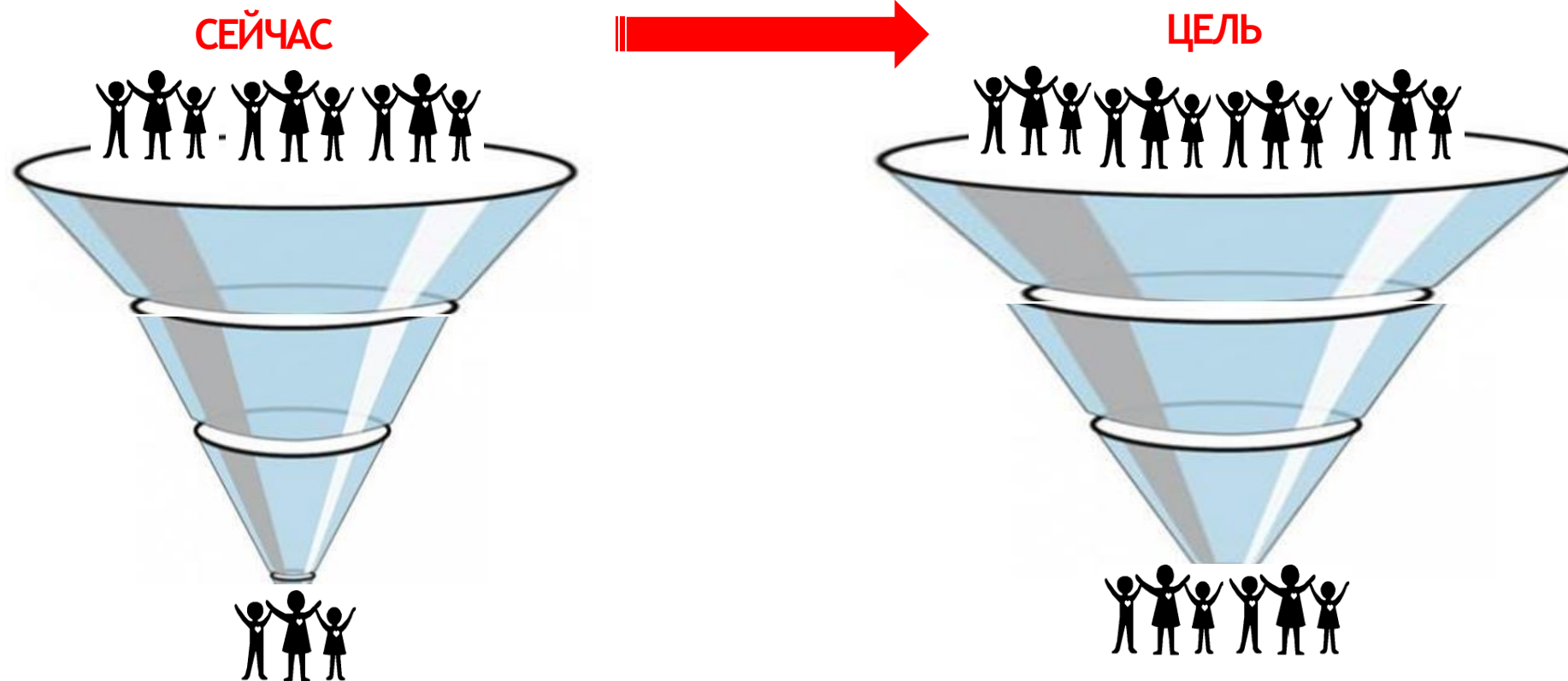


Управление продажами.  
Контроль техники продаж.  
Тренинг для руководителей.



*Броско фитнес*  
для женщин

Цель: овладеть управленческими компетенциями по управлению продажами для увеличения финансовых показателей



*Броско фитнес*  
для женщин

## Знакомство

- 1) Имя, город, должность, количество лет в Броско Фитнес?
- 2) Мои задачи на сегодняшний тренинг?
- 3) Как это поможет мне в работе?



