

Саморазвивающийся отдел продаж

**Автор и ведущий:
Панькив Ярослав Степанович**

Автор и ведущий Ярослав Панькив

1

Лучший бизнес-тренер в сфере недвижимости и строительства (национальный конкурс CREDO-2016)

2

Автор книги «Лучший учебник для риэлтора. Как стать успешным в профессии»

3

Более 1000 сборных и корпоративных тренингов и семинаров по России и странам СНГ



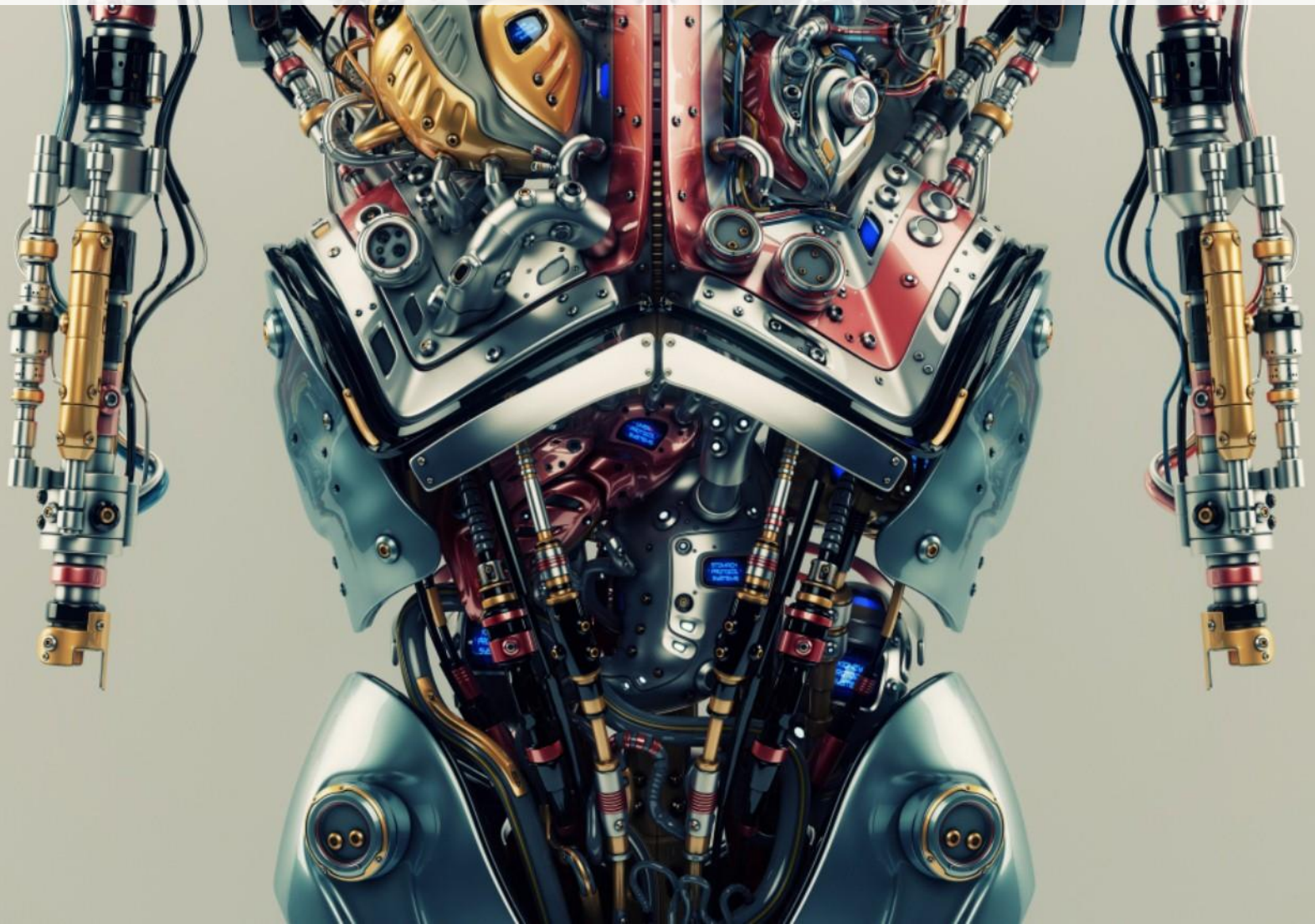
**Достичь возможно лишь то, что
возможно представить**



Картинка ИДЕАЛЬНОГО отдела продаж

- Показатели эффективности растут, планы выполняются
 - Сотрудники соблюдают регламенты. Разделяют ценности компании.
 - Сотрудники вовлечены в достижение целей организации. Привносят свои предложения.
 - Клиенты довольны.
 - Продавцы стремятся к развитию, стараются быть лучше конкурентов.
 - Что вы дополните?
-

