

# **Форма оценки навыков по курсу «Успех в продажах» Академии Брайана Трейси (Уровень 2 «Специалист»)**

## **Содержание**

Модуль 1: 7 критических факторов успеха (навыки продаж)

Модуль 2: Персональное планирование продаж

Модуль 3: Продажи методом консультирования

Модуль 4: Как клиенты покупают

Модуль 5: Построение успешных отношений с клиентом

Модуль 6: Как правильно задавать вопросы для успеха в продажах

Модуль 7: Неценовые факторы (инструменты) продаж

## 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 надлежащим образом проведете оценку навыков, то после прохождения обучения вы сможете почувствовать существенный прогресс и готовность их применять на практике.

## 1. Владение основными навыками продаж и подведение итогов обучения по 1-ой ступени курса.

Оцените на диаграмме, как вы владеете 7-ю основными навыками продаж по шкале от 1 до 10?

1. **Поиск покупателей** – систематическое наполнение вашей "воронки продаж" людьми, которые могут купить ваш товар или услугу в разумные сроки.
2. **Завоевание доверия и взаимопонимания** - знакомство с покупателем, при котором он располагает к вам и проникается доверием, которое позволяет перейти к следующему шагу.
3. **Выявление проблем и потребности** - четкое определение конкретной проблемы или потребности покупателя, удовлетворяемой вашим товаром или услугой.
4. **Проведение презентации** - упорядоченный, логичный процесс демонстрации покупателю того, что ваш товар или услуга идеально подходит для его ситуации.
5. **Преодоление возражений** - грамотные ответы на сопротивление опасениям и страхам, испытываемым покупателем касательно вашего товара или услуг.
6. **Закрытие сделки** - преодоление пассивности и сомнений, получение от клиента твердого обязательства по совершению сделки.
7. **Повторные продажи и получение рекомендации** - забота о покупателях, совершение повторных продаж, получение рекомендации покупателей.



1. Какой навык у Вас развит лучше всего и почему?

---

---

2. Какие навыки определяют ваш «потолок» в продажах?

---

---

3. Какие действия вы планируете предпринять по итогам этой оценки?

---

---

Какую интегральную оценку вы себе поставите по итогам оценки владения 7-ю базовыми навыками?

Интегральная оценка:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 2. Навык персонального планирования продаж.

Как часто используются вами следующие инструменты?

1. **Целеполагание** – есть ли у вас краткосрочные (день, неделя, месяц, квартал) и долгосрочные цели (год) по продажам?

2. **Задачи** – определены ли подцели, необходимые для достижения цели?

3. **Стратегии** – определены ли способы выполнения различных задач?

4. **Планы** – используете ли систематизированные списки дел для выполнения задач?

5. **Действия** – как часто составляется список ежедневных действий для реализации плана?

Целеполагание:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Задачи:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Стратегии:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Планы:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Действия:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите по итогам оценки?

Интегральная оценка:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 3. Продажи методом консультирования.

Насколько эффективно вы выполняете следующие задачи?

1. **Прояснение** - однозначно проясняете ситуацию покупателя.
2. **Консультирование** - выступаете в роли консультанта и предлагаете решение проблемы клиента, а не продаете свои услуги или продукт.
3. **Доказательство** – показываете на фактах или расчетах, что ваше предложение действительно несет выгоду покупателю.

Прояснение:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Консультирование:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Доказательство:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите по итогам оценки?

Интегральная оценка:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4. Как клиенты покупают (психология продаж).

Как часто вы четко понимаете основные мотиваторы и скрытые страхи покупателя?

1. **Мотиваторы.** Прежде чем вы приступаете к непосредственной продаже вы выяснили 3 основные мотиватора покупателя, которые стимулируют его интерес к покупке.
2. **Страхи.** Вы выяснили все сомнения и поняли, какие явные и скрытые страхи есть у покупателя.

<b>Мотиваторы:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Страхи:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите по итогам оценки?

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

## 5. Навык построения успешных отношений с клиентом.

Как часто в продажах вы используете следующие элементы?

1. **Позитивность.** Вы передаете покупателю свой позитивный настрой, который помогает ему «открыться» и рассказать свою ситуацию.
2. **Вежливость.** Встаньте на место покупателя. Как часто вы обходитесь с ним так, как вы хотели бы, чтобы обходились с вами?
3. **Принятие.** Вы полностью нейтрально относитесь к ценностям и убеждениям покупателя и они не вызывают в вас внутреннего протеста или напряжения.
4. **Одобрение.** Вы поддерживаете выбор или разделяете сомнения покупателя, даже если они могут привести к отказу от покупки.
5. **Внимание.** Вы внимательно слушаете покупателя, не перебиваете его, берете паузу, чтобы убедиться, что он все сказал, прежде чем продолжаете сами говорить.

<b>Позитивность:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Вежливость:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Принятие:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Одобрение:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Внимание:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите по итогам оценки?

Интегральная оценка:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 6. Навык правильной постановки вопросов для успеха в продажах.

Как часто вы действительно используете следующие факторы?

- 1. Соотношение.** Сколько процентов времени в разговоре с покупателем вы задаете ему вопросы и отвечаете на них, а не рассказываете о товаре или услуге, если покупатель не просил об этом (оценка 1-10%, 10-100%).
- 2. Подготовка.** Всегда ли у вас есть заранее подготовленные вопросы для каждой категории покупателей и как часто вы ими пользуетесь?
- 3. Уверенность.** На сколько уверенно вы себя чувствуете, задавая вопросы?

Соотношение:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Подготовка:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Уверенность:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите по итогам оценки?

Интегральная оценка:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 7. Навык владения неценовыми факторами в продажах

Ответьте и оцените себя по следующим важнейшим факторам в продажах?

- 1. Цена.** Сколько процентов клиентов принимают отрицательное решение о покупке или теряют позитивный настрой после озвучивания вами цены (оценка 1-10%, 10-100%)?
- 2. Ценность.** Как часто покупателю удается осознать полную ценность вашего предложения с учетом всех факторов: качество, сопутствующие услуги, простота в пользовании, постпродажное обслуживание?
- 3. Трансформация.** Как часто вам удается результативно перевести разговор с обсуждения цены на то, как улучшится жизнь клиента, что станет проще, что станет

быстрее или выгоднее после приобретения с целью трансформации (изменения) видения его будущего?

<b>Цена:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Ценность:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Трансформация:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите по итогам оценки?

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

После ответов на все вопросы из данной формы заполните Ваш профиль на приведенной диаграмме и сопоставьте ее с тремя профилями.



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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_