*Броско фитнес*  
для женщин

## Правила

- Выключаем звук телефона
- Отвечаем на звонки только на кофе-брейках
- Участвуем все в упражнениях
- Не оцениваем друг друга
- Приходим вовремя
- Задаем вопросы и обсуждаем только в рамках сегодняшней темы
- Говорим по одному
- Правило поднятой руки
- Не перебиваем



*Броско фитнес*  
для женщин

# Разминка «А выше?»



**Броско фитнес**  
для женщин

**Задачи тренинга:** научиться использовать инструменты по управлению продажами, отработать навыки функций управления.

**Основные функции и задачи управления**

**Наставничество как стиль управления**

**Планирование (постановка задач)**

**Контроль, обратная связь**

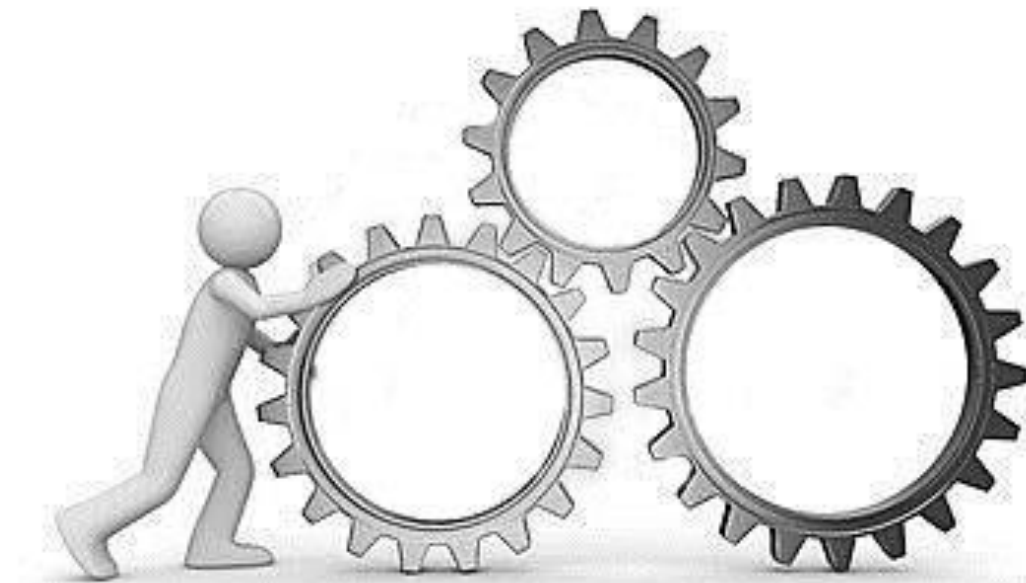
