



УСЛУГИ КОМПАНИИ SALESTREAM CONSULTING

Ваши продажи могут быть больше.
Значительно больше.

Узнайте больше на www.salestream.ru



Оглавление

Уважаемые коллеги!.....	3
Очное и удалённое обучение.....	4
Корпоративная образовательная платформа.....	9
Стратегические сессии	9
Аудит системы продаж	10
Оценка квалификации продавцов	11
Комплексное повышение продаж.....	12
Разработка системы мотивации	13
Создание Книги продаж / Книги продукта	14
Повышение лояльности и эффективности.....	15
Создание чек-листов для продавцов	16
Создание скриптов продаж.....	16
Повышение эффективности переговоров.....	18
Снижение дебиторской задолженности	19
Внедрение регулярного обучения	19
Организация претензионной работы	20
Игра «Стокер» и услуги на её основе	21
Геймификация бизнеса и отдела продаж.....	22
Создание «Бирюзового» отдела продаж.....	23
Индивидуальные консультации руководителей	24
Экспертное сопровождение компании.....	25
Некоторые клиенты	26
Контактная информация.....	26

Уважаемые коллеги!

Спасибо за ваш интерес к сотрудничеству с компанией Salestream Consulting.

Мы развиваем продажи и обучаем руководителей и сотрудников уже более 20 лет и за это время мы успешно выполнили более 700 проектов, нацеленных на повышение эффективности коммерческого блока, включая обучение сотрудников отдела продаж, сервиса, служб HR и руководителей среднего и высшего звена.

За эти годы мы хорошо изучили специфику сотен компаний, различных отраслей и масштаба. На нашем сайте представлено большое количество отзывов от наших клиентов и мы будем рады получить отзыв от вас по итогам нашей работы.



Ключевые направления нашей деятельности:

- Обучение сотрудников и руководителей
- Аудит и совершенствование систем продаж
- Выстраивание процессов, подбор ресурсов
- Создание документов, регламентов, скриптов
- Проведение мероприятий, стратегических сессий, игр
- Развитие сотрудников через онлайн-платформу
- Консультирование руководителей

Настоящий документ представлен исключительно для обсуждения, может произвольно меняться, дополняться, корректироваться и не является публичной офертой. Для получения актуальной информации, пожалуйста, свяжитесь с нами по указанным ниже телефону или почте.

Мы будем рады организовать встречу с вами, чтобы обсудить перспективы развития вашего бизнеса, наши решения и возможности.

С уважением,

Михаил Люфанов

Старший партнёр Salestream Consulting

115093, Москва, Армянский пер, дом 11, стр.3

+7 903 719 9807

inbox@salestream.ru

www.salesportal.ru

Очное и удалённое обучение

Мы проводим практические очные и удалённые тренинги для сотрудников и руководителей. В нашем арсенале более 170 тем. Мы обучили уже более 3500 человек и горды тем, что большинство наших клиентов выбирают нас повторно.

Мы предлагаем вам рассмотреть и выбрать наиболее актуальные темы, отправить нам по почте или через сайт предварительный запрос и потом обсудить с нами детали предстоящего проекта или мероприятия.

Наиболее популярные темы обучения для сотрудников

- **Базовые навыки продаж**
- Продвинутые навыки продаж
- **Продажи сложных и дорогих продуктов и услуг**
- Холодные звонки, обход секретарей, продажи по телефону
- **Работа с возражениями, работа с отказами, «дожим» клиентов**
- Жёсткие переговоры, торг, работа с агрессивными клиентами
- **Тайм-менеджмент и повышение личной эффективности**
- Работа с личной воронкой продаж, перевод клиентов по этапам, работа с конверсией, оттоком, выполнение KPI
- **Поиск клиентов и создание новых каналов**
- Выявление потребностей клиента, искусство мощных вопросов, методологии СПИН, ФПВ, МДК и другие
- **Проведение продающих переговоров (при личных встречах)**
- Проведение продающих переговоров (при удалённой работе)
- **Аргументация, убеждение и методы воздействия на клиента**
- Создание, выявление и повышение ценности предложения в глазах клиентов.
- **Командная работа и внутренние коммуникации**
- Публичные выступления и ораторское мастерство
- **Подготовка и проведение продающих презентаций**
- Воздействие на клиентов, изменение мнения аудитории, подача и энергетика
- **Питч (продающая речь), «лифтовой питч» и их отработка**
- Работа с дебиторской задолженностью, методы сокращения ДЗ
- **Тренинг инновационных продаж по методу «Голубого океана»**
- Апсейл и повышение среднего чека, методы увеличения продаж
- **Продажи на выставках, конференциях и семинарах**
- Работа с клиентской базой, обработка больших баз, возврат старых клиентов
- **Транзакционные продажи (продажи в большом потоке клиентов)**
- Розничные продажи, продажи в торговом зале, в салоне, магазине
- **Эмоциональные продажи (B2C-продажи клиентам разных типов)**
- Консультационные продажи (B2B-продажи промышленных продуктов и услуг).
- **Проектные продажи (продажи в долгом цикле)**
- Продажи элитных, люксовых и премиум-товаров, продуктов и услуг

Наиболее популярные темы обучения для руководителей

- **Базовые управленческие компетенции**
- Основы управления отделом продаж / коммерческим отделом
- **Управление филиалом и удалённым офисом**
- 50 ключевых инструментов повышения продаж для руководителей
- **50 ключевых инструментов маркетинга для руководителей**
- 50 ключевых инструментов стратегии для руководителей
- **Построение и управление командами**
- Лидерство и управление персоналом
- **Управление процессами в CRM**
- Навыки коучинга и наставничества
- **Постановка задач и контроль исполнения**
- Построение работы с обратной связью и претензиями клиентов
- **Стратегическая сессия для руководителей**
- Повышение лояльности персонала и геймификация бизнеса

Воркшопы для руководителей

Воркшоп (мастерская) – формат мероприятия, при которой консультант работает совместно с участниками над разработкой темы, связанной с вашей компанией.

Например, задаёт вопросы и фиксирует на доске все 26 блоков по вашей модели продаж. Участники совместно ищут ответы на вопросы о том, как модель работает сейчас и как она должна работать в идеале.

