

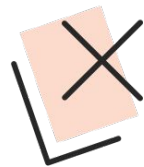
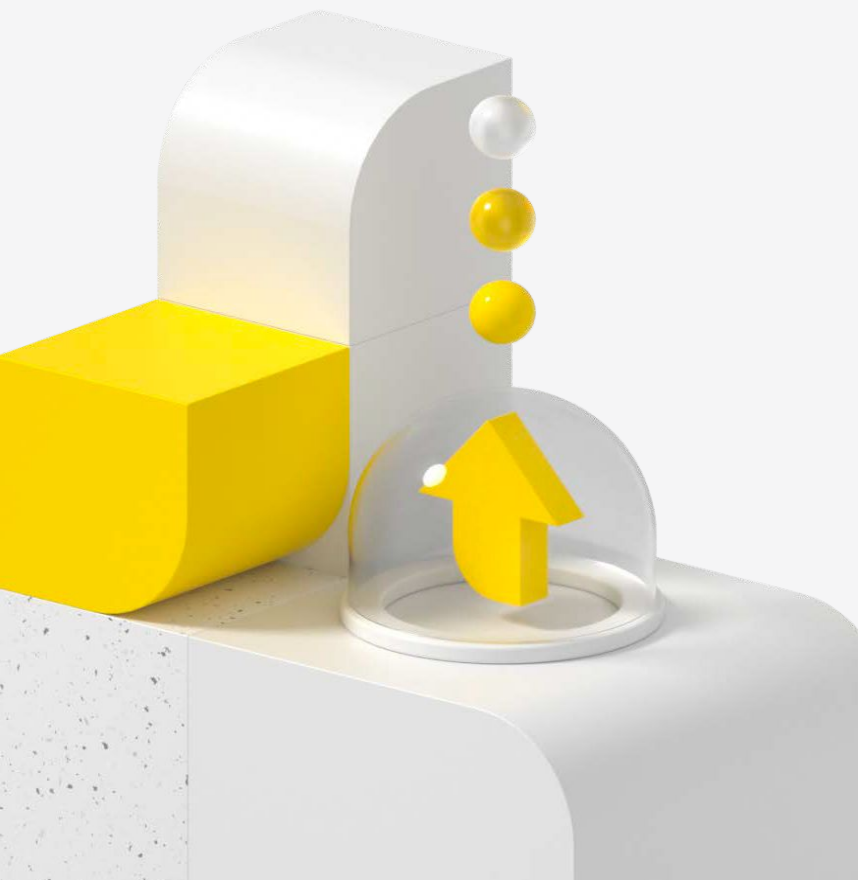
Калибровочные сессии с сейлзами POS и VNPL

ОРК | Ниссо Зубайдова



ТИНЬКОФФ

КС с сейлзами POS и BNPL



Старый формат КС перестал быть эффективным

В POS все ролевки и КС проводятся в общих группах, при этом MN не ведутся, сейлзы в ЛС присылают им ОС по калибровке, но договоренности не соблюдаются, из раза в раз сейлз приходит на встречу не проработав обозначенные зоны роста, нет ИПР (индивидуального плана развития).



Необходимо разработать и внедрить новый формат КС, который будет эффективным уже после 1 встречи

Групповые КС РГ с сейлзами

Разделить ведение активностей между РГ

Каждый РГ должен вести КС и ролевки в группах из 4- сейлзов – POS 1, 2, 3 и BNPL

Звонки

Повестка и цель КС должны помогать нам в проработке зон роста сейлзов, следовательно, звонки, которые подбираются на встречу должны отображать проблему, над которой планируем работать на КС

График проведения КС

Необходимо составить расписание проведения КС на регулярной основе на месяц, встречи должны быть в outlook

MN – итоги встречи

После каждой встречи отправляется MN на всех участников группы с договоренностями, которые были на встрече и с четкими сроками, с обозначением текущих бизнес результатов и тем, к которым мы стремимся