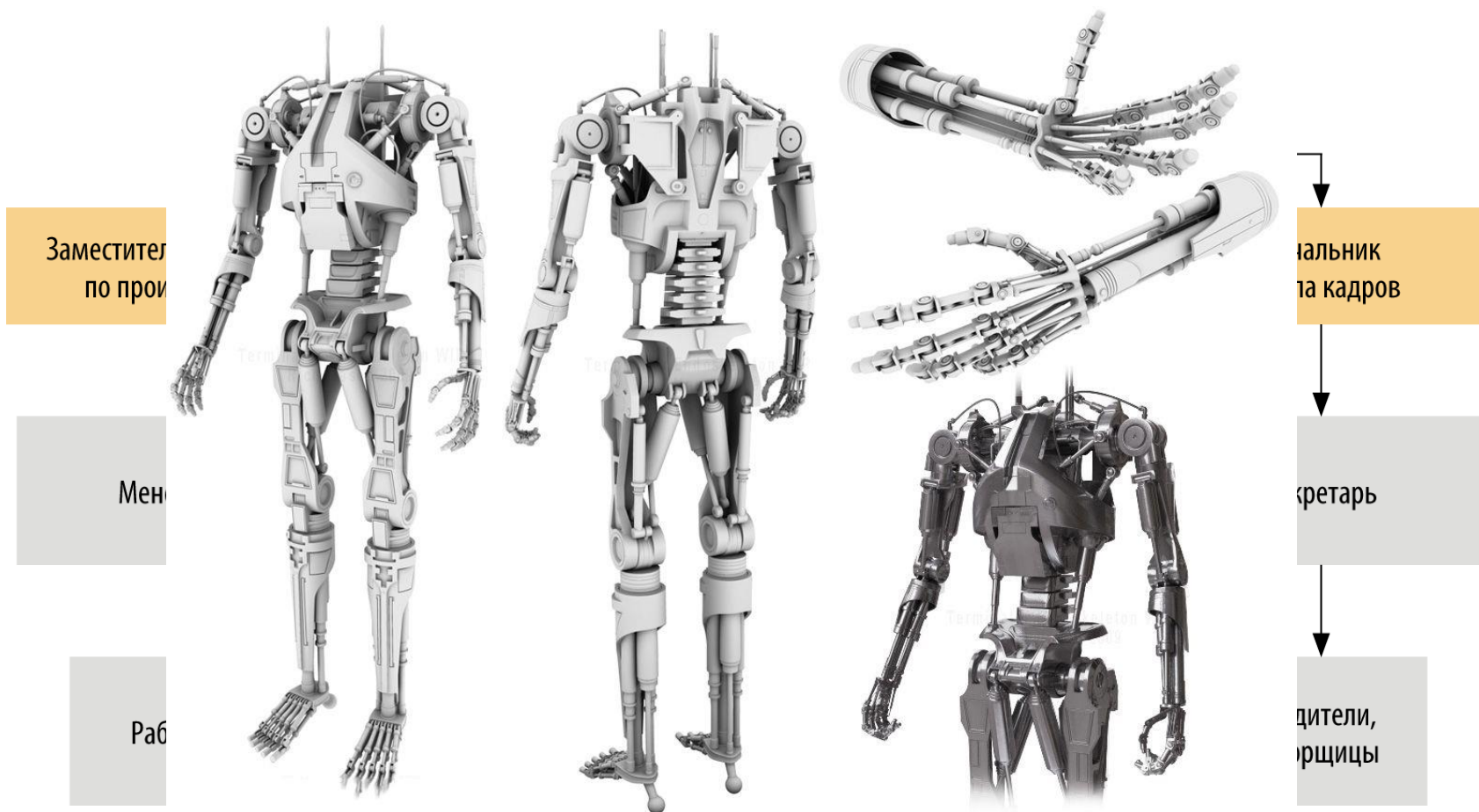
Компания организм или механизм?