**Анализ результатов**

**Проведение контрольных встреч**



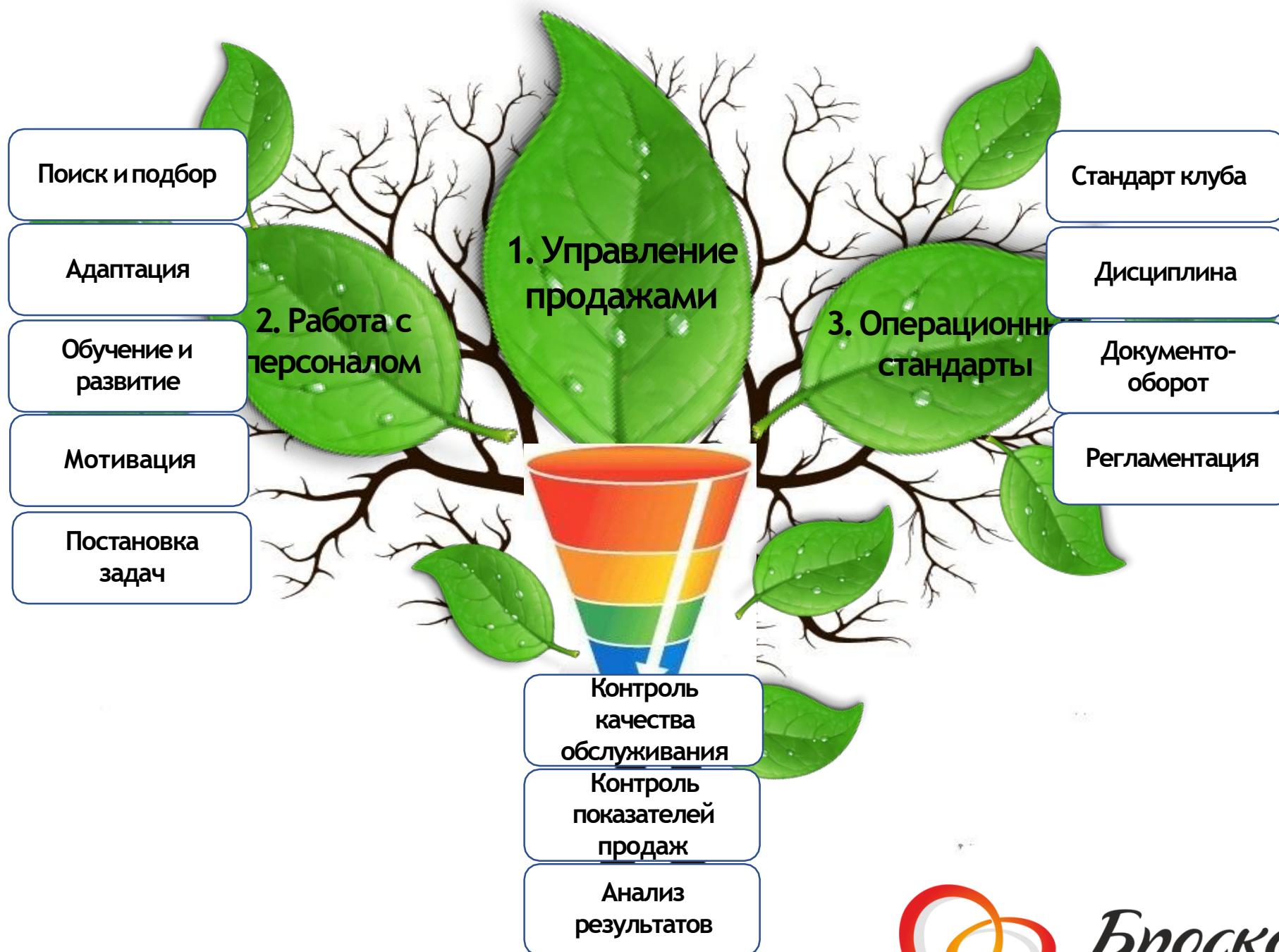
**Броско фитнес**  
для женщин

# Функции управления



*Броско фитнес*  
для женщин







# Наставничество: упражнение



*Броско фитнес*  
для женщин

## Наставничество: наставник и его роль

**Наставничество** — это один из методов развития персонала, когда более опытный сотрудник делится знаниями, умениями и навыками с неопытным новичком на протяжении определенного времени, с целью его выхода на целевые показатели.



