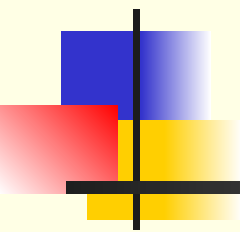


# **«Стандарты для торгового персонала - мода или необходимость»**

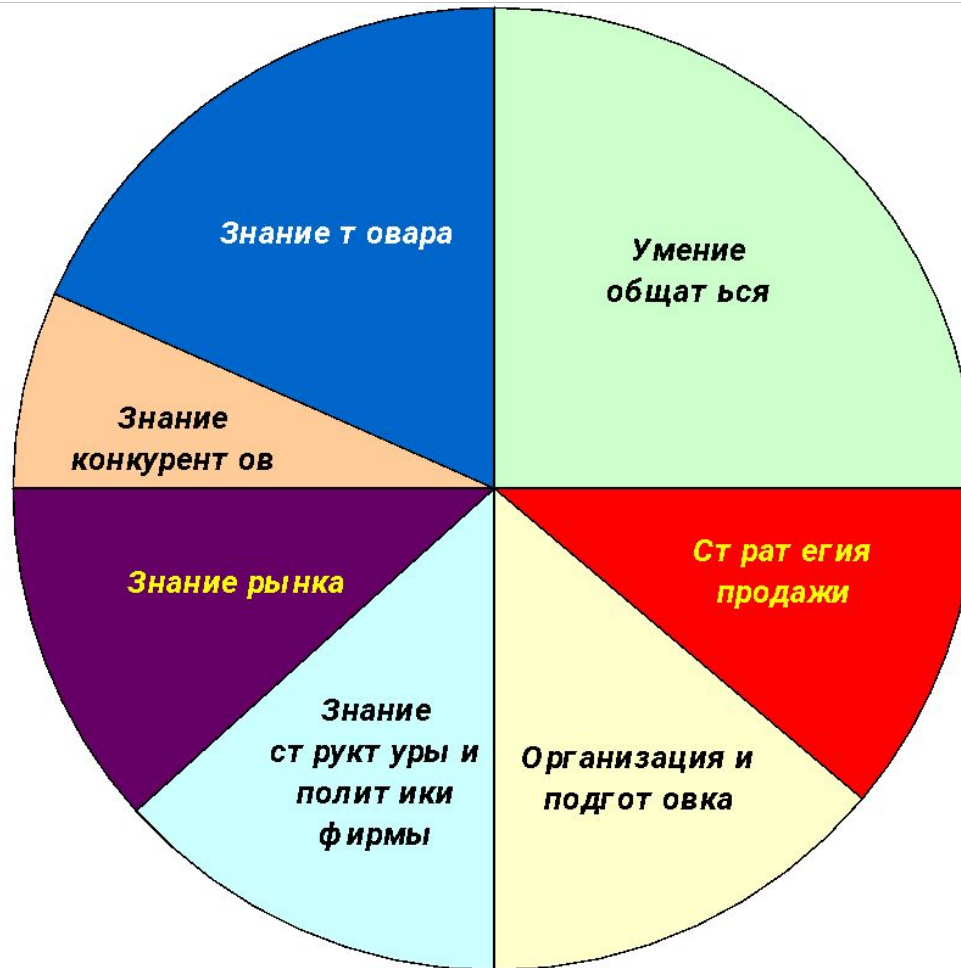


---

- Зачем нужны стандарты обслуживания?**
- Этапы разработки стандартов (основные блоки)**
- Как сделать обучение торгового персонала результативным**
- Инструменты контроля торгового персонала**

**17 сентября 2005 года**

# Успех продавца: от чего он зависит?





# Роль торгового персонала

*Три категории сотрудников.*

<b>Для крупных компаний</b>		<b>Для малых компаний</b>
<b>26%</b>	<b><i>Преданы компании и продуктивны</i></b>	<b>Более 70%</b>
<b>55%</b>	<b><i>Просто отсиживают</i></b>	<b>20%</b>
<b>19%</b>	<b><i>Активно недовольные</i></b>	<b>Менее 10%</b>