Слагаемые результативного отдела продаж

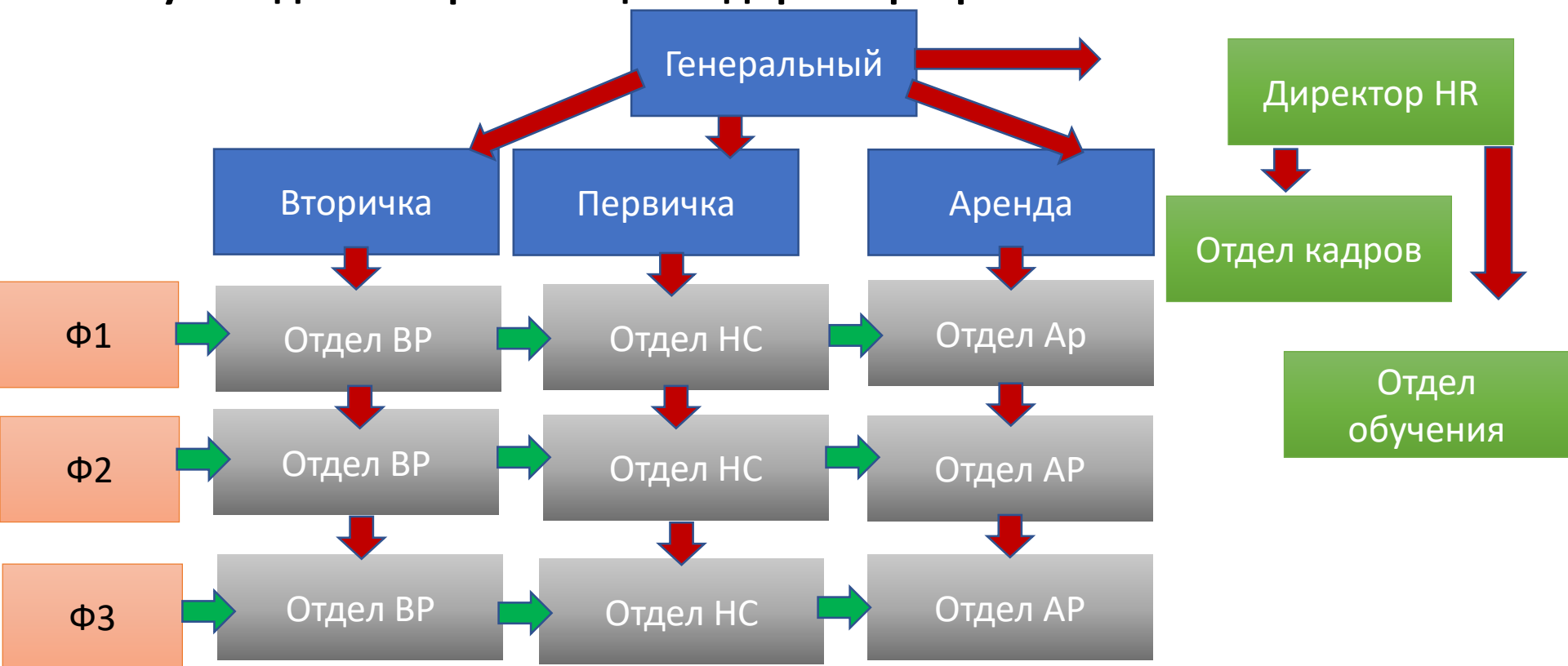


Скелет компании – это структура компании

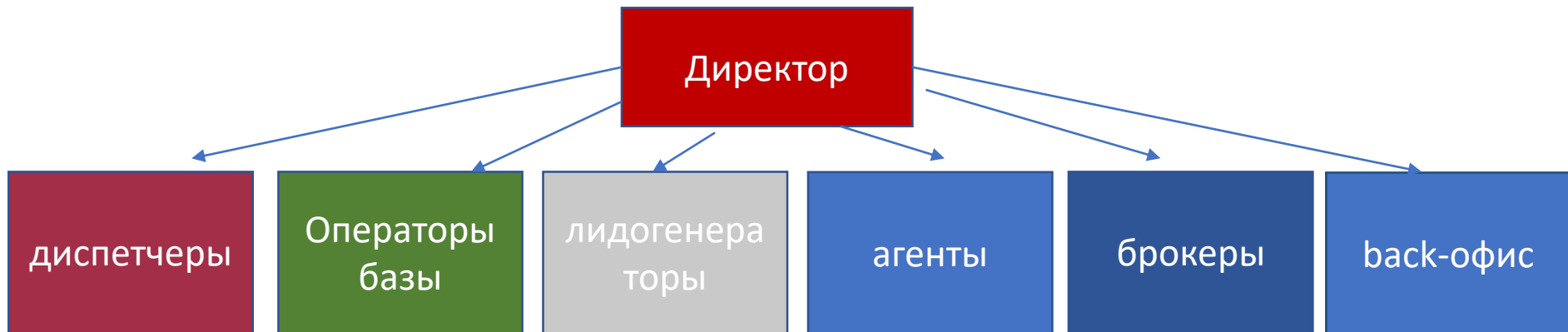


Матричная структура риэлторской компании

Руководитель организации – руководители направлений – РОПы – агенты
+
Руководитель организации – функциональные руководители – сотрудники
+
Руководитель организации – директора филиалов – РОПы – агенты