*Броско фитнес*  
для женщин

## Польза и преимущества наставничества:

- для подопечных
- для наставников
- для компании



*Броско фитнес*  
для женщин

## Компетенции наставника:

### КОРПОРАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ:

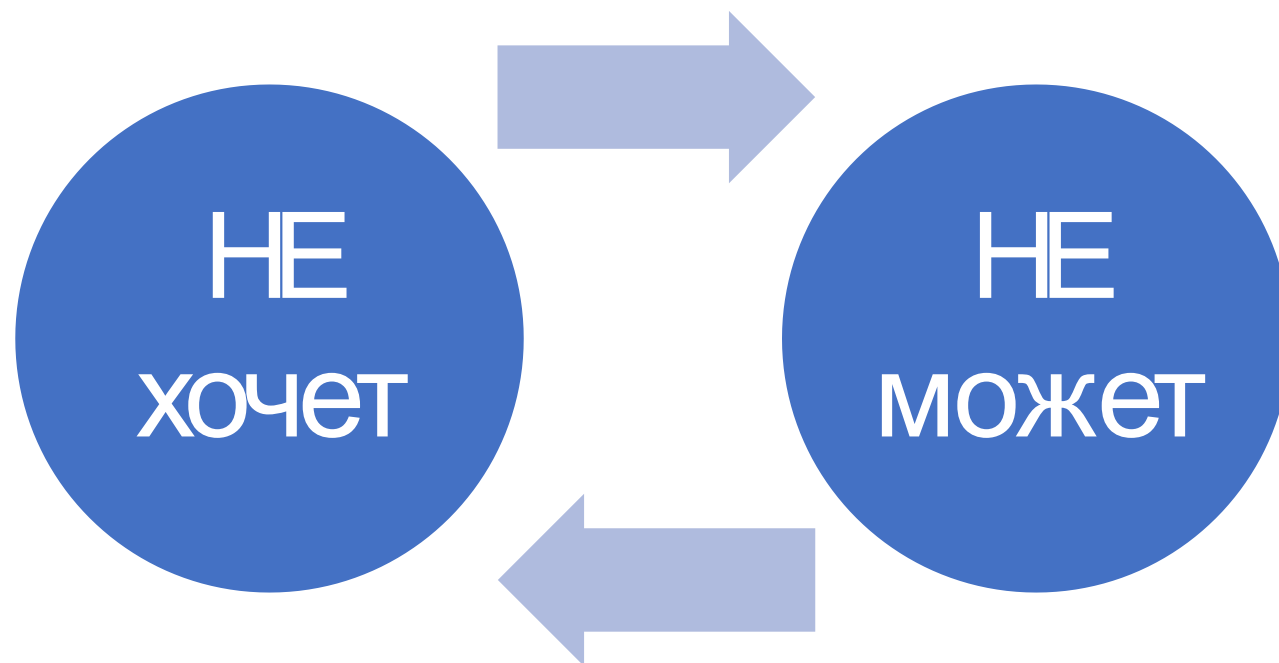
- Целеустремленность
- Ответственность
- Непрерывное развитие
- Командность
- Коммуникабельность

- **Лояльность к компании.** Человек в своей работе руководствуется стратегическими приоритетами компании. Находит баланс интересов подразделения и всей компании в целом.
- **Способность обучать.** Умение структурировать опыт работы, с передачей его для другого специалиста.
- **Умение мотивировать других.** Необходимые качества и навыки для влияния на других.



**Броско фитнес**  
для женщин

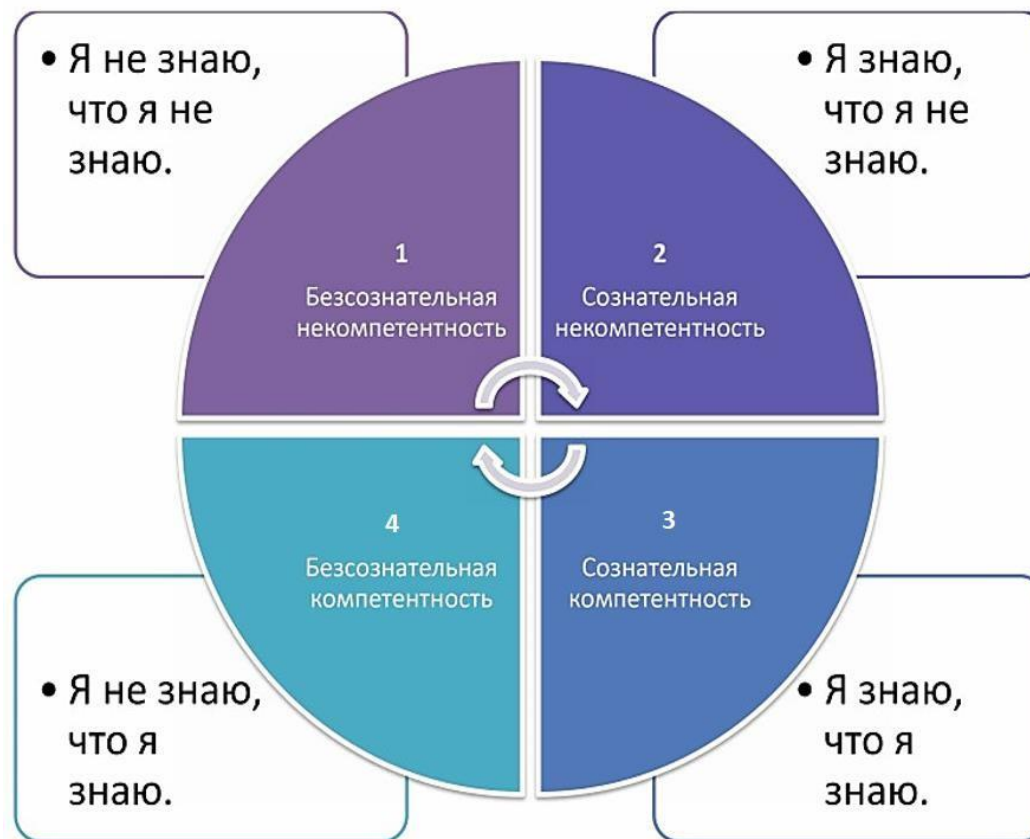
## Наставничество: типы обучаемых сотрудников



