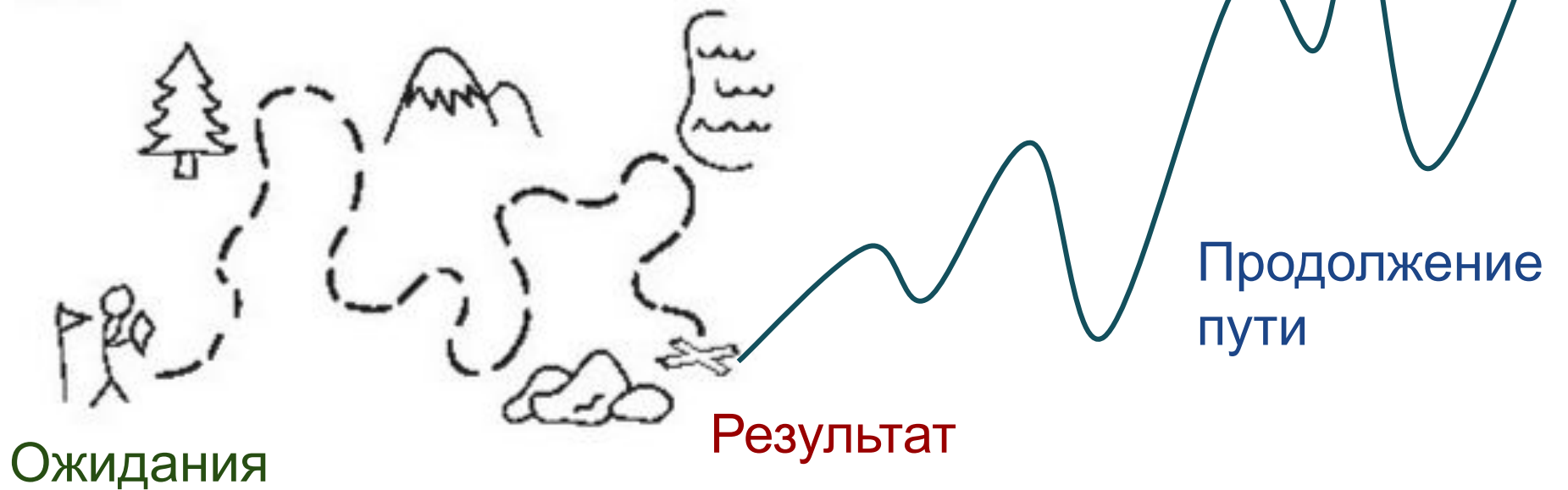




PraktiK

Инструменты профессиональных
продаж

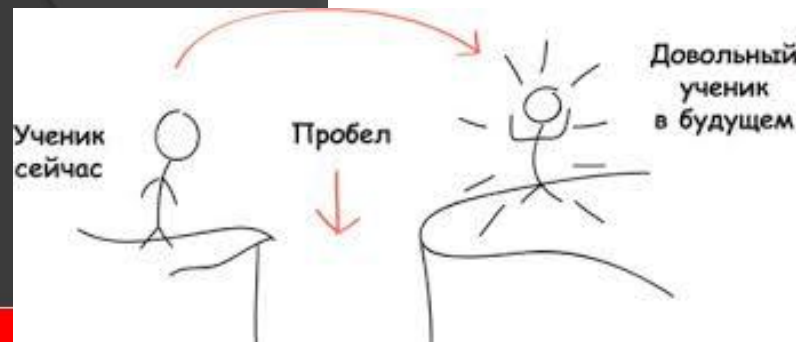
Путь обучения



Роли и зоны ответственности



Как учатся взрослые



Зона неосознанной некомпетенции

Зона осознанной некомпетенции

Зона неосознанной компетенции

Зона осознанной компетенции



Отношение (виды установок)

