

Norca.ru





1. ОТСУТСТВИЕ РАЗЛИЧИЙ

2. УСТАРЕВШИЕ ПОДХОДЫ





В России **84** млн человек являются
пользователями интернет (16+)

*Источник: Институт
маркетинговых
исследований GFK,
результаты 2015 года*

71% Российских компаний используют интернет для ведения бизнеса

83% - Сайты

17% - Социальные сети

9% - B2B площадки

8,3% - Электронная почта

*Источник: Институт
маркетинговых исследований
GFK, результаты 2015 года*

30-54 лет

82% - пользуются
интернет

40% - пользуются
интернет на смартфонах

20% - пользуются
интернет на планшетах

55+ лет

28% - пользуются
интернет

5% - пользуются интернет
на смартфонах

4% - пользуются интернет
на планшетах



3. АГРЕССИВНАЯ СТРАТЕГИЯ



Объяснил синдром дефицита
внимания и гиперактивности (ADHD—
Attention Deficit Hyperactivity Disorder)
выведя модель ОХОТНИК-ФЕРМЕР



THOM HARTMANN

ОХОТНИК

ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА: Поиск и привлечение новых клиентов.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА:
Агрессивны, стрессоустойчивы, обладают сильно развитыми коммуникационными талантами.

ОСНОВНОЙ ПРИНЦИП: Волка ноги кормят.

ФЕРМЕР

ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА: Развитие отношений, удержание и развитие продаж с действующими клиентами.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА: Умение выстраивать и поддерживать отношения. Исполнительность, пунктуальность. Мягкость.

ОСНОВНОЙ ПРИНЦИП: Взрачивать и поливать.

Активные продажи -12179* запросов в месяц

Пассивные продажи - 675* запросов в месяц

*статистика ключевых слов на
Яндексе

В ПОГОНЕ ЗА ПРОДУКТИВНОСТЬЮ

ПРОДУКТИВНОСТЬ В ПРОДАЖАХ

ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ В ПРОДАЖАХ

способность продавца вступить в контакт с нужным клиентом на необходимое время и с минимальными затратами

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ В ПРОДАЖАХ

способность продавца по максимуму реализовать возможности продажи

МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ

Ключевое слово **БОЛЬШЕ**

Производительность является не управленческой, а организационной категорией.

Проблему производительности решают «верхи».

Решения относительно действий, влияющих на производительность могут приниматься на организационном уровне и внедряться сверху вниз..

Инструменты решения проблем производительности

Планирование количества встреч, стратегии отчетности, скрипты продаж, простой тренинг, система материальной мотивации.
Внедрение простейшей CRM.

МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

Ключевое слово **ЛУЧШЕ**

Создается на уровне активного непосредственного взаимодействия с клиентом.

Решение "верхов" по повышению результативности в продажах нельзя немедленно претворить в жизнь.

Чтобы действовать более эффективно, продавцы должны по-новому вести себя с клиентами.

Требуется новая квалификация, для получения которой нужно время.

Инструменты решения проблем результативности

Внедрение культуры экспертных продаж, тренинг экспертных продаж, наставничество, коучинг, нематериальная система мотивации.

Продвинутая система CRM.

РЫБАК

Рыбак является образцом как терпения,
так и хорошо приуроченной
агрессивности.

Необходимо

Определить место

Разбросать приманку

Подготовить наживку

Выждать для того чтобы подсечь

Терпеливо вытаскивать

Иметь мужество отпустить

ПОЧЕМУ РЫБАК ЗАМЕНИТ ОХОТНИКОВ И ФЕРМЕРОВ

Решающим фактором является не товар или цена, а подход.

Это не столько продажи, сколько способ максимально глубоко понять клиента.

Клиент получает от продавца дополнительную ценность в виде экспертизы или качественной консультации.

Продажи начинаются там, где клиент начинает поиск продавца: в соц. сетях, на профильных ресурсах, в качестве автора профильного контента и т.д., и т.п.

Необходимо генерировать качественный контент, позволяющий не только поддерживать свою репутацию, но и находить новых клиентов.

