

# Есть ли жизнь на Марсе?

Бизнес-консультант Светлана Базилевич  
Специально для ГК Навигатор  
21.07.2016

# О чем пойдет речь?

---

- Что чувствует наш Клиент, когда обращается к нам?
- Можно ли научить Сотрудников любить Клиентов, а их в свою очередь отвечать тем же?
- Как оценить эффективность Сотрудников?

# Что чувствует наш Клиент, когда обращается к нам?

---

Два очень важных вопроса:

- ✓ Что мы хотим, чтобы он чувствовал?
- ✓ Что Клиент чувствует на самом деле?

# Что мы хотим чтобы Клиент чувствовал

---

«Это то что я хочу!»

«Меня не «разводят» на ненужные продукты!»

«Мне готовы помочь!»

«Здесь работают настоящие профессионалы!»

«Я получил больше, чем хотел!»

«Эту компанию я буду рекомендовать всем!»



# Что Клиент чувствует на самом деле?

«А они действительно разбираются в том, что продают?»

«Могу ли я доверять им свой бизнес/здоровье/отдых?»

«Может быть в другой фирме мне смогут дать больше?»

Почему такие условия?



# Как узнать наверняка что чувствует Клиент?

---

Можно измерить по чек-листу:

- Скорость ответа
- Информирование о спецпредложениях, акциях, конкурентных преимуществах
- Экспертность в продукте, сфере, потребностях покупателя
- И т.д.

# Как узнать наверняка что чувствует Клиент?

---

Можно измерить при «личном общении»:

- Дружелюбие
- Готовность помочь
- Любовь

# Как узнать наверняка что чувствует Клиент?

---

Важно «измерять чувства Клиента», потому что:

- ✓ Рынок насыщен различными предложениями, есть из чего выбрать
- ✓ И покупают у того, кто предлагает **лучший сервис**, а не самую низкую цену.



# Можно ли научить Сотрудников любить Клиентов?

---

## Инструменты:

- Формализованные стандарты работы
- База знаний
- Книга продаж
- Регулярное обучение (продуктовое, коммуникация)
- Контроль исполнения стандартов
- Мотивация Сотрудников
- Автоматизация бизнес-процессов

# Можно ли научить Клиентов любить Сотрудников?

---

Что ценит Клиент:

- Внимание к его потребностям
- Профессионализм
- Искреннее желание помочь
- Своевременность
- «Я такой один»

Хороший продавец - это тот кто отвечает на вопросы Клиента до того как они будут заданы.

# Как оценить эффективность Сотрудников?

---

1. Определить точки замера.
2. Узнать у сотрудников, чего им не хватает для того чтобы лучше и больше продавать.
3. Выбрать инструменты для замера (CRM, человеческий ресурс).
4. Определить какие показатели эффективности являются нормой.
5. Начать замер .
6. Внимательно изучать воронку продаж.
7. Создавать новые и совершенствовать существующие инструменты продаж.
8. Привязать мотивацию Сотрудника к точкам замера.

# Как оценить эффективность Сотрудников?

---

Составляющие успеха:

- Регулярность контроля и обучения
- Актуальные инструменты для продаж и сервиса
- Алгоритмизация операционной деятельности

Спасибо за внимание!  
Пожалуйста, задавайте вопросы!

Бизнес-консультант Светлана Базилевич  
Специально для ГК Навигатор  
21.07.2016