

# 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

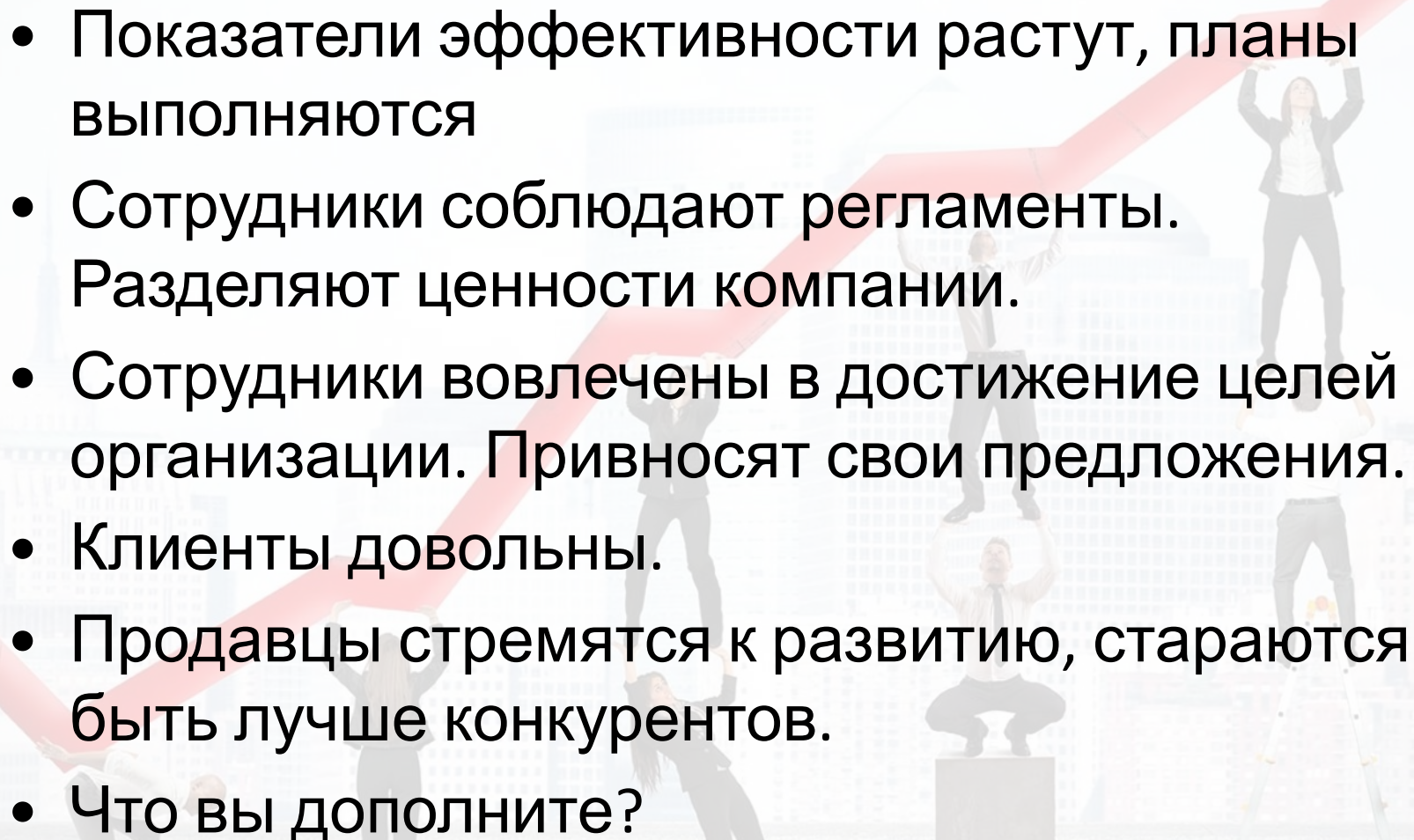
Более 1000 сборных и корпоративных тренингов и семинаров по России и странам СНГ



