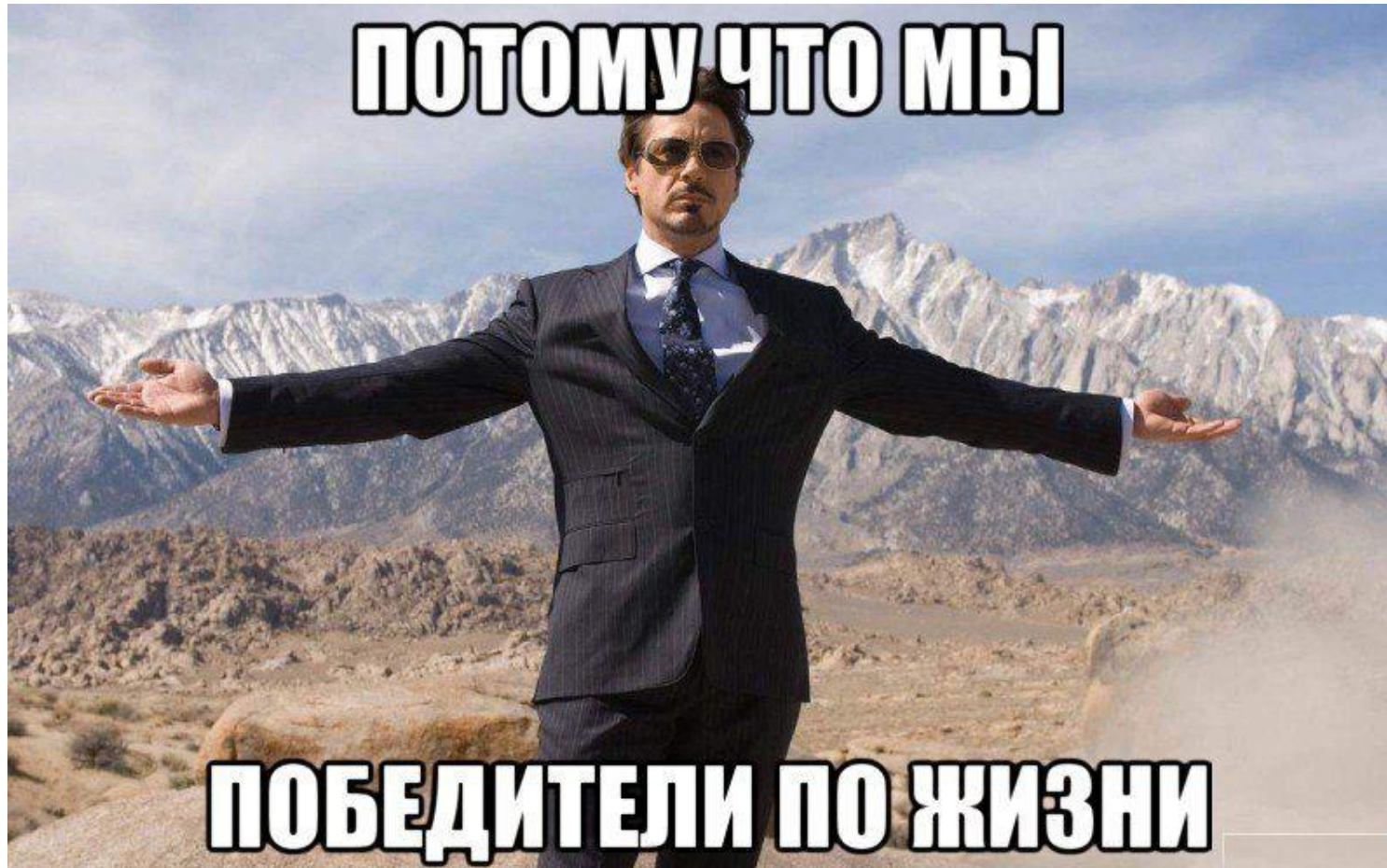


26 шагов к победе над асессорингом



Блок 1

Диагностика от бога


1. Озвучь план - озвученный план звучит как хороший переход от представления к диагностике, поэтому не забывай озвучить план. Озвучь его именно там, где ему и место, а не после диагностики. Тебе, конечно, зачтётся, но ты же хочешь быть умничкой?

