2021-09-27

**陳如月 翻譯**

銷售：透過模擬訓練培養關鍵的「軟技能」

儘管團隊合作和領導力等「軟技能」是將團隊和組織凝聚在一起的黏著劑，但從學習和發展的角度來看，它們有時會退居技術訓練之後。不過，軟技能現在越來越被公認為對組織來說是無價的，醫藥銷售團隊也不例外。

然而，眾所周知，軟技能很難教授。出於這個原因，許多訓練師都在應用最先進的電腦模擬技術幫助在藥品銷售組織培養這些技能。

協作、身臨其境和有效，這些模擬培養三種關鍵的軟技能，這些技能在當今的銷售環境中尤其需要。

## ****技能一：團隊合作****

儘管銷售人員需要具備強大的獨立自主能力，但團隊合作和協作技能是組織最需要的素質之一。事實上，團隊合作是面試中向盼望的醫藥銷售代表提出的首要問題之一。利用電腦模擬，由於其競爭性和以學習者為主導的形式，經常讓團隊中的學習者相互競爭 — 因此鼓勵透過協作進行學習。研究顯示，使用模擬進行協作學習可以提高學習者的表現，並為他們進入現實生活中的職涯做更好的準備。此外，遊戲化學習（其中模擬是一個很好的例子) 已被證明可以改善團隊環境中的合作行為。

簡言之，透過營造協作和合作的學習環境，模擬有助於培養關鍵的團隊合作技能，這是當今銷售組織所追求的。團隊合作可以提高應對挑戰的能力，這就把我們帶到可以透過模擬訓練培養的第二項軟技能 — 解決問題。

## ****技能二：解決問題****

解決問題的技能對任何銷售專業人員都至關重要。但是，對於銷售培訓師來說，在培訓環境中複製真實問題的能力可能是一項具有挑戰性的任務。然而，模擬讓學習者了解真實世界的場景，分解和剖析他們實地經常遇到的問題。此外，模擬使用反饋和獎勵系統可以激勵學習者，並加強能夠在真實世界工作環境中解決問題的好處。

模擬被證明能夠促進解決問題技能發展的另一個關鍵方法是透過使用「遊戲化效應」。利用遊戲的形式和遊戲思維，透過促使學習者理解解決複雜問題所需的努力和知識，吸引並激勵他們採取行動。此外，遊戲化學習允許「精熟」解決問題的技能 — 換句話說，學習者可以反覆練習解決問題，直到他們的技能完善為止。這種在低風險和可控的學習環境中磨練技能的機會，可以為銷售人員提供一種雙贏的訓練方法，特別是在考慮到在工作中犯錯和未能解決問題的潛在後果時。

然而，無論銷售團隊在培訓中接觸到多少逼真的問題，他們在現場解決這些問題的能力往往取決於他們以敏捷、反應迅速和 — 也許最重要的是策略思考的能力。這將我們引向模擬可以培養的下一個重要的軟技能 — 策略思維。

## ****技能三：策略思維****

在當前快節奏的B2B環境中，銷售團隊的敏捷性和策略適應性比以往任何時候都更加寶貴。要想變得敏捷和適應性強的，銷售專業人員需要「策略性地」思考，或者換句話說，決定行動方案時，要考慮到不斷變化的內部（例如銷售預算、時間和資源）和外部（例如競爭和法規環境）的限制與機會。

利用電腦模擬，學習者必須評估現實和不斷變化的商業場景，迫使他們調整市場策略，並相應地改變資源配置。特別是，學習者培養了使用資料做出合乎邏輯的優化決策的信心，專家們認為這項技能是當前商業環境中策略思維的關鍵。因此，模擬迫使學習者做出反應迅速、敏捷，使他們能夠以更具成本和時間效率的方式規劃每一步。這種能力最終會創造出更具策略思維和反應更靈敏的銷售人員，這些銷售人員是由機會而不是慣性驅動的。

## ****提供面對未來的技能****

隨著藥業的不斷發展，軟技能的發展將繼續在任何銷售組織的成功中發揮關鍵作用。然而，隨著這些技能越來越受到認可和需求，對創新和適應性的訓練方法的需求變得更加明確。因此，訓練模擬（以團隊為基礎、遊戲化和策略方面）可能會在發展當今醫藥銷售領域所需的關鍵軟技能方面發揮重要作用。

(資料來源：Pharmaceutical Executive。原文作者Jeremy Lovelace是HFX Training創辦人和董事)

–Ends–