WEB 1.0

ЮЗЕР ИЩЕТ ИНФОРМАЦИЮ

WEB 2.0

ЮЗЕР ИЩЕТ ЮЗЕРА

WEB 3.0

ЮЗЕР ИЩЕТ ЭКСПЕРТА

ЭКСПЕРТ

**физическое, или юридическое лицо
обладающее уникальными знаниями и
навыками, и тот кому можно доверять**

ЭКСПЕРТНЫЕ ПРОДАЖИ

В какой степени вы доверяете каждому продавцу, у которого вы купили за последний год

4% - полностью доверяю

9% - по существу или в целом доверяю

26% - в некоторой степени или не очень доверяю

61% - доверяют редко

Источник: Опрос на сайте www.norca.ru

НЕТ ДОЛГОВ

МОДЕЛЬ 3 Д

ДОКТОР
ДЕТЕКТИВ
ДРУГ

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ

главная задача при подборе продавцов

```
graph TD; A[ПРОГНОЗИРОВАНИЕ] --> B[ПРОДУКТИВНОСТЬ]; A --> C[УДЕРЖАНИЕ];
```

ПРОДУКТИВНОСТЬ

УДЕРЖАНИЕ

ПРОДУКТИВНОСТЬ

ТАЛАНТ ПРИОБРЕТЕННЫЙ

ТАЛАНТ ВРОЖДЕННЫЙ



Эмпáтия

Способность чувствовать точно так же, как покупатель. Способность понимать проблемы и запросы потребителя. Это нечто близкое к симпатии. Может чувствовать и понимать других людей, не соглашаясь с ними внутри.



Честолюбие (амбиции)

Потребность совершить продажу главным образом на основе внутренних побуждений, а не из-за того, что за это заплатят.

- Трезвый взгляд на вещи
- Здравый смысл
- Сопереживание
- Индивидуальность
- Готовность учиться и становиться лучше
- Драйв
- Коммуникабельность

ХАРАКТЕР

КАК ПОДВЕРГНУТЬ ОЦЕНИВАНИЮ ХАРАКТЕР?

Можно выделить две важные модели, связанные с "характером"

- хорошие мыслительные привычки (правильное отношение к работе)
- хорошие привычки, заключенные в поведении (потенциал для дальнейших усилий).

ХАРАКТЕР

```
graph TD; A[ХАРАКТЕР] --> B[ОТНОШЕНИЕ]; A --> C[УСИЛИЕ];
```

ОТНОШЕНИЕ

Привычка мыслительная.
Сказывается на качестве работ

УСИЛИЕ

Привычка поведенческая.
Определяет объемы проделанной работы.

Успех требует усилий

Самые успешные продавцы демонстрируют самую высокую степень активности


Низкая производительность чаще всего является следствием недостаточных усилий, нежели отсутствия таланта


Лучшие исполнители, проявляют колоссальную степень усилий в своём деле

Проявление активности является единственным мостиком между целями и результатами

Усилия работника являются критическим фактором, на который нужно обращать внимание в процессе найма

МАТРИЦА ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ КАНДИДАТА

	Хорошая история успеха	Слабая история успеха
Талант присутствует	 Отличный потенциал Потребность в коучинге.	Ловушка таланта Потребность в уговорах и контроле.
Талант отсутствует	Некоторый потенциал Потребность в коучинге и наставничестве. Хороший долгосрочный потенциал.	Чудо ловушка Потеря времени и средств.



РАБОЧАЯ СРЕДА

При рассмотрении отношений и усилий, вы должны спросить себя

- Какой тип человека лучше всего сможет подойти рабочей культуре нашей компании?
- Какой тип человека будет лучше всего работать в моем отделе и в моем стиле управления организацией?
- К какому типу менеджера я могу отнести самого себя?
- Какие средства я готов инвестировать?