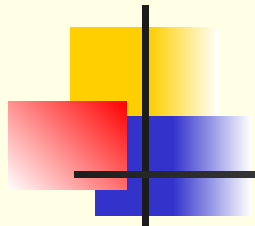
# Роль торгового персонала

---

## Типичные рассуждения руководителей:

- 1. Ну, штат укомплектован и хорошо*
- 2. У нас услуга и товар супер и цены низкие. Мы никогда не прогорим.*
- 3. Я Вам плачу деньги, так что давайте работайте.*
- 4. Главное, чтобы клиент был доволен*

# Роль торгового персонала



## **и РЕАЛЬНОСТЬ относительно персонала:**

- 1. Руководитель не самый полезный человек в компании. Зачастую подчиненные знают как лучше.*
- 2. Не ищите причину проблемы компании вовне - ее решение, скорее всего, внутри организации.*
- 3. Не все хотят повышения с той должности, на которой они достигли совершенства*
- 4. Не пытайтесь изменить людей, помогите им раскрыть свои лучшие стороны.*
- 5. Измеряйте не только цифры. Измерьте то, что имеет значение.*



# Роль торгового персонала

---

Наверное нет необходимости еще раз говорить о том насколько важную роль играет правильный подбор персонала для эффективной деятельности фирмы.

*Недаром, когда происходит оценка фирмы, то стоимость персонала составляет от стоимости компании порядка **20%** (в производственной сфере) до **99%** (**В СФЕРЕ УСЛУГ**).*



## ***Корпоративные компетенции:***

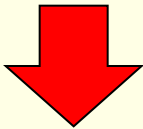
---

*Корпоративные стандарты  
создаются на основании  
корпоративной культуры  
компании и концепции бренда*

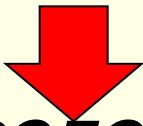
# Этапы создания стандартов обслуживания для торгового персонала

---

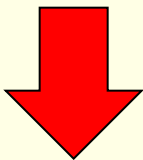
- ***Выработка комплекса требований***



- ***Подготовка проекта стандартов обслуживания***

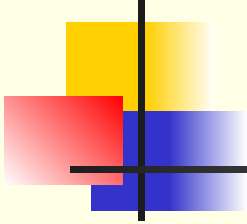
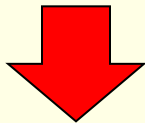


- ***Проведение пилотной волны Mystery Shopping (Team level)***



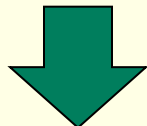


# Этапы создания стандартов обслуживания для торгового персонала

- 
- 
- ***Анализ полученных данных и корректировка стандартов***

- 
- ***Внедрение стандартов обслуживания***

- 
- ***Проведение проверки методом Mystery Shopping (Individual level)***



# Мотивация и стимулирование торгового персонала

*«Бывают такие руководители, которые умеют сделать достижение целей своего предприятия кровным делом сотрудников.*

*Таким предприятиям гарантирована*

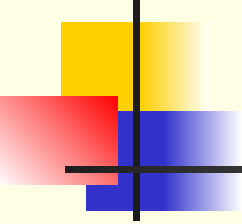
*вечная юность»*

*Р. Уотерман*



**С КАЖДЫМ ДНЕМ ВСЕ РАДОСТНЕЕ ЖИТЬ!**

# Чего «ХОТЯТ» сотрудники?



---

*Уверенности в завтрашнем дне*

*Справедливой оплаты*

*Признания собственных заслуг,  
перспектив роста*

*Хорошего руководства*

*Сопричастности*

*Хороших условий труда*

# Методы оценки качества работы торгового персонала

## Виды деятельности продавца-консультанта:

- *Продажа и сопровождение процесса покупки*
- *Консультирование покупателей*
- *Формирование позитивного имиджа магазина и повышение лояльности покупателей*