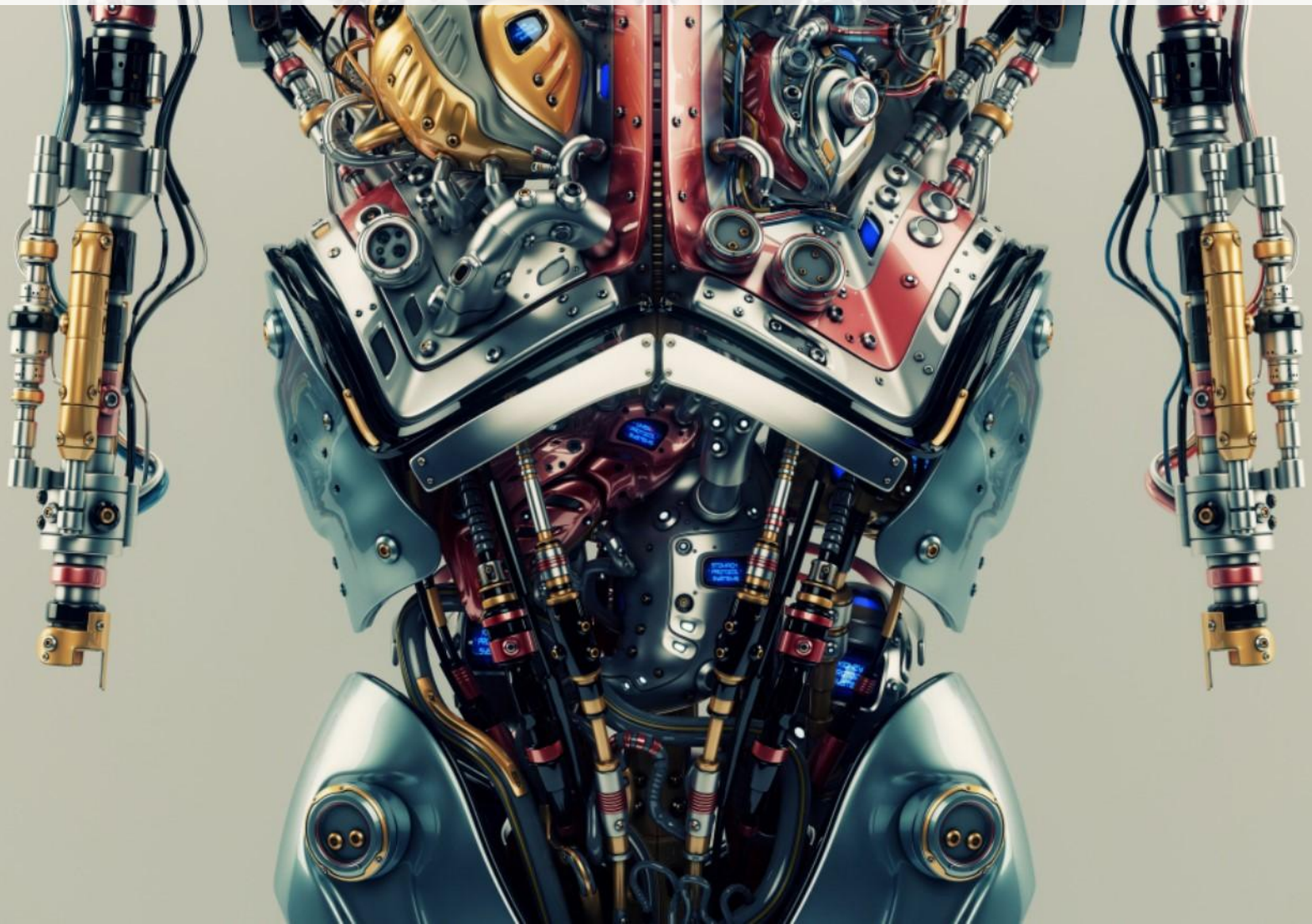
**Достичь возможно лишь то, что  
возможно представить**



# 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?
- 

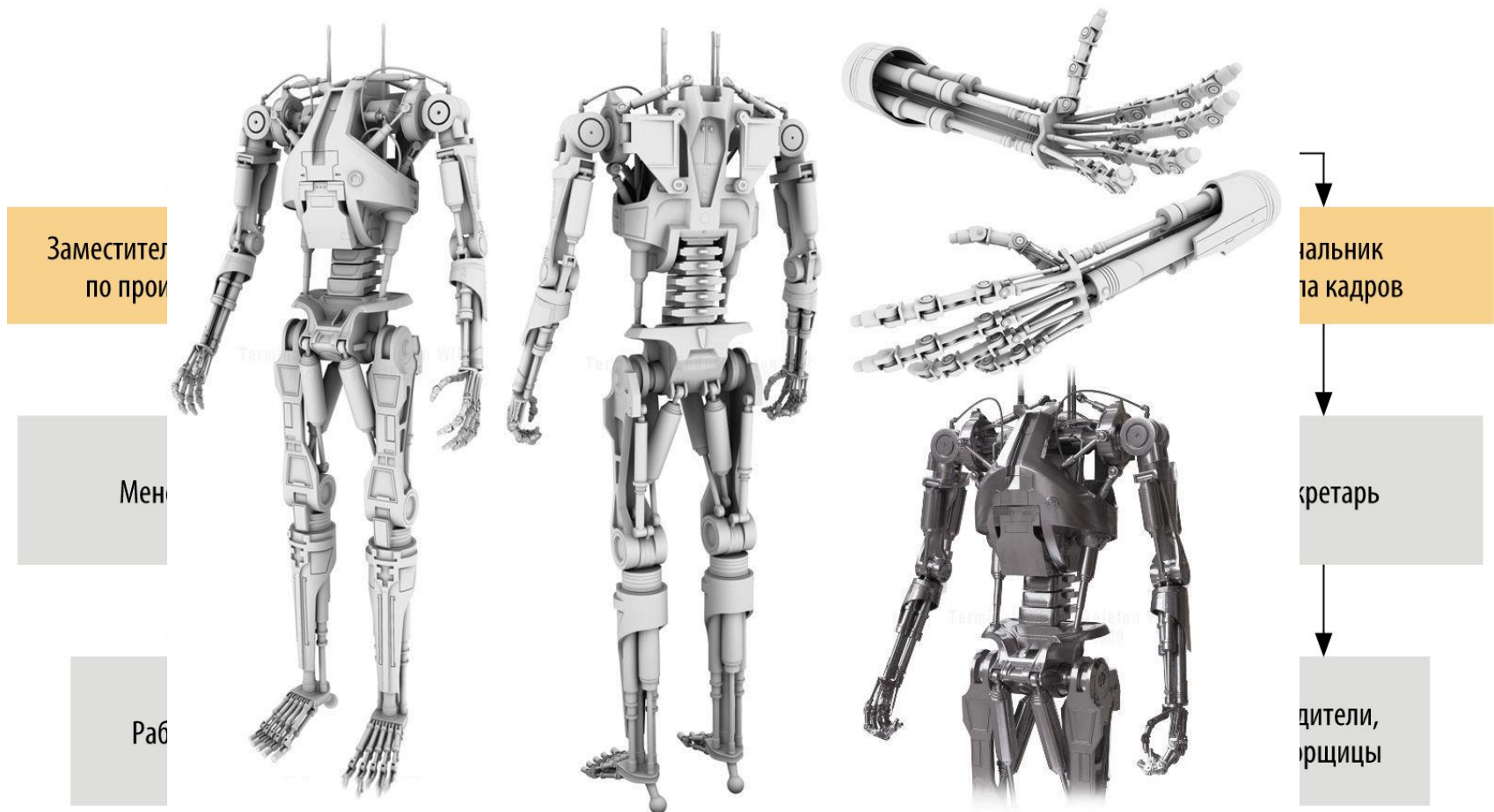
# Компания организм или механизм?



