

КОЛОНКА РЕДАКТОРА

«ВЫГОРАНИЕ» НАЧАЛЬНИКА

ОТДЕЛА ПРОДАЖ!



В прошлом номере нашего выпуска мы поднимали тему «эффективного управления». Работа на должности руководителя отдела продаж, как Вам, наверняка, хорошо известно, требует огромной эмоциональной отдачи. Менеджеры по продажам, продавцы в целом достаточно нестабильны, часто подводят, увольняются в самый неподходящий момент, срывают планы, сопротивляются нововведениям, не хотят играть по правилам. Рано или поздно у начальника возникает желание все бросить, уволиться, сменить профиль деятельности и т.д.

Как преодолеть себя, если Вы и есть тот самый начальник? Как помочь начальнику отдела продаж пройти этот этап, если вы его руководитель?

Предлагаю вам узнать в этом номере!

Анастасия Сокоушина
специалист по связям с общественностью
«Центра обучения «Деловая инициатива»

О ГЛАВНОМ...

Желание послать всё и вся подальше может возникнуть у любого руководителя, а не только у начальника отдела продаж. Стоит, впрочем, признать, что действительно у руководителя отдела продаж работа более эмоционально нагруженная, поскольку для взаимодействия с Клиентами кураж нужен, а собственных подчинённых ежедневно на подвиги мотивировать – тоже та ещё задача.

Другое дело, что опытный руководитель отдела продаж умеет справляться с личными психологическими сложностями самостоятельно. Поводы к их возникновению можно назвать издержками профессии, никуда от них не денешься. У каждого руководителя отдела продаж свои рецепты борьбы со стрессом. Но – повторяюсь – у опытного.

Однако действительно может быть и так, что начальника отдела продаж «выращивают», продвинув на это место одного из лучших торговых представителей или менеджеров по продажам. Такие ребята действительно достигают определённых успехов в личных продажах и получают неплохие навыки в коммуникациях с Клиентами, но управленческих знаний и умений у них просто нет.

Если система продаж в Компании уже выстроена, существует набор регламентов, разработана эффективная система мотивации и вообще – молодой руководитель приходит на все готовенькое, то помощь руководства здесь очевидна: необходимо помочь вчерашнему продавцу осознать, что в своём новом качестве на него возлагаются несколько иные функции, чем те, что были раньше.

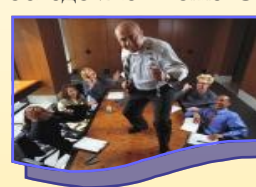
Молодые руководители из вчерашних продавцов стремятся разрешать едва ли не все возникающие проблемы с Клиентами лично. При самом плохом развитии ситуации его подчинённые довольно быстро перекаладывают на своего начальника не только свою персональную ответственность, но и собственную работу. Если этот процесс запустить, то проблема впоследствии решается сменой руководителя, либо заменой команды продавцов. Человек, однажды уронивший свой авторитет, вряд ли сможет руководить своими подчинёнными в их прежнем составе.

Поэтому помогать молодому начальнику отдела следует в самом начале, посредством бесед, наблюдения и «разбора полётов». Мне могут возразить, что коммерческая фирма – не бизнес-инкубатор, и тратить время на обучение сотрудников руководство не в состоянии. Конечно же, специфика у всех своя. Но если Компания не готова оказывать такую поддержку, то и назначать руководителем бывшего продавца в этом случае просто непродуктивно. В долгосрочной перспективе более «дорогой» взятый со стороны руководитель окажется гораздо дешевле, чем собственный выживенец.

Как может помочь руководителю отдела продаж, который пришел сообщить, что жизнь недружелюбная, его начальник, зная о том, что:

- система продаж работает как часы;
- планы на отдел выставляются с 5% запасом и достижимость этих планов понятна без исключения всем;
- у каждого сотрудника существует личный план и выставлены индивидуальные KPI;

любой продажник знает, что регламенты написаны не для красоты, каждый пункт в них обоснован как экономически, так и организационно. Также он в курсе, что экстренные ситуации бывают, но и о том, как они выглядят, он отлично осведомлен тоже. Знает он и о том, что если Клиент не платит, но просит отгрузки – это в чистом виде его, продавца, проблемы;



новые сотрудники автоматически получают куратора и в отделе отлажена преемственность опыта и знаний;

- сотрудники службы персонала ведут поиск продавцов, но при этом не посылают в отдел кого попало;
- у руководителя отдела продаж существует если не зам, то просто надёжный человек, который может временно взять на себя текущие дела по управлению. Что важно – этот помощник выращен самим руководителем.

Как помочь такому руководителю отдела продаж... Для начала запросить в отделе персонала данные о том, когда в последний раз этот человек отдыхал. А можно и не спрашивать, а просто отправить этого человека в отпуск. И не просто в отпуск, а путевку ему купить, и желательно на двоих. Поскольку – да, заслужил. И потраченные на его отдых деньги отобьются.

А если нет, если нет в отделе примерно того, что описано выше? Помочь ему можно очень просто: выдать список и срок назначить, к которому работу отдела организовать надо. Как-то так.

*По материалам Е. Рыжковой
эксперт в области управления маркетингом, продажами*

Профессиональная ПОМОЩЬ «ВЫГОРАЮЩИМ»

* Индивидуальный или групповой коучинг.