*Броско фитнес*  
для женщин

## Наставничество: ступени компетенций

Обучение – это процесс приобретения и усвоения новых знаний и навыков, проходящий четыре стадии, что необходимо учитывать



*Броско фитнес*  
для женщин

## Наставничество:

- РАСКАЖИ
- ПОКАЖИ
- СДЕЛАЙ





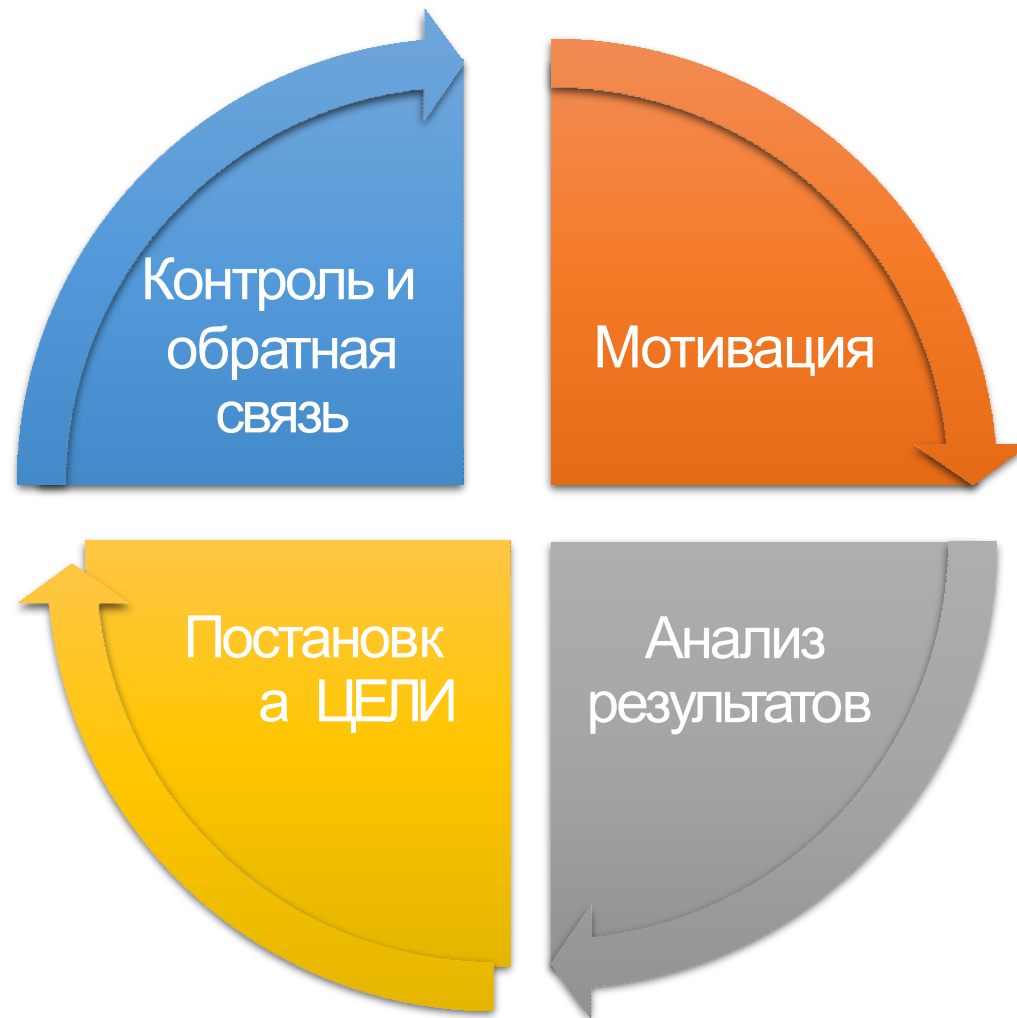
## Наставничество:

- **Инструктаж** — это стиль, при котором наставник дает четкие пошаговые указания обучаемому или предлагает ему копировать свои собственные действия
- **Объяснение** — стиль, при котором наставник показывает, как правильно выполнить ту или иную работу, и подробно объясняет каждый шаг, дает обоснование своим действиям.
- **Развитие** — это стиль, при котором наставник просто ставит перед обучаемым вопросы и предлагает ему объяснить, что, как и почему он будет делать.



*Броско фитнес*  
для женщин

# Наставничество : основные функции руководителя



*Броско фитнес*  
для женщин

# Упражнение



**Броско фитнес**  
для женщин

## Основные функции руководителя: постановка задач

Цель – это образ ожидаемого результата



Напишите 5-7 задач



*Броско фитнес*  
для женщин

## Постановка целей по SMART



**конкретная**, т.е. предметная и четко определенная

**измеримая**, т.е. поддающаяся количественной оценке

**достижимая**, т.е. реалистичная, но напряженная, должны быть ресурсы для достижения

**значимая**, связанная с целями организации и сотрудника

**ограниченная во времени**, должен быть определен срок исполнения



## Основные функции руководителя: постановка задач

### ПРИМЕР постановки цели по SMART

<b><u>Конкретной</u></b>	Что нужно получить в результате выполнения задачи?	Изучить учебный материал по конкурентным преимуществам Броско Фитнес
<b><u>Измеримой</u></b>	Чем будем измерять результат? Сколько? Как будем измерять?	Тест, который необходимо пройти после изучения материала, чтобы посмотреть насколько информация была усвоена.
<b><u>Достижимой</u></b>	Все ли необходимые ресурсы у нас есть для достижения результата?	Материал выложен на Портале <u><a href="http://erp.brosko.ru">erp.brosko.ru</a></u> , <u>тест я отправлю тебе на почту через 3 часа</u>

## Основные функции руководителя: постановка задач

### ПРИМЕР постановки цели по SMART

<b><u>Значимой</u></b>	<b>Зачем?</b> (Компании? Подразделению? Мне?)	Для того, чтобы успешно использовать данную информацию при продажах и увеличить средний чек
<b><u>Срочной</u></b>	<b>Когда?</b> (старт, окончание и точки контроля)	На изучение даётся 3 часа, точка контроля через 1,5 часа и по окончанию выделенного времени





## Основные функции руководителя: контроль

### ВИДЫ КОНТРОЛЯ



- Предварительный контроль
- Контроль по ключевым результативным областям
- Периодический контроль
- Выборочный контроль (полевой аудит)
- Итоговый контроль (по результату)



*Броско фитнес*  
для женщин

t постановки  
задачи / начала работы

**Вероятная причина невыполнения**  
Действие руководителя

tk1

**Задача поставлена некорректно**

-----  
Перепостановка задачи (SMART  
+ мотивация на задачу)



tk2

**НЕ может**

-----  
Смена способа исполнения, проверка наличия ресурсов,  
разбивание на части, привлечение помощи опытного  
сотрудника



tk3

**НЕ хочет (личностные причины)**

-----  
Принятие решения по сотруднику



**Броско фитнес**  
для женщин

## Основные функции руководителя (обратная связь):



*Броско фитнес*  
для женщин

## Основные функции руководителя: обратная связь

- **Умение предоставлять эффективную обратную связь** — один из важнейших навыков наставника, это представление полной картины действий сотрудника в конкретной ситуации
- **Обратная связь** — это методика бесконфликтной критики, направленной на то, чтобы собеседник сам захотел изменять свое поведение.