# Слагаемые результативного отдела продаж

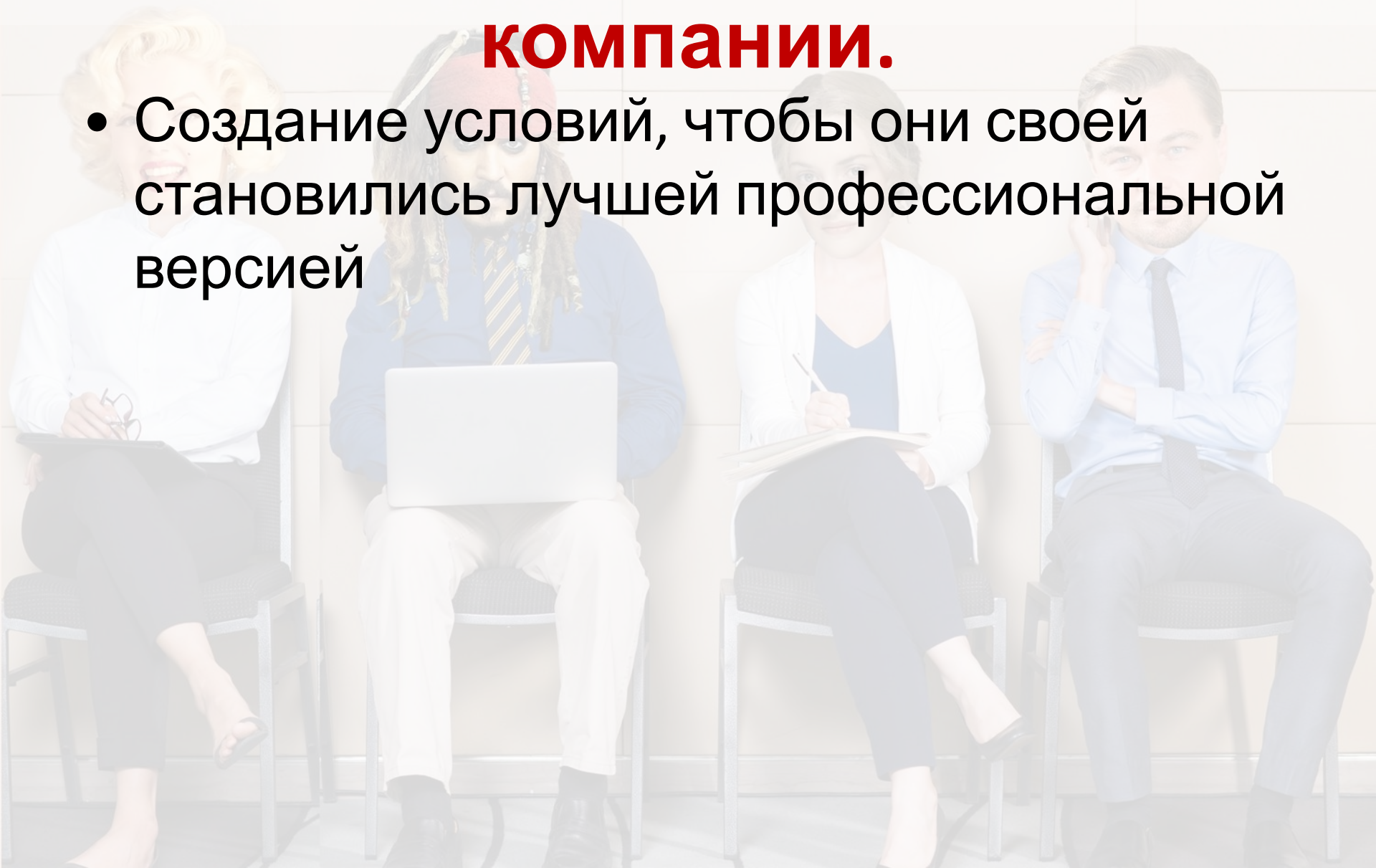


# Скелет компании – это структура компании



# Подбор правильных