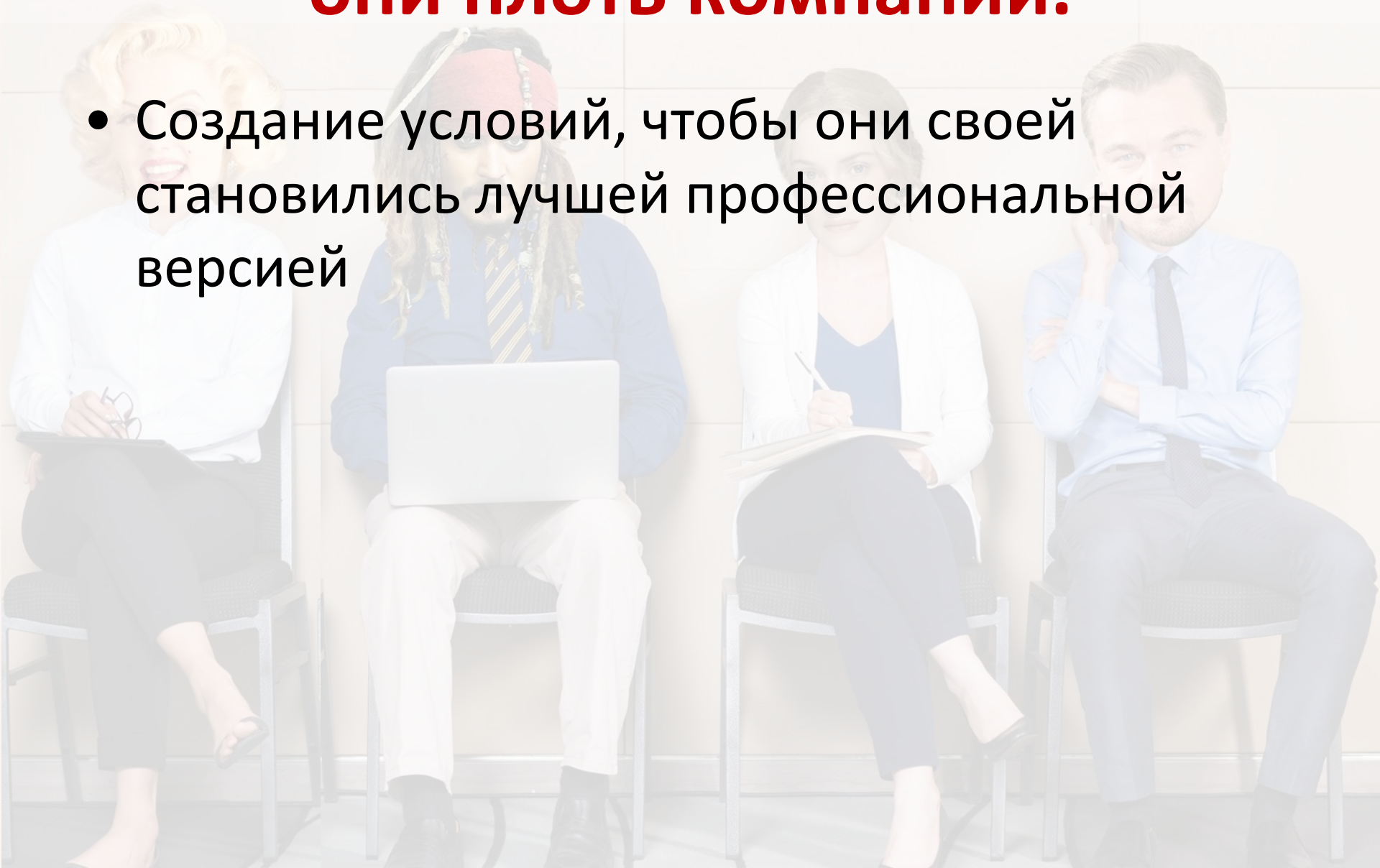


Процессная структура АН



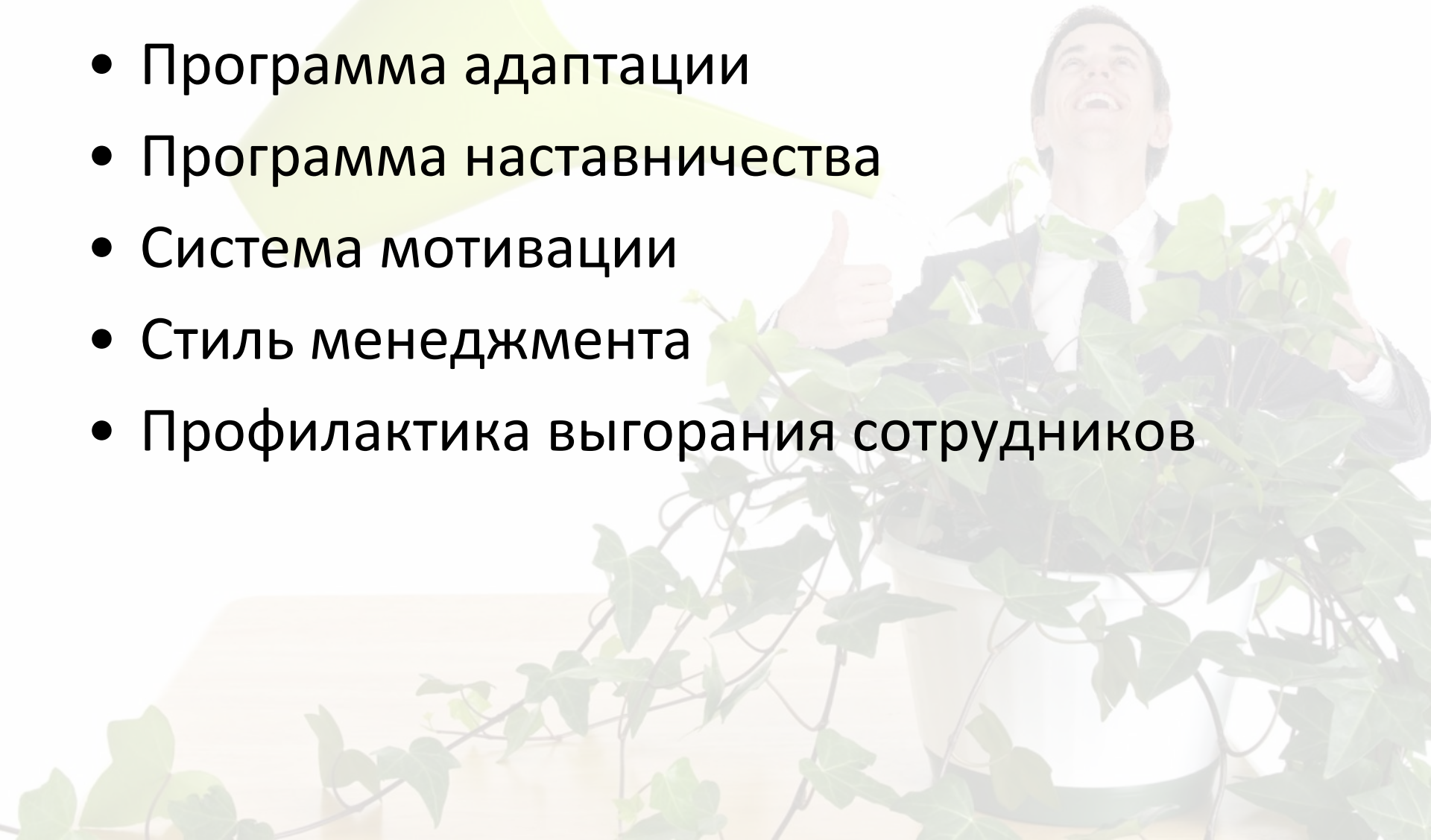
Подбор правильных сотрудников - они плоть компании.

- Создание условий, чтобы они своей становились лучшей профессиональной версией



Правильное питание на всех этапах жизни сотрудника

- Программа адаптации
- Программа наставничества
- Система мотивации
- Стиль менеджмента
- Профилактика выгорания сотрудников



Витамины для роста:

- УТП для новичков заходящих в организацию
- УТП для клиентов, которые заправляют компанию энергией денег

Хорошие легкие

- Маркетинг, обеспечивающий хорошие потоки обращений



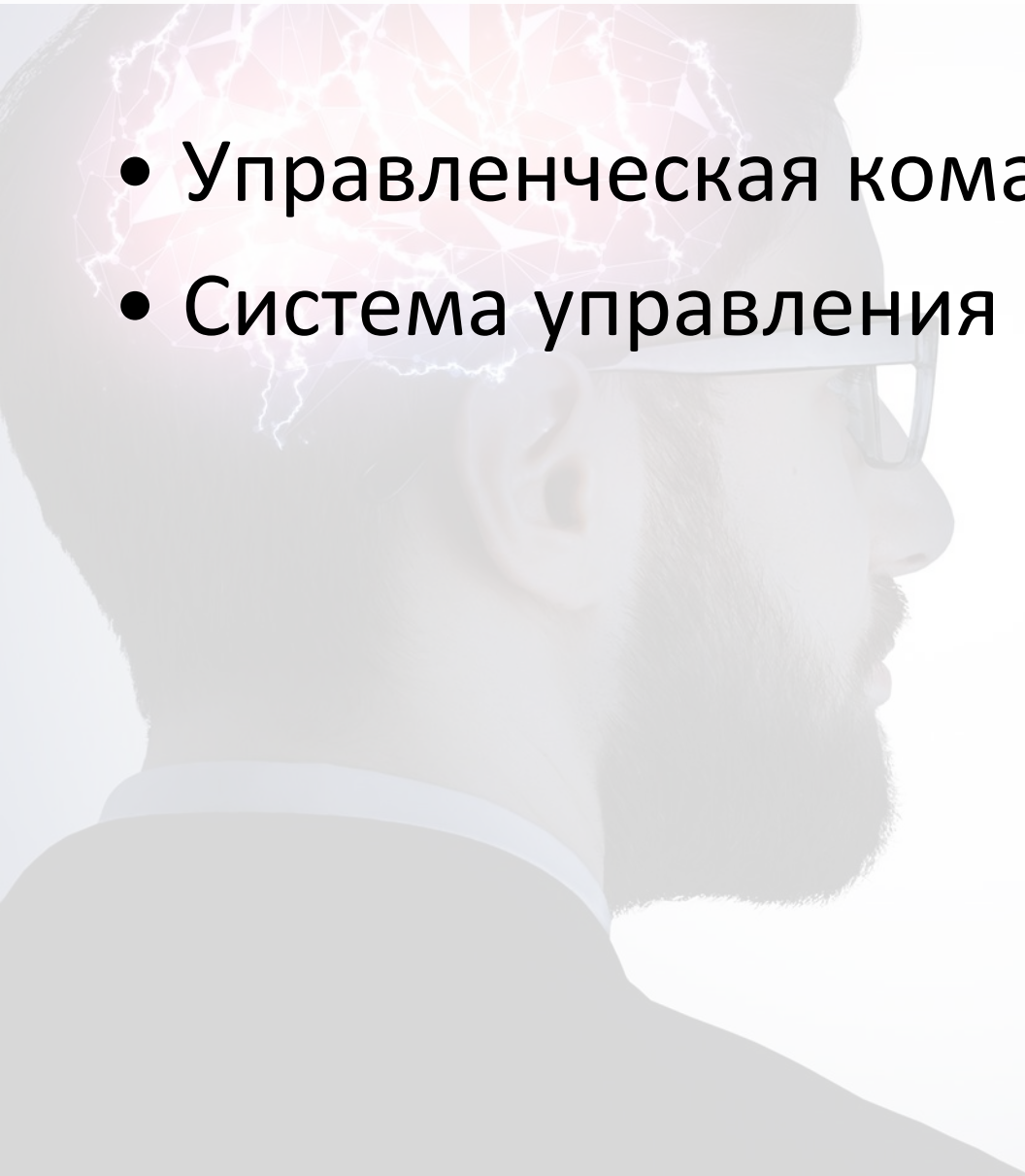
Печень

- Сквозная система контроля за выполнением регламентов, правил, за тем как удерживаются плановые показатели.