Характеристики лучших

Худшие продавцы

Характеристики худших



ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА



УВЕРЕННОСТЬ В
СЕБЕ

УВЕРЕННОСТЬ В
СЕБЕ

ИНИЦИАТИВА



УВЕРЕННОСТЬ В
СЕБЕ

ИНИЦИАТИВА

ЭНЕРГИЯ



УВЕРЕННОС
ТЬ В СЕБЕ


ИНИЦИАТИВ
А

ЭНЕРГИЯ

ТВОРЧЕСКИ
Й ПОДХОД



УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ НАВЫКИ



УМЕНИЕ РЕШАТЬ
ПРОБЛЕМЫ

УМЕНИЕ РЕШАТЬ
ПРОБЛЕМЫ

НАВЫКИ
МЕЖЛИЧНОСТНЫХ
ОТНОШЕНИЙ

УМЕНИЕ
РЕШАТЬ
ПРОБЛЕМЫ

НАВЫКИ
МЕЖЛИЧНОСТН
ЫХ ОТНОШЕНИЙ

КОММУНИКАТИВ
НЫЕ НАВЫКИ

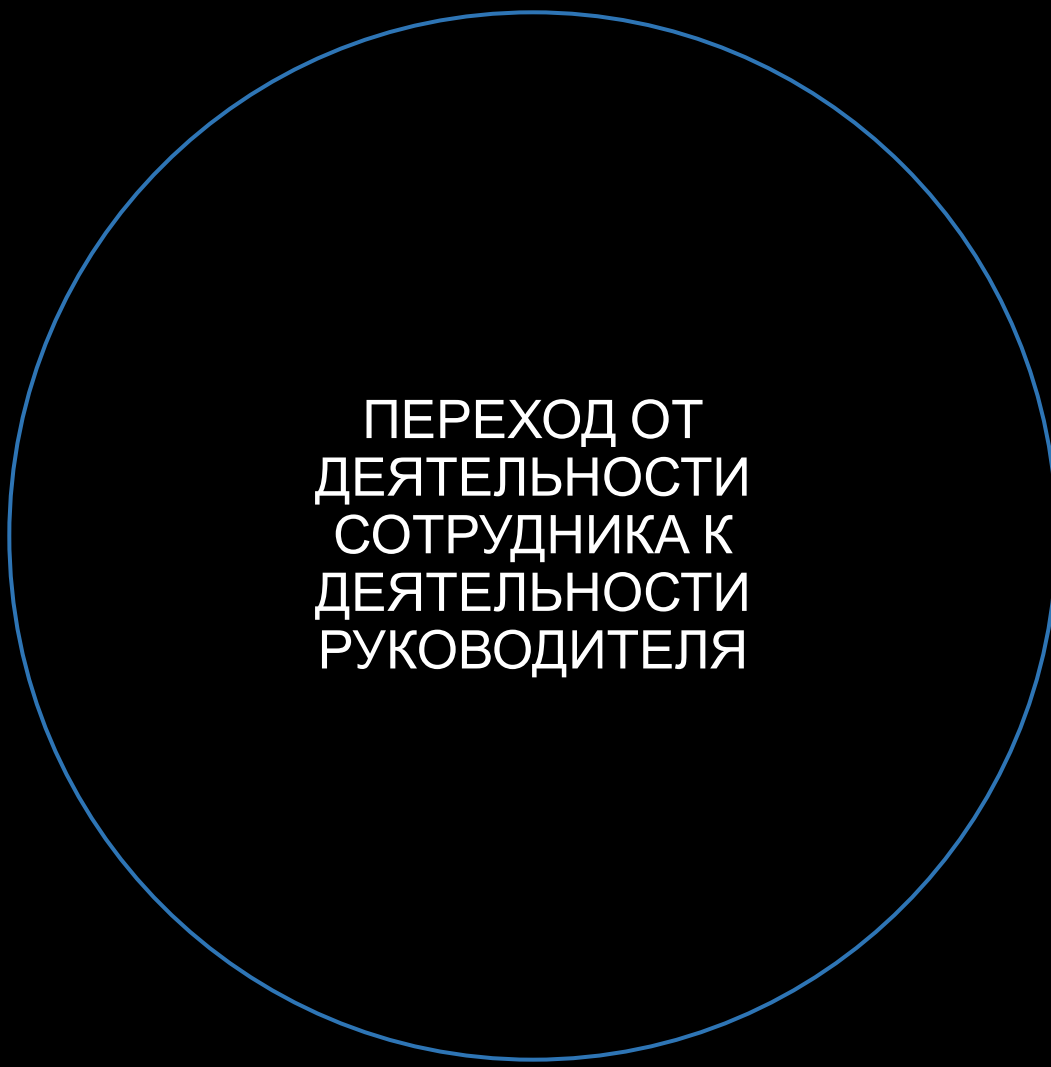
УМЕНИЕ
РЕШАТЬ
ПРОБЛЕМЫ

НАВЫКИ
МЕЖЛИЧНО
СТНЫХ
ОТНОШЕНИ
Й

КОММУНИ
КАТИВНЫЕ
НАВЫКИ

УМЕНИЕ
УБЕЖДАТЬ

ОШИБКИ УПРАВЛЕНИЯ



ПЕРЕХОД ОТ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКА К
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РУКОВОДИТЕЛЯ