сотрудников - они плоть компании.

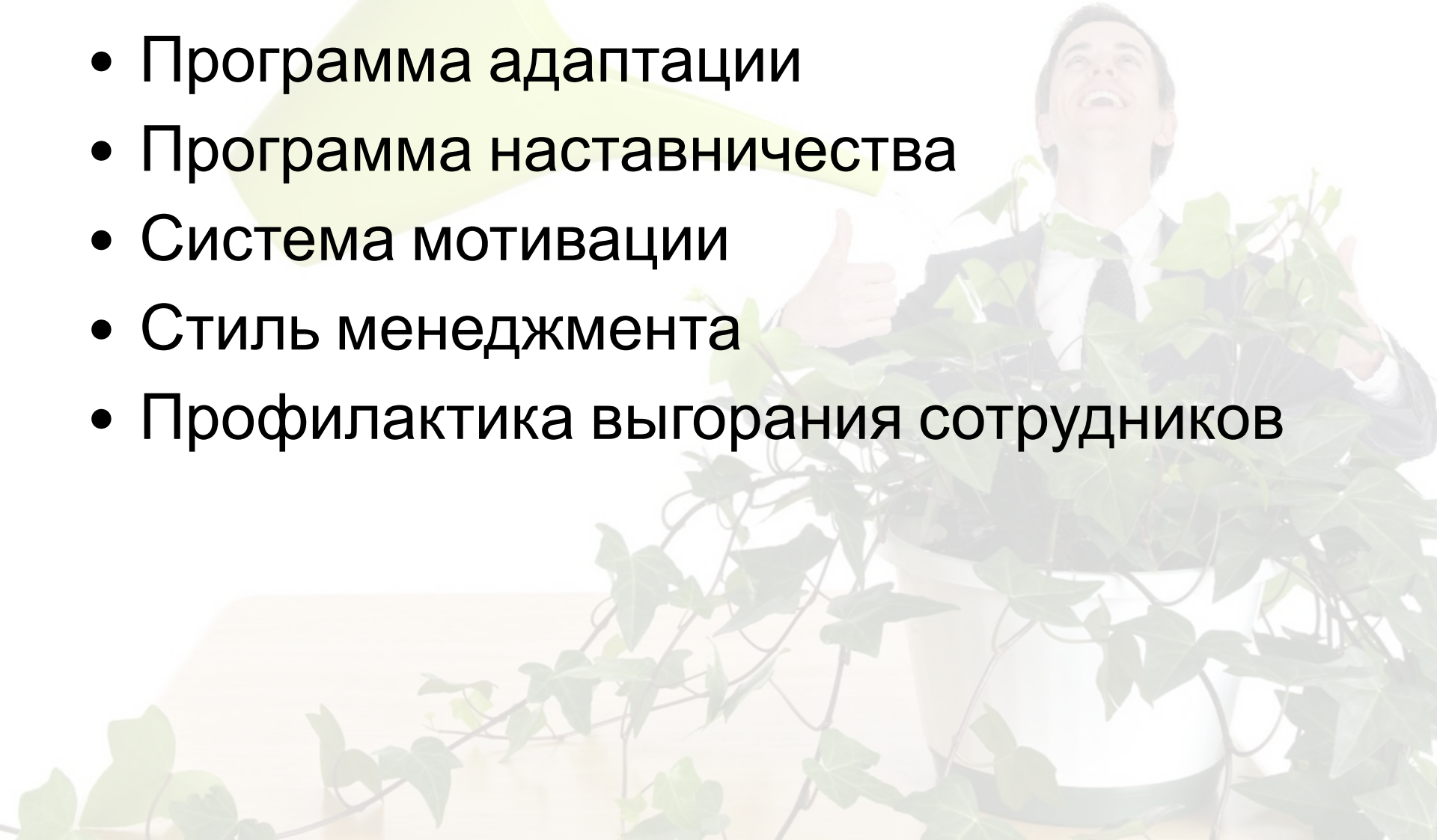
- Создание условий, чтобы они своей стали лучшей профессиональной версией