**Броско фитнес**  
для женщин

## Основные функции руководителя: обратная связь

# Правила **КОНСТРУКТИВНОЙ** обратной связи

- **ПОЗИТИВНОСТЬ:** начинаем обсуждение с того, что понравилось, с достижений!
- **ОБОСНОВАННОСТЬ:** факты, примеры рабочих ситуаций (отсутствие деструктивной критики)
- **БЕЗЛИЧНОСТЬ ОЦЕНОК:** критикуется только действие, не человек и не его личностные качества!
- **ФАКТЫ БЕЗ ЭМОЦИЙ**
- **ДИАЛОГ:** дайте возможность высказаться
- **ОСНОВНОЙ ВОПРОС:** что делать? (чтобы достичь цели / исправить? Чтобы не повторилось в будущем)
- **СВОЕВРЕМЕННОСТЬ**



*Броско фитнес*  
для женщин

## Основные функции руководителя: алгоритм мотивирующей о/с + упражнение

1. Предложите сотруднику самостоятельно оценить свою работу.
2. Отметьте, что сотруднику удалось в выполнении задания.
3. Расскажите те моменты, которые сотрудник упустил.
4. Спросите, почему он поступил так.
5. Проговорите, что надо будет сделать в следующий раз, чтобы получить желаемый результат.
6. Убедитесь, что сотрудник вас правильно понял.



Таким образом, можно давать обратную связь и наставнику. Все мы в жизни являемся наставниками друг для друга, и все вышеперечисленные приемы работают в любой ситуации обучения и развития.



**Броско фитнес**  
для женщин



## Основные функции руководителя: анализ результатов

Анализ продаж — это первое что должен делать руководитель для эффективного влияния на результат. Именно анализ позволяет спланировать мероприятия по организации, мотивации и контролю.

- ✓ Сбор данных для анализа
- ✓ Определение нормативных показателей
- ✓ Анализ полученных данных
- ✓ Учет объективных факторов при анализе продаж



*Броско фитнес*  
для женщин



## Основные функции руководителя: контрольные встречи



Какова цель регулярных контрольных встреч?

*Контроль выполнения плановых показателей, своевременная коррекция действий сотрудника (обратная связь, постановка задач, мотивация)*



**Броско фитнес**  
для женщин

## Основные функции руководителя: контрольные встречи

Обсуждение общей ситуации с продажами

Анализ текущих переговоров

Обратная связь



*Броско фитнес*  
для женщин

## Контрольные встречи : упражнение

### Задача Руководителя:

- ✓ Обсудить общую ситуацию с продажами
- ✓ Провести беседу по анализу одного клиента
- ✓ Предоставить мотивирующую обратную связь
- ✓ Поставить задачу по SMART



**Подведение итогов**

**Основные функции и задачи управления**

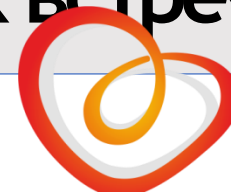
**Наставничество как стиль управления**

**Планирование (постановка задач)**

**Контроль, обратная связь**

**Анализ результатов**

**Проведение контрольных встреч**



**Броско фитнес**  
для женщин

## Завершение тренинга

1. Что в первую очередь будете применять на практике?
2. Когда начнете применять, с какого дня?
3. Как это поможет увеличить показатели?



*Броско фитнес*  
для женщин

**Успехов!**  
**ВСЁ ПОЛУЧИТСЯ!!!**  
**Всем продаж!**



*Броско фитнес*  
для женщин