Индивидуальная работа по развитию профессиональных и личных жизненных целей сотрудников. Групповой коучинг, по развитию целей отдела продаж, рабочей команды.

* Навыковые тренинги, обучающие эффективному взаимодействию и коммуникациям, планированию своей деятельности.

Тренинги по продажам, изучение продукта, тренинги по повышению коммуникативной компетентности, планирование, постановка и способы реализации целей и т.д.

* Тренинги антивыгорания, ориентированные на способы управления стрессом и саморегуляции.

Отрабатываются навыки психологической саморегуляции (релаксация, дыхательные упражнения), способы поведения в конфликтных ситуациях, изучаются техники сохранения и поиска новых ресурсов, проводится работа с убеждениями и развитием позитивного мышления.

ЭТО ПОЛЕЗНО...

Отдел продаж - самый сложный и нестабильный участок в бизнесе. И именно от него в первую очередь зависит входящий денежный поток в Вашей компании.

Однако, не зная ряда правил и законов, по которым живет отдел продаж, руководитель бизнеса раз за разом будет падать в глубокую пропасть. О том, как организовать работу Вашего отдела продаж пойдет речь на бизнес - тренинге Александра Высоцкого.

19-20 октября 2011 год.

«Высокодоходный отдел продаж - ключ к успешному бизнесу!»

В программе бизнес - тренинга:

Успешная стратегия продвижения в продажах: Действия по продвижению в условиях жесткой конкуренции;

Кому продвигать и продавать. Как выбрать потребителя.

Воронка «дохода» для торговых, производственных, обслуживающих компаний: Как обеспечить постоянный приток новых клиентов;

Организация работы с постоянными клиентами и повышение их лояльности;

Роль каждой области компании в продвижении и продажах.

Построение отдела продаж: Как передать успешный опыт по продажам другим сотрудникам; Как вырастить лидера продаж.

Стоимость бизнес - тренинга: 10 000 рублей.

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ

Я являюсь опытным специалистом: умею работать на сложном оборудовании со сложными специальными программами.

Я всегда считал, что работу нужно выполнять качественно. Поэтому, когда я видел, что человек (сотрудник моего отдела) не справляется с поставленной задачей, я брал работу на себя и самостоятельно доводил ее до желаемого результата. Нередко из-за этого страдали мои управленческие функции, терялась ясная картина всего происходящего в отделе и компании в целом.

Во время консультации со специалистом «Центра обучения «Деловая инициатива» я понял, что для получения нужных результатов необходимо больше общаться с руководителями других служб, собирать информацию и договариваться о сроках и качестве решения вопросов: быть более строгим в требованиях. Я поменял свой график и содержание работы. Сейчас получил первые успехи: мои парни не ждут от меня подробных инструкций, сами готовятся к съемке (раньше они консультировались по каждому шагу), производят ее и обрабатывают результаты. Я помогаю им только в сложных ситуациях, провел обучение по работе с новым оборудованием, у меня появилось больше времени на координацию с другими службами, стала более четкой картина по всем заказам, которые находятся в работе в нашей службе. Сейчас мы ускорили выполнение работ; все сотрудники выполняют норму по съемке.

**ООО «Меридиан»
старший инженер-геодезист
А.С. Бакутин**

ХОРОШИЕ НОВОСТИ

22 сентября успешно прошел мастер-класс «ФОРМУЛА ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В РАЗВИТИИ ЛИДЕРСКИХ КАЧЕСТВ» в рамках XXX Осенней межрегиональной выставки-ярмарки производителей товаров и упаковки «МЕНОВОЙ ДВОР».

В первые минуты мастер-класса все участники приступили к работе...

В теоретическом блоке «Формула эффективного управления» было показано соотношение «правила - обучение - мотивация - условия работы». Каждый из данных параметров был рассмотрен с точки зрения развития лидерского потенциала руководителя. Тренер дала рекомендации, основанные на практической работе.



В ходе практического блока в подгруппах были рассмотрены ситуации из работы руководителя.



В итоге участники познакомились с секретами эффективного обучения, потренировались в проведении мотивационных бесед, проанализировали свои сильные и слабые стороны как руководителя, обменялись опытом между участниками, а также оценили приемы мотивационной беседы с точки зрения сотрудника.

Некоторые РЕЗУЛЬТАТЫ тренинга «РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ», прошедшего 27-29 сентября

Участие в тренинге приняли ведущие специалисты компаний: «Меридиан», «Молодежный центр города Оренбурга», «Степи Оренбуржья», салона красоты «Успех».

«Знаю как построить свою работу с сотрудниками правильно; поняла для себя, как нужно направлять сотрудников, чем мотивировать, как построить взаимоотношения между мной и моими специалистами» - Ю.В. Духненко, начальник отдела «Молодежного центра города Оренбурга»;

«Появилось понимание роли руководителя, его обязанностей; также, где и как можно применять полученные знания» - Плеханова Д.М., администратор, салон красоты «УСПЕХ»;

«Усвоил азы администрирования, изучил инструменты, повышающие качество и эффективность работы» - А.С. Бакутин, старший инженер-геодезист, ООО «Меридиан»;

«Узнала много новых методов, благодаря которым можно правильно и грамотно распределять свое рабочее время, анализировать ситуации, правильно осуществлять контроль» - М.В. Фирсова, руководитель группы отдела кадастровых работ, ООО «Меридиан».