# 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



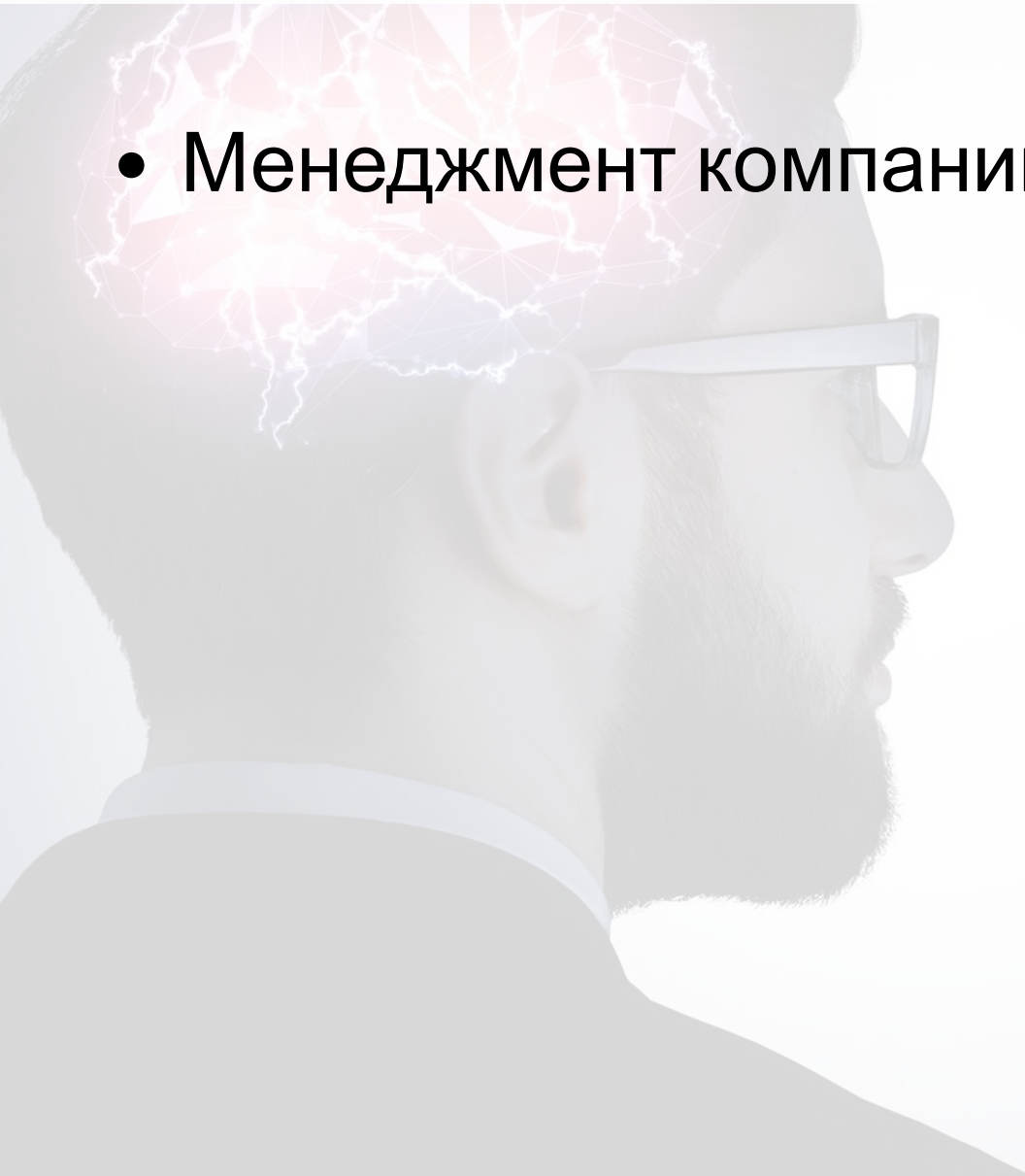
# Печень

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



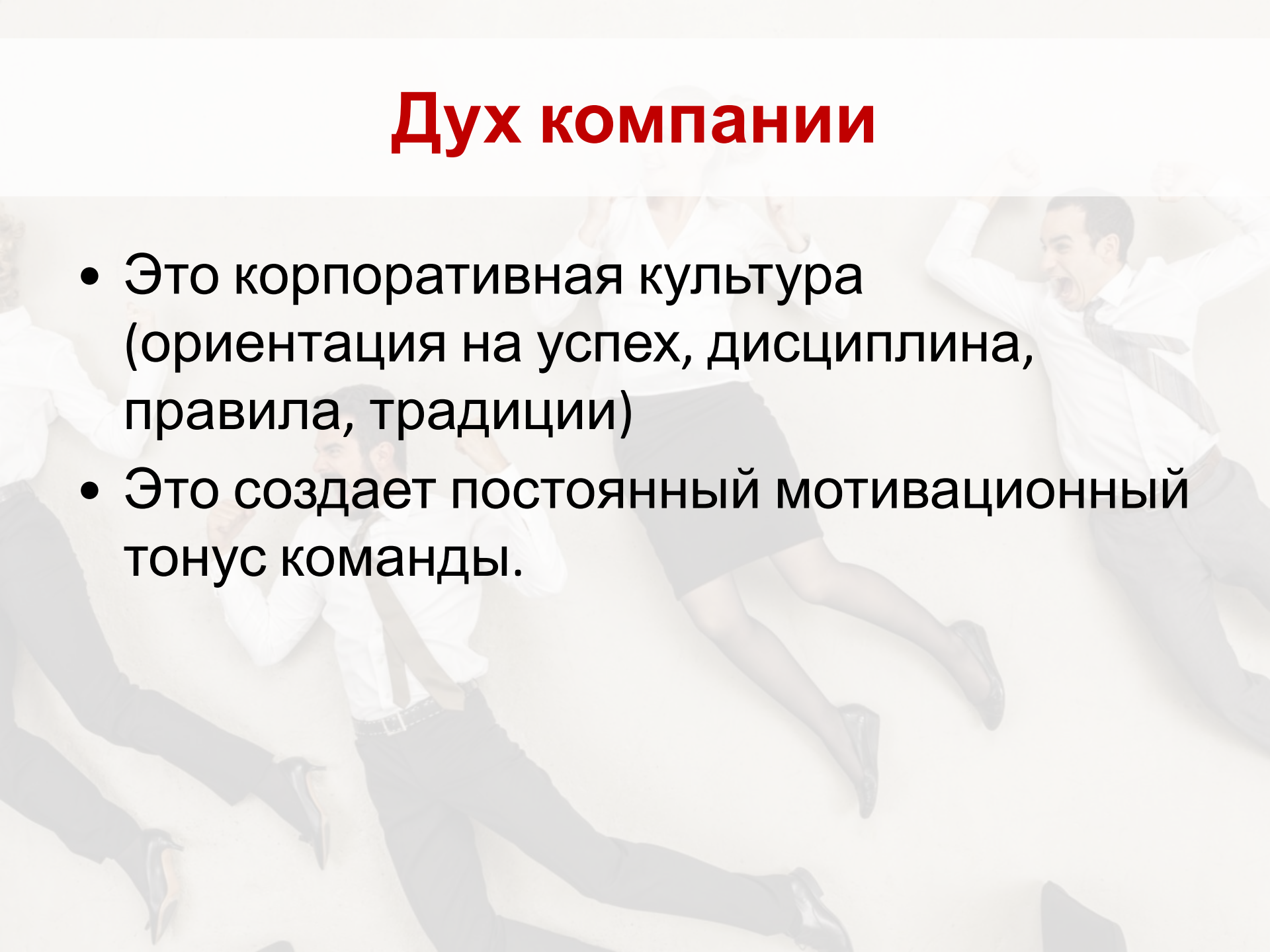
# Голова

- Менеджмент компании.



# Дух компании

- Это корпоративная культура (ориентация на успех, дисциплина, правила, традиции)
- Это 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**



# 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

Управлен  
ие



# **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, что бы они ознакомились и внесли свои корректировки, предложения, дополнения.