Опыт и экспертиза тренера/консультанта помогает структурировать эту работу и повысить её эффективность для участников.

Темы воркшопов для руководителей

- Аудит и развитие системы продаж
- Аудит и развитие системы маркетинга
- Аудит и развитие системы развития бизнеса
- Аудит и развитие системы мотивации и KPI
- Аудит и развитие системы найма, развития и адаптации
- Аудит и развитие системы обучения и развития
- Аудит и развитие корпоративной книги продаж
- Аудит и развитие системы отчетности и контроля
- Аудит и развитие сайта и других каналов продаж

Удалённое обучение

Удалённое обучение может быть не менее эффективным, чем очные тренинги, особенно если компания проведёт предварительную и посттренинговую работу, которая усилит и сделает более эффективной работу тренера.

Удалённое обучение – это не просто вебинары, на которых тренер рассказывает что-то сотрудникам. В отличие от вебинаров, удалённое обучение является таким же интерактивным, как обычный тренинг, меняется только метод взаимодействия.

Во время нашего обучения тренер не только сам рассказывает теорию, но и даёт высказаться сотрудникам, они отвечают на его вопросы, совместно решают поднятые вопросы друг с другом, совместно разрабатывают решения для кейсов.

В некоторых случаях, если позволяет техническая составляющая, тренер делит обучающихся на удалённые группы и они совместно выполняют задания тренера.

Мы проводим удалённое обучение в разных форматах и разной длительности. Обычно мы используем следующие платформы:

- Skype
- Zoom
- Microsoft Teams
- YouTube
- Webinar.ru
- Другие (например, ваша корпоративная платформа)

Наш подход к обучению

Практический тренинг, как очный, так и удалённый – это эффективная инвестиция и один из самых действенных методов повышения продаж, новых клиентов, оборота, прибыли и квалификации сотрудников и руководителей.

Наши тренинги содержат оптимальное соотношение теории и практики и позволяют значительно усилить знания и навыки вашей команды.

Большое количество постоянных клиентов и позитивных отзывов на нашем сайте www.salesportal.ru позволяют нам с уверенностью заявлять, что мы проводим тренинги на самом высоком, эффективном и качественном международном уровне.

Основной целью каждого проведённого нами тренинга мы считаем повышение уровня продаж, количество новых клиентов и сделок, качество работы с текущими и потенциальными клиентами, усиление командного духа и внутреннего взаимодействия.

Во время обучения сотрудники работают в разных форматах: индивидуально, в малых и больших группах. Тренер работает в интерактивном формате, делится своими знаниями, концентрирует опыт участников, направляет и фасилитирует процесс.

Для усиления командного взаимодействия мы проводим брейн-штормы, даём задания и практические упражнения участникам, проводим деловые игры для оценки, развития и отработки знаний и навыков, разбираем кейсы из реальной практики.

По итогам каждого тренинга все участники получают ценные именные сертификаты компании Salestream Consulting / Sales Professionals Club об успешном прохождении тренинга. К любой выбранной теме вы можете добавить несколько тем из других тренингов.

Мы готовы включить в тренинг любое количество указанных вами тем, но с учётом нашего опыта и практической отработки навыков в течение многих лет, считаем наиболее эффективным включение в каждый день не более 6 тем.

Комментарии по глубине проработки материала относятся в группе стандартного размера – 12 человек. При больших группах потребуется больше времени.



**Вы можете пригласить любое количество участников,
на цену тренинга это не повлияет.**

Мы рекомендуем группы с 20 и более участниками разбивать на более маленькие группы для лучшей проработки материала.

По запросу мы можем провести контрольные экзамены.

Эффективность наших тренингов

Мы считаем, что наши тренинги являются не только лучшими в стране, но и максимально практичными, эффективными и полезными по следующим причинам:

- ❖ **Мы 20 лет проводим тренинги** и повышаем продажи десятками разных способов. В нашем арсенале сотни кейсов. Этот опыт мы используем на практике каждый день.
- ❖ Наши тренинги содержат большое количество практических, многократно опробованных на практике **инструментов и подходов**. Применение их приведёт к росту продаж.
- ❖ На этапе предварительного аудита мы выявляем **основные факторы, влияющие на продажи** и препятствия, которые мешают продавать больше. Все эти данные мы учитываем при составлении программы тренинга.
- ❖ Большинство тренингов проводит **Михаил Люфанов, опытный тренер, консультант и управленец**, автор более 100 методик в области продаж и развития бизнеса, обучивший более 3500 продавцов и обладающий широким опытом и знаниями.
- ❖ Участники получают большой **объём материала для самостоятельной работы**, в том числе вопросов, на которые надо найти ответ, и домашних заданий, которые нужно выполнить самостоятельно или с руководителем.

- ❖ Мы даём только **проверенный нами материал**, который применяется успешными продавцами во всём мире и в России, а также проверен на нашем собственном опыте.

Наши гарантии

- ❖ Если до первого перерыва первого дня тренинга вы передумаете и решите отказаться от дальнейшего обучения – **мы полностью вернём вам аванс**. Никаких возражений, никаких вопросов.
- ❖ Если вы хотите узнать качество нашей работы, **вы можете позвонить любому нашему клиенту** без предварительного запроса или согласования с нами. Вы можете задавать любые вопросы.
- ❖ Если во время обучения вы что-то захотите изменить – программу, скорость подачи, глубину проработки тем и т.д. – **скажите об этом тренеру** в перерыве. Мы сделаем всё возможное, чтобы вы остались довольны.

Наши главные ориентиры в работе – повышение ваших продаж, количества сделок и новых клиентов, ваша удовлетворённость сотрудничеством с нами, оправдание ваших ожиданий и желание продолжить сотрудничество.