Голова

- Управленческая команда
- Система управления компанией



Дух компании

- Это **корпоративная культура** (ориентация на успех и постоянное развитие, дисциплина, правила, традиции, корпоративный стиль). Она создает постоянный **мотивационный тонус** команды.

**Отдел продаж Застройщика и
отдел продаж АН, что общего и в
чем отличия?**



Немного целительной правды

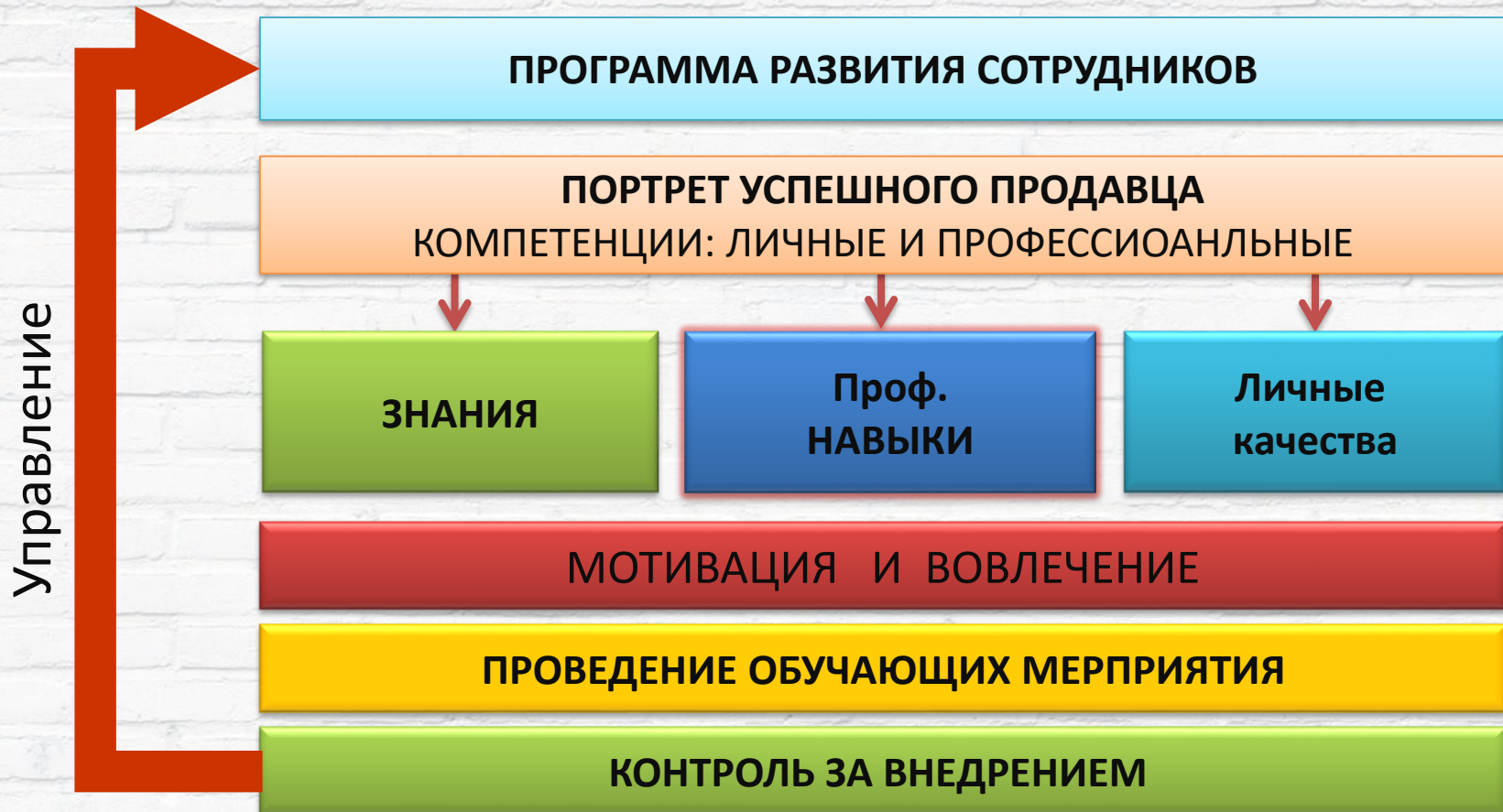
Какова вероятность того, что проведенный **ХОРОШИЙ** тренинг по продажам в вашей компании **ЗАПУСТИТ** положительную динамику в отделе продаж?

- **Сотрудники разовьют необходимые компетенции?**
- **Возрастет мотивация сотрудников, их вовлеченность в достижение целей компании?**
- **РОП с энтузиазмом внедрит новые знания и подходы в отделе?**

Причины малоэффективного обучения

1. Отношение агентов к своему делу, как к источнику получения денег, а не как к серьезной профессии
2. Чаще у сотрудника отдела продаж присутствует мотивация на совершение сделки, а не рост собственного профессионализма
3. Отсутствие во многих компаниях «живых» стандартов работы, качественных учебных материалов
4. Набор продавцов ведется из числа людей с низким уровнем ключевых личностных компетенций
5. Качество обучения невысокого уровня
6. Обучение носит бессистемный характер
7. Отсутствует контроль внедрения полученных знаний в ежедневную практику - огрехи менеджмента

Обязательные составляющие эффективного обучения сотрудников



Саморазвивающийся отдел продаж.