Я ОК - Ты ОК

Я ОК - Ты не ОК

Я не ОК - Ты не ОК

Я не ОК - Ты ОК

“ Я не ОК “

= Страх, Стыд, Вина

= Беспомощность

“Ты не ОК “

= Обвинение, Враждебность,

Недоверие

= Ненависть





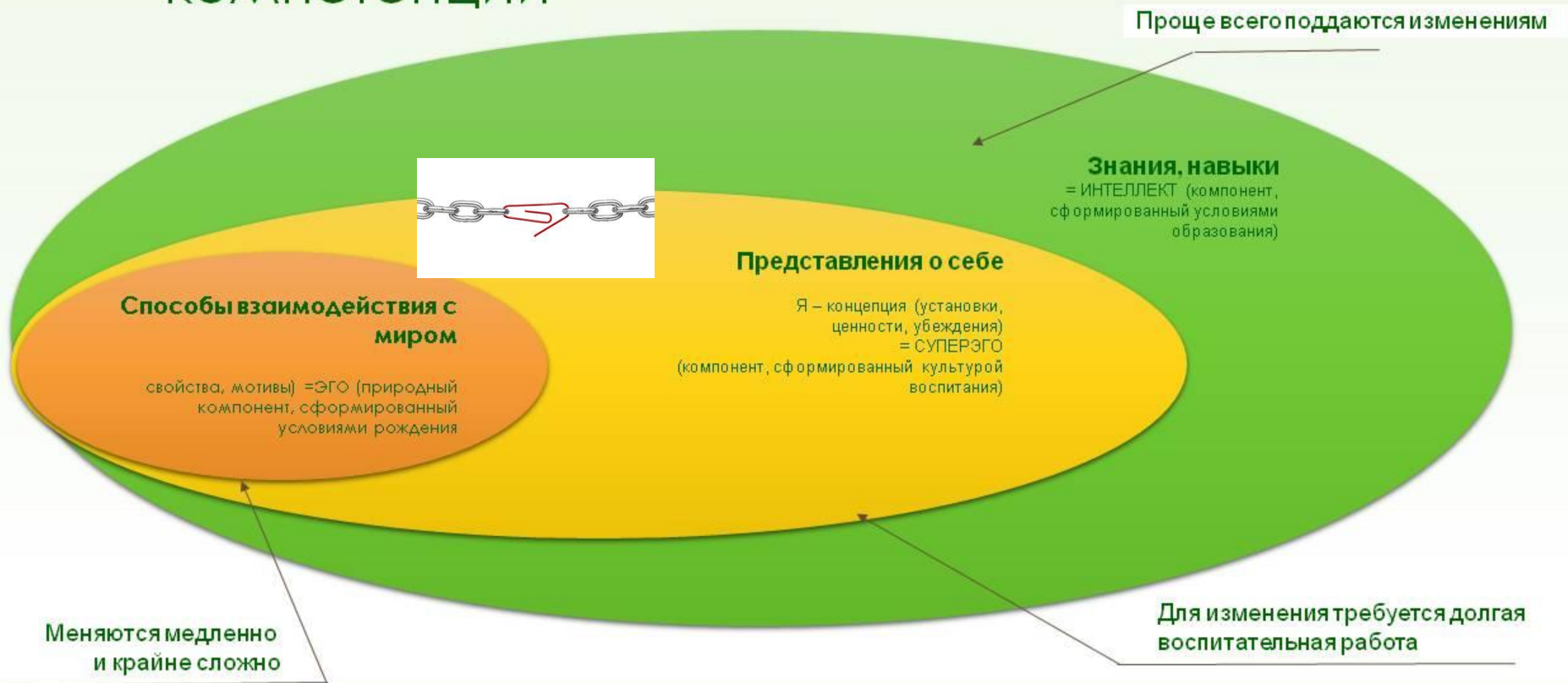
Убийство как идея (история одного решения)