Корпоративная образовательная платформа

Для удобства обучения и развития сотрудников мы разработали удобную многофункциональную платформу «Скиллсбук», которая позволяет быстро и удобно аккумулировать ключевые знания компании и передавать их сотрудникам в удобном виде. В платформе есть возможность создавать любую структуру и контролировать прогресс каждого сотрудника с помощью удобного экзаменационного блока.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы встречаемся и обсуждаем ваш текущий подход к обучению, ваши цели и задачи, знакомим вас с платформой, предоставляем бесплатный демо-доступ.
2. Вы изучаете возможности платформы и принимаете решение о том, насколько она вам подходит.
3. Заключаем годовой договор на необходимое количество лицензий.
4. Вы сами или совместно с нами наполняете платформу материалами для продавцов, которые они должны знать.
5. Они изучают материалы и сдают экзамены.

Длительность проекта: 1 год с возможностью продления.

Результаты: Все сотрудники компании, подключённые к платформе, хорошо знают вашу компанию, продукты, услуги и решения, знают клиентов и то, как им продавать. Вы видите прогресс по каждому сотруднику. Новички быстро входят в курс дела. С уходом опытных сотрудников знания не теряются, а сохраняются для будущих продавцов.

Опция 1: Мы можем наполнить платформу вашими материалами.

Опция 2: Мы можем наполнить платформу своими уроками по продажам.

Опция 3: Мы можем регулярно присылать вам новые материалы по продажам прямо внутри платформы, чтобы ваши продавцы постоянно развивались.

Стратегические сессии

Стратегическую сессию необходимо проводить 2 раза в год для того, чтобы разбирать систему продаж, методы работы на рынке, ближайшие перспективы, возможности, опасности и угрозы. Руководящая команда с нашим консультантом совместно проводят стратегическую сессию, где разбирают ключевые факторы бизнеса. Перед этим мы пришлём информацию, которую будет нужно собрать и подготовить.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы высылаем вам бриф с вопросами.
2. Анализируем бриф и просим собрать необходимые материалы.

3. Вы собираете материалы, мы согласовываем дату и время.
4. Проводим сессию, по итогам которой вы намечаете следующие шаги.

Длительность: 4 часа.

Результаты: Понимание бизнес-модели, намеченные дальнейшие шаги по развитию бизнеса.

Опция 1: Если понадобится дополнительное время, проведём дополнительные сессии.

Опция 2: Если нужно, мы можем предоставить вам контакты руководителей, которые регулярно проводят с нами стратегические сессии.

Аудит системы продаж

В рамках этого проекта мы проанализируем текущую работу коммерческого блока вашей компании и предоставим вам отчёт с экспертными рекомендациями, нацеленными на повышение качества продаж и скорости всех операций, а также существенно влияющие на расширение доли рынка, лояльность клиентов, увеличение оборота и прибыли.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Согласование целей и задач аудита.
2. Первичный анализ ситуации.
3. Рабочая сессия с руководителями.
4. Рабочая сессия с сотрудниками.
5. Анализ процессов, документов и регламентов.
6. Подготовка и передача итогового отчёта.
7. Обсуждение деталей, формирование следующих шагов.

Длительность: 2 недели.

Результаты: Отчёт с экспертными рекомендациями, понимание функционала коммерческого блока, сильных и слабых сторон, того, что нужно усиливать, намеченные дальнейшие шаги по развитию продаж.

Опция 1: Если понадобится подробная оценка квалификации продавцов, это можно будет добавить в услугу. При этом, длительность проекта возрастет примерно на 1 неделю.

Опция 2: Мы готовы сделать подробную оценку вашего сайта на предмет, насколько он «продающий». Результатом будет отчёт по 24 параметрам (тексты, удобство понимания и пользования, логичность, современность, цвета, шрифты, респонсивность, ошибки, недостающие опции, и т.д.)

Оценка квалификации продавцов

Невозможно постоянно развивать бизнес и продажи, не имея представления о том, насколько хорошо подготовлены продавцы. Компания обычно сфокусирована на обучении продавцов своим продуктам и услугам, но навыки продаж и их квалификация остаются «за кадром».

Мы предлагаем провести комплексную оценку продающего персонала. Мы оценим их знания и навыки по согласованной с вами программе и в тех объёмах, которые будут достаточными для оценки. Понимание их квалификации позволит составить план индивидуального развития для каждого продавца, с учётом его персональных особенностей и текущего уровня знаний и навыков.

Мы предоставим вам несколько вариантов, от упрощённой до развёрнутой оценки.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Согласование целей и задач оценки.
2. Сбор первичных сведений о сотрудниках, продукте и модели продаж.
3. Подготовка и согласование механизма оценки.
4. Проведение оценочных мероприятий.
5. Подготовка и передача финального отчёта с комментариями.
6. Обсуждение деталей, формирование следующих шагов.

Длительность: зависит от метода оценки и количества сотрудников, ~ от 1 до 4 недель.

Результаты: Отчёт с оценками по нескольким шкалам, экспертными рекомендациями и предложениями по развитию знаний и навыков продаж.

Опция 1: По вашему желанию мы включим в оценку групповые мероприятия (игры, тесты и т.д.), на которых вы сможете присутствовать и (по желанию) выполнять определённую роль.

Опция 2: Один из вариантов оценки – метод «Тайный покупатель». По вашему желанию мы включим его в оценку сотрудников и посетим ваши торговые точки, чтобы провести анонимную оценку работы сотрудников.

Опция 3: Если вы считаете нужным, мы готовы оценить работу продавцов «в поле». Мы напечатаем для нас нейтральные визитные карточки (например, «руководитель проекта») и съездим с сотрудниками на несколько встреч к потенциальным клиентам в качестве представителя вашей компании. Также, мы можем попридусутствовать на выставке, чтобы оценить, как ваши сотрудники работают на стенде и в зале.

Комплексное повышение продаж

Любая коммерческая компания была создана, чтобы приносить прибыль. Продажа – ключевая функция компании, от которой зависит её успешное или печальное будущее. Никогда продажи не зависят от одной или даже двух факторов. Ни квалификация продавцов, ни качество продукта, ни цены, ни рынок, ни активность конкурентов не могут быть единственным фактором, который влияет на ваши продажи.

