ФОРМИРОВАНИЕ СЕРВИСНОГО ПОВЕДЕНИЯ КОНТАКТНОГО ПЕРСОНАЛА В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Выполнила – Новикова Я.А.
студентка группы – МО-091
Науч. руководитель – Ивлева Т.Н.
к.п.н., профессор

База исследования: ЗАО « Нью - Йорк Моторс Сибирь » дилерский центр Jeep – Chrysler – Dodge г. Кемерово.

Задачи исследования:

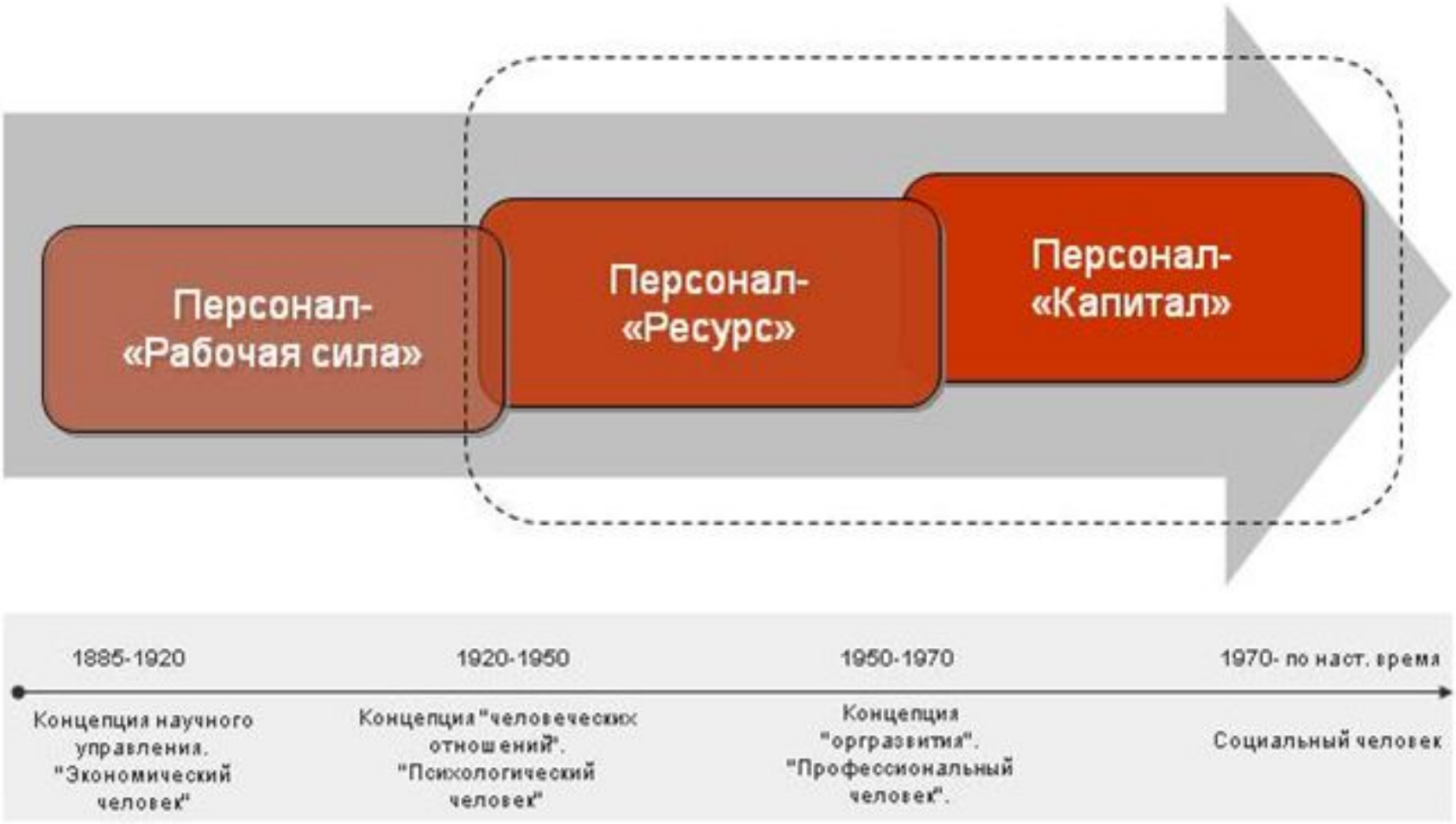
1. Изучить теоретические аспекты формирования сервисного поведения контактного персонала в управлении предприятием.
2. Рассмотреть сервис и сервисное поведение контактного персонала.
3. Описать технологию процесса персональных продаж.
4. Проанализировать сервисное поведение контактного персонала в управлении предприятием.
5. Разработать и частично внедрить программу повышения квалификации контактного персонала в управлении предприятием «Технология проведения персональных продаж».