**Виды оценки?**

# СЕРВИС - МЕНЕДЖМЕНТ

***MYSTERY  
SHOPPING -  
ОСНОВНОЙ  
ИНСТРУМЕНТ  
сервис -  
менеджмента***





# MYSTERY SHOPPING

---

- **СТИМУЛИРОВАТЬ ПЕРСОНАЛ РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЕЙ.** Материальное и нематериальное стимулирование:
  - *руководителей подразделений;*
  - *персонала, контактирующего с клиентами*
- **ФОКУСИРОВАТЬ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА**
- **ОБЕСПЕЧИТЬ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ КОМПАНИИ**



# MYSTERY SHOPPING

---

- **ПОЛУЧИТЬ ОБЪЕКТИВНУЮ И СУБЪЕКТИВНУЮ ИНФОРМАЦИЮ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ПО ПАРАМЕТРАМ:**
  - *выполнение персоналом стандартов взаимодействия с клиентами*
  - *компетентность персонала в специальных вопросах*
  - *внешний вид персонала*
  - *качество межличностного взаимодействия: дружелюбие, вежливость персонала, стремление помочь клиентам*
  
- **ОПРЕДЕЛИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ОБУЧЕНИЮ И РАЗВИТИЮ ПЕРСОНАЛА**

# MYSTERY SHOPPING

## **В основном оцениваются:**

---

- *Описательная характеристика внешнего вида (одежда, внешний вид, наличие бейджа)*
- *Умение вступить в контакт и начать беседу*
- *Умение задавать вопросы и правильно слушать с целью выяснения явных и скрытых потребностей.*
- *Умение рассказать о своем товаре "простым" языком и по необходимости предложить дополнительные товары и услуги.*
- *Умение правильно ответить на возражения "дорого, видела дешевле" и "я подумаю" (или другие по специфике товара)*
- *Умение завершить беседу так, чтобы покупатель подумал и вернулся.*



# MYSTERY SHOPPING

**В основном оцениваются:**

---

*При наличии корпоративного документа  
«Стандарты  
работы торгового персонала»  
оценивается соответствие корпоративным  
стандартам*

*Это инструмент для:*

*контроля,*

*обучения,*

*развития торгового персонала*

# Стандарты обслуживания покупателей





# Качество обслуживания как конкурентное преимущество

## **ФАКТОРЫ ЛОЯЛЬНОСТИ :**

- 4% - внешние обстоятельства
- 5% - связи
- 9% - конкуренция
- 14% сама услуга
- **68% - внимание, обслуживание**

Все признают **КАЧЕСТВО УСЛУГ**

Все забывают **КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИЙ**

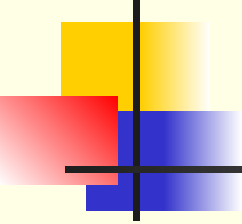


# **СЕРВИС - МЕНЕДЖМЕНТ**

---

## **СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ -**

*обязательные правила для сотрудников  
магазина по обслуживанию Клиентов в  
ТИПОВЫХ СИТУАЦИЯХ.*



# Стандартизация работы торгового персонала

---

## Чаще всего описываются:

- **необходимый минимум знаний о компании и продукту;**
- **общие вопросы трудовой дисциплины, включая стандарт внешнего вида;**
- **стандарт взаимодействия между сотрудниками;**
- **стандарт общения с покупателем в ходе продажи и обслуживания**



# Стандартизация работы торгового персонала

---

**В комплект Методических пособий  
МОГУТ ВХОДИТЬ:**

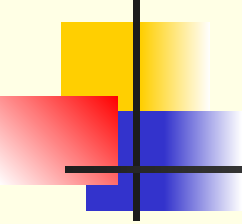
- *Вводный курс на знание компании и продуктов компании*
- *Базовые навыки продажи и обслуживания в соответствии со стандартами*
- *Эффективная работа с покупателями (продвинутый уровень навыков продажи и обслуживания)*



# Стандартизация работы торгового персонала

---

*Поточное обучение торгового персонала по разработанным Методическим пособиям с целью внедрения Единых Стандартов поведения на рабочем месте и обслуживания покупателей и овладения необходимыми знаниями и навыками в соответствии с Профилем должности.*