Комплексное повышение продаж – одна из самых востребованных на рынке услуг, которая включает в себя анализ 26 ключевых факторов, которые имеют непосредственное отношение к уровню и качеству продаж и выявление «бутылочных горлышек» - того, что тормозит развитие в наибольшей степени. Предоставление рекомендаций и помощь в устранении слабых мест поможет компании двигаться дальше и перейти к решению стратегических вопросов.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Согласование целей и задач аудита.
2. Первичный анализ ситуации.
3. Рабочая сессия с руководителями.
4. Рабочая сессия с сотрудниками.
5. Анализ процессов, документов и регламентов.
6. Подготовка и передача итогового отчёта.
7. Согласование плана преобразований.
8. Последовательное внедрение изменений.
9. Создание и передача необходимых документов и знаний.
10. Обучение руководителей механикам дальнейшего развития.
11. Сдача проекта, формирование следующих шагов.

Длительность: зависит от масштаба компании, количество отделов и вовлечённых сотрудников, ~ от 1 до 12 недель.

Результаты: Продажи работают по чётко отлаженной системе, объём и прибыль регулярно растут

Опция 1: По вашему желанию, в качестве опытного провайдера мы можем сопровождать изменения в вашей компании постоянно, поддерживая компанию в течение года и регулярно проводя мероприятия и проекты, нацеленные на рост продаж – оценку и обучение персонала, написание скриптов, внедрение механизма поиска новых клиентов и т.д.

Разработка системы мотивации

Система мотивации (схема вознаграждения) – один из ключевых документов коммерческого отдела. От того, насколько она точно отражает цели и намерения компании, будут зависеть действия продавцов.

В случае неправильно созданной схемы продавцы могут быть недостаточно активными в разные периоды месяца, откладывать часть сделок на следующий месяц, иметь внутреннюю конкуренцию друг с другом, которая будет негативно сказываться на отношениях с клиентами и т.д.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы собираем сведения о текущей системе и результатах.
2. Обсуждаем с вами планируемые результаты, цели и стратегию компании.
3. Разрабатываем систему мотивации.
4. Предоставляем вам её с комментариями о том, какие в неё заложены основные принципы, и на какие результаты рассчитана новая система, при необходимости корректируем.
5. Помогаем внедрить систему в работу.

Длительность: 2 недели.

Результаты: Продавцы работают с полной отдачей, продают весь спектр продуктов и услуг, в компании постоянно растёт оборот, приходят новые клиенты.

Опция 1: Мы готовы предоставить рекомендации по созданию нематериальной мотивации продавцов и созданию атмосферы лояльности, сотрудничества, командной работы и взаимного уважения. Длительность проекта – 1 неделя.

Опция 1: Одной из самых современных наработок в области мотивации персонала является система геймификации бизнеса. При её использовании продавцы начинают как бы «играть» в бизнес, зарабатывают очки и баллы за новых клиентов, за каждую сделку и т.д. Это глобальный переход от «им надо» к «я хочу».

Мы готовы разработать такую систему для вашей компании. Длительность – 4 недели.

Если эта тема интересна, посмотрите выступление Михаила Люфанова на тему геймификации на игровой конференции в Туле – <https://www.youtube.com/watch?v=mgXBmR26M7E>

Создание Книги продаж / Книги продукта

Книга продаж – ключевой документ коммерческого отдела, куда собраны сведения о том, кому, что и как мы продаём. Мы помогаем вам собрать, структурировать и разместить в наиболее целесообразном объёме эти сведения в Книге продаж.

Также мы подготовим тестовые вопросы, чтобы убедиться, что все продавцы хорошо знают жизненно важную информацию и работают с клиентами на высоком профессиональном уровне.

Используя этот документ, настоящие и будущие продавцы смогут лучше продавать и проводить встречи таким образом, чтобы достичь максимально возможного результата.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы собираем сведения о модели продаж.
2. Предлагаем и согласовываем с вами структуру.
3. Анализируем, корректируем и совместно с вами создаём недостающие материалы.
4. Предоставляем вам Книгу продаж, согласовываем.
5. Пишем контрольные вопросы, даём рекомендации по использованию.
6. Объявляем сотрудникам, помогаем внедрить проект.

Длительность: 3 недели.

Результаты: У вас в компании есть главный документ отдела продаж, продавцы знают, что и как делать в каждый момент времени, новички включаются в работу за 1 неделю.

Опция 1: Мы готовим Книгу продаж в формате Word. Если вы захотите использовать более современный вариант – онлайн сервис с контрольными вопросами – мы предлагаем вам рассмотреть для этого наше специальную платформу – «Скиллсбук». Запросите у нас демо-доступ для оценки платформы.

Опция 2: Мы готовы поддерживать Книгу продаж в актуальном состоянии в течение года и наполнять её материалами по продажам.

Книга продукта – документ, который нужен, если продуктов много, они имеют довольно широкий спектр описаний, характеристик и применения и продавцам необходимо иметь удобный инструмент для того, чтобы все сведения были в одном месте. В Книге продаж содержится информация о продуктах и услугах компании.

В Книгу продукта мы включаем такие важные параметры, как целевая аудитория, как используется продукт, конкуренты и т.д.

Порядок и длительность проекта – такие же у Книги продаж.

Повышение лояльности и эффективности

От лояльности к компании, бренду, руководителю и друг другу сильно зависит эффективность работы продавцов и других сотрудников коммерческих подразделений. Часто для решения этой задачи руководители проводят тренинги. Тренинг частично может решить эту задачу, но в целом он нацелен на передачу новых знаний и навыков. А лояльность – это отношение сотрудников. Это любовь, эмоции и чувства.

Для того, чтобы изменить и повысить лояльность, следует тщательно изучить параметры, которые на это влияют. Мы проводим проекты по повышению лояльности уже довольно давно, но у нас нет двух одинаковых проектов на эту тему. Это всегда происходит по-разному. Иногда большую часть проекта мы изучаем ситуацию и причины, которые к ней привели. В других случаях руководители уже знают, что нужно изменить и приглашают внешних провайдеров, чтобы помочь им реализовать задуманное.

Мы готовы повысить лояльность и мотивацию продающего персонала и руководителей с помощью широкого арсенала средств и методов, включая специальные ивенты, игры, мастерские и т.д.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы собираем сведения о текущей ситуации от вас и сотрудников.
2. Предлагаем план проекта, объясняя, почему именно такой, согласовываем детали.
3. Реализовываем проект (иногда – параллельно корректируем систему мотивации).
4. Получаем первые результаты. В случае необходимости – корректируем.
5. Создаём и передаём вам программу постоянного развития лояльности.
6. Закрываем проект, обсуждаем следующие шаги.