Методы исследования:

- анализ литературных источников и электронных ресурсов,
- контент – анализ,
- анкетирование,
- тестирование.

CRM
(Customer Relationship Management) - Управление взаимоотношениями с клиентами

История и тенденции отношения к персоналу



Контактный персонал

- это бесценные сотрудники, которые непосредственно лично знакомы с тем, что клиентов радует, с тем, что у них вызывает недовольство, с их ожиданиями и надеждами.

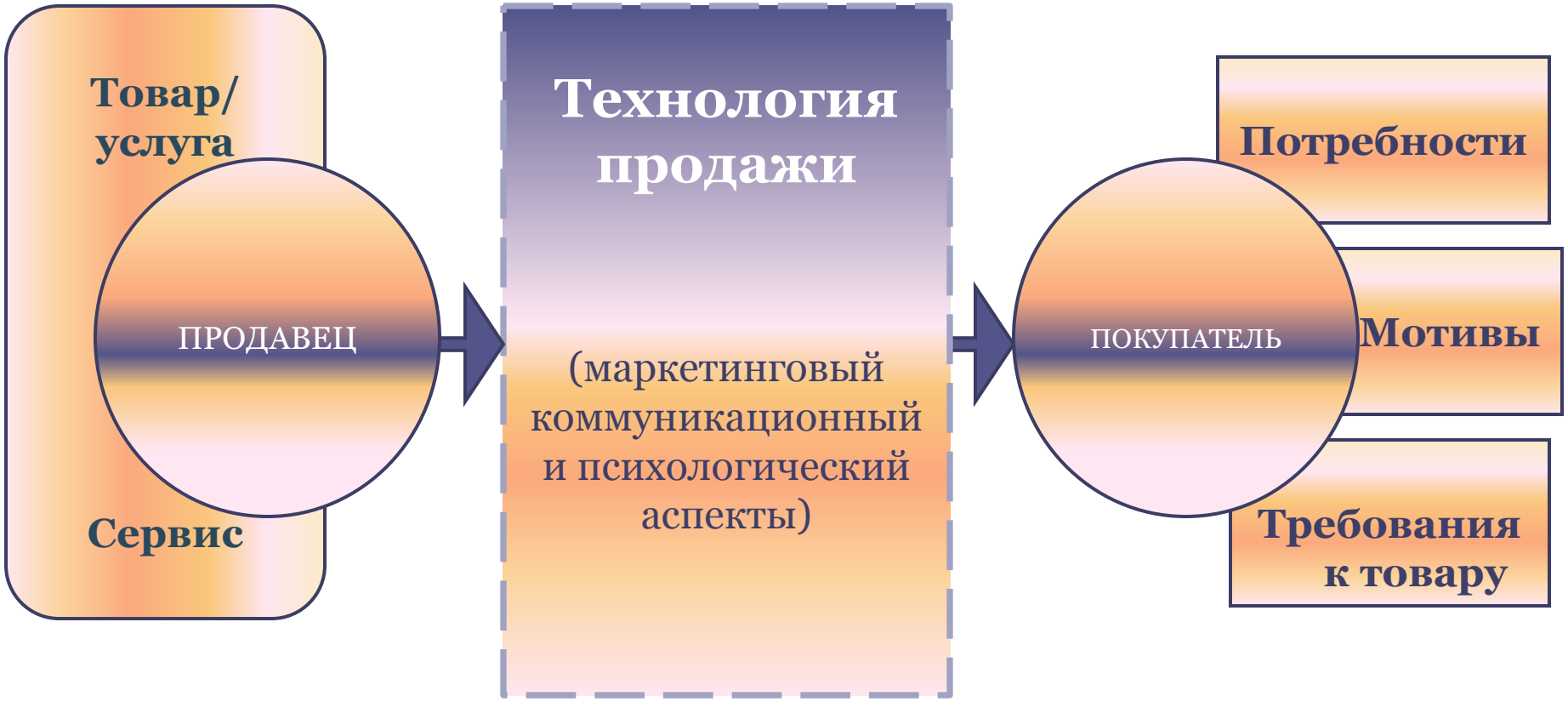
Сервисное поведение контактного персонала

