

# Формула успешной команды продаж

- ✓ Проект «Мы не бросаем своих». Внедрение обновленной системы наставничества
- ✓ Оптимизация схем диалога. Внедрение новых техник продаж
- ✓ Мы разработали это сами. Принцип «Благодарности» в основе продажи
- ✓ Проект «Без потерь». Как сделать так, чтобы клиент продолжил пользоваться предложением после продажи
- ✓ Следуй за лидером. Мотивация команды



**Михайлов Андрей**

*Департамент по управлению абонентской базой Тверской ЦПК, **Билайн***

# Проект «Мы не бросаем своих»

## Внедрение обновленной системы наставничества

С чего все начинается:

- 1 • Присутствие руководителя на итоговом тестировании новичка
- 2 • После успешной сдачи итогового теста, я приглашаю новичка для знакомства, где задаю различные вопросы, чтобы понять, чем живет сотрудник
- 3 • Рассказываю о тонкостях работы в группе, знакомлю с группой и наставником

### Важна роль выбора наставника!

Зачастую, он заранее уже определен:

- ✓ Это человек с развитой компетенцией-готовность помочь.
- ✓ Он ответственный, обладает лидерскими качествами и умеет объяснять, выполняет планы продаж.
- ✓ Его мотивация: получение признания, профессиональный рост, развитие.



# Проект «Мы не бросаем своих»

## Внедрение обновленной системы наставничества

Новым сотрудникам ставятся **такие же цели**, как и опытным, **с первого дня работы**.

За счет реализации этого проекта, где Наставник и Новичок на 2 недели становятся единым механизмом, с общими целями и задачами, уже к окончанию первого месяца работы **новичок выходит на уровень 100%**

### Как это работает:

- ✓ 10 рабочих дней
- ✓ Постановка общего плана **200% на двоих**
- ✓ Все начинается с рассказа о внутреннем процессе, показателях
- ✓ Прослушивание опытных сотрудников группы новичком, с целью составления своего идеального диалога\*
- ✓ Обсуждение пунктов идеального диалога
- ✓ Новичок сам садится в линию, наставник слушает его.
- ✓ Обратная Связь – online, во время диалога (направлена на работу с голосом, темпом речи)
- ✓ Обратная Связь – offline, более детальная\*\*
- ✓ Самостоятельная работа в линии новичка
- ✓ Последние 30 минут работы обсуждение эмоций, впечатлений по итогам первого дня работы новичка с наставником и руководителем.

**Последующие дни** самостоятельная работа в линии и каждые 2,5 – 3 часа обсуждение результатов, разбор сложных моментов и поиск решений.



\*Список кого слушать определяю с наставником

\*\* Обратная связь Offline важна для анализа диалога, т.к. в режиме online, новичок может только повторять за наставником, делать это неосознанно. Таким образом он не сможет научиться.

# Проект «Мы не бросаем своих»

## Внедрение обновленной системы наставничества

За это время происходит сближение новичка и наставника

Новичок не хочет подвести наставника и старается соответствовать

Сближение новичка с группой

Когда стоит одна цель на двоих новичок понимает свое влияние на общий результат, а наставник свое. Наставник развивает компетенцию превосходить ожидания



### На выходе (10 дней) я получаю:

- ✓ Адаптированного сотрудника, с набранным темпом и стабильным результатом
- ✓ Он знает свои цели и задачи

Либо не получаю этого сотрудника, т.к. 10 дней достаточно, чтобы определить возможные ошибки на этапе подбора, определить скрытую мотивацию сотрудника.

Понять – сотрудник занимает свое место, либо нет.

# Проект «Мы не бросаем своих»

## Внедрение обновленной системы наставничества



За прошедший год у меня было **6 новых сотрудников**. **2 человека уволились** на этапе испытательного срока, а 4 продолжили работать.

Результат по итогам месяца работы был в диапазоне от **90 до 105%**.