Основные этапы

- 1) Знакомство с целями, структурой и основными процессами продаж**
- 2) Оценка имеющихся знаний и навыков сотрудников**
- 3) «Мышление в стиле современных продаж» - обучающий курс**
- 4) Разработка чек-листа основных процессов продаж**
- 5) Полевое обучение - сопровождение сотрудника вовремя рабочего процесса, отработка чек-листа**
- 6) «Саморазвивающийся сотрудник» - инструменты нефинансовой мотивации + коучинг руководителей**
- 7) «Усиль своего коллегу» - постановка системы самообучения**
- 8) «Игрофикация процессов продаж» – повышение вовлеченности сотрудников в систему саморазвития**

Этапы построения саморазвивающегося отдела продаж. Сроки – 3 месяца



1. Старт

- Цели и желание собственника и руководителей.
- Готовность руководителей быть активным участником процесса, выделять время.
- Вера в потенциал компании и сотрудников.

2. Диагностика

Инструменты:

1. Тайный клиент
2. Наблюдения руководителей
3. Оценка бизнес-процессов

Результат:

программа тренинга с учетом специфики продаж и «узких мест» участников.

Таблица компетенций ваших сотрудников

Сотрудники	Что необходимо уметь для совершения сделок		
	Компетенция 1	Компетенция 2	Компетенция 3
Петров	Улучшить внешний вид		Отработка возражений и претензий
Сидоров	Создавать качественный контакт с клиентом	Выяснять потребности	
Рабинович		Вести ценовые переговоры	Постпродажное ведение клиента

3. Тренинг

обучающе - диагностический формат

Обязательные условия:

- 1) Руководитель присутствует на тренинге.
- 2) Практическая направленность на отработку «узких» мест (результаты диагностики).
- 3) Мотивация участников на развитие.
- 4) Работа с сопротивлением и принятием изменений.
- 5) Общее понимание требований к продажам.

Результат:

Понимание необходимости дальнейшего развития.
Готовность к обучению в «полях».

4. Диагностика конкурентов продавцами

Этапы:

1. Продавцы выезжают тайными клиентами к конкурентам.
2. Продавцы анализируют свое посещение по этапам продаж.
3. Групповое обсуждение в отделе.

Результат:

Продавцы понимают необходимости работы по этапам продаж техникам продаж.

5. Обучение в «полях»

Обязательные условия

- 1) Время и регулярность встреч.
- 2) Единство оценки - Чек лист.
- 3) Создание доверительных отношений. Совместная постановка целей на обучение.
- 4) Чек листа процесса первым оценивает продавец, а потом, консультант дает обратная связь.
- 5) После каждой встречи составляется домашнее задание, которое нужно выполнить или отработать до следующего обучения.

6. Создание или обновление книги продаж, скриптов и чек листов

Совместно с руководителями описываются
бизнес процессы, стандарты.....

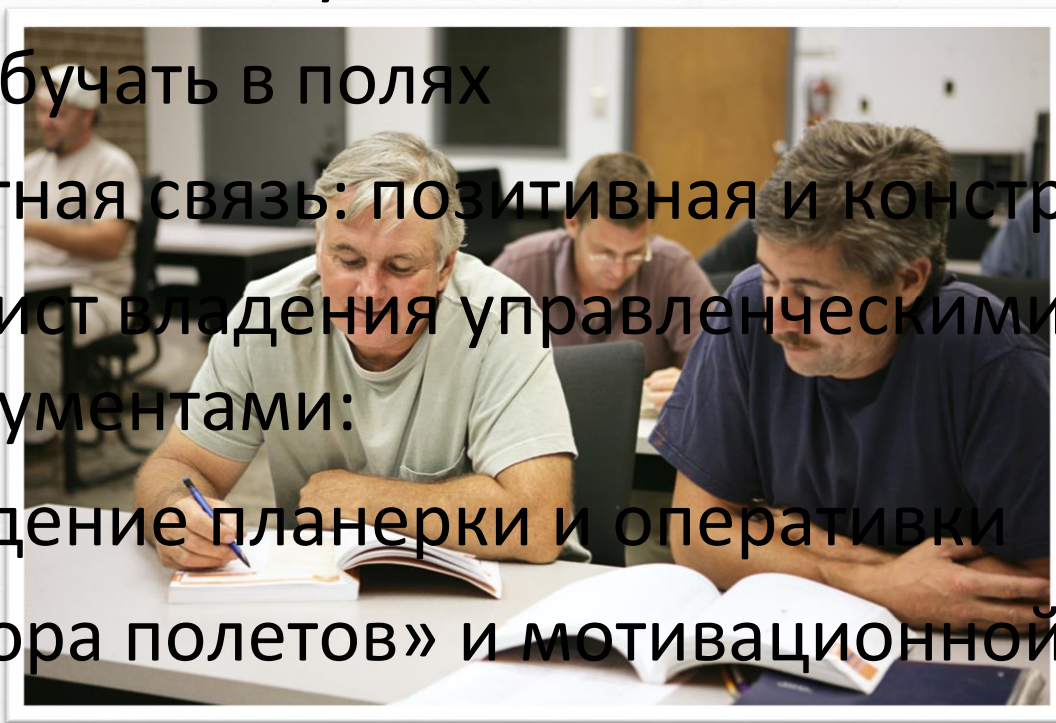
7. Включение продавцов в создание стандартов и книги продаж, чек листов

Первый итоговый вариант книги продаж, стандартов, чек листов отдается продавцам, чтобы они ознакомились и внесли свои корректировки, предложения, дополнения.

Кого обучать в первую очередь 8. Обучение руководителей сотрудников или РУКОВОДИТЕЛЕЙ?

Темы коротких обучений:

1. КАК обучать в полях
2. Обратная связь: позитивная и конструктивная
3. Чек-лист владения управленческими инструментами:
 - Проведение планерки и оперативки
 - «Разбора полетов» и мотивационной беседы.



9. Работа в полях с руководителем

Описание:

1 этап. Руководитель и консультант совместно проводят обучение

- Руководитель оценивает продавца по чек листу, дает обратную связь и проверяет домашнее задание.
- Консультант дает обратную связь руководителю.

2 этап. Руководитель самостоятельно проводит обучение в полях.

10. Сам себе режиссёр

Оценка продавцов друг друга по чек листу +
обратная связь

1. Продавцы оценивают работу друг друга по чек-листу и дают обратную связь.
2. Руководитель организует и контролирует эту деятельность. Анализирует и обобщает результаты оценки.
3. Проводится общая групповая встреча на которой каждому продавцу дается обратная связь от сотрудников и руководителя.
4. Составляются планы индивидуального развития

11. Коучинг подчиненного

1. Руководитель проводит коучинг сотруднику параллельно с оценкой продавцов друг друга.
2. Еженедельная регулярная встреча по плану (пример в следующем слайде).
3. Анализ динамики развития сотрудника.

