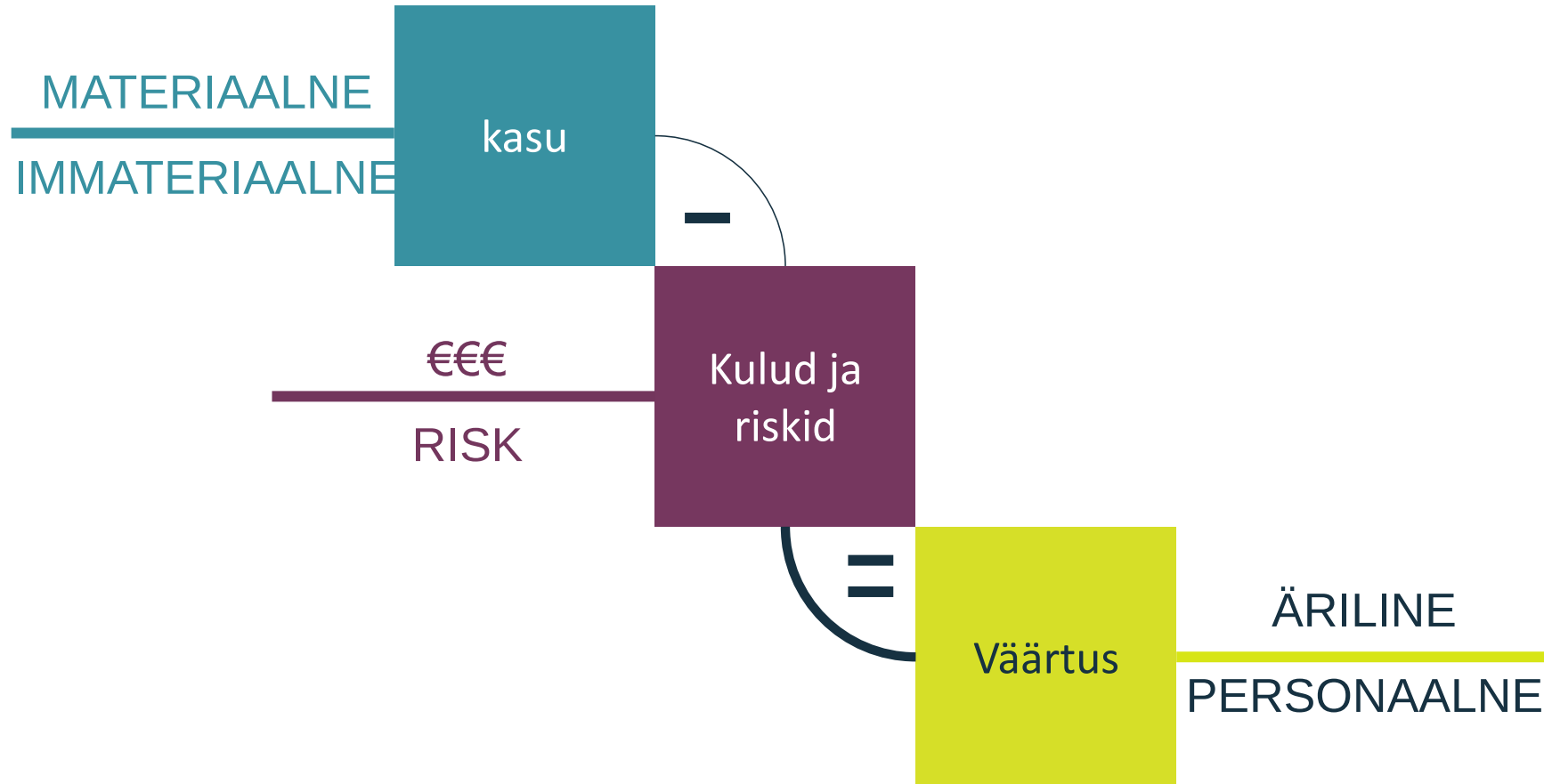
Toetudes suhte tugevatele külgedele, et pakkuda rohkem faktipõhiseid müügi argumente



# VÄÄRTUSPÕHINE MÜÜK



# MIS ON VÄÄRTUS?



The image features a solid teal background. A light blue, semi-transparent curved line starts from the bottom left corner, curves upwards and to the right, and then curves downwards and to the right, ending near the center of the image. The word "NARRATIIV" is written in white, uppercase, sans-serif font, positioned on the right side of the curve.

