

N.S Marketing

Вконтакте: https://vk.com/client_bankrot
Телефон для сотрудничества: +7 (995) 316 60-77

Памятка для руководителей по работе с отделом продаж от команды “N.S Marketing”

Приветствуем тебя всей командой, которая трудилась над этим контентом специально для тебя. Приятного изучения!

Сегодня поговорим о самом главном - продажи!

Работа над улучшением продаж важна для бизнеса - она помогает бизнесу выйти на новые рынки, привлечь новых клиентов и увеличить долю рынка.

Команды, которые работают над улучшением продаж, могут узнать о новых подходах, методах, что поможет им лучше справляться с вызовами и улучшать качество своей работы.

Поехали 🤘

Способы как улучшить продажи внутри компании уже сейчас

1. Раз в неделю/10 дней проводите аудит звонков. Соберите 10 удачных и 10 неудачных записей звонков. Вместе с менеджерами отметьте, где отработали хорошо, а где “не дожали” или не смогли отработать возражение. После обсудите, как можно в будущем не допустить таких ошибок, какие приемы применить, чтобы уверенно и правильно вести диалог до закрытия сделки.

Первое время рекомендуем проводить такие разборы совместно с руководителем, далее строить работу так, чтобы менеджеры могли самостоятельно подмечать неудачные моменты и анализировать их. Так они смогут обучаться на своих же звонках и улучшать их.

2. Матрица возражений. Мощная вещь, которая должна быть в любой компании. Заведите таблицу, в которую будете вписывать все возражения клиентов, которые были и которые еще будут. В соседних колонках создайте по 3 варианта отработок. Применяйте.
3. Проводите утренние 5-ти минутные “созвоны - настройки”. Полезно с утра заряжать своих менеджеров позитивом, показывать, что вы в них верите. Так же проговаривайте план на день (хорошо задавать цель в цифрах). Завершайте разговор так, чтобы ваш коллега полностью понимал свои цели на день, а также что он ответственен за результат.

4. Знание продукта, конкурентов и клиентов должно быть на 200%. Дайте задание коллегам, чтобы они максимально развернуто описали портрет клиента, знали их страхи, сомнения и ощущения во время разговора. То же самое касается продукта и конкурентов. Как давно вы проверяли, насколько хорошо ваши менеджера знают вашу нишу, клиента и конкурентов?

Внедрите отдельный документ для каждого менеджера, в котором будет вся информация по продукту, ЦА и конкурентам. Со временем он будет периодически пополняться. Ведут этот документ они самостоятельно.

5. Заведите правило раз в месяц изучать новый курс или книгу по продажам. Основные тезисы менеджеры выписывают в блокнот и на планерке разбирают инсайты, которые они узнали - как их можно применить в вашей компании. **Чем больше обучений - тем лучше конверсия в закрытую сделку!**
6. Создайте систему поощрения и мотивации менеджеров. Может быть это будет сертификат в ресторан или кино, бонусная премия или что-то еще. В любом случае это будет дополнительным стимулом, человек будет хотеть работать с вами, стремиться заполучить “бонус”. Работать в комфортной обстановке и на одной волне с руководством - мечта любого менеджера - и он будет стараться!
7. Последний важный пункт - это **работа с инициативой**. В 90% неудачных звонков происходит из-за того, что клиент забирает на себя роль главного и начинает вести менеджера по своему “скрипту”, т.е задавать множество вопросов, комментировать разговор, услугу и т.д.

В реальности все должно быть наоборот. Менеджер ведет клиента от точки А до точки Б, проходится с ним за ручку на каждом этапе. В идеале разговор получается таким, что в конце у клиента не должно остаться возражений, тк менеджер закрывает их в этапе презентация, он как бы “на шаг впереди”.

Перехватывать инициативу обратно хорошо помогают вопросы и уверенность менеджера, он не ждет, что будут спрашивать с него, он точно знает что сказать в данный момент, чтобы вернуть себе главную позицию.

Этим отличаются менеджеры от консультанта.

Здесь хорошо применять ролевую игру внутри команды. Отрабатывайте перехват инициативе друг на друге. В таком режиме менеджер научиться сразу видеть, где он теряет свою позицию и превращается консультанта.

Следующим шагом будет научиться плавно возвращать “власть” в свои руки - для этого нужно правильно переходить к другой теме, либо задавать вопросы. Запомните, тот кто отвечает на вопросы - находится в позиции “снизу”

Помните, что ключом к повышению эффективности продаж является **практика и постоянная работа** над развитием ваших навыков и знаний. Выполняя эти упражнения по улучшению продаж, вы можете улучшить свои навыки продаж и добиться лучших результатов, а мы в этом поможем!

В нашей команде мы занимаемся аудитом звонков, разбираем все положительные/отрицательные моменты, даем рекомендации и работаем с вашими менеджерами. Чтобы узнать подробнее, напишите нам -

https://vk.me/client_bankrot

С наилучшими пожеланиями, команда “**NS Marketing**”!

Вконтакте: https://vk.com/client_bankrot

Телефон для сотрудничества: **+7 (995) 316 60-77**