А к окончанию года — в декабре — вся группа — **каждый из 16 человек — выполнила планы продаж на 100 и более %**.

### Цель системы наставничества:

- ✓ Быстрая адаптация нового сотрудника
- ✓ Понимание своих целей и задач
- ✓ Формирование у нового сотрудника ценности работы в команде, а не только на личный результат
- ✓ Вывод результата новичка на уровень 100% выполнения плана продаж по окончании первого месяца работы
- ✓ Развитие компетенций у опытных сотрудников в качестве наставников

# Оптимизация схем диалога. Внедрение новых техник продаж

Все вокруг меняется: люди, потребности, условия бизнеса, ожидания – и мы должны соответствовать и реагировать на изменения, но самый лучший способ – **быть проактивным** и идти на несколько шагов вперед, превосходить ожидания!

**Техники продаж, которые мы используем:**



## **ВАЖНО!**

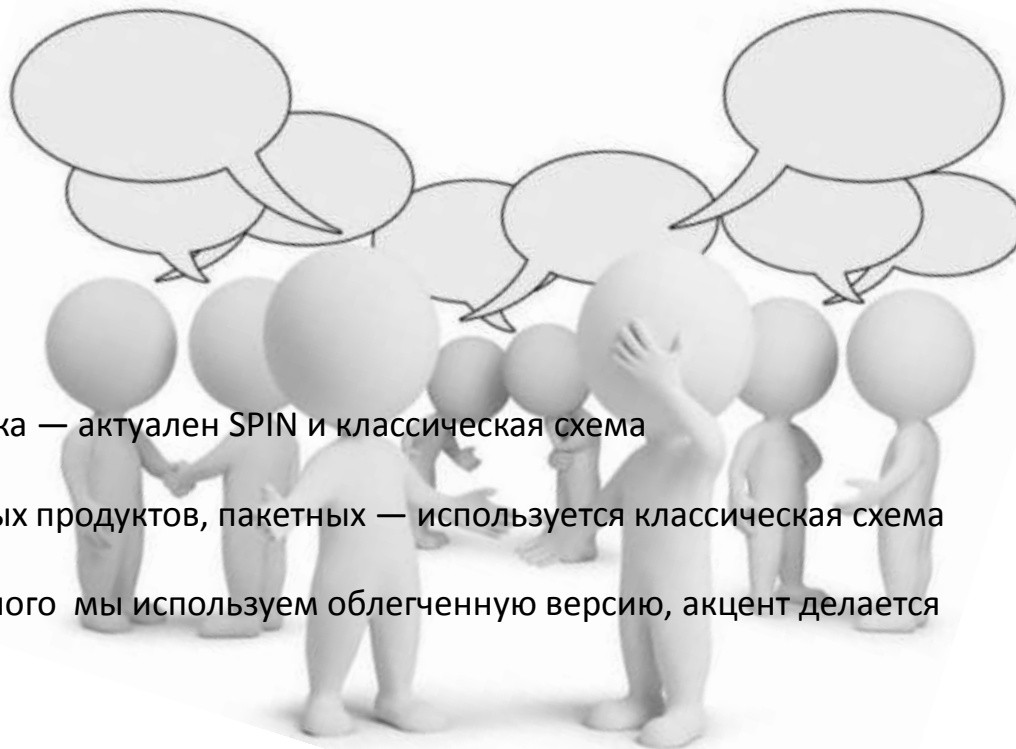
Мы можем убрать выявление потребностей, но мы **обязательно спрашиваем у клиента согласие на подключение услуги** и получаем ответ.

Мы не имеем право сгладить завершение сделки и не получить четкого согласия.

## Оптимизация схем диалога. Внедрение новых техник продаж

### О цифрах:

Использование оптимизированной схемы привело к увеличению числа успешных звонков с 9 зв./час до 13 зв./час, т.е. на 44%.