NARRATIIV



## Jutustus/narratiiv ja lugu/jutt

### Kuidas erineb narratiiv lihtsast loost?

Lugu on suhtlusviis, faktilise (kvaliteetse) teabe vastuvõtmise ja edastamise viis. Narratiiv on nn "seletav lugu", kui kasutada Ameerika filosoofi ja kunstikriitiku Arthur Danto terminoloogiat

Narratiiv pole pigem objektiivne, vaid subjektiivne lugu. Jutustus tekib siis, kui tavalisele loole lisatakse subjektiivsed emotsioonid ja hinnangud. Vaja on mitte ainult teabe edastamine kuulajale, vaid mulje avaldamine, huvi tekitamine, kuulama panemine, teatud reaktsiooni tekitamine. Teisisõnu seisneb narratiivi ja tavalist juttu või fakte esitava narratiivi erinevus iga jutustaja individuaalsete narratiivsete hinnangute ja emotsioonide esile kutsumises. Või põhjuslike seoste ja loogiliste ahelate olemasolu kirjeldamisel kirjeldatud sündmuste vahel, kui me räägime objektiivsetest lugudest.

The image features a dark purple background with two overlapping, curved, semi-transparent bands of a slightly lighter shade of purple. These bands originate from the bottom-left corner and curve upwards and to the right, creating a sense of movement and depth. The word "SOTSIAALMÜÜK" is centered in white, uppercase, sans-serif font, positioned between the two curved bands.

SOTSIAALMÜÜK

# KÜSIMUS

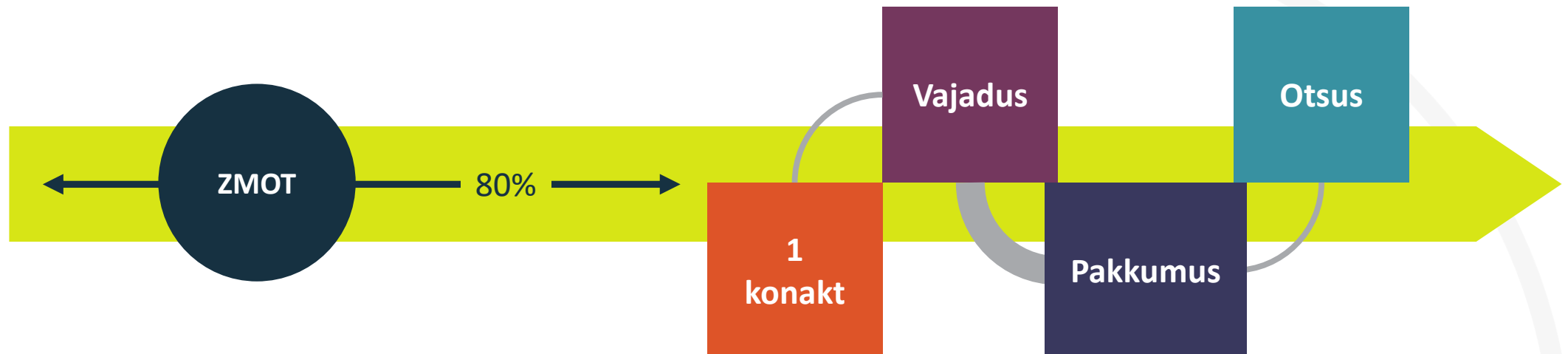
Mitu % ostuprotsessist on tehtud enne kohtumist müügiinimesega?