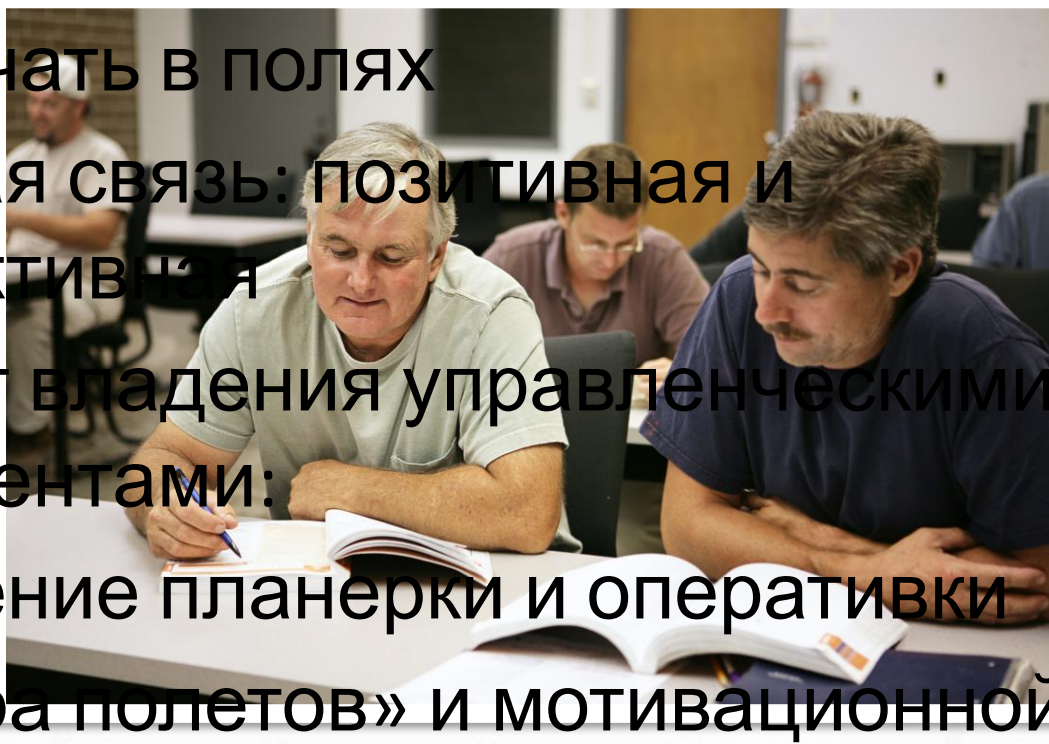
# Кого обучать в первую очередь

## 8. Обучение руководителей

### 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.



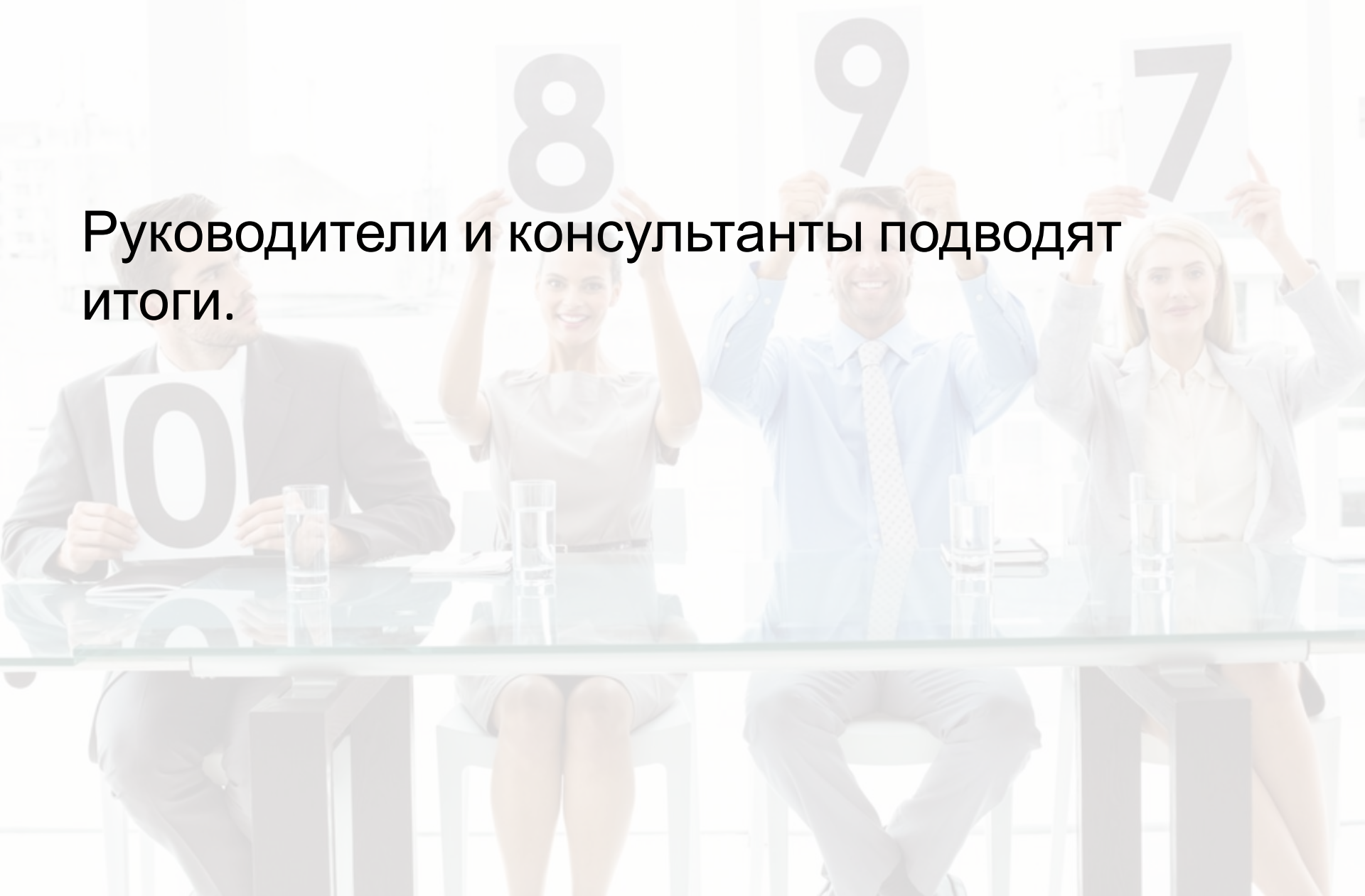
# Управленческий коучинг

ФИО сотрудника \_\_\_\_\_

	дата	дата	дата	дата
<b>Цели</b> На месяц? На неделю? В количественных и качественных показателях.				
<b>Анализ реальности:</b> Как оценили коллеги по чек листу? - Какие есть ресурсы? - ограничения? - возможности? Внутренние (профессиональные, личностные) и внешние (клиенты, рынок...)				
<b>Поиск оптимального решения</b> - Что можно предпринять? - Кто с этим справляется? У кого можно поучиться? - Где можно взять информацию?				
<b>Пошаговый план достижения цели</b> - 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