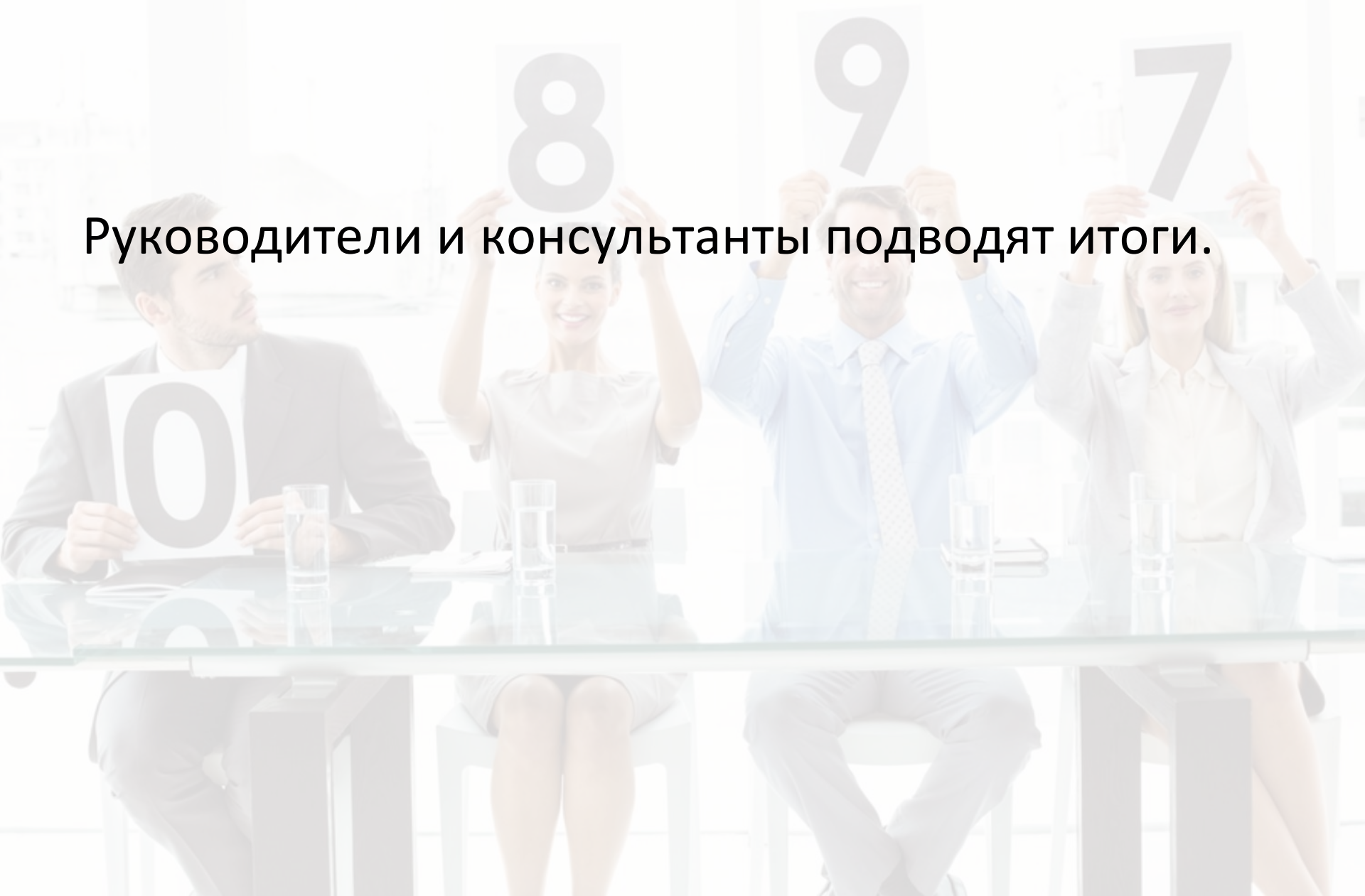
Управленческий коучинг

ФИО сотрудника _____

	дата	дата	дата
Цели На месяц? На неделю? В количественных и качественных показателях.			
Анализ реальности: Как оценили коллеги по чек листу? - Какие есть ресурсы? - ограничения? - возможности? Внутренние (профессиональные, личностные) и внешние (клиенты, рынок...)			
Поиск оптимального решения - Что можно предпринять? - Кто с этим справляется? У кого можно поучиться? - Где можно взять информацию?			
Пошаговый план достижения цели - Какая помощь нужна от руководителя? - Дата следующей встречи. - Кого из коллег оценивает за неделю.			

12. Подведение итогов

Руководители и консультанты подводят итоги.



