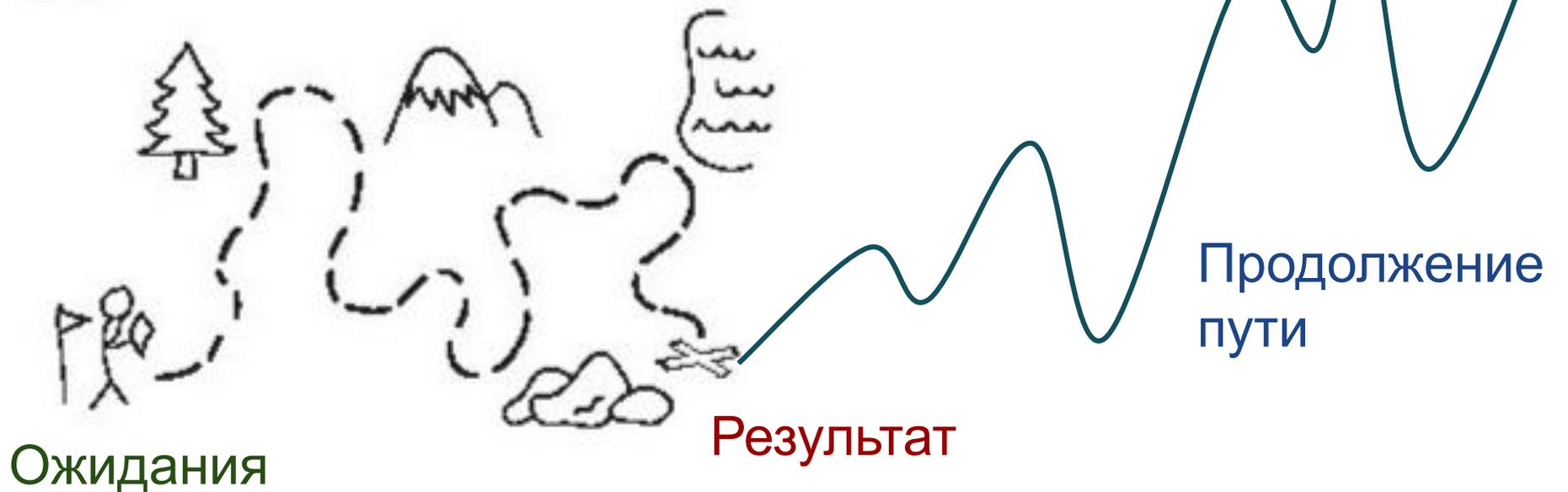




PraktiK

Инструменты профессиональных  
продаж

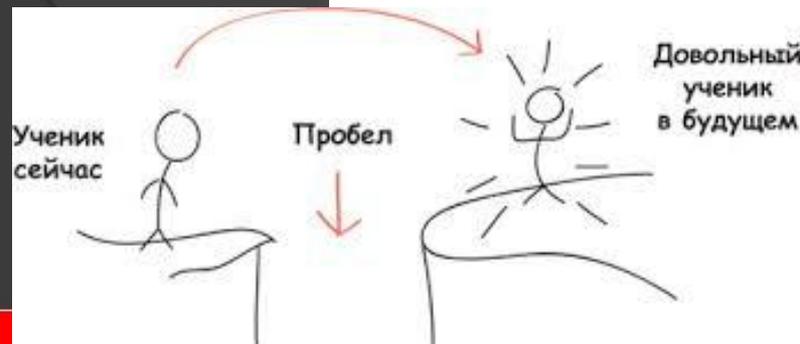
# Путь обучения



# 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





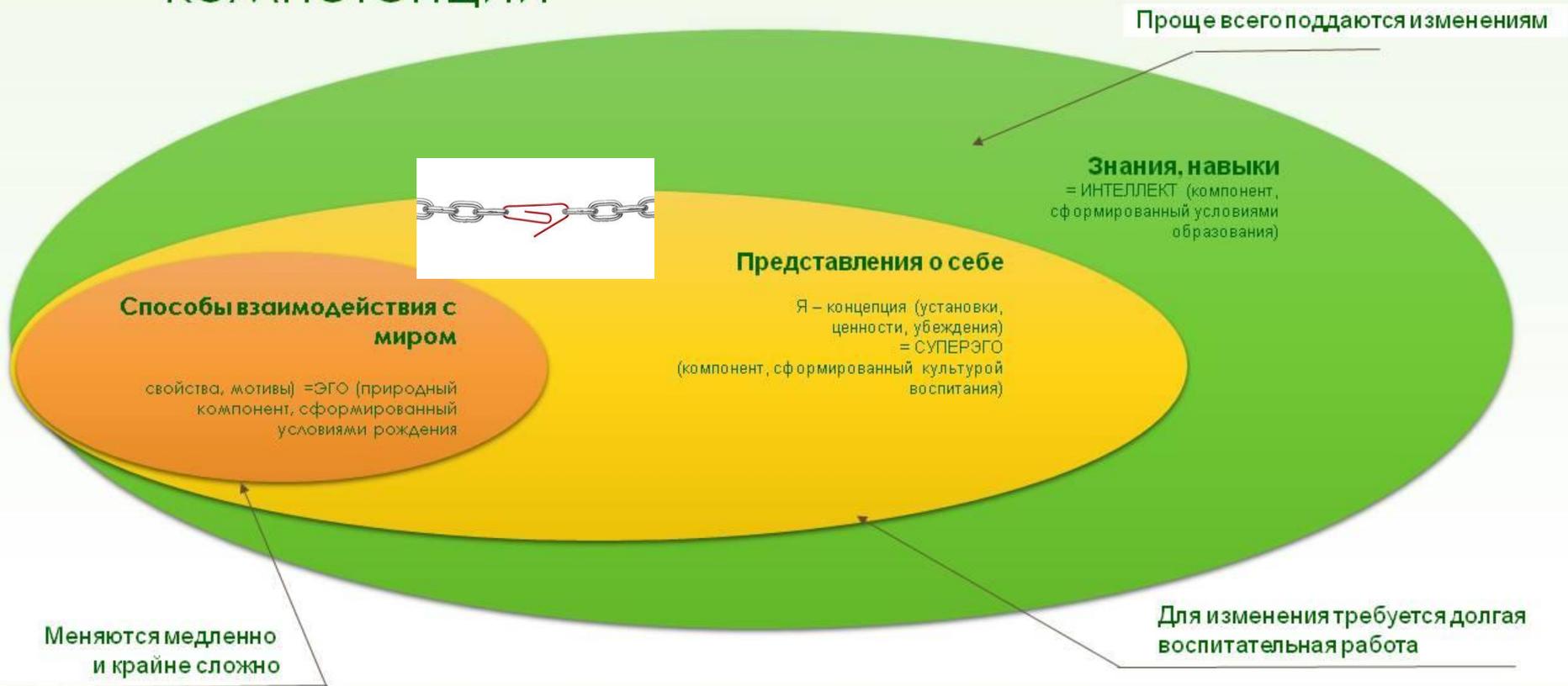
# Убийство как идея (история одного решения)



# Как учатся взрослые

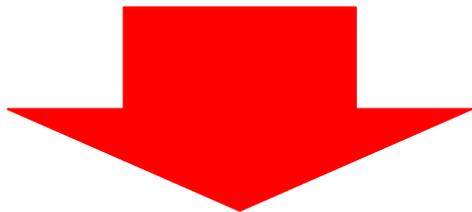


# Центральные и поверхностные уровни компетенций



# Основа успеха: отношение

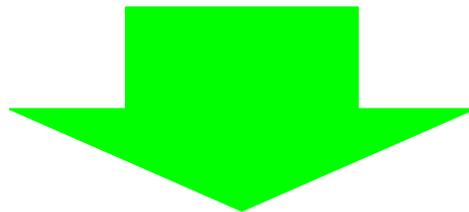
**Среда враждебна**



**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)	<b>ЯСНОСТЬ</b> (Определённость. Смысл)	<b>ЗАЩИТА</b> (Сохранение того, что есть. Отсутствие рисков)	<b>БОРЬБА</b> (Уверенность. Конкурененто-способность)	<b>АВТОНОМИЯ</b> (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