(что ты за это получишь? +3 в карму)




2. Спроси, где У использует английский сейчас - хорошо, если ученик говорит сам, а если он молчун или несобранный? Представь, сколько можно упустить информации для дальнейшей мотивации и продажи, если он вдруг забудет сказать, что время от времени ездит на конференции или переписывается с иностранцами. Не ведитесь, если услышите в диагностике «ну я учил в школе, а сейчас не практикую, ну так, могу ютуб посмотреть». Больше, больше наводящих вопросов во славу богу продаж и бонусов.

(что ты за это получишь? +3 в карму)



Доброе утро



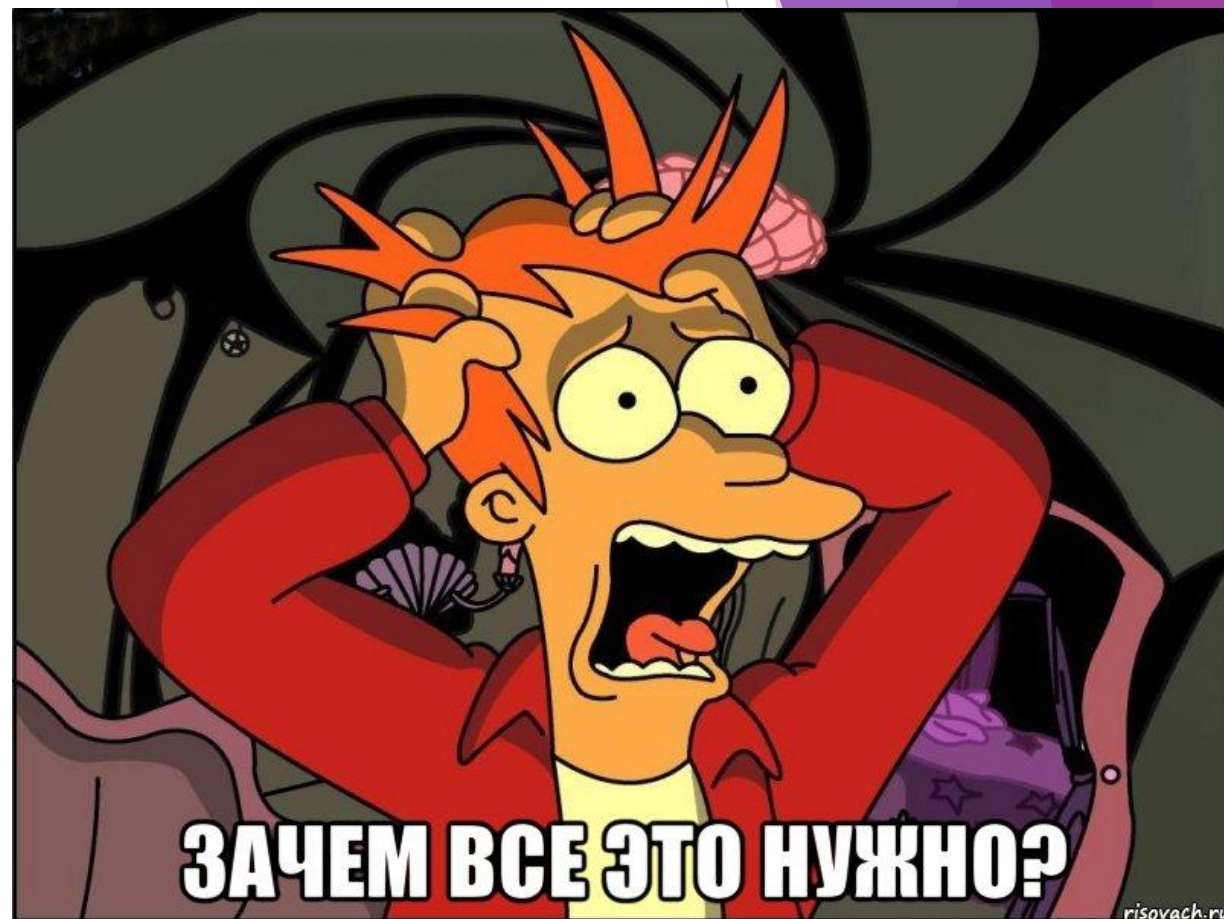
Дооооброе у

3. Узнай про опыт групповых/индивидуальных занятий – снова-таки, не ведись, бдительный методист, на «да ну как у всех: школа и университет». Один дополнительный вопрос лишним не будет, а ты сможешь потом узнать, что нравилось или не нравилось ученику и использовать это как орудие труда.