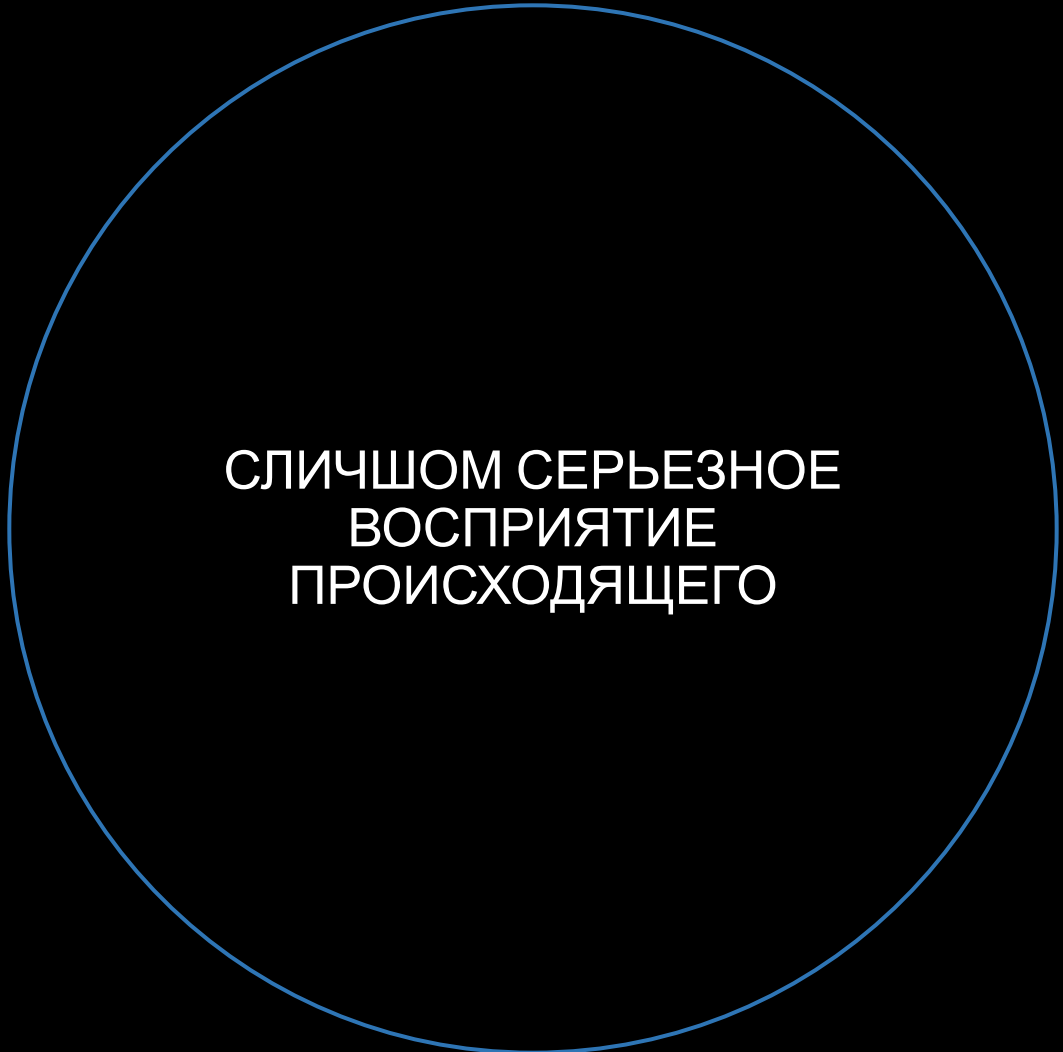
ОТКАЗ ОТ ОБЩЕНИЯ



ОТКАЗ ОТ
ДЕЛЕГИРОВАНИЯ



ДОСТИЖЕНИЯ
СОТРУДНИКА НЕ
ПРИЗНАЮТСЯ



слишком серьезное
восприятие
происходящего

ГОСПОДСТВО
ВРАЖДЕБНОСТЬ

ГОСПОДСТВО
ТЕПЛОТА

ВРАЖДЕБНОСТЬ
ПОКОРНОСТЬ

ПОКОРНОСТЬ
ТЕПЛОТА

**КОМАНДНЫ
Е
ДЕЙСТВИЯ**

ПОРЯДОК, ОРГАНИЗАЦИЯ. ОБУЧЕНИЕ
и НАДЗОР

Четко разъяснять людям, что, как, когда
им делать, а затем пристально
отслеживать выполнение.