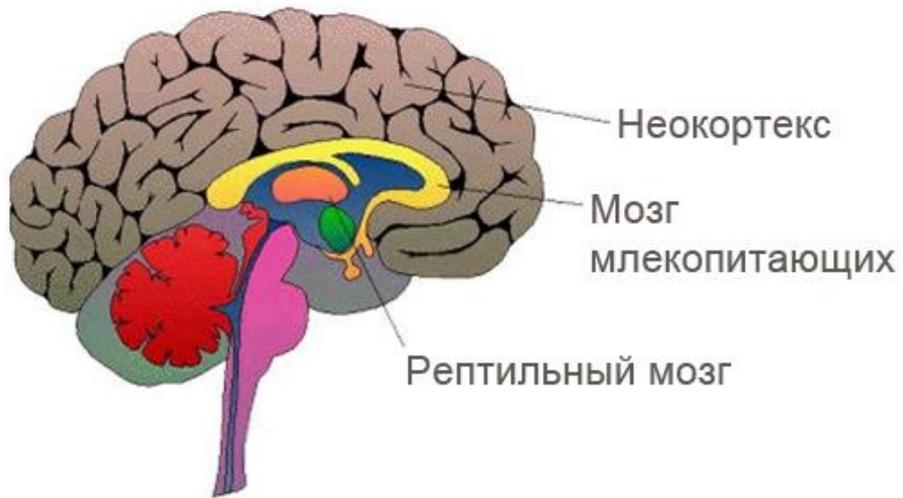
---

# Врождённые потребности человека

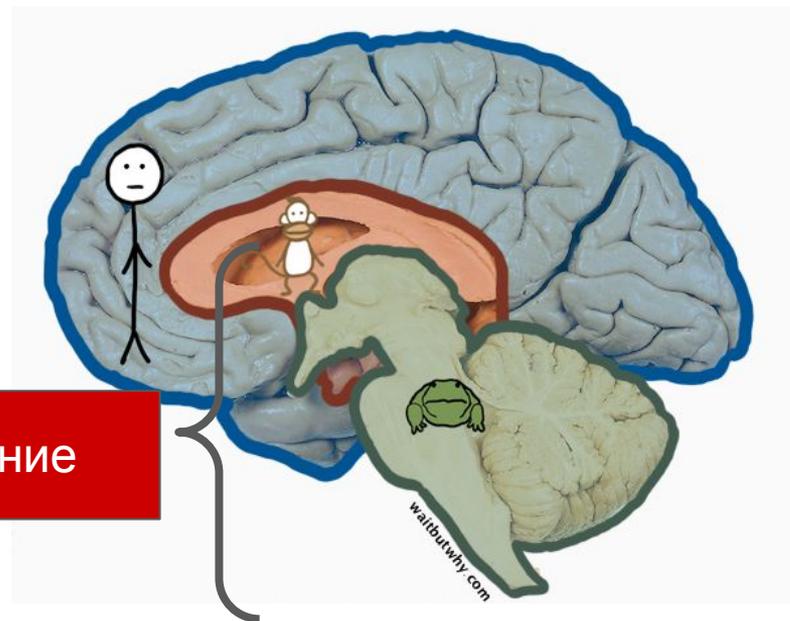
**1. Потребность в самодетерминации** (в автономии) — стремление чувствовать себя инициатором собственных действий и самостоятельно контролировать своё поведение.