Длительность: зависит от специфики бизнеса и требуемого количества чек-листов, примерно 2 недели.

Результаты: Продавцы работают именно так, как работал бы лучший продавец, через некоторое время они запоминают то, как надо работать правильно, качество продаж и количество сделок растёт.

Опция 1: Мы готовы создать и передать чек-листы на основе нашей онлайн-платформы «Скиллсбук». В нём вы сможете контролировать прогресс изучения и использования чек-листов каждым продавцом.

Опция 2: Эта задача может хорошо сочетаться с услугой по геймификации отдела продаж. Мы готовы её разработать или предоставить рекомендации относительно того, какие эффекты она может принести.

Создание чек-листов для продавцов

Работа продавца в B2B и B2C бизнесах требует постоянного контроля и выполнения множества задач на высоком качественном уровне. Причём, многие из них должны выполняться в обязательном (и часто – строго определённом) порядке. Звонки новым или текущим клиентам, подготовка к переговорам, проведение встреч, проведение презентаций, переговоры с кандидатами, работа с возражениями и многие другие процессы могут быть улучшены с помощью чек-листов, которые предоставляет наша компания.

Чек-лист – документ, в котором зафиксирован порядок того, что важно не забыть или что важно знать. На основе нашего опыта мы готовы предоставить вам удобные чек-листы, опираясь на которые ваши продавцы значительно увеличат количество и качество продаж. На сайте вы можете скачать пример одного из наших чек-листов.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос.
2. Если требуется – собираем сведения о текущей системе и результатах.
3. Адаптируем или готовим с нуля необходимые чек-листы.
4. Согласовываем их с вами и при необходимости корректируем.
5. Помогаем внедрить чек-листы в работу.

Длительность: зависит от специфики бизнеса и требуемого количества чек-листов, примерно 2 недели.

Результаты: Продавцы работают именно так, как работал бы лучший продавец, через некоторое время они запоминают то, как надо работать правильно, качество продаж и количество сделок растёт.

Опция 1: Мы готовы создать и передать чек-листы на основе нашей онлайн-платформы «Скиллсбук». В нём вы сможете контролировать прогресс изучения и использования чек-листов каждым продавцом.

Создание скриптов продаж

Скрипт – документ, который подсказывает продавцу как реагировать в разных ситуациях, как и когда задавать вопросы, как и когда отвечать, как реагировать на различные возражения, как структурировать разговор при продаже различных продуктов и услуг.

Скрипты – мощный и широко распространённый инструмент продаж и, одновременно, один из самых спорных. Конечно, никому не нравится, когда с ним говорит человек, похожий на робота, и реагирующий как робот. Мы написали целые книги скриптов и знаем, как правильно использовать этот инструмент и как сделать, чтобы скрипты помогли начинающим продавцам и не мешали опытным.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос, целевые показатели и результаты.
2. Собираем сведения о продукте и о том, как сейчас работают продавцы.
3. Разрабатываем скрипты.
4. Предлагаем их вам, совместно корректируем.
5. Вы проверяете их на практике, совместно корректируем.
6. Закрываем проект, обсуждаем следующие шаги.

Длительность: зависит от специфики бизнеса и количества требуемых скриптов, примерно 2 недели.

Результаты: Продавцы разговаривают с клиентами профессионально, через некоторое время они умеют так делать и без скриптов, новички продают с первого месяца работы, качество продаж и количество сделок растёт.

Опция 1: Мы готовы создать скрипты в любой специализированной программе, если вы таковой пользуетесь. Например, HyperScript или любой другой.

Опция 2: Мы также, готовы провести аудит тех скриптов, которыми вы пользуетесь в настоящее время и предоставить вам рекомендации по их совершенствованию.



Повышение эффективности переговоров

Одно из самых «тёмных мест» для руководителей в процессе продаж является переговоры продавцов с клиентами на их территории. В этот момент, когда руководителя нет рядом и он не видит продавца в работе, совершается большое количество ошибок.

Именно по этой причине многие продавцы предпочитают скрывать собственные ошибки и следующие за ними отказы потенциальных клиентов, объяснениями о том, что у клиента «нет возможности», «нет потребности», «нет денег», «работают с другими» и т.д.

Мы можем провести анализ эффективности переговоров двумя способами:

- **Совместные поездки на встречи**
- **Анализ аудио-записей встреч.**

На одном из проектов для крупной сети стоматологий мы проанализировали более двухсот записей разговоров с потенциальными клиентами и выявили более 70 ошибок. Исключение 20 наиболее грубых из них привело к росту продаж на 32%.

Мы подготовим все необходимые предварительные документы для полного соблюдения законности и конфиденциальности.

Проведённый анализ и предоставленные вами экспертные рекомендации позволят вам самостоятельно или с нашей помощью значительно повысить качество переговорного процесса и добиться более высокой конверсии в части закрытия сделок.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос, целевые показатели и результаты.
2. Мы собираем сведения о том, как обычно происходят переговоры, ваших оценках и мнение сотрудников.
3. Проводим анализ переговорного процесса в выбранном формате.
4. Предоставляем вам отчёт с рекомендациями.
5. Подводим итоги, намечаем следующие шаги.

Длительность: зависит от выбранного метода и охвата, примерно 4 недели.

Результаты: Продавцы ведут переговоры на высоком профессиональном уровне. Количество сделок, оборот и прибыль растут.

Опция 1: После выявленных недочётов мы можем провести полную оценку квалификации продавцов.

Опция 2: По итогам проекта мы также можем провести тренинг или серию тренингов для повышения качества подготовки и знаний продающего персонала.

Снижение дебиторской задолженности

Во многих компаниях взаимоотношения с клиентами от начала до конца лежит на плечах продавцов (менеджеров, кей-экзаунтов и т.д.). Соответственно, когда компании клиентов не выплачивают деньги по своим обязательствам, ответственность за получение этих денег ложится на продавцов.