(что ты за это получишь? +4 в карму)

4. Выясни цель изучения языка - стыд тебе, методист ВУ, если ты не узнал, зачем ученик обратился к нам. Тут даже нечего комментировать. Если ты не озвучил этот главный вопрос - публичный тебе позор.

(что ты за это получишь? +8 в карму)



5. Узнай срок достижения цели - сроки так же являются средством мотивации и организованности в изучении языка, так что не переходи с учеником на поболтушки на английском, пока не выведешь временные рамки. Если ученик не сможет назвать, не сдавайся, убеди его в их необходимости (а ещё порадуй своего РГ и ассессора настойчивостью и целеустремлённостью) и попроси придумать ориентир на первые результаты. Тебе же и самому потом будет легче с оглядкой на это рекомендовать пакет.

(что ты за это получишь? +6 в карму)

ДО КОНЦА СВЕТА ОСТАЛОСЬ:

02 : 03 : 16 : 52
Дней Часов Минут Секунд

6. Расскажи студенту про экосистему в ходе урока (с огладкой на его цели) - не забывай после каждого слайда презентовать компоненты экосистемы. Их, конечно, можно потом и скопом презентовать в ЛК, но я тебе обещаю - у ученика рванёт голова от количества информации, как, чем и зачем пользоваться он не запомнит и пользы от этого не будет никакой. То ли дело, когда ты презентуешь каждый компонент после определённого слайда, красиво объясняя, почему ты считаешь, что для ученика это будет полезно. Мёдик для ушей ассессора и денюжка от последующей продажи в твой кошелёк.

(что ты за это получишь? +7 в карму)

Блок 2

Оценка профессионала

7. Озвучь сильные и слабые стороны студента - прежде чем диагностировать уровень, расскажи ученику, где он силен, а где нужно подтянуть знания, чтобы определение уровня не звучало необосновано и у ученика не осталось вопросов.

ВАЖНО! Даже если ученик - true beginner, не забудь ему рассказать о том, что ему давалось, а что нет. Ему очень важен твой фидбек, как и любому другому ученику.

