

# **Форма оценки навыков по курсу «Успех в продажах» Академии Брайана Трейси (Уровень 1 «Базовый»)**

## **Содержание**

Модуль 1: Новые реальности и психология продаж

Модуль 2: Как привлечь новых клиентов

Модуль 3: Продажи методом построения взаимоотношений

Модуль 4: Четкое определение потребностей покупателя

Модуль 5: Как сделать презентацию убедительной

Модуль 6: Преодоление возражений по цене

Модуль 7: Закрытие продажи

## Оценка навыков по продажам

**Важно!** Более 80% успешных предпринимателей, деловых людей и сегодняшних миллионеров начали свою карьеру в продажах или обслуживании, с холодных звонков, стучась в разные двери и переходя из кабинета в кабинет.

Важный вопрос: **Почему некоторые люди более успешны**, чем другие? Почему некоторые продают и зарабатывают вдвое, в пять раз или десять раз больше, чем другие?

Разница между выдающимися и низкими результатами всегда определяется знаниями и навыками. Люди с высоким доходом лучше коммуницируют и чаще обучаются, чем средний сотрудник или человек.

К счастью, **всем навыкам можно научиться**. Вы можете овладеть любым навыком, который вам нужен, чтобы достичь любой цели которую вы установите для себя.

В действительности, вы можете быть на расстоянии лишь одного навыка, чтобы удвоить объем продаж или ускорить свою карьеру в несколько раз!

На основе работы с более чем 2 000 000 людей, мы обнаружили, что существует несколько важных факторов или навыков успеха в продажах и в обслуживании.

Каждый из этих навыков общения может быть измерен по шкале от 1 до 10. Чем более точно и честно вы оцениваете эти навыки, тем проще вам будет их развить. Если вы искренне проведете оценку навыков, то после прохождения обучения вы сможете почувствовать существенный прогресс и готовность их применять на практике.

Проведите **самостоятельную** оценку навыков, а также попросите оценить каждый из навыков своего **руководителя, коллегу** и, по возможности, **клиента**.

## Персональная оценка владения навыками

Дайте оценку навыкам по шкале от 1 – 10. Оценка 10 означает, что Вы практически всегда достигаете результата, используя этот навык.

### Пример оценки:

1. На сколько вы владеете **навыком устанавливать дружеские отношения в разговоре с клиентом?**

Ваша оценка:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Руководитель:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Коллега:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Клиент:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Итого:	–	–	–	1	1	2	–	–	–	–

Получив оценку от руководителя, коллеги или клиента задайте уточняющие вопросы, как будто вы спрашиваете о 3-ем лице:

1. Какие именно ситуации Вы имели в виду, когда поставили ему эту отметку?

2. Как часто Вы это наблюдали?

Уточните оценку, если после вопросов она изменилась.

Обведите интервал не более, чем из 2-х оценок, где они наиболее часто повторяются и отметьте на шкале интегральной оценки ниже.

### Интегральная

оценка: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## 1. Навык понимания клиента.

На сколько вы глубоко понимаете интересы, потребности и систему принятия решений у большинства своих клиентов?

<b>Ваша отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Руководитель:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Коллега:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Клиент:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Итого:</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>

Получив оценку от руководителя, коллеги или клиента задайте уточняющие вопросы, как будто вы спрашиваете о 3-ем лице:

1. Какие именно ситуации Вы имели в виду, когда поставили ему эту отметку?

2. Как часто Вы это наблюдали?

Проведите интегральную оценку.

<b>Интегральная отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Напишите, к каким 3-м важным выводам Вы пришли после проведения этого упражнения?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

## 2. Навык поиска и привлечения новых клиентов.

На сколько хорошо вы владеете навыком привлечения новых клиентов, понимаете кто они, где и как их искать?

<b>Ваша отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Руководитель:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Коллега:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Клиент:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Итого:</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Получив оценку от руководителя, коллеги или клиента задайте уточняющие вопросы, как будто вы спрашиваете о 3-ем лице:

1. Какие именно ситуации Вы имели в виду, когда поставили ему эту отметку?