К сожалению, большинство продавцов довольно плохо представляет как нужно просить свои деньги. Обычно они просто с какой-то периодичностью звонят и спрашивают клиента: «Когда планируете оплатить?». Мы помогаем внедрить комплексную эффективную систему снижения дебиторской задолженности в 2 или 3 раза.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос, целевые показатели и результаты.
2. Мы собираем сведения о текущей системе сбора долгов.
3. Проводим анализ процесса и речевых модулей продавцов.
4. Готовим регламент и новые скрипты. Согласовываем с вами.
5. Проводим обучение персонала и собираем обратную связь.
6. Корректируем после получения первых результатов (если нужно).
7. Закрываем проект, намечаем следующие шаги.

Длительность: примерно 3 недели.

Результаты: Компания значительно снижает объём дебиторской задолженности.

Опция 1: Мы готовы сопровождать звонки продавцов на начальном этапе в режиме «онлайн-ментор», находясь рядом или слушая звонок удалённо.

Внедрение регулярного обучения

Для того, чтобы продавцы постоянно находились «в форме» и использовали новейшие знания и навыки в области продаж, предлагаем внедрить систему регулярного обучения.

Она подразумевает регулярные тренинги, изучение новых материалов по продажам, чтение книг, просмотр видео, практические занятия и сдачу экзаменов. Таким образом, обучение не будет заканчиваться с уходом тренера, а у продавцов будет высокая мотивация работать в компании как можно дольше.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос, целевые показатели и результаты.
2. Собираем сведения о текущей системе обучения.
3. Разрабатываем новую систему постоянного обучения.

4. Предоставляем вам её с комментариями о том, каким образом она будет функционировать и к какие будут результаты.
5. Разрабатываем систему, наполняем её знаниями, уроками и контрольными вопросами.

Длительность: Разработка системы – 3 недели, длительность проекта – 1 год

Результаты: Продавцы постоянно повышают свою квалификацию, используют общую терминологию, их навыки и знания постоянно повышаются, мы регулярно предоставляем новые знания, инструменты и методы продаж.

Мы разрабатываем систему на нашей обучающей платформы «Скиллсбук», которая в рамках этого проекта предоставляется вам бесплатно (10 лицензий).

Организация претензионной работы

Претензии – побочный эффект непродуктивной работы. У большинства людей они вызывают негативные эмоции, снижают уровень взаимного доверия и лояльности, как между сотрудниками и клиентами. Их последствия могут быть очень долговременными.

Особенно опасны скрытые (нигде и никак не зафиксированные) претензии. Они негативно влияют на репутацию компании, которая часто о них не знает и не может предпринять меры, чтобы сократить их число в будущем. Поэтому все возникающие в компании и вокруг неё претензии должны быть зафиксированы.

Мы предлагаем вам реализовать совместный проект, в результате которого у вас будет налажена качественная претензионная работа, включая сбор, анализ, своевременное реагирование и снижение общего количества претензий в долгосрочной перспективе.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос, целевые показатели и результаты.
2. Собираем сведения о текущей ситуации.
3. Разрабатываем новую претензионную систему (или корректируем старую).
4. Предоставляем вам её с комментариями о том, каким образом она будет функционировать, как ей нужно управлять и какие можно получить результаты.
5. Запускаем на ограниченном участке в качестве пилотного проекта, собираем обратную связь, в случае необходимости – корректируем.
6. Закрываем проект, намечаем следующие шаги.

Длительность: 3 недели

Результаты: У вас работает качественная система по сбору, анализу и обработке внешних и внутренних претензий. Процессы выстроены оптимальным образом, все необходимые ресурсы предоставлены, люди обучены, количество претензий снижается.

Игра «Стокер» и услуги на её основе

Стокер – деловая настольная игра, разработанная Михаилом Люфановым с двумя коллегами и получившая широкое распространение на рынке в качестве мощного инструмента для оценки и развития торговых навыков продающего персонала.

Стокер длится около 1-2 часов и применяется в более, чем 700 российских компаниях. Мы готовы провести игру для сотрудников, руководителей или ваших клиентов.



Игра позволяет проводить её в следующих форматах:

- **Проведение игры для 3-20 участников**
- **Проведение игры для 20-200 участников**
- **Проведение игрового турнира (для любого количества участников).**

Вы можете купить игровой комплект в собственность или пригласить для проведения игры любого сертифицированного партнёра.

Мы обучаем, сертифицируем внутренних тренеров и помогаем внедрять Стокер в качестве оценочного инструмента для кандидатов на должность продавца.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы предоставляем вам сведения об игре для принятия решения.
2. Вы выбираете формат и назначаете даты и локации.
3. Мы проводим мероприятия.
4. Даём и принимаем обратную связь, намечаем следующие шаги.

Длительность: зависит от формата – от 2 часов до 2 дней.

Результаты: Компания получает отличный инструмент для развития продавцов, руководители получают инструмент для оценки, сотрудники получают удовольствие и «прокачивают» навыки стратегии, продаж, торга, коммуникации и переговоров.

Опция 1: Мы готовы брендировать игру под ваш бизнес и заменить стандартные игровые элементы – зерно, золото и нефть – вашими продуктами или услугами. Например, одна фармацевтическая компания заменила эти элементы на ключевые активности продавцов – встречи с врачами, посещение аптеки и промо-ивенты.

Опция 2: Игра может стать очень интересным, нестандартным и полезным сувениром для ваших клиентов и партнёров. Если обычные сувениры стоят на полках, в деловую интеллектуальную игру будут постоянно играть дома, на работе и в публичных местах.

Геймификация бизнеса и отдела продаж

Геймификация (или Игрофикация) – один из самых инновационных механизмов, позволяющих перевести сотрудников из парадигмы «нужно боссу» к «я хочу победить».

Геймификация – это применение игровых механизмов в неигровом контексте. Она предоставляет компании возможность превратить рутинный рабочий процесс в настоящие соревнования. Мы создадим обстановку соревнования, возможно разделим сотрудников на несколько команд. Параллельно с этим мы разработаем игровую механику, систему бонусов и поощрений, баллы, систему грейдов и другие компоненты.