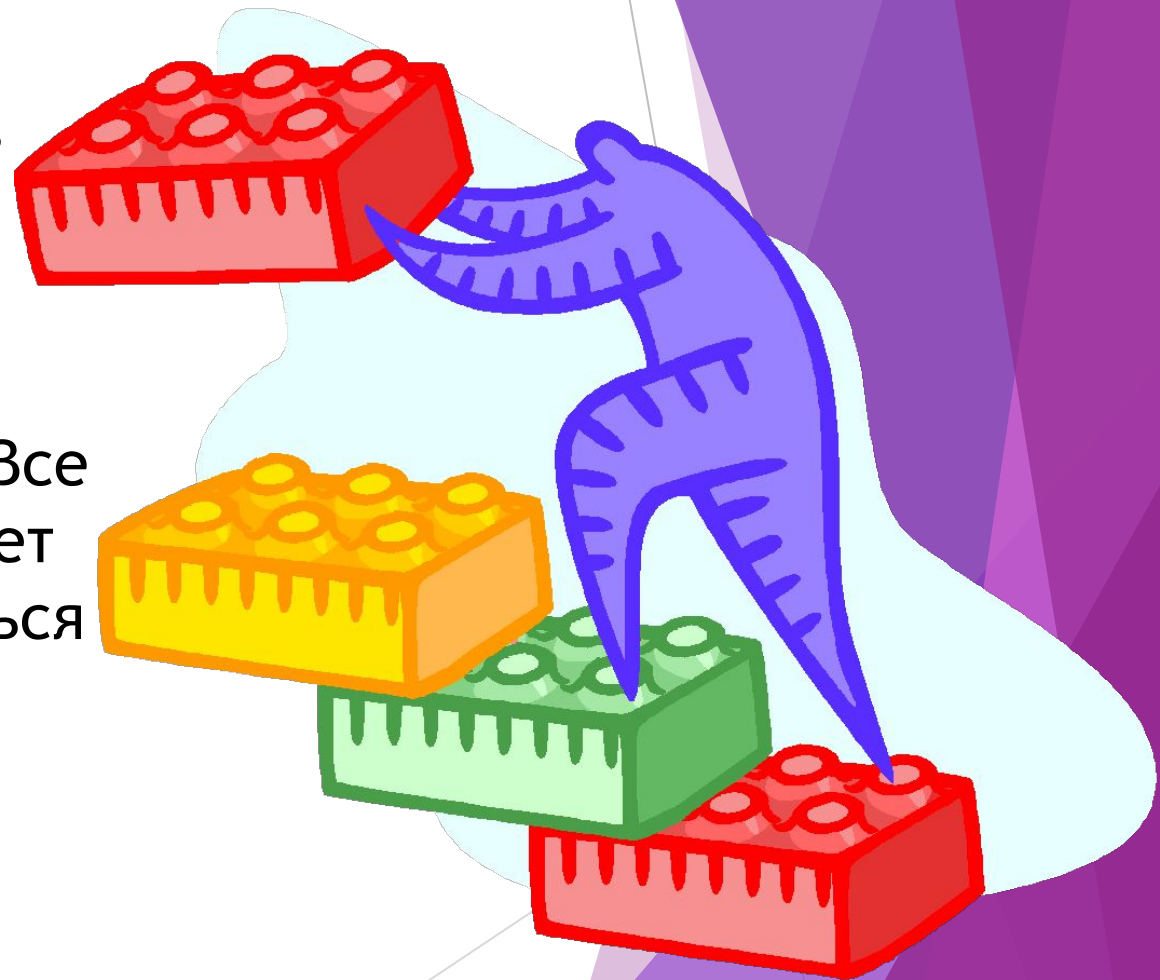
(что ты за это получишь? +4 в карму)



8. Определи уровень ученика - хорошо, если ты сказал, где ученик справляется, а где есть затруднения, но плохо, если ты не обозначил, каких результатов он уже добился в течение своей жизни, рассказав ему про его уровень. Ведь ты же обещал, когда озвучивал план, помнишь? И ученик этого ждёт!

ВАЖНО! Опять же, не обижай beginner'а. Все знают, что он совсем бегиннер, но он может быть тру бегиннером, а может уже добраться до середины уровня. Ему же тоже интересно, сколько baby steps он уже проделал на пути к своей цели.

(что ты за это получишь? +4 в карму)



9. Порекомендуй уровень для обучения - этот вопрос - родной брат прошлого и их нельзя разлучать. Методисты грешат тем, что называют либо один, либо второй пункт, считая вполне логичным, что если ты на этом уровне, то с него и начинай, а если я рекомендую тебе начинать отсюда, значит прошлая база у тебя есть. И ассессору это тоже понятно. А ученику всё может казаться не столь очевидным, поэтому не забудь сказать, где ты рекомендуешь ученику провести линию старта и откуда начать. И да, если я сказала, что ассессору это тоже понятно, это не значит, что балл за это не снизят. Пункт есть пункт, контроль есть контроль. Говори всё или будут кусаться.

(что ты за это получишь? +3 в карму)

10. Порекомендуй курс для обучения - как бы странно это не звучало, но одна из самых распространённых ошибок - это когда методист забывает озвучить курс. Представьте, вам говорят, что учитесь у нас, мы всё сделаем, всему научим, но как и по какой программе не рассказывают. Комфортно ли это? Нет. Поэтому не забудь сказать ученику, что такой-то курс будет для него самым оптимальным, потому что цель у него такая-то. И да, не стоит вспоминать о курсе на этапе оплаты или оффера. У ученика уже голова погружена в просчёт бюджета и попытках вписать туда наши пакеты, а вы откуда-то начинаете говорить про какой-то курс. Это лишний раз собьёт его, он не будет понимать, куда смотреть, не будет осознавать, о чём речь, и вообще собьётся с мысли о пакетах. Оно вам надо?