- это установки (готовность и желание реализовывать в своем поведении при обслуживании клиентов идею отличного сервиса);
- это знания (принятые в компании приемы, описывающие как именно необходимо обслуживать клиентов);
- это навыки (применение знаний на практике).

Персональная (индивидуальная, личная) продажа

- процесс коммуникации, непосредственно заканчивающийся покупкой товара, имеющий явный коммерческий характер.

Модель личных продаж



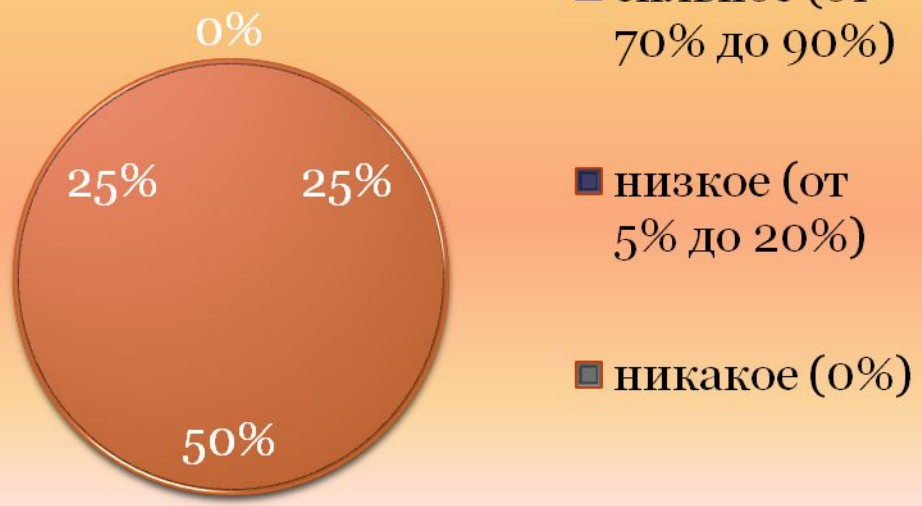
Социально-демографическая характеристика контактного персонала

Шифр респ.	Пол	Возраст	Образование	Учебное заведение	Год оконч. Учебн. заведения	Квалификация по диплому	Должность	Общий стаж работы	Стаж работы в должности
1	М	32	Высшее	КУЗГТУ	2004	Инженер технолог	Руководитель отдела продаж	10 лет	7 лет
2	М	28	Высшее	КГСХИ	2011	Инженер производства	Специалист сервиса	8 лет	5 лет
3	М	44	Высшее	КУЗГТУ	1984	Инженер механик	Менеджер отдела продаж	20 лет	7 лет
4	М	29	Высшее	КЕМГУ	2007	Преподаватель по истории	Менеджер отдела продаж	7 лет	1,5 года
5	Ж	25	Высшее	КЕМГУКИ	2012	СКД ИГО	Менеджер отдела продаж	8 лет	3,5 года
6	Ж	22	Высшее	КЕМГУКИ	2014	Менеджер организации	Админ - ор	1 год	4мес.
7	Ж	23	Высшее	КЕМТИПП	2013	Сервис	Админ - ор	2 года	4 мес.
8	М	23	Высшее	КУЗГТУ	2013	Инженер управления недвижимостью	Менеджер отдела продаж	2 года	5 мес.
9	Ж	22	Высшее	РГТУ	2013	Финансы и кредит	Специалист по кредиту	2 года	1 мес.
10	Ж	23	Высшее	КГСХИ	2013	Финансы и кредит	Специалист по кредиту	6 мес.	6 мес.
11	М	21	Ср.-спец.	МЛТТ	2013	Техник по ремонту автомобилей	Секьюрити	1 год	4 мес.
12	М	22	Ср.-спец.	МЛТТ	2013	Техник по ремонту автомобилей	Секьюрити	3 года	4 мес.

