

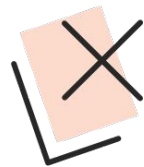
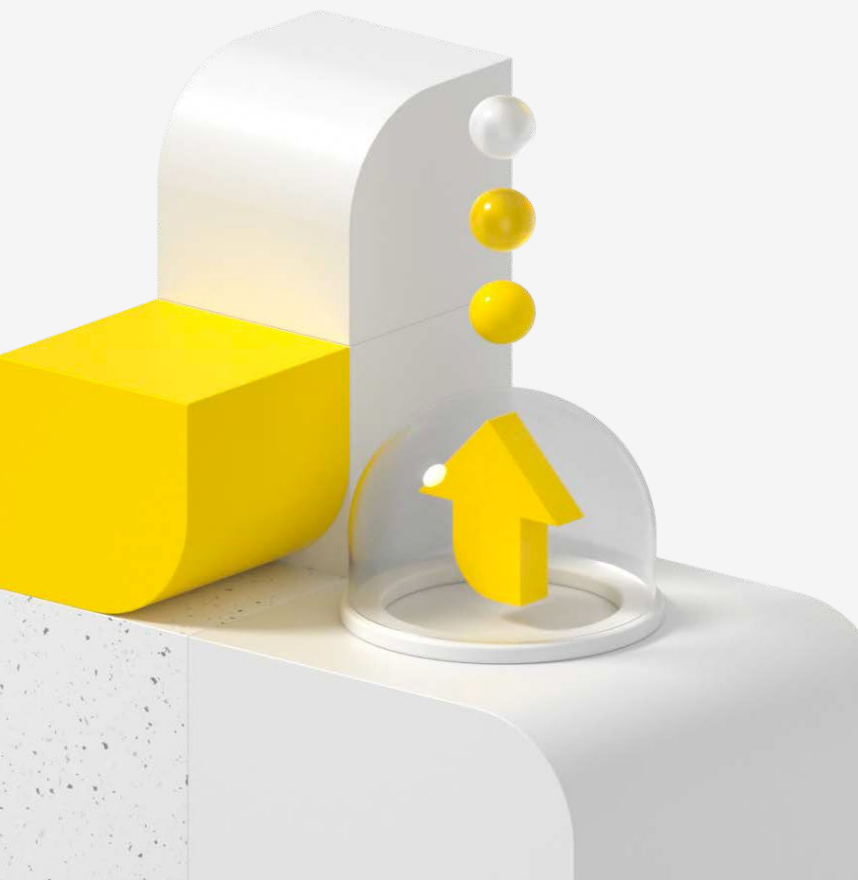
# Калибровочные сессии с сейлзами POS и VNPL

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:

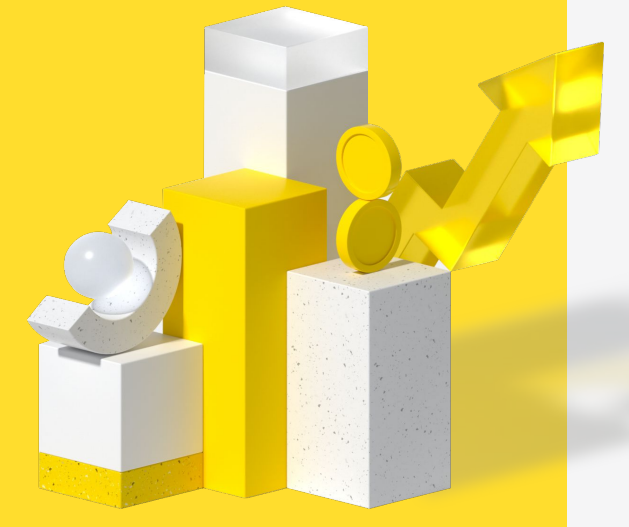
Проведение КС в группах POS и BNPL  
Скалиброванность в переслушке

## 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 ИПР 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