(что ты за это получишь? +5 в карму)



11. Спроси согласен ли студент с данной инфой - это хорошо, если ты всё аргументировал, всё рассказал и поделился своим экспертным мнением, но вдруг ученику что-то не подойдёт? Всё-таки он наш клиент и мы предлагаем ему лингвистическую заботу и опеку, которую мы должны выстраивать с оглядкой на его интересы и комфорт. Так что не забывай спросить, согласен ли он с твоими рекомендациями, покажи ему, что его мнение так же важно.

(что ты за это получишь? +2 в карму)

12. Поинтересуйся желаемой интенсивностью занятий - это, в принципе, можно сделать и на этапе оплаты, и на этапе диагностики, это не грех, НО особенно красиво и экспертно звучит продажа, когда вы УЖЕ оперируете интенсивностью и продаёте пакет, а не прерываетесь с презентации пакетов на уточнение графика ученика. Главное - узнать (или, если что, рекомендовать)

(что ты за это получишь? +2 в карму)

Блок 3

Где деньги, Лебовски?

13. Порекомендуй РЯ или АЯ преподавателя - я понимаю, что ты методист опытный, и, если у ученика высокий уровень, обязательно не забудешь обсудить с ним этот важнейший выбор, но а как же ребята с пре-интером и ниже? Ты-то понимаешь, что им будет комфортнее на ручках у РЯ, но знают ли об этом они? Ведь могут и не знать. Подскажи им. ВАЖНО! Опять же, не обижай вечно обделённых разными кусочками скрипта бегиннеров (а иногда ещё и элементарии) и тоже скажи им, что хочешь передать их в заботливые руки РЯ и почему. Ты должен быть уверен, что ученика такой расклад устроит. Не иди дальше без его согласия.

(что ты за это получишь? +3 в карму)





13. Порекомендуй конкретный пакет - ВАЖНО! Берегись, методист, ситуаций с тем, чтобы спрашивать у ученика, какой пакет нравится ему прежде, чем что-то посоветуешь. Что ты получишь в итоге? Сбитого с толку ученика, которому большой пакет ты уже вряд ли продашь, потому что он сам будет посматривать на маленькие в целях экономии. Будь экспертом в данной ситуации, подскажи пакет, обратись к срокам, курсу и интенсивности, звучи максимально авторитетно и заставь ученика поверить в то, что твоя рекомендация - луч света в его сбитых попытках изучения языка.

(что ты за это получишь? +3 в карму)



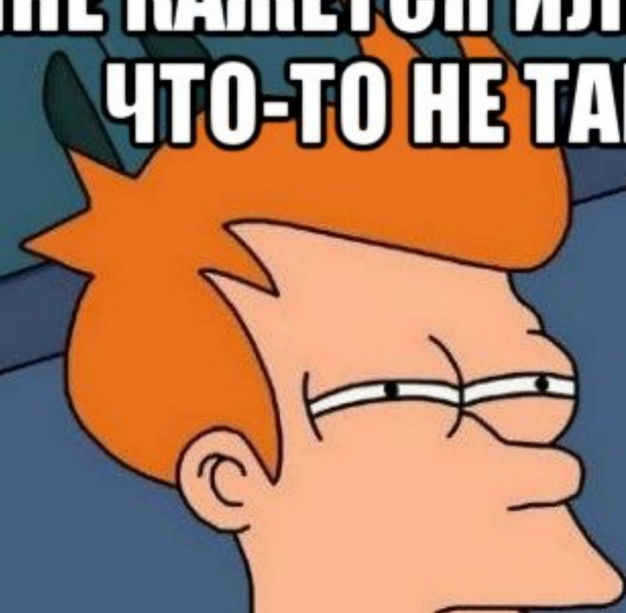
15. Спроси о том, какой пакет нравится ученику - да, только что я говорила о твоей опытности и экспертности в данном вопросе, но стыд тебе, как менеджеру по продажам, если ты не интересуешься мнением клиента.