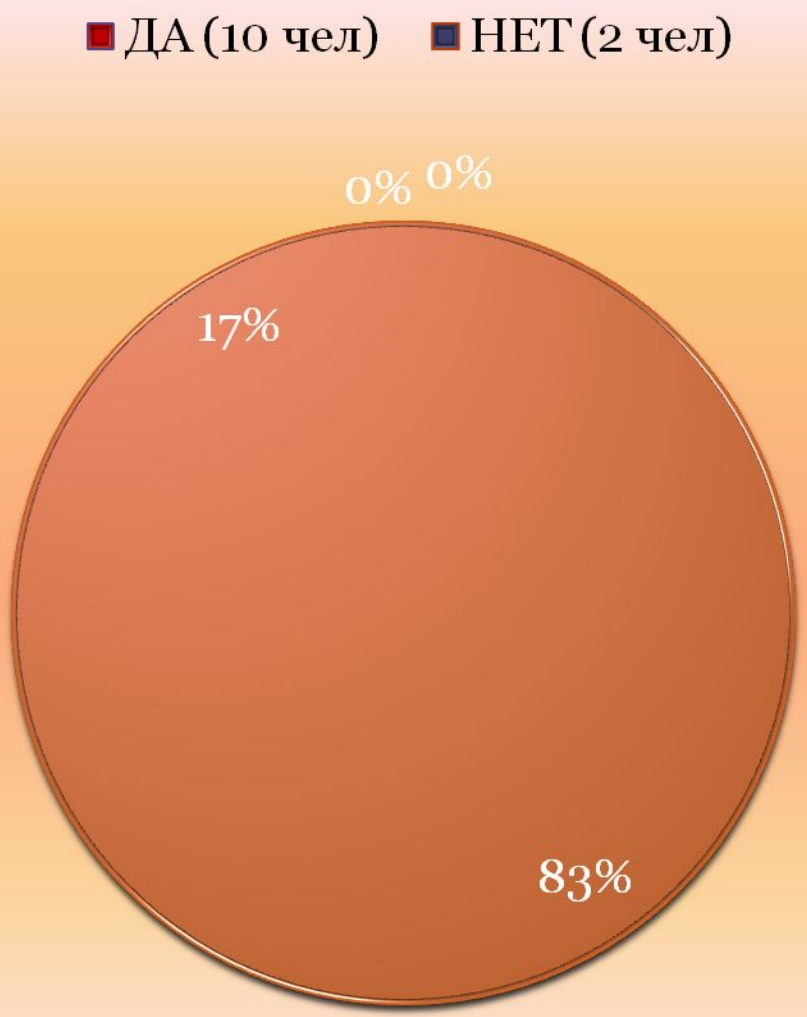
Результаты анкетирования:

1. **Узкое понимание «сервиса»**

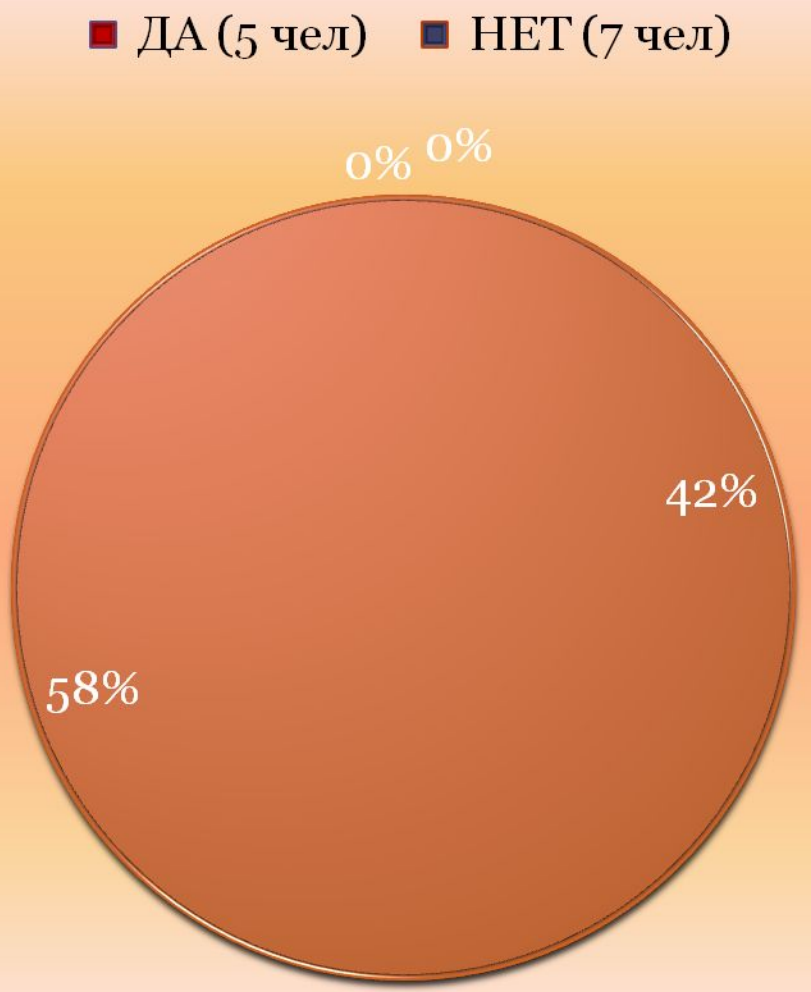
2. **Влияние сотрудника на решение клиента о покупке**



3. Приходилось ли Вам общаться с «трудными клиентами»?

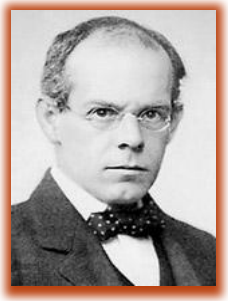


4. Обучались ли Вы специально технологиям организации персональных продаж?



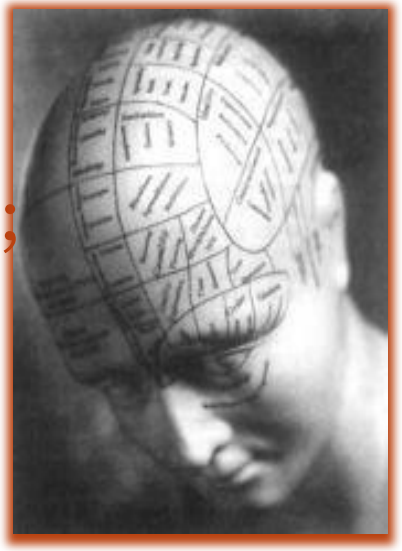
Рекомендации по формированию сервисного поведения контактного персонала

I. этап – тест Кеттелла.



Для этого :

1. проведено тестирование;
2. выявлены результаты тестирования;
3. проведены индивидуальные консультации и даны рекомендации.



II и III этапы включают в себя

ПРОГРАММУ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ КОНТАКТНОГО ПЕРСОНАЛА

«ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ПРОДАЖ»

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ КОНТАКТНОГО ПЕРСОНАЛА

«ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ПРОДАЖ»

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование тем	Лек-ционн.	Прак-тичес.	Самос. работа
1.	Цели и задачи организации продаж	2	-	-
2.	Специфика метода персональных продаж	2	-	2
3.	Основные этапы процесса продаж	2	-	2
4.	Деловая видеоигра «Доминирование в процессе общения»	-	4	-
5.	Психологические аспекты общения контактного персонала	2	-	-
6.	Деловая игра «Техники общения»	-	4	-
7.	Профилактика и методы разрешения конфликтов	2	-	4
8.	Деловая видеоигра «Конфликт»	-	2	-
9.	Технология невербального общения	2	-	2
10.	Видеотренинг «Азбука невербальных сигналов»	-	4	2
11.	Обучающая видеопрограмма Д. Морриса «Язык тела»	-	2	-
	ИТОГО – 40 учебных часов	12	16	12

ФОРМИРОВАНИЕ СЕРВИСНОГО ПОВЕДЕНИЯ КОНТАКТНОГО ПЕРСОНАЛА В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