Геймификацию применяют тысячи компаний по всему миру. В таких компаниях у сотрудников появляется азарт, который часто мотивирует гораздо больше, чем денежное вознаграждение. Чтобы получить большое количество призовых очков сотрудникам приходится развивать нестандартные стратегии. Игроки получают результат мгновенно, что позволяет сделать выводы о правильном или неправильном решении.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос, целевые показатели и результаты.
2. Собираем сведения о текущей модели продаж и методах коммуникаций.
3. Разрабатываем «сеттинги» и «движок» системы, согласовываем с вами.
4. Предоставляем вам механику с комментариями о том, каким образом она будет функционировать, как будут вовлечены люди и что нужно делать для победы.
5. Разрабатываем систему, наполняем её смыслом, делаем дашборды, лидерборды, очки, баллы, уровни и вызовы. Делаем визуализацию, пишем правила.
6. Внедряем систему на отдельном участке, анализируем результаты, если необходимо – корректируем.
7. При успехе – внедряем во всей компании, сопровождаем процесс, добавляем новые «фишки», меняем правила в случае «перекосов».
8. Завершаем проект, обсуждаем дальнейшее взаимодействие.

Длительность: зависит от размера компании – от 2 до 6 месяцев.

Результаты: Компания получает взрывной рост продаж и сделок, многие сотрудники остаются после работы и приходят раньше, все интересуются соревнованием, каждый звонок, встреча и продажа добавляет своей команде очков.

Опция 1: В рамках проекта мы готовы предоставить широкий спектр сеттингов и механик – от внутренней валюты до участия в настоящих гонках «Формула 1». Любой проект по геймификации – уникальный и ограничивается лишь вашей фантазией и бюджетом.

Опция 2: Мы готовы разработать для вас специализированную ИТ-платформу, это увеличит срок проекта, но вы получите широкую степень контроля и мощный эффект.

Создание «Бирюзового» отдела продаж

Во всём мире набирают обороты идеи, заложенные в книге Фредерика Лалу «Открывая организации будущего» и его предшественников, которые утверждали, что для эффективной работы команде не обязательно иметь явного лидера. Достаточно того, чтобы люди умели самоорганизовываться и имели мотивацию для достижения цели.

Мы готовы продемонстрировать вам на практике, как может быть организован децентрализованный отдел продаж, которому вы предоставите все возможности для самоорганизации, распределения ресурсов, прибыли и ответственности за результат. Вы сможете увидеть грандиозную трансформацию и, скорее всего, сильно удивитесь, увидев своих сотрудников совершенно с новой стороны.

«Бирюзовый» отдел продаж полностью отторгает ленивых людей, которые не приносят свой вклад и тянут всех назад. Одно дело, когда за этим смотрит начальник, другое дело, когда коллектив сам работает на себя. Фактически, новый отдел будет создан по абсолютно новым принципам и покажет абсолютно новые результаты.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос, целевые показатели и результаты.
2. Собираем сведения о текущей модели продаж и методах коммуникаций.
3. Разрабатываем механизм перехода к «бирюзе».
4. Предоставляем вам описание перехода с комментариями о том, каким образом будет функционировать новый отдел, как он будет управляться, какие будут вовлечены люди и какие потенциальные риски и возможности могут проявиться.
5. Разрабатываем механизм, согласовываем с руководителями и участниками.
6. Запускаем процесс в пилотном режиме, если необходимо – корректируем.
7. При успехе – подводим итоги и расширяем возможности. При неудаче – подводим итоги и решаем, что делать – закрываем проект или продлеваем сроки действия.
8. Завершаем проект, обсуждаем дальнейшее взаимодействие.

Длительность: зависит от специфики бизнеса – от 2 до 12 месяцев.

Результаты: компания получает возможность поучаствовать в очень инновационном, несколько рискованном, но очень интересном социальном эксперименте, который может её вывести на совершенно новый уровень. Например, Тони Шей – CEO компании Zappos – применив «бирюзовый» подход, увеличил обороты своего бизнеса в сотню раз. И таких примеров много и в России.

Если эта тема интересна, посмотрите интервью с Михаилом Люфановым на радио «Медиаметрикс» в передаче «Продажи без скидок» –

<https://youtu.be/3-z0wnO5LeI>

Индивидуальные консультации руководителей

Руководитель – наиболее лояльный сотрудник организации, ответственный не только за конечный результат, но и за решение всех возникающих вопросов, любых проблем, стратегических инициатив. Другими словами, за всё, что ему подконтрольно.

Но парадокс заключается в том, что при огромном количестве ежедневных встреч разных людей вокруг себя, руководители – часто довольно одинокие люди, которым не с кем обсудить свои проблемы. В семье не принято говорить о работе, с партнёрами не принято говорить о проблемах, с коллегами и подчинёнными нельзя показывать слабости и т.д. В итоге, руководитель испытывает дефицит общения и замыкается в себе.

Мы предлагаем индивидуальные бизнес-консультации для руководителей любого уровня, которые дадут возможность обсудить с экспертом любую ситуацию, задачу или проблему, взглянуть на неё с разных сторон.

Михаил Люфанов – сертифицированный бизнес и Executive коуч международного класса по нескольким стандартам (ICF, ICC). Уже более 200 руководителей выбрали Михаила в качестве персонального коуча для себя или своих сотрудников.

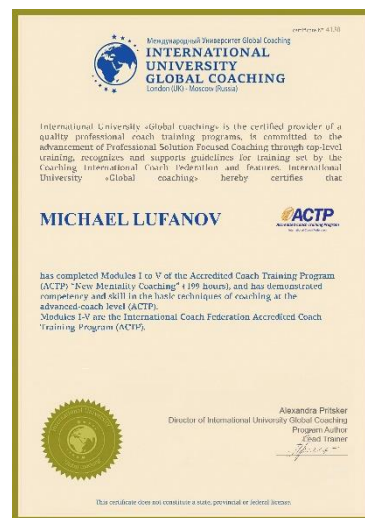
Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Вы приглашаете нас для бесплатной демо-сессии.
2. По её итогам принимаете решение о продолжении сотрудничества.

Длительность: стандартный подход – это покупка 5 или 10 сессий с возможностью продолжения сотрудничества.

Результаты: руководитель получает «вторую голову», с которой может без риска обсуждать любые ситуации, которые требует серьёзных решений. Они могут быть связаны с финансами, сотрудниками, коллегами, советом директоров, акционерами, другими стейкхолдерами, конкурентами, властными, контролирующими или силовыми структурами, рыночными вызовами, глобальными или региональными эффектами.

Опция 1: Есть вариант командного и группового консультирования. Если у вас есть кто-то, с кем вы хотели бы проводить сессии совместно – это также возможно. В этом случае мы сначала проведём интервью отдельно с каждым членом команды, а потом – организуем совместную встречу.



Экспертное сопровождение компании

В любой компании продажи не состоят и не ограничиваются одной функцией или задачей. Сегодня нужно обучить продавцов, завтра – создать систему мотивации, через месяц понадобится провести стратегическую сессию и проанализировать активность конкурентов. Вы не обязаны принимать проектный подход и выбирать что-то одно.

В нашей практике есть услуга годового сопровождения компании, в рамках которой вы выбираете один из двух подходов:

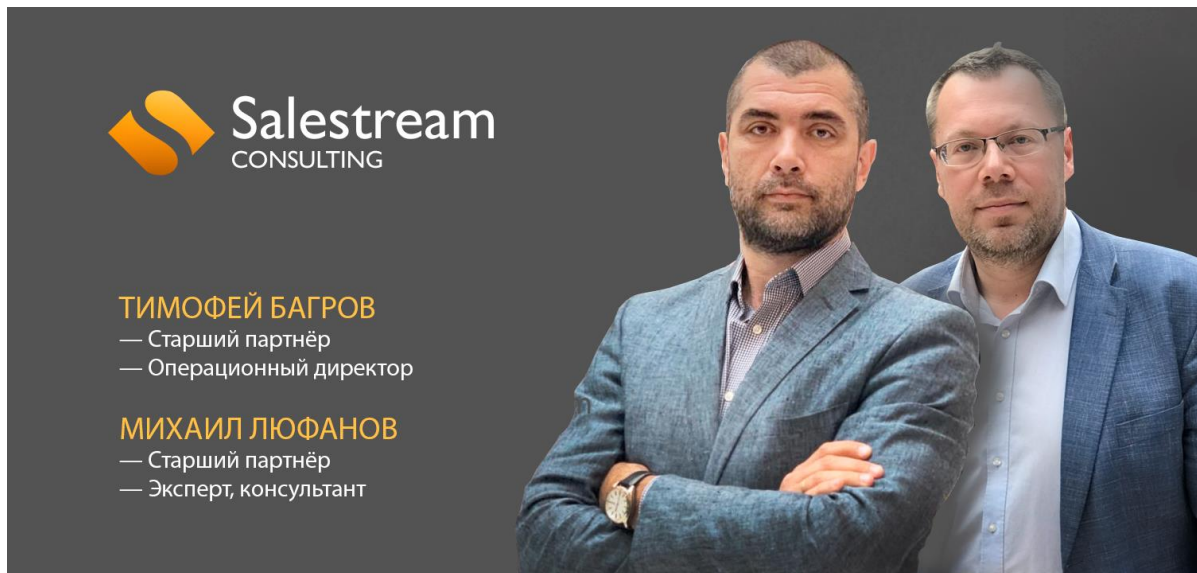
- Определённый временной лимит, который используете произвольным образом. Например, 4 или 8 часов в неделю. В течение этого времени вы располагаете знаниями и опытом эксперта, который может делать ту работу, которая нужна «в моменте». Тренинг, регламент, сессия, консультирование – не имеет значения.
- Вы платите только за реально использованное вами с экспертом время. Формат можно выбрать на этапе согласования или сменить после первого периода.

Проект обычно происходит в следующем порядке:

1. Мы обсуждаем ваш запрос, целевые показатели и результаты.
2. Совместно выбираем необходимое время и формат.
3. Эксперт работает с вами в течение квартала, полугодия или года.

Длительность: зависит от выбранного тарифа – от 3 до 12 месяцев.

Результаты: компания получает возможность нанять высокоэффективного консультанта, опыт и знания которого помогут повысить эффективность бизнеса на разных участках. В случае необходимости мы предоставим любое количество экспертов и консультантов.



Некоторые клиенты

- СБЕРБАНК
- NORD SYSTEMS
- ГАЗПРОМ
- ROSEXPERT
- SCHLUMBERGER
- LANKWITZER
- RITTAL
- ПРОМСТРОЙКОНТРАКТ
- ПРОМСТРОЙСЕВЕР
- ПРОМСТРОЙКУБАНЬ
- FORMIKA
- MEDEX
- ПАТРИОТ
- ESET NOD32
- IPMATIKA
- МИСМА ПЕТ
- ИМПЛАНТ СИТИ
- АКУЛЬЧЕВ
- БОНЛАЙФ
- BEGARAT
- ТОПТЭК
- НБД-БАНК
- HAMILTON APPS
- ДЕЛОВОЙ ПЕТЕРБУРГ
- КВИК-МИКС
- ФРОСТМО
- PRIDEX
- CD-COM
- MORPHO/SAFRAN
- ОТРА TAXI
- DELOITTE
- ФИНТЕХЛАБ
- ГЕОПРОМ
- СТРОЙБАТ
- ДОБРЫЙ ДОКТОР
- МОТОАРМИЯ
- ОКРУГ
- КС-ПОГРУЗЧИК
- ФИНАНС-ИНВЕСТ
- ЯБЛОКОВ
- ПРАКТИКА УСПЕХА
- DiFERRO
- РЭЦ
- КАРКАДЕ ЛИЗИНГ
- PFIZER

Контактная информация

Salestream Consulting // Сэйлстрим Консалтинг

- Адрес:** 115093, Москва, Армянский пер, дом 11, стр.3
- Телефон:** +7 903 719-98-07 (телефон / whatsapp), Михаил
+7 929 965-10-81 (телефон / whatsapp), Тимофей
- Почта:** inbox@salestream.ru
- Сайт:** www.salestream.ru
- Клуб:** www.salesportal.ru