Структура проведения КС

Должна быть прописана четкая структура проведения встреч, с обозначением повестки и цели КС

ИПР – индивидуальный план развития

Ведение ИПР по каждому сейлзу после КС - как бизнес показателей, так и качество с ориентиром на оценки в TQM. Всего 4 сейлза у каждого РГ на месяц

КС 02.09

ПОВЕСТКА:

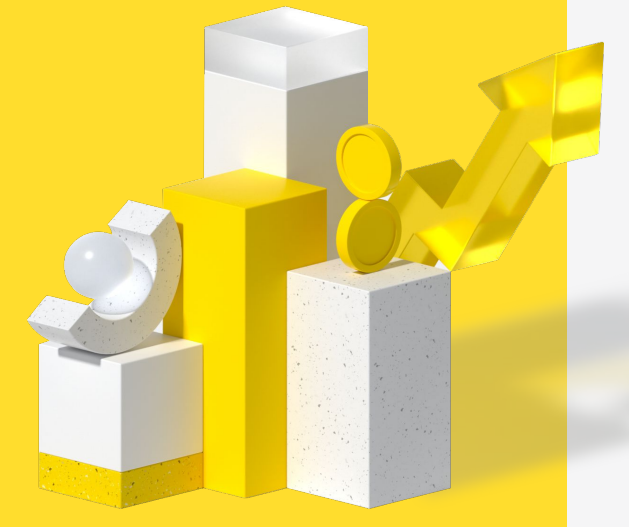
Проведение КС в группах POS и BNPL
Скалиброванность в переслушке

ЦЕЛЬ:

Внедрить новый формат проведения КС с сейлзами
Скалиброваться в звонках по которым есть разница в переслушке.

Структура и формат КС:

1. Презентовать новый формат КС – рассказать, какие изменения будут в новом формате встреч РГ с сейлзами
2. Обозначить сроки по внедрению нового формата
3. Обозначить критерии ИПР
4. Прослушать звонок совместно с РГ и скалиброваться
5. Зафиксировать договоренности в MN



ИПР – индивидуальный план развития сейлза

1

Дата поступления на работу

Иванов Иван

начало работы – 05.06.2022

2

Обучение, которые он проходил с датой

- Адаптация 05.06.2022

- Обход ЛПР 25.06.2022

- Соблюдение СВД

12.07.2022

3

Бизнес показатели

Июнь – 8 открытых счетов

3 утиля

Июль – 15 открытых счетов

10 утилей

Август – 18 открытых счетов

10 утилей

4

Качество звонков в ТКМ

Июнь – 65 средняя оценка

Июль – 70 средняя оценка

Август – 85 средняя

оценка

5

Дата посещения КС с повестками

15.06 – проработка СВД

24.07 – отработка РСВ

02.09 – формирование

портрета клиента

6

Зоны роста и сроки по их проработке

(счета/утиль/прослушка)

15.06 – 23.06 соблюдение

СВД (2/0/70)

24.07 – 03.08 соблюдение

отработки структуры РСВ

(13/6/70)

MN – зафиксировать

ДОГОВОРЕННОСТИ

Договоренности, это есть «Зоны роста и сроки по их проработке с бизнесовыми и качественными показателями» должны фиксировать в MN, которая отправляется на всех участников КС в Outlook.

- Также информация должна быть отображена в ИГР сейлза. Сейлз может вносить ее самостоятельно, а РГ контролировать это.



ПОВЕСТКА:

Продажа сервиса долями группой POS 1

ЦЕЛЬ:

Научить сейлзов формировать портрет для продажи долями и презентовать сервис на языке выгод

MN – итоги встречи и принятые решения:

Иванов Иван:

формировать портрет долями, особенно вопросы про сайт и средний чек

при презентации продукта упоминать о рекламе, об отсутствии БКИ на 02.09 передан 1 лид BNPL | срок до 10.09 | до 30.09 передать 10