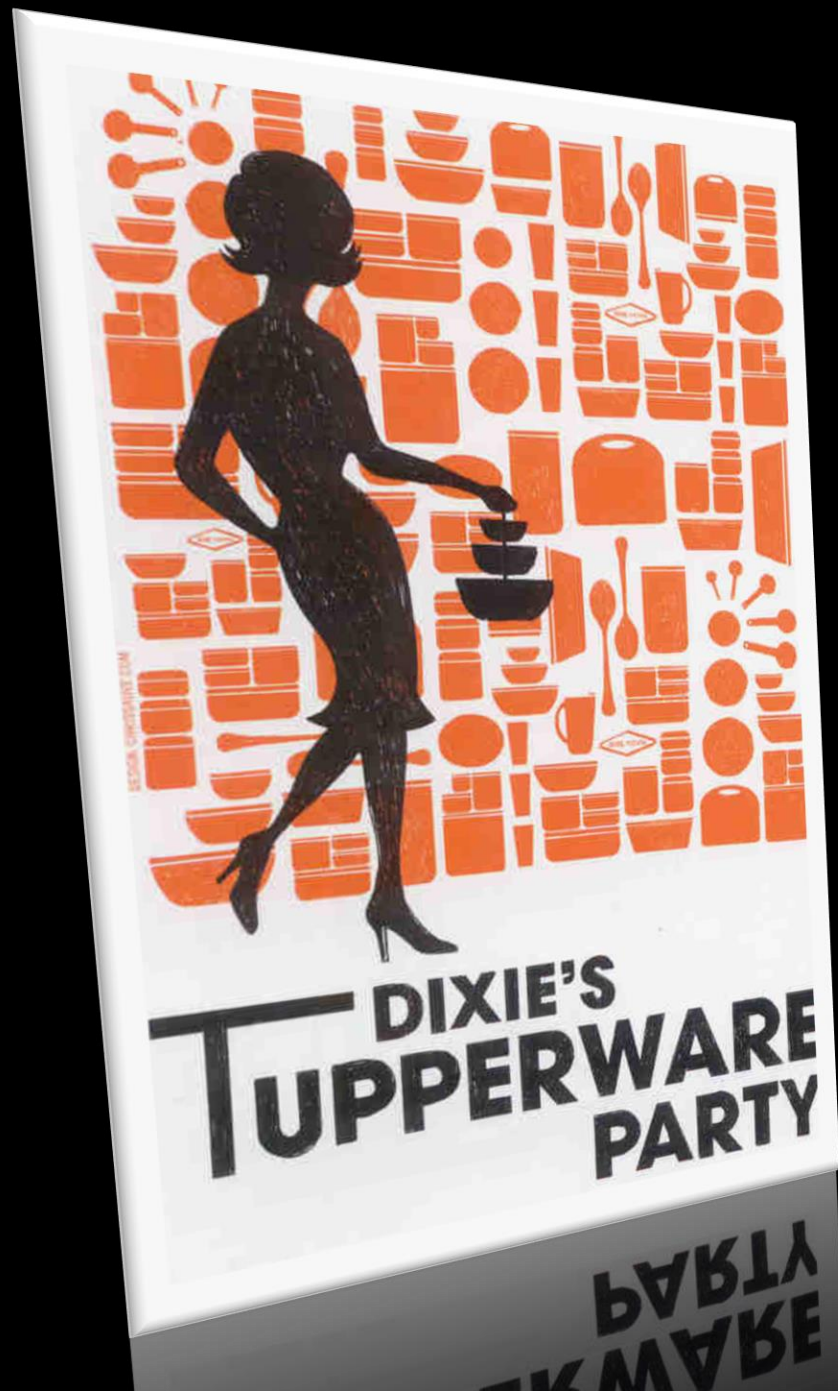


# VÄLJAKUTSE?

Müügiinimene ei kata enam kogu ostuprotsessi.

80% ostuprotsessist on tehtud **enne** esimest kontakti müügiinimesega.





Sotsiaalmüük ei ole midagi uut.

Mitmed ettevõtted kasutasid sotsiaalmüüki palju varem, kui internet leiutati...



Sotsiaalmüük on läbi Sinu brändi ja võrgustiku otsustajate  
ja mõjutajate kaasamine oma ideede müümisel soovitud  
sihtrühma hulgas.