2. Как часто Вы это наблюдали?

Проведите интегральную оценку.

<b>Интегральная отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Напишите, к каким 3-м важным выводам Вы пришли после проведения этого упражнения?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

### 3. Навык продаж, путем построения взаимоотношений с клиентом.

На сколько вы владеете навыком построения взаимоотношений с клиентом? Как часто вы используете этот навык в продажах и знаете как этого достичь с разными типам клиентов? Чувствует ли себя клиент вашим другом, доверяет ли он вам свои сомнения в процессе выбора товара или услуги?

<b>Ваша отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Руководитель:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Коллега:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Клиент:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Итого:</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Получив оценку от руководителя, коллеги или клиента задайте уточняющие вопросы, как будто вы спрашиваете о 3-ем лице:

1. Какие именно ситуации Вы имели в виду, когда поставили ему эту отметку?

2. Как часто Вы это наблюдали?

Проведите интегральную оценку.

<b>Интегральная отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Напишите, к каким 3-м важным выводам Вы пришли после проведения этого упражнения?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

#### 4. Навык четкого определения потребностей покупателя.

На сколько вы быстро и полно понимаете проблему, потребность или основную мотивацию, почему клиент хочет купить ваш продукт или услугу? Есть ли у вас хорошо продуманная система или последовательность вопросов, которая выявляет реальные потребности покупателя?

<b>Ваша отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Руководитель:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Коллега:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Клиент:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Итого:</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Получив оценку от руководителя, коллеги или клиента задайте уточняющие вопросы, как будто вы спрашиваете о 3-ем лице:

1. Какие именно ситуации Вы имели в виду, когда поставили ему эту отметку?

2. Как часто Вы это наблюдали?

Проведите интегральную оценку.

<b>Интегральная отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Напишите, к каким 3-м важным выводам Вы пришли после проведения этого упражнения?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

## 5. Навык презентации продукта или услуги.

На сколько вы владеете навыком презентации продукта или услуги и клиенты на 100% получают ту информацию, которую они в действительности хотели получить? Имеете ли вы собственную систему подготовки и проведения презентации продукта или услуги?

<b>Ваша отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Руководитель:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Коллега:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Клиент:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Итого:</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Получив оценку от руководителя, коллеги или клиента задайте уточняющие вопросы, как будто вы спрашиваете о 3-ем лице:

1. Какие именно ситуации Вы имели в виду, когда поставили ему эту отметку?

2. Как часто Вы это наблюдали?

Проведите интегральную оценку.

<b>Интегральная отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Напишите, к каким 3-м важным выводам Вы пришли после проведения этого упражнения?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_



## 6. Навык работы с возражениями клиента.

На сколько вы уверенно работаете с возражениями клиента и этот процесс для Вас прост и не отнимает много сил и времени? Как часто ваше общение заканчивается на возражениях клиента без непосредственной продажи?

<b>Ваша отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Руководитель:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Коллега:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Клиент:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Итого:</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Получив оценку от руководителя, коллеги или клиента задайте уточняющие вопросы, как будто вы спрашиваете о 3-ем лице:

1. Какие именно ситуации Вы имели в виду, когда поставили ему эту отметку?
2. Как часто Вы это наблюдали?

Проведите интегральную оценку.

<b>Интегральная отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Напишите, к каким 3-м важным выводам Вы пришли после проведения этого упражнения?

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

## 7. Навык завершения или «закрытия» продажи.

На сколько эффективно вы подводите итог общения и намечаете дальнейшие шаги, которые продвигают вас и клиента к продаже?

<b>Ваша отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Руководитель:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Коллега:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Клиент:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Итого:</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Получив оценку от руководителя, коллеги или клиента задайте уточняющие вопросы, как будто вы спрашиваете о 3-ем лице:

1. Какие именно ситуации Вы имели в виду, когда поставили ему эту отметку?

2. Как часто Вы это наблюдали?

Проведите интегральную оценку.

<b>Интегральная отметка:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Напишите, к каким 3-м важным выводам Вы пришли после проведения этого упражнения?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_