# Стратегия обучение торгового персонала

---

## *Обучение персонала –*

*процедура используемая для ликвидации  
разрыва между тем, что сотрудник знает и  
умеет и тем, что ему необходимо знать и  
уметь, решая задачи в рамках своей  
должности*





# Украинская розница сегодня:

---

- *Высокая «текучесть» торгового персонала*
- *Обученный персонал начинает искать работу с лучшими условиями*
- *Торговый персонал – это, зачастую, единственное конкурентное преимущество Компании*
- *Продавцы в лучшем случае хорошо знают свойства товара*
- *Для торгового персонала продажи становятся рутинной, что приводит к быстрому эмоциональному выгоранию торгового персонала*



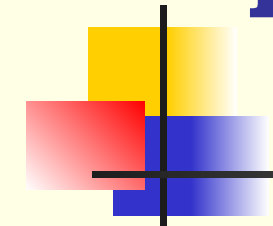
# Украинская розница сегодня:

---

- *Только периодичность обучения может обеспечить поддержание профессиональных знаний и навыков и развитие персонала*
- *Существует дефицит готовых квалифицированных кандидатов на позиции торгового персонала*
- *Торговый персонал не занимается самообразованием и самостоятельным совершенствованием техники продажи*

# ПРИМЕР ОБЫЧНОГО ДИАЛОГА

---

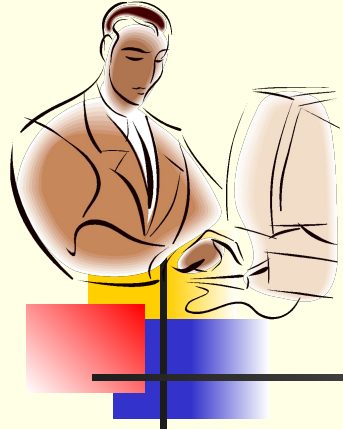


**Руководитель розничной  
компании**

**И**

**Тренинговая компания**





**Тратить деньги на торговый персонал  
неразумно**

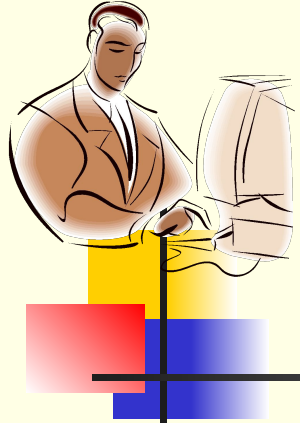
**Учить персонал необходимо – они приносят  
деньги Вашей компании**

**Но они учатся, а потом уходят в другие  
компании**

**Расходы на персонал – это ИНВЕСТИЦИИ**

**Учить персонал надо, но это не инвестиции, а  
ТРАТЫ**

**Ваш торговый персонал – это лицо Компании**



**Хорошо, мы готовы платить  
за тренинг – это будет ...у.е. в день**



**Тренинг стоит в 3 раза больше и это минимальная  
цена. С Вашим персоналом будут работать  
профессиональные бизнес-тренера.**

**Нам не нужна общая техника продажи**

**У наших бизнес-тренеров есть опыт в проведении  
тренингов продаж для разных компаний**

**У нашей компании есть специфика, ее нужно знать  
либо долго изучать**

**? ? ?**

# Стратегия обучения торгового персонала

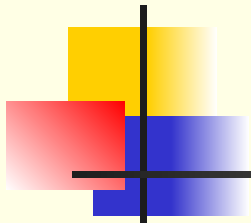
## *Корпоративные учебные центры:*

- *внутренние*
- *виртуальные*



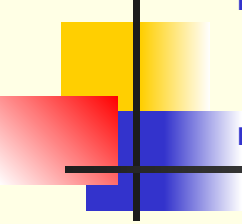
# Виртуальный учебный центр

## ЧТО ЭТО?



- Подробно описанные программы тренингов и четкие инструкции для проведения обучения по утвержденным темам
- Система обучения, полностью адаптированная под специфику Компании
- Программы обучения для торгового персонала различной квалификации
- Профессиональный бизнес-тренер ПОСТОЯННО работающий с персоналом Компании
- Экономически выгодно
- Бизнес-тренер виртуального учебного центра является конкурентным преимуществом Компании