The background is a solid teal color. A light blue, semi-transparent curved line starts from the bottom left corner, curves upwards and to the right, and then curves downwards and to the right, ending near the center of the image. The text "TEHISARU(AI)" is written in white, uppercase letters, positioned in the center of the image, overlapping the light blue curve.

TEHISARU(AI)

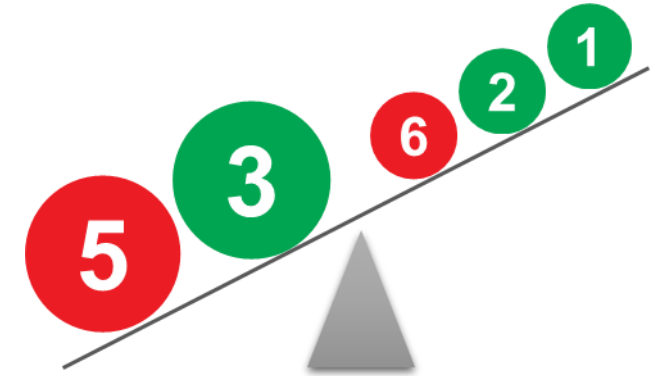
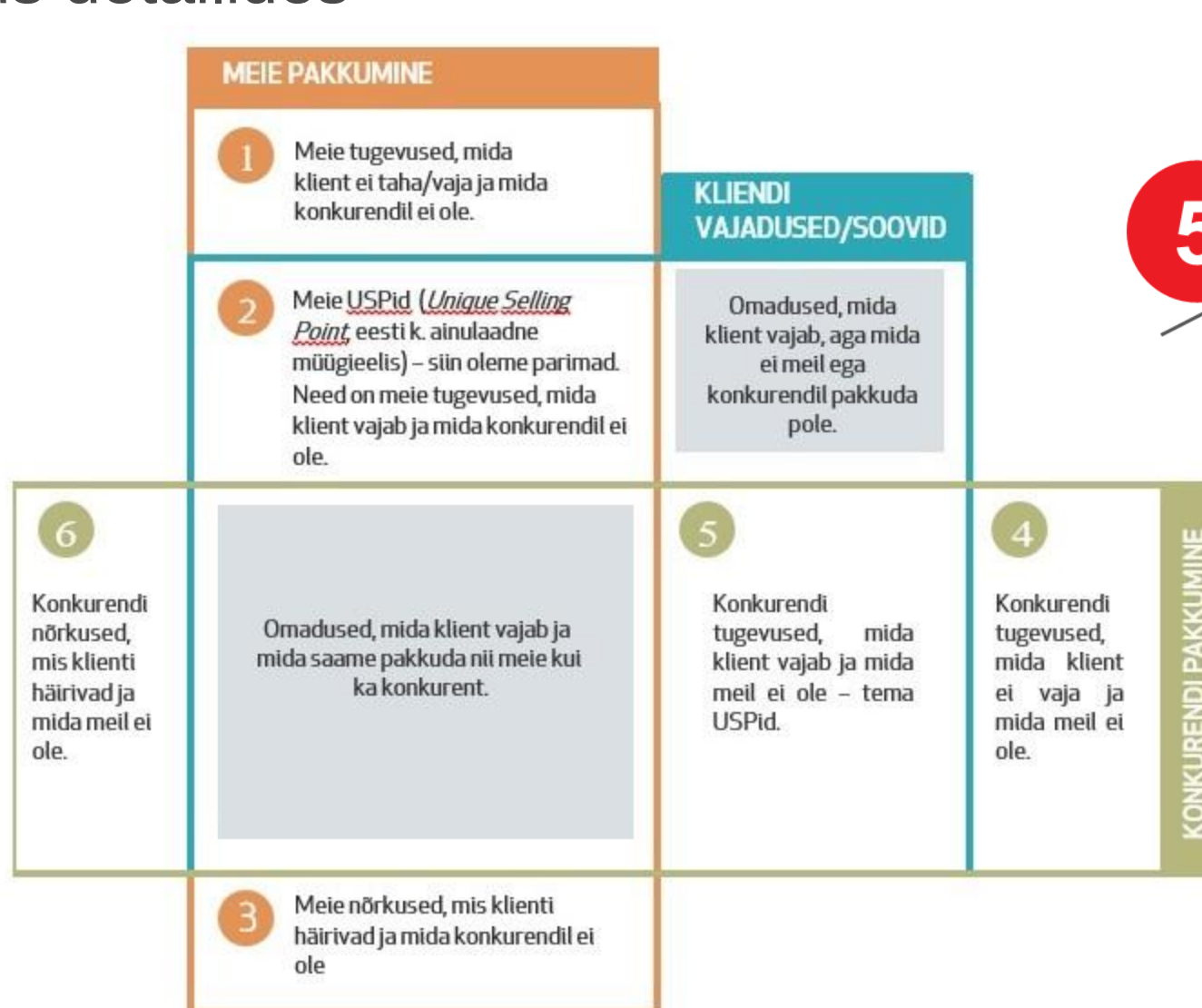
## Tehisaru 3C

