

**Форма оценки навыков по курсу
«Успех в продажах»
Академии Брайана Трейси
(Уровень 3 «Эксперт»)**

Содержание

Модуль 1: Влияние на поведение покупателя

Модуль 2: Как достичь высокой репутации в продажах

Модуль 3: Преодоление возражений по цене

Модуль 4: Переговоры о цене

Модуль 5: Создание превосходного клиентского обслуживания

Модуль 6: Как обеспечить повторные продажи и рекомендации

Модуль 7: Как повысить личную результативность в продажах

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. Влияние на поведение клиента.

Оцените навык вашего влияния на поведение покупателя по шкале от 1 до 10?

- 1. Взаимовыгода.** Как часто вы предоставляете дополнительную выгоду потенциальному покупателю до момента покупки (подарок, дополнительная консультация, тестирование продукта и т.п.), чтобы человек в ответ принял положительное решение о покупке.
- 2. Понимание стратегии принятия решений.** На сколько часто вы выясняете прошлый опыт покупок и вам становится понятна стратегия принятия решений (СПР) потенциального покупателя?
- 3. Рекомендации и доказательства.** В скольких случаях из 10 вы используете доказательства удовлетворенности клиентов (благодарственные письма и рекомендации) при разговоре с потенциальными покупателями?
- 4. Положительные эмоции.** Как часто ваше общение с покупателем вызывает у него положительные эмоции?
- 5. Авторитет.** Как часто покупатель рассматривает вас в качестве авторитетного «решателя проблем» или консультанта?
- 6. Уникальность предложения или услуги.** Как часто при продаже вы используете метод «уникальности», «ограниченности предложения» или дифференциации (отличительных особенностей от предложений конкурентов)?

Взаимовыгода:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Понимание СПР:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Доказательства:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эмоции:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Авторитет:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Уникальность:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

2. Какие навыки могут увеличить вашу результативность в продажах?

Какую интегральную оценку вы себе поставите по этим навыкам?

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

2. Навык достижения высокой репутации в продажах.

Как часто вы создаете высокий уровень репутации в продажах?

- 1. Доверие к продавцу.** Как часто вам удастся создать атмосферу доверия к вам лично в процессе общения, презентации и ответов на вопросы?
- 2. Доверие к товару или услуге.** Как часто ваш товар или услуга вызывает доверие у покупателя, он верит, что покупка будет для него безрисковой и принесет ему выгоду?
- 3. Репутация компании.** Оцените репутацию вашей компании у покупателей по шкале от 1 до 10.

Доверие к продавцу:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Доверие к товару:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Репутация компании:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Напишите, к какому выводу вы пришли после проведения оценки?

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите?

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

3. Навык преодоления возражений по цене.

На сколько результативно вам удастся работать с возражениями покупателя по цене?

- 1. Частота возражений.** Как часто у покупателя после вашей презентации возникают возражения по цене?
- 2. Идентификация причин возражений.** В скольких случаях из 10 вы действительно проясняете у покупателя 100% причин для возражений по цене?
- 3. Результативность.** Сколько покупателей из 10 из тех, кто имел возражения по цене, приобрели ваши товары или услуги?

Частота:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Идентификация:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Результативность:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Напишите, к какому выводу вы пришли после проведения оценки?