- ✓ Если у нас холодная продажа — актуален SPIN и классическая схема
- ✓ При продаже более сложных продуктов, пакетных — используется классическая схема
- ✓ При продажах чего - то одного мы используем облегченную версию, акцент делается на презентацию

**ВАЖНОСТЬ** выбора техники продаж зависит от знания самого продукта, который вы продаете. Разберите его особенности полностью, на кусочки и определите, какая техника работает эффективнее, и пробуйте!

## Мы разработали это сами. Принцип «Благодарности» в основе продажи

Именно разработанную нами «новую фишку продаж» мы считаем своей главной находкой.

**Благодарность** - секрет нашей фишки

Люди, как правило, отвечают благодарностью на подарок или оказанную услугу. Они более часто говорят «да» тем, кто сделал им приятное.

**Есть три простых правила:**

- ✓ дарить первым
- ✓ персонализировать
- ✓ быть непредсказуемым.





## Мы разработали это сами. Принцип «Благодарности» в основе продажи



- ✓ Соблюдать очередность схемы: дари первым, персонализируй, будь непредсказуемым (многие сотрудники говорили о том, что и так предлагают «бесплатные» услуги, но только в конце диалога, «вдогонку», когда продажа уже совершена – этот прием работает на увеличение показателя НПС, а наша задача – рост продаж)
- ✓ Необходимо поверить в идею
- ✓ Вселить веру в ребят, что новая фишка сработает
- ✓ Убедить в необходимости ее использования и начать применять на практике, причем легко и не принужденно, без наигранности. Если клиент увидит наигранность – будет отказ
- ✓ Не сдаваться – с первого раза у нас не получилось ни разу!

### О цифрах:

Благодаря этому приему, продажи в нашей команде повысились (в течение 6 месяцев) на 20%, а за счет дальнейшего ее внедрения в ряды отдела – продажи всего отдела увеличились на 7%.

## Проект «Без потерь»

# Как сделать так, чтобы клиент продолжил пользоваться предложением после продажи

**Нам важно, чтобы после самого факта продажи клиент реально продолжил пользоваться услугой и приносил прибыль компании.**

### Описание проекта:

Раз в квартал, после обзвона пула контактов (кампании), мы снимаем статистику по всем клиентам, которые сказали нам ДА и подключили услугу, но по каким - либо причинам решили ее отключить.

Эти номера обзваниваются повторно с целью выявления причин отключения, сохранения клиентов и оптимизации диалогов.

### Схема работы:

1. Обзвон пула контактов
2. Через 14 дней, после обзвона, снятие статистики по отключившимся
3. Обзвон отказов
4. Выявление основных причин отказа и параллельное сохранение клиентов
5. Прослушивание первоначальных звонков с продажей
6. Внесение дополнений в презентацию, добавление интересующих клиента моментов, выявленных в ходе сбора обратной связи, либо удаление лишнего
7. Составление нового скрипта

### О цифрах:

Повторный обзвон клиентов совершается с продуктивностью 7 - 10 звонков в час.

Мы звоним **не всем клиентам**, сбор обратной связи по каждому продукту занимает 2 -3 часа.

В итоге, за квартал достаточно выделить 8 часов одному сотруднику, чтобы получить результат.

Благодаря этому проекту мы делаем более полными наши диалоги, увеличиваем количество продаж, повышаем качество и продуктивность.



# Следуй за лидером. Мотивация команды

**Держите руку на пульсе** и в любой момент берите все в свои руки. Показывайте, **в каком направлении** нужно двигаться, будь это продажи или обслуживание клиентов



Рассказывайте своим сотрудникам о «**пещерах мышления**»

Принимайте звонки, звоните сами - **показывайте как надо и не бойтесь**, что на другом конце провода скажут НЕТ. Ведь нет - это только начало диалога.

## О цифрах:

1 звонок клиенту у меня занимает 5 — 7 минут.

Этого времени хватает, что бы группа зарядилась позитивом, настроилась и пошла работать с правильными эмоциями

# Ваши вопросы