Как учатся взрослые

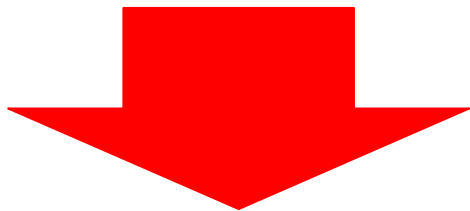


Центральные и поверхностные уровни компетенций



Основа успеха: отношение

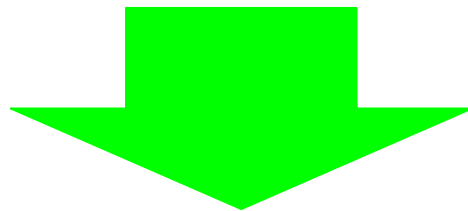
Среда враждебна



РОЛЬ: “Жертва”

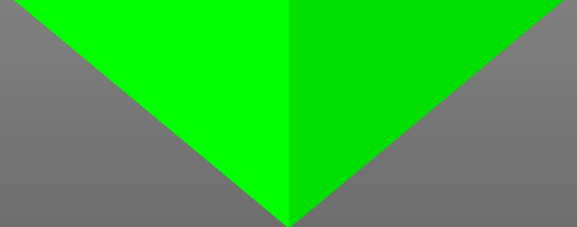
О чём думаю: “Как это уничтожить/избежать”

Всё есть Возможность



РОЛЬ: “Лицо, принимающее решения”

О чём думаю: “Чего я хоу?”, “Что для этого нужно сделать?”, “Каким образом?”



Внутренняя мотивация и “Теория самодетерминации”

Уровни внутренней мотивации

[Узнать больше >> >> >>](#)

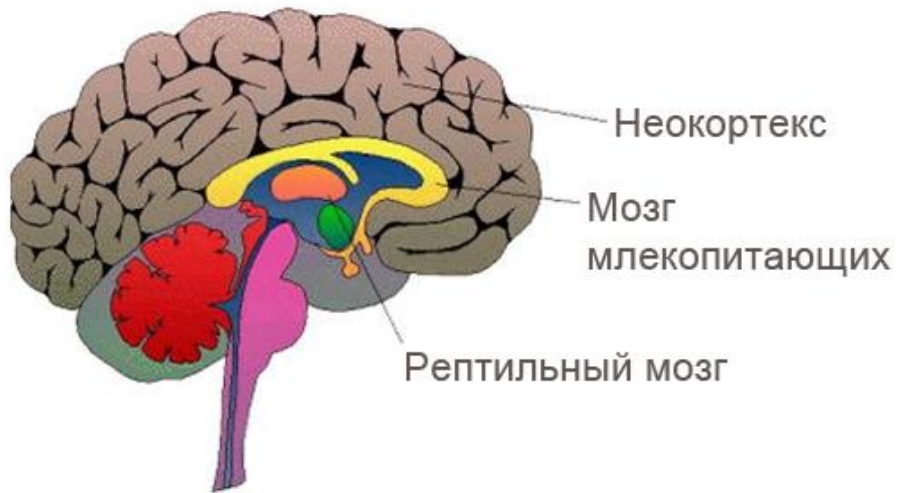
Степень зрелости (сотрудника или группы)	Начальный (1-3)	Низкий (4-5)	Средний (6-7)	Высший (8-9)
Ведущая потребность (ВОЛЯ)	ЯСНОСТЬ (Определённость. Смысл)	ЗАЩИТА (Сохранение того, что есть. Отсутствие рисков)	БОРЬБА (Уверенность. Конкурененто-способность)	АВТОНОМИЯ (Самоуправление. Созидание/Творчество)
1. Способность учиться: осваивать новое и изменяться ответ на обратную связь	Могут и хотят	Могут, но не хотят	Могут и хотят	Могут и хотят
2. Способность прикладывать усилия: сосредотачивать ресурсы, работать производительно	Могут и хотят	Могут, но не хотят	Могут, но не хотят	Могут и хотят
3. Способность принимать качественные решения: думать и брать ответственность (ВЛАСТЬ)	Хотят, но не могут	Могут, но не хотят	Могут, но не хотят	Могут и хотят