# Резервы внутреннего тренера

- 
- Внутренний тренер, работающий только со своей компанией, «зацикливается»
  - «Нет пророков в своем отечестве»
- 

## Возможности тренера Виртуального УЦ

Бизнес-тренер виртуального учебного центра постоянно поддерживает свою квалификацию постоянной работой с различными компаниями

### А кроме того,

- Вам не нужно «выбирать» из числа персонала кандидата на должность бизнес-тренера
- Нет необходимости тратить время на обучение сотрудника технологиям проведения бизнес-тренинга

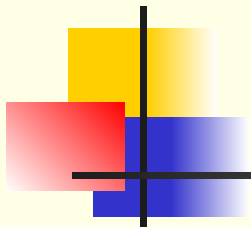


# Стратегия обучение торгового персонала

---

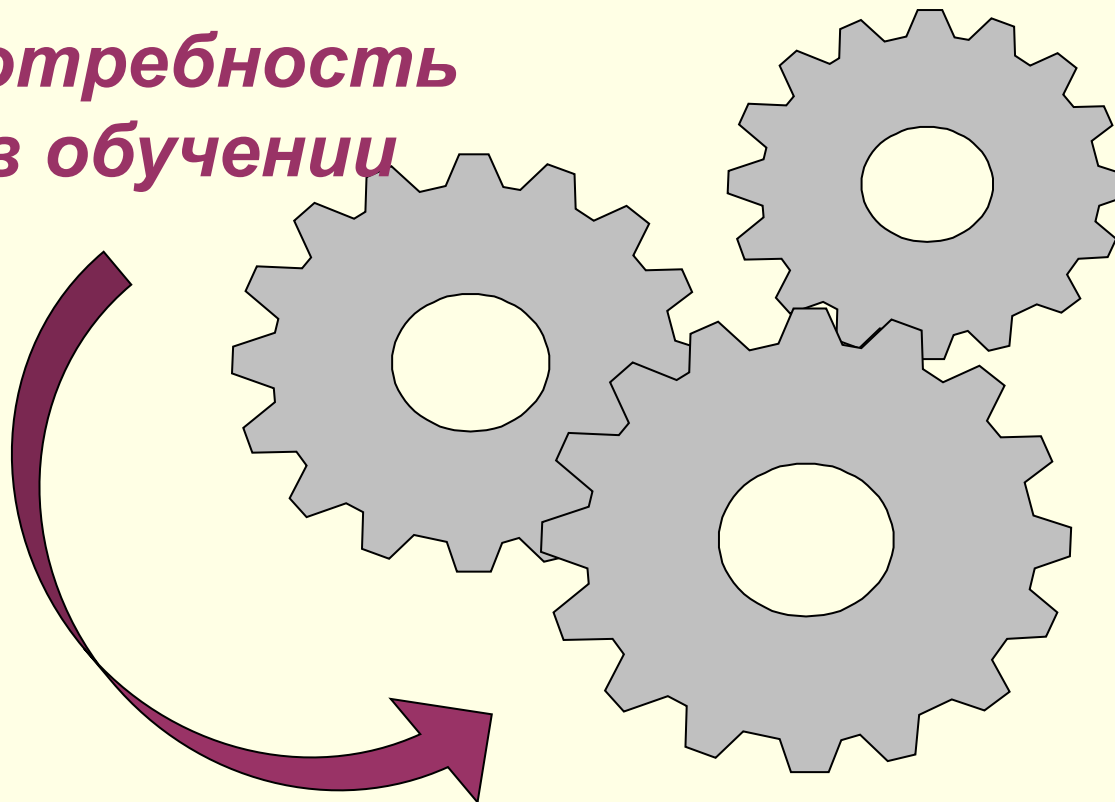
- Говоря об обучении – думайте о БИЗНЕСЕ!**
- Обучение начинается с планирования, а НЕ с решения какого-либо точечного вопроса.**
- Философия обучения: обучая, учишь сам**

# Стратегия обучение торгового персонала



*Потребность  
в обучении*

**Оценка**



**Обучение**