- Mercuri 2024 aasta uuringu põhjal võib välja kolm inimlikku võimekust, mida saab tehisintellekti, eriti generatiivse tehisintellekti abil täiustada. Neid võimeid nimetatakse kolmeks C-ks: tunnetada, luua ja suhelda.
- **Võime tunnetada:** teadmiste omandamine, mõistmine ja töötlemine.  
Esimene C, Cognize, viitab tehisintellekti võimele suurendada inimese intelligentsust, võimaldades paremat õppimist, probleemide lahendamist ja otsuste tegemist
- **Võime luua:** loovuse ja tõhususe vallandamine.  
Teine C, Create, uurib tehisintellekti rolli loovuse ja tõhususe stimuleerimisel.
- **Suhtlemisvõime:** täiustatud kliendisuhtlus.  
Kolmas punkt "Communicat" käsitleb tehisintellekti arenevat võimet tõhustada suhtlust mitte ainult inimeste vahel, vaid ka inimeste ja tehisintellekti vahel.



KONKURENTSIST LÄHTUV MÜÜK

## 6 BattleFields detailides



The background is a solid dark blue color. There are several faint, light blue curved lines and arcs scattered across the slide, primarily on the left side, creating a modern, abstract design.

# KUIDAS EDASI?

# MÜÜGIPERSONALI JUHTIMINE

## Käsitletavat teemasid

- Müügijuhtkonna tähtsus ja mõju firma töö tulemusele
- Müüjate süstemaatiline hindamine
- Müügi lähteplatvormi loomine ja kasutamine
- Müüjate tegevuse võrdlemine ja planeerimine
- Müüjate töö kliendiga
- Müügijuhtkonna roll inimeste juhtimises
- Müüjate arendamine
- Juhtimise efektiivsuse tegurid
- Müüjate valimine
- Personaalne egevusplaan oma töö tõhustamiseks

<https://mercuri.ee/events/muugijuhtimine/>

Kursus on üles ehitatud võimalikult mitmekülgseks. Lisaks loengutele, aruteludele ning individuaal- ja rühmatöödele, toimuvad ka situatsiooni-harjutused, testid ja enda töö analüüsimine, et õppida uute teadmiste rakendamist. Kursuse jooksul koostavad kõik osalejad tegevusplaani oma töö tõhustamiseks müügipersonali juhtimiseks.

Koolituse täismaht on 16 akadeemilist tundi ning see kuulub täienduskoolituse õppekavarühma: juhtimine ja haldus. Koolituse täismahus läbinutele ja personaalse tegevusplaani koostanutele väljastatakse tunnistus.

*Kursuse läbiviija*

[Kaido Vestberg](https://mercuri.ee/kaido-vestberg/) <https://mercuri.ee/kaido-vestberg/>

**Kursusel osaleja tagasiside:**

Väga hea mulje jäi, infot oli rohkel ja usun, et kasutegur saab olema suur! Nüüd saab teooria rakendada. Mercuri alati olnud minu jaoks kõrgel tasemel. Soovitan alati seda firmat kasutada. Annes Täht müügidirektor Rapid Security