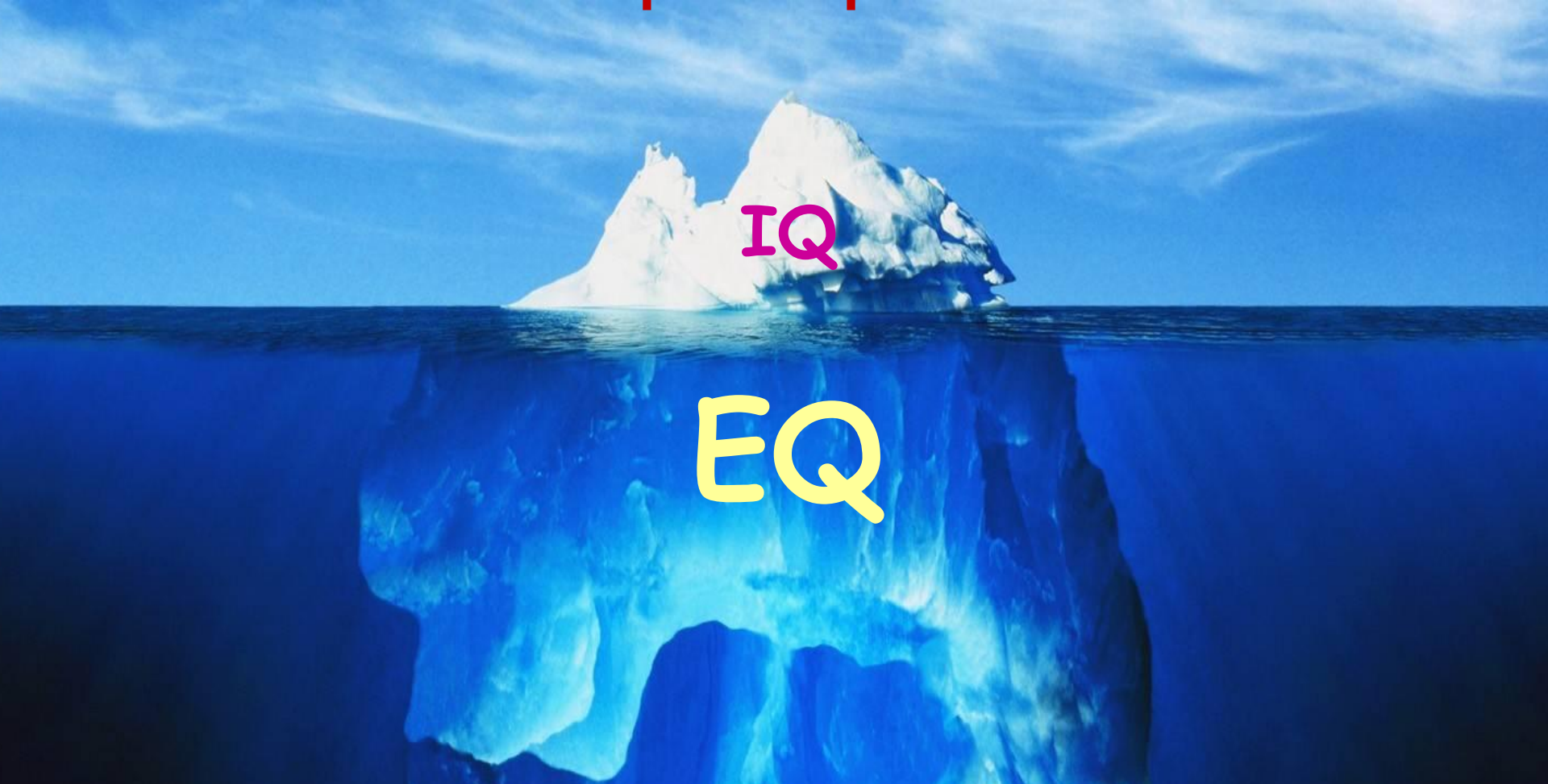
1. Регулярный коучинг сотрудников по саморазвитию в продажах
2. Оценка друг друга
3. Запланированные выезды к конкурентам
4. Проведение коротких обучающих блоков по «узким местам» процесса продаж.

# Результаты проекта саморазвивающийся отдел продаж + декомпозиция цели

	Маркетинг				Тел. звонки	Личные встречи	Экскл договоры	Просмотрь показы	Задаток	Сделки	Цель (₽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

**ЯРОСЛАВ ПАНЬКИВ**  
**СЕРГЕЙ СУХАРЕВ**

**ЛУЧШИЙ**  
**УЧЕБНИК**  
**ДЛЯ РИЭЛТОРА**

**КАК СТАТЬ УСПЕШНЫМ**  
**В ПРОФЕССИИ**

**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»

**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](http://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**