Врождённые потребности человека

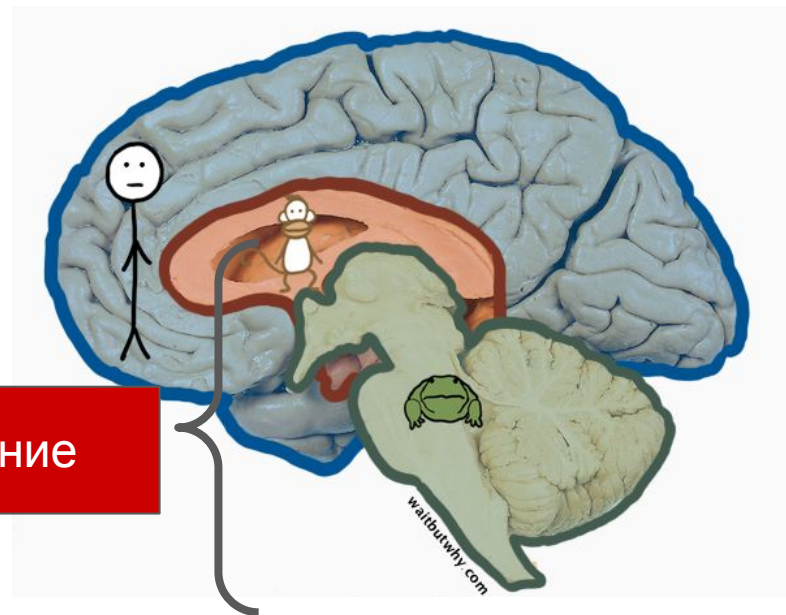
1. Потребность в самодетерминации (в автономии) — стремление чувствовать себя инициатором собственных действий и самостоятельно контролировать своё поведение.

2. Потребность в компетентности — желание достичь определённых результатов, стремление быть эффективным в чём-либо.

3. Потребность во взаимосвязи с другими людьми — стремление к установлению надёжных отношений.



Энтузиазм



Вдохновение

Врождённые программы инстинктивного поведения

Биологические потребности	ВИТАЛЬНЫЕ (безусловные) рефлексы Направлены на выживание особи. Неудовлетворение потребности ведёт к гибели особи. Реализация потребности не требует участия другой особи.	РОЛЕВЫЕ (зоосоциальные) инстинкты Направлены на выживание группы. Регламентируют практически все ключевые аспекты нашего взаимодействия с себе подобными	ИДЕАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ (безусловные рефлексы саморазвития) Обращены в будущее, направлены на совершенствование рассудочной деятельности.
Назначение (на что направлены)	Выживание особи.	Эффективное выживание группы («Что хорошо виду, то хорошо и тебе»).	Помогают быстро адаптироваться к изменениям внешней среды.
	<ul style="list-style-type: none"> • Пищевая программа • Питьевая • Оборонительная («бей или беги») • Гомеостатические программы, (дыхание, сон, кровообращение, терморегуляция) направленные на поддержание постоянства внутренней среды организма • Программа экономии сил («лень») 	<ul style="list-style-type: none"> • Половые программы (выбор партнёра) • Детско - родительские (разделение ролей отца, матери и детей) • Территориальные (охрана зоны обитания для сохранения ресурсов жизнеобеспечения) • Групповая иерархия (заставляет стремиться к лидерству или искать одобрения вожака) • Эмоциональный резонанс (ускорение социализации—путь возникновения сопереживания, сочувствия, сознания) 	<ul style="list-style-type: none"> • Исследовательская активность (сбор новой информации, в том числе реагирование на ранее неизвестные сигналы) • Рефлекс свободы—сопротивление принуждению • Рефлексы превентивной вооружённости (наращивания компетентности): подражательный (имитационный) и игровой

Рефлекс— ответная реакция живого организма на воздействие определённого фактора внешней или внутренней среды.