**ПОДДЕРЖИВАЮЩ
ИЕ
ДЕЙСТВИЯ**

ХВАЛИТЬ, ВЫСЛУШИВАТЬ,
СПРАШИВАТЬ, ОБЪЯСНЯТЬ и
СОДЕЙСТВОВАТЬ

Выслушивать людей, поддерживать и
поощрять их усилия, вовлекать их в
процесс.

КОМАНДНЫЙ

много указаний мало поддержки

ДЕЛЕГИРОВАНИЕ

мало указаний мало поддержки

НАСТАВИТЕЛЬНЫ Й

много указаний много поддержки

ПОДДЕРЖИВАЮЩ ИЙ

много поддержки мало указаний

ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ

Компетентность

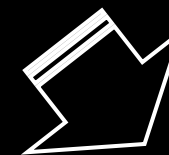


Преданность

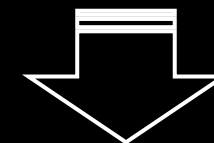


ВТОРОЙ УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ

Компетентность



Преданность



ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ

Компетентность



Преданность



ЧЕТВЕРТЫЙ УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ

Компетентность



Преданность



УР1

Компетентность низкая
Преданность высокая

КОМАНДНЫЙ

УР2

Компетентность от умеренной до низкой
Преданность низкая

НАСТАВИТЕЛЬНЫЙ

УР3

Компетентность от умеренной до высокой
Преданность переменная

ПОДДЕРЖИВАЮЩИЙ

УР4

Компетентность высокая
Преданность высокая

ДЕЛЕГИРУЮЩИЙ



ЦЕЛЬ



ЦЕЛЬ

КОНТРОЛЬ



ЦЕЛЬ

КОНТРО
ЛЬ

ПОХВАЛА

ВЫГОВО
Р

1. АНАЛИЗ

2 . ПОХВАЛА

3. ВЫГОВОР

4. ПОХВАЛА

- АНАЛИЗ
- ПОХВАЛА
- ВЫГОВОР
- ПОХВАЛА

ПРОГРАММИРОВАНИЕ

ЦЕЛЬ

КОНТРОЛ
ь

ПОХВАЛА

ВЫГОВОР

ЛИДЕРСТ
ВО

ВИДЫ РАБОТ

УПРАВЛЕНИЕ - обучение развитие и
мотивация

ВЫПОЛНЕНИЕ - остальные виды работ



**НЕОБХОДИМАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

особенно связанная с
мотивацией и улучшением
результатов сбыта

**ЖЕЛАТЕЛЬНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

имеющая небольшое
влияние на коллектив и
результаты сбыта

**НЕЖЕЛАТЕЛЬНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

которая очень мало влияет
на результаты работы



www.norca.ru



Дмитрий Норка

Тренинги продаж

Советы по продажам

Пресс-центр



О тренере

Клиенты

Книги

Тренинг продаж / Дмитрий Норка / О тренере



ПОДПИСАТЬСЯ НА РАССЫЛКУ

ПОСМОТРЕТЬ ЕЩЕ ВИДЕО

www.profiprod.ru



[Задать вопрос](#)

[РЕГИСТРАЦИЯ](#)

[ВХОД](#)

[ОБ АССОЦИАЦИИ](#)

[БЫСТРЫЙ СТАРТ В ПРОДАЖАХ](#)

[ЦЕНТР КАРЬЕРЫ](#)

[ЦЕНТР ЗНАНИЙ](#)

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ

В «НАЦИОНАЛЬНУЮ АССОЦИАЦИЮ ПРОФЕССИОНАЛОВ ПРОДАЖ»

Вы только задумываетесь о карьере в продажах, или уже имеете достаточные успехи в этом деле. Станьте по настоящему успешным, используя в своей работе самые последние и значимые знания и методы. Развивайте свою карьеру, становитесь самым востребованным профессионалом продаж

[ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ](#)

С НАМИ ВЫ МОЖЕТЕ ВСЁ



Стать сертифицированным специалистом по продажам



Найти работу в продажах



Найти сотрудника в отдел продаж



Учиться и делиться знаниями



ProfiProd²

НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ПРОДАЖ

СЕРТИФИКАТ

Попов Иван Сергеевич

Является сертифицированным членом
"Национальной ассоциации профессионалов продаж"

8049

09.09.2015

Выдано сервисом certificator1.ru



Norca.ru