**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"> <li>• Пищевая программа</li> <li>• Питьевая</li> <li>• Оборонительная («бей или беги»)</li> <li>• Гомеостатические программы, (дыхание, сон, кровообращение, терморегуляция) направленные на поддержание постоянства внутренней среды организма</li> <li>• Программа экономии сил («лень»)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Половые программы (выбор партнёра)</li> <li>• Детско - родительские (разделение ролей отца, матери и детей)</li> <li>• Территориальные (охрана зоны обитания для сохранения ресурсов жизнеобеспечения)</li> <li>• Групповая иерархия (заставляет стремиться к лидерству или искать одобрения вожака)</li> <li>• Эмоциональный резонанс (ускорение социализации—путь возникновения сопереживания, сочувствия, сознания)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Исследовательская активность (сбор новой информации, в том числе реагирование на ранее неизвестные сигналы)</li> <li>• Рефлекс свободы—сопротивление принуждению</li> <li>• Рефлексы превентивной вооружённости (наращивания компетентности): подражательный (имитационный) и игровой</li> </ul>

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

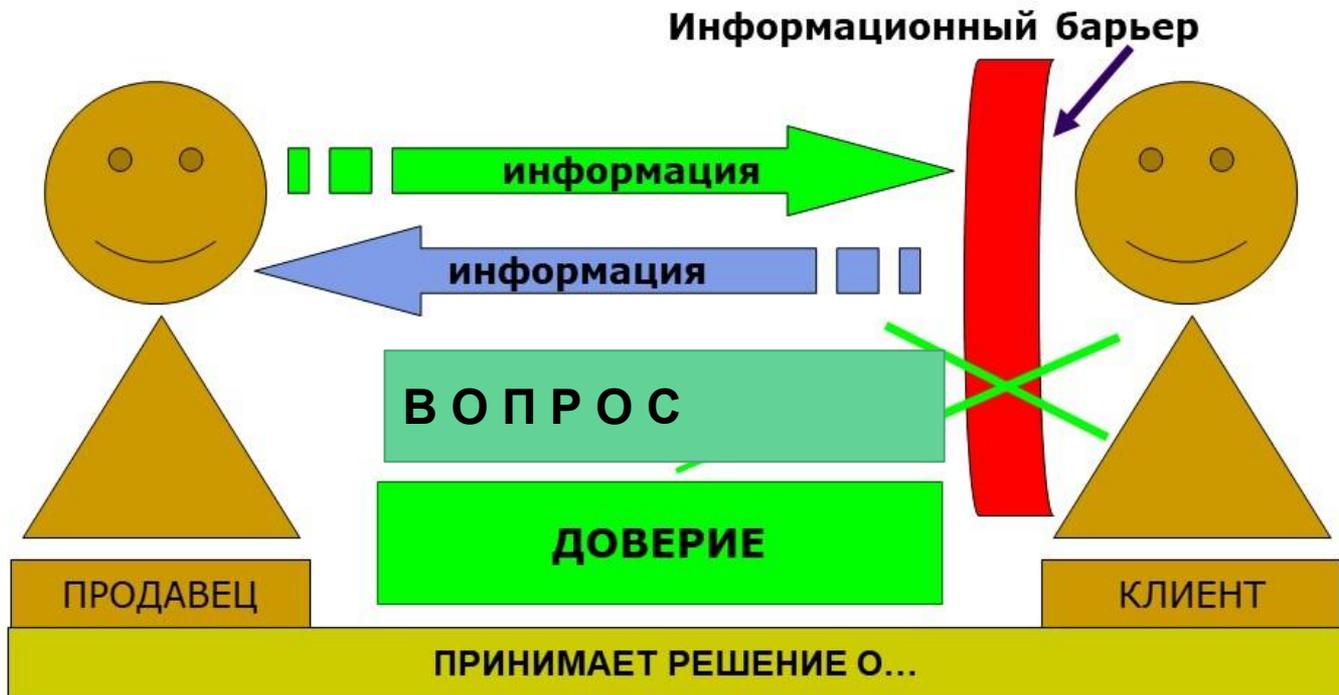


# Процесс достижения результата



# 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

НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ОШИБКИ:

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

Универсальный алгоритм  
процесса продаж

# 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**