13 - 0. Поддержание саморазвития

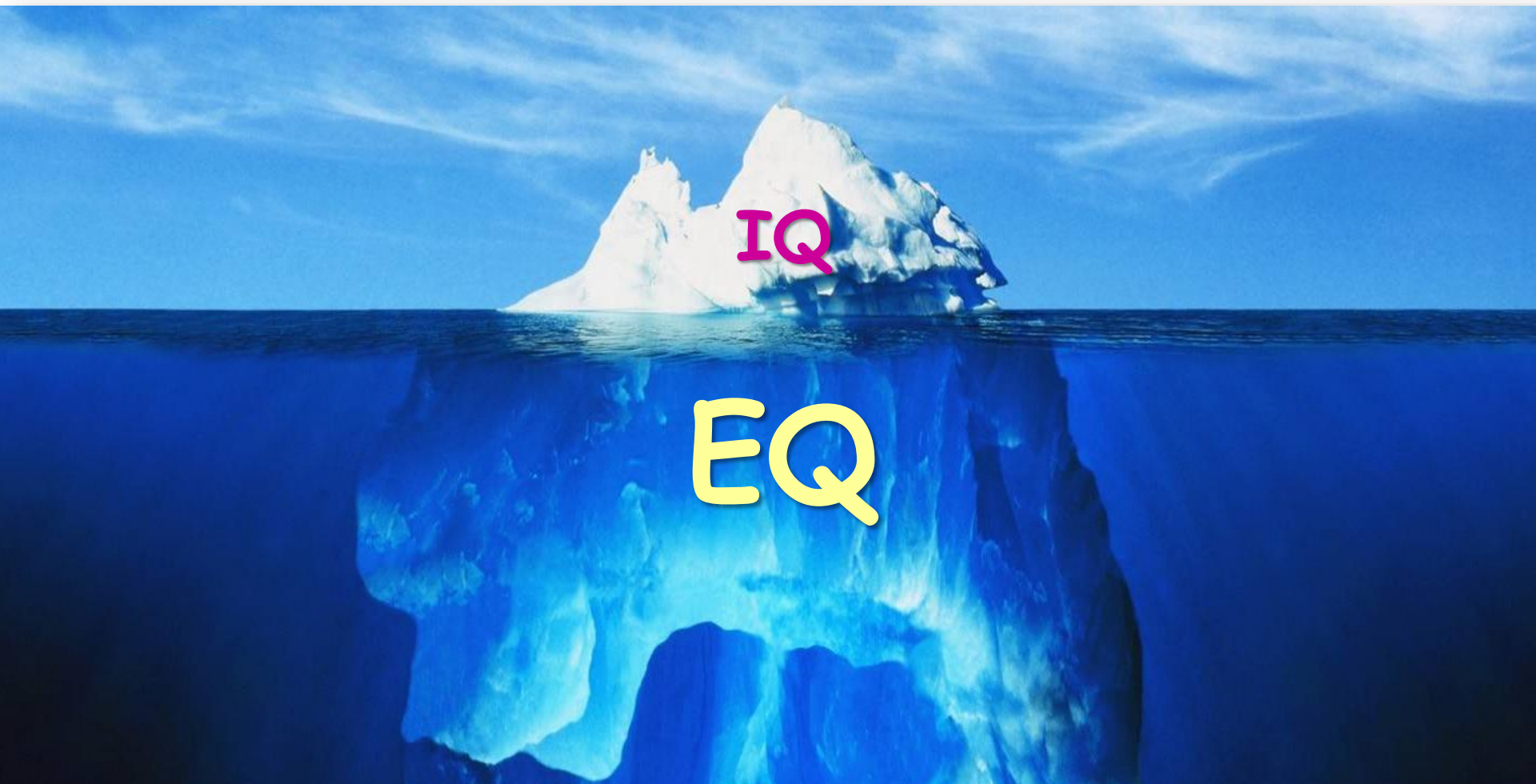
1. Регулярный коучинг сотрудников по саморазвитию в продажах
2. Оценка друг друга
3. Запланированные выезды к конкурентам
4. Проведение коротких обучающих блоков по «узким местам» процесса продаж.

Результаты проекта саморазвивающийся отдел продаж + декомпозиция цели

	Маркетинг				Тел. звонки	Личные встречи	Эксл. договоры	Просмотры показы	Задаток	Сделки	Цель год (1 800 000,00)
Квартал								200-250	15-16	14-15	450 000,00
Месяц								80-90	5-6	4-5	150 000,00
										4-5	150 000,00
								-		4-5	150 000,00
Неделя								20 - 30			

- После 3 месяцев сопровождения АН средний чек вырос комиссии **вырос на 32%** с 47 500 до 62 700 руб.
- Количество сделок на 1 агента **увеличилось на 45%** с 1.2 до 1.74 уже на 4 месяц после начала проекта

Доп. тема «Развитие эмоциональной компетентности и результативность в продажах и переговорах»



СНАЧАЛА РАСПОЛОЖИ, ВЫЗОВИ ДОВЕРИЕ,
ВЫЯСНИ ПОТРЕБНОСТИ,
А ЛИШЬ ПОТОМ ПРЕДЛАГАЙ

Как выводить звезды на новые орбиты?



Ваше саморазвитие



СЕРГЕЙ СУХАРЕВ

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ «АДВЕКС-НЕДВИЖИМОСТЬ»

ОСОБЫЙ ЧЛЕН МЕЖДУНАРОДНОЙ КОНФЕДЕРАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ (FIABCI)

ВЫПУСКНИК ПРОГРАММЫ REAL ESTATE MANAGEMENT В КАЛИФОРНИЙСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ США.

КАНДИДАТ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ НАУК

ЯРОСЛАВ ПАНЬКИВ

ДИРЕКТОР КОНСАЛТИНГОВОЙ ГРУППЫ «ИНТЕРАКТИВ»

БИЗНЕС-ТРЕНЕР, КОУЧ С ПЯТНАДЦАТИЛЕТНИМ ОПЫТОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ТРЕНЕРСКОЙ РАБОТЫ С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ РОССИИ.

СЕРТИФИЦИРОВАН INTERNATIONAL INSTITUTE FOR MANAGEMENT DEVELOPMENT GERMANY. ТЕМА ИЗЫСКАНИЙ — «РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В БИЗНЕСЕ»

ЯРОСЛАВ ПАНЬКИВ
СЕРГЕЙ СУХАРЕВ

ЛУЧШИЙ
УЧЕБНИК
ДЛЯ РИЭЛТОРА

КАК СТАТЬ УСПЕШНЫМ
В ПРОФЕССИИ

Вместе создадим сильную команду специалистов по недвижимости в вашем агентстве!

interaktiv72.ru Тел.: 8 912 921 69 69

"ОТ СЛОВ - К СДЕЛКЕ!"

Тренинг для идеального переговорщика

Книга для всех кто ведет переговоры и заинтересован в профессиональном росте. Полезна как на начинающим, так и опытным переговорщикам в сфере операций с недвижимостью.

Закажите первым электронную или бумажную версию новой книги в свою компанию.



rankiv.ru

Девиз

саморазвивающегося сотрудника

«ЖИЗНЬ КАК ТРЕНИНГ, КЛИЕНТ - МОЙ ТРЕНЕР!»

Ваши вопросы, пожелания, заявки на обучение



Рост показателей эффективности отделов продаж – наше любимая работа!



@уаранкiv

уаранкiv@gmail.com

Ярослав Панькив с.89129216969

Матричный анализ в работе с покупателем новостроек

Потребности покупателя	Характеристики ЖК разных застройщиков					
	Название ЖК	Район Кол-во комнат	Стоимость Акции от застройщика	Льготный % от банка	Срок сдачи	УТП
Жить. Потребности семьи: S, планировка						
Район. Близость к чему-то						
Стоимость. Фиксированная сумма						
Ликвидность. Продажа в будущем						
Доходность инвестиций						