Инстинкт— наследственный комплекс реакций на определённые воздействия, на определённые изменения условий внешней и внутренней среды, одинаковый у всех особей вида.

Биологическая потребность— специфическая сила живых организмов, обеспечивающая их связь с окружающей средой для самосохранения и саморазвития, источник активности живых систем.

Варианты базовых поведенческих схем

Незрелые (бессознательные)	Зрелые (сознательны)
1. Безответственность. Взятые на себя обязательства не выполняются. Инфантильные оправдания. Обоснованные претензии пострадавшей стороны остаются без ответа.	1. Ответственность. Берёт на себя ответственность за свою жизнь.
2. Эгоизм. Эгоистические мотивы и желания – единственные причины поступков.	2. Целостность. Не ставит под угрозу общечеловеческие ценности ради материального успеха.
3. Всезнайство. Свой взгляд на ситуацию считается единственно правильным. Неспособность взглянуть на ситуацию с позиции другого. Стремление навязать другим собственную точку зрения. Закрытость и скептицизм.	3. Онтологическое смирение. Стремление понимать суть разных моделей и то, каким образом они влияют на опыт и действия разных людей.
4. Манипуляции в общении. Нужная информация скрывается для достижения выгодных результатов. Недоверие, лицемерие и подковёрные игры вместо продуктивной работы.	4. Подлинное общение. Рассказывает, как видит истину.
5. Самовлюбленная манера вести переговоры. Желание выиграть у других за их счет. Главная цель - доказать, что ты прав. Негибкость и неуважение к нуждам других.	5. Конструктивные переговоры. Разрешаются разногласия, устраняются конфликты.
6. Нескоординированность. Халатность в координации своих действий с действиями других.	6. Безупречная координация. Доверяет. Просит. Беспрекословно уважает обязательства.
7. Эмоциональная незрелость. Эмоции выплескиваются на других или подавляются, что ведет к периодическим эмоциональным взрывам	7. Эмоциональное мастерство. Понимает, что такое эмоции и каким образом они работают.

Что делать:

Качественный контакт (“взрослая” коммуникация)

Для построения “взрослой коммуникации” важно:

1. Осознавать свои эмоции и уметь открыто о них говорить.
 2. Не оправдываться, не защищаться, не доказывать и не заставлять других оправдываться или защищаться.
 3. Не перекладывать ответственность за свои решения на других.
 4. Не оценивать, не судить, не вешать ярлыки.
 5. Быть заинтересованным в своем развитии и развитии других людей.
-

Чек - лист для оценки уровня зрелости сотрудника



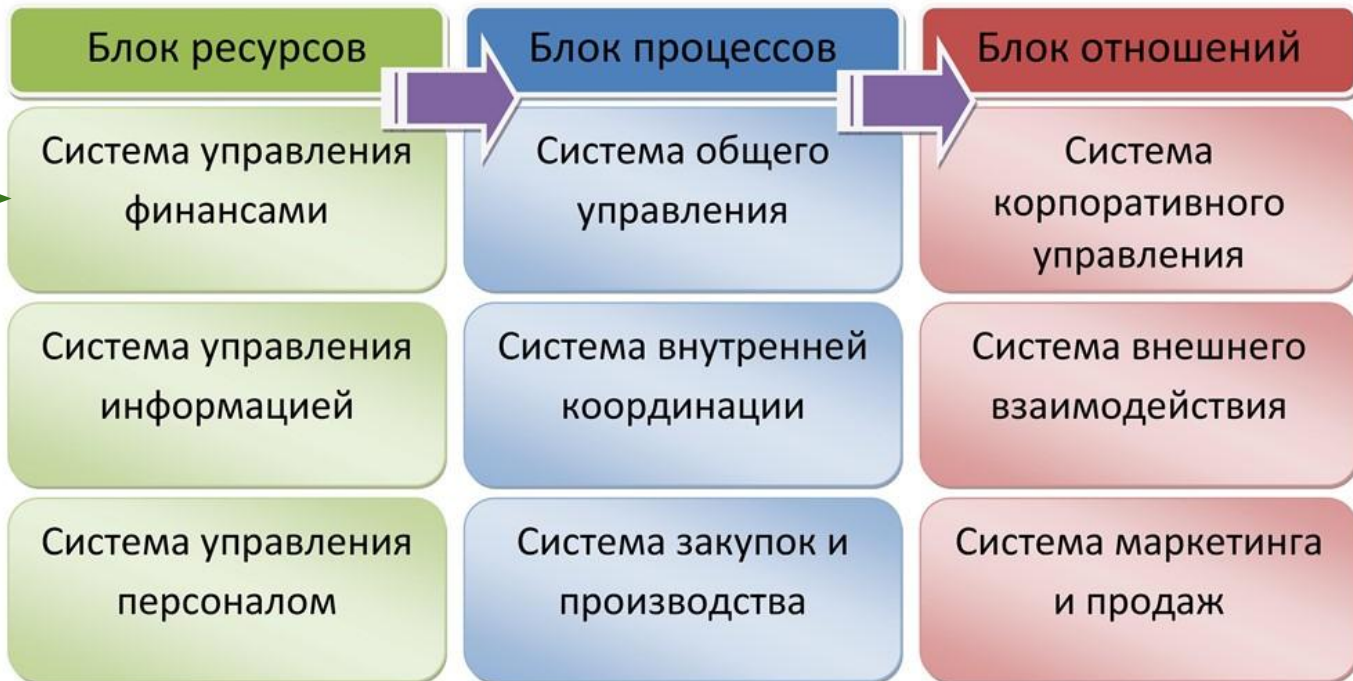
1	Может и хочет работать продуктивно (прикладывать дополнительные усилия).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Может и хочет учиться (осваивать новое и изменяться).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Имеет представление о системе, в которой находится, и существующем в ней порядке.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Способен терять достигнутое; оставлять знакомое и привычное.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Обладает устойчивой уверенностью	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Может работать автономно, совмещая сотрудничество с самоуправлением	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Может принимать качественные решения и работать над их улучшением, стремясь к оптимальному выбору	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

[Узнать подробнее >> >> >>](#)

Торговля — это самая легкая низкооплачиваемая работа. И самая тяжелая — высокооплачиваемая.

Зиг Зиглар

Системная модель бизнеса SLG (SEB24)

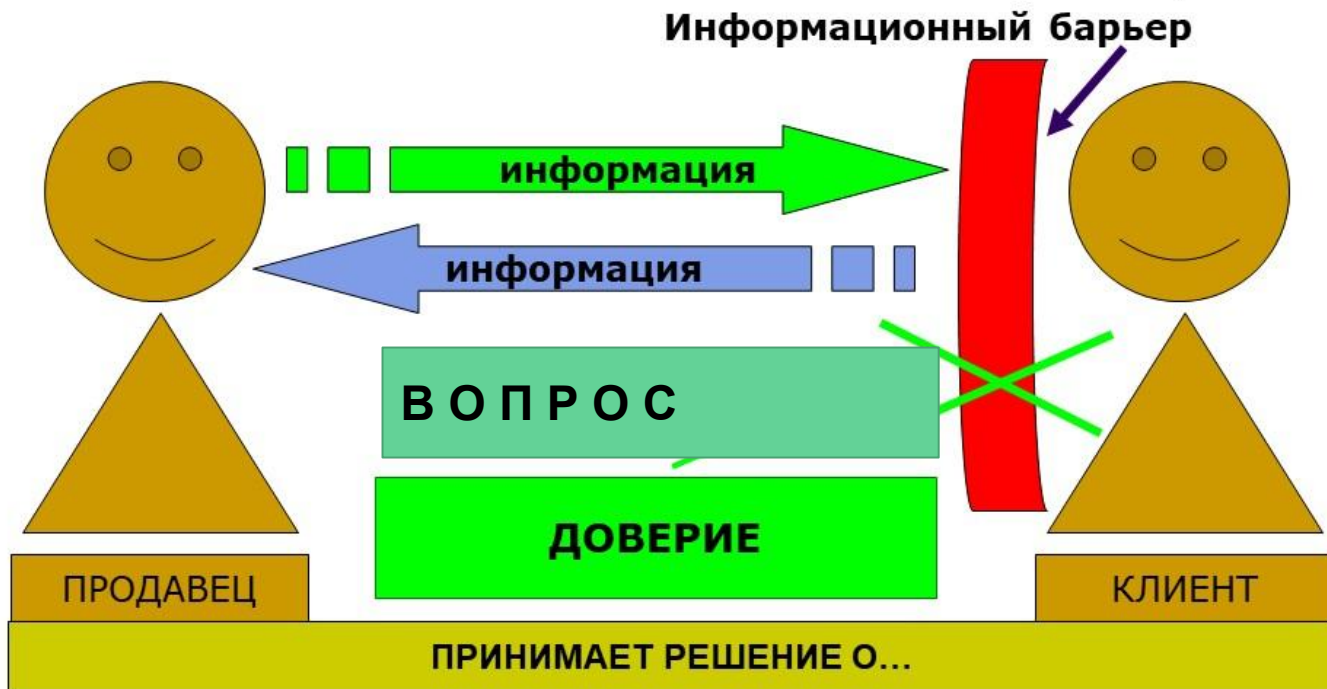


Процесс достижения результата



Продажа в 3-х словах: процесс, решение, коммуникация

Как работает вопрос



ЗАДАЧА №5: завершить сделку и создать основу для дальнейших отношений

ЗАДАЧА №4:
Укрепить доверие и
восполнить недостающую информацию

5. Сделка

ЗАДАЧА №3:
Рассказать о том,
чем будет полезно
ваше предложение
именно этому
человеку

4. Работа
с возражениями

ЗАДАЧА №2
Понять,
что на самом деле
нужно клиенту

3. Презентация

ЗАДАЧА №1:
Обеспечить доверие
со стороны
клиента

2. Выяснение
потребностей

1. Установление
контакта



Универсальный алгоритм
процесса продаж

НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ОШИБКИ:

1. Нарушение последовательности этапов процесса) операций
2. Низкая операционная эффективность (невыполнение задач, нерациональное использование ресурсов)

Ролевая модель компетенций

«Эксперт» - консультирует

«Доверенное лицо» - помогает, поддерживает

«Менеджер» - управляет процессом продажи

Ролевая модель “Доверенное лицо”: помогает, поддерживает

Ожидаемое поведение:

Доброжелательность, открытость,
искренность

Необходимые навыки

1. Улыбка, естественность
2. Свободная речь
3. Умение устанавливать контакт



Консультативная продажа:
помощь в принятии важного
решения, связанного с возможными
рисками (например: о покупке
дорогого и технически сложного
продукта или сложной медицинской
услуге)

Ролевая модель “Эксперт”: консультирует

Что такое “Эффективная презентация”?

Ожидаемое поведение:

Уверенное, статусное поведение
эксперта-профессионала

Необходимые навыки

1. Уверенность в себе, уравновешенность
2. Свободное ориентирование в вопросах профессии и технических знаний



Ролевая модель “Менеджер”: управляет процессом продажи

Ожидаемое поведение:
Качественное управление

Необходимые навыки

1. Умение коммуницировать
2. Умение ставить и решать задачи
3. Умение видеть взаимосвязи



Главный инструмент - информация.
Какая?

По сравнению с тем, чем мы должны быть в действительности, мы раскрылись лишь наполовину.

*Уильям Джеймс,
профессор, Гарвардский университет*

Компетенции будущего

- Сотрудничать
- Мыслить
- Учиться
- Управлять собой

-
- Автономия
 - Компетентность
 - Взаимодействие с другими

**основа внутренней
мотивации**