(что ты за это получишь? +3 в карму)

16. Отработай возражения (если есть) - вот он святой грааль высокого бонуса. Не отпускай ученика, пока не узнаешь, в чём у него есть сомнения и с чем связана неготовность оплатить сейчас или хотя бы сегодня. У тебя же в голове целая база знаний, касательно работы школы и опций оплаты, ты молодец, ты можешь решить любую проблему, ответить на любой вопрос, справиться с любыми сомнениями. Применяй это и применяй как можно активнее.

(что ты за это получишь? 0 в карму. Почему 0? Потому что это один из 3-ёх карательных пунктов чек-листа: в случае успеха, ты получаешь 0, а вот в случае провала - -100, закатанные глаза ассессора и гнев РГ. Ну и бонус, скажи пока 5% бонуса)

**МНЕ КАЖЕТСЯ ИЛИ ТУТ
ЧТО-ТО НЕ ТАК**



17. Расскажи о поэтапной оплате (если необходимо) – если ученик хочет пакет 32 или 64, но говорит, что нет денег, а есть только на меньшие, то как может не дрогнуть сердце методиста и не предложить ПО? Это непозволительная жестокость, о которой тебе следует забыть.

(что ты за это получишь? +2 в карму)



18. Узнай о готовности оплатить сейчас - даже сказать нечего, ведь а вдруг! Иногда даже малозамативированные люди по непонятным причинам после этого волшебного вопроса хватаются за карточки.



(что ты за это получишь? 0 в карму. Почему 0? Потому что это второй из 3-ёх карательных пунктов чек-листа: в случае успеха, ты получаешь 0, а вот в случае провала - -100, закатанные глаза ассессора и удвоенный гнев РГ, потому что ну как можно было не спросить-то. Ну и бонус, скажи пока 5% бонуса)

I DESERVE A BONUS
FOR MAKING IT
THROUGH THE WEEK
WITHOUT STABBING
SOMEONE WITH A
FORK

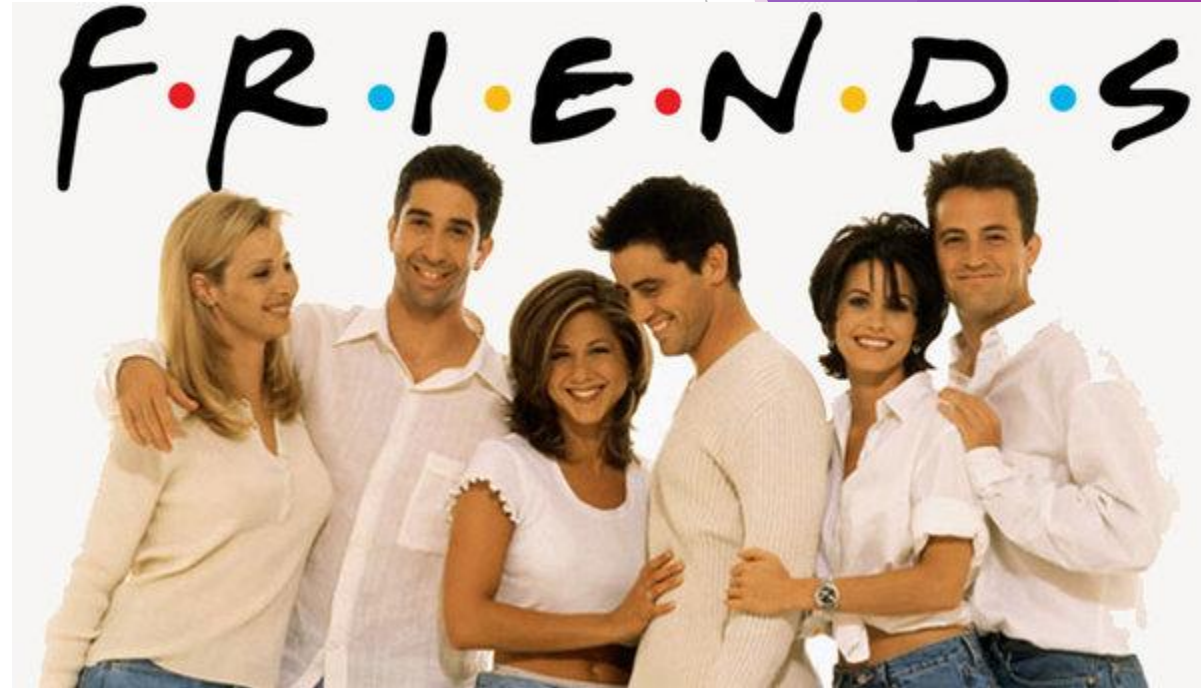
BIF


19. Расскажи о бонусных +1 и +2 - два лучших друга методиста для подталкивания студента к тому, чтобы сбежать за карточкой прямо сейчас. Не озвучить их - преступление против мира продаж. Можно озвучивать как +3 и не бояться, ассессор умный, ассессор поймёт, а для ученика так звучит эффектнее.

(что ты за это получишь? +2 и +4 в карму соответственно)

20. Озвучь акцию «Приведи друга» - да съест тебя адское пламя и совесть, если ты не озвучишь эту акцию, методист. Будь особо внимателен с ней, потому что её легче всего забыть и она - самая твоя большая проблема в чек-листе. Озвучивай, как хочешь и когда хочешь, но не плачь потом, если у тебя будут везде плюсы, а из-за того, что ты забыл про ПД весь урок сведётся к нулю. Если нужно, клей стикер с напоминанием на ноут. Лучше так, чем без бонуса, верно?

(что ты за это получишь? 0 в карму. Почему 0? Потому что это последний из 3-ёх карательных пунктов чек-листа и самый злейший твой враг: в случае успеха, ты получаешь 0, а вот в случае провала - -100, исходящегося пеной изо рта ассессора, который сидит и кричит о том, что когда же они уже эту акцию запомнят, и десятикратный гнев РГ. Ну и бонус, скажи пока 5% бонуса)





ГДЕ ДЕНЬГИ, ЛЕБОВСКИ?!

21.Покажи способы оплаты - если у тебя не вышло вывести ученика на оплату на уроке, не грусти, методист, вдруг он заплатит после урока и он правда не соврал, что карточка дома. Только вот как он узнает, как оплачиваются уроки, если ты не показал? Обязательно хотя бы после отработки всех возражений предложи посмотреть способы оплаты. Как сделать ещё хитрее? Предложи пакет, ни к чему не обязывая предложи посмотреть способы оплаты (что бы проверить, есть ли необходимый), а на этом моменте кидайся в бой и предлагай оплачивать. Окошко-то уже открыто, почему бы и нет. Так ты точно не забудешь показать, как стать нашим учеником.

(что ты за это получишь? +6 в карму)



22. Не спрашивай удобное время связи - поскольку в школе сейчас много учеников, менеджеры бывают невероятно заняты прозвонами по всем направлениям, поэтому не обещай ученику звонков, чтобы он не ждал зря (а хитрецам, которые планируют не брать трубку тем более не давай такой возможности. Позволь 2л попытаться поставить финальную точку в твоём труде). Нельзя давать ученикам обещаний, которых мы не сможем выполнить. Подумай о репутации школы, Карл!

(что ты за это получишь? Целых +12 в карму)

Блок 4

Будь собакой-улыбакой

23. Включайся в разговор - если ты не будешь просто поддакивать ученику или проводить ему допрос с пристрастием, а вместо этого разговор будет разворачиваться последовательно и интересно, ученик будет чувствовать себя расслабленнее и больше доверять тебе. Душевный контакт - залог успеха.

(что ты за это получишь? +5 в карму)





24. Улыбайся - не будь хмурым и скованным, наоборот, покажи ученику, что он самый желанный гость, ведь, быть может, он пришёл с работы и преодолел своё желание полежать на диване ради этого занятия. Ну как его такого не наградить улыбкой и смехом?

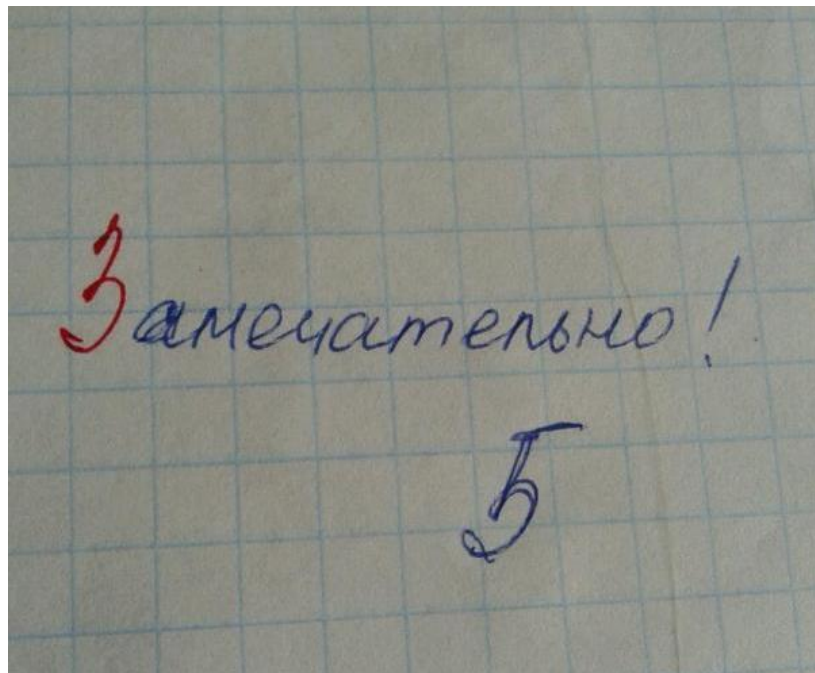
(что ты за это получишь? +3 в карму)

25. Будь живым - не звучи, как будто ты три дня шёл по пустыне, ты измотан и хочешь прилечь и забыться. Будь активным, весёлым, разговорчивым, заряжай своей энергией ученика и он постарается вернуть её тебе.

(что ты за это получишь? +3 в карму)

when ur dead inside but still want to brighten up other people's lives



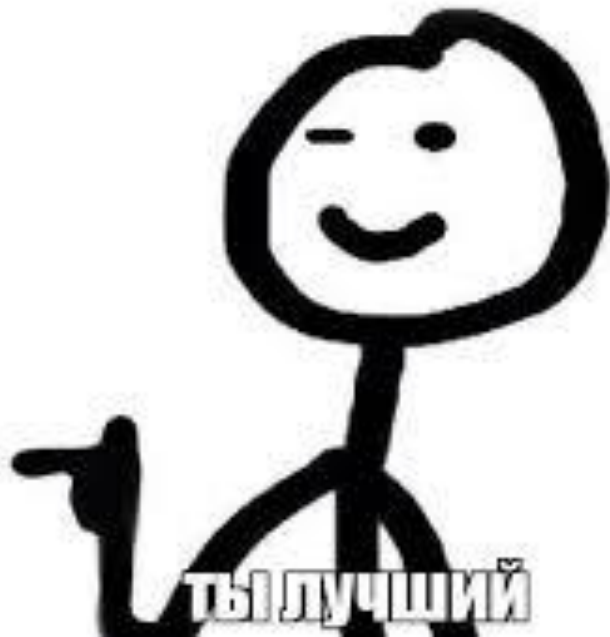


26. Подбадривай ученика - Обязательно! Не! Забывай!
Подбадривать! Ведь сидит перед тобой дядечка, который английский в школе последний раз видел и было это лет 15 назад, и так старается не опозорится. И если не за знания, то похвали его за старательность. Покажи ученику, что стесняться тут нечего и что как здорово, что он пришёл и пытается поднять знания английского из закромов своего разума.

(что ты за это получишь? +3 в карму)

Это успех!

Всё сделал? М-О-Л-О-Д-Е-Ц! Теперь твоя карма 100%-но чиста! Отдел тобой гордится, РГ тобой гордится, мама тоже тобой гордится (я уверена)



И ведь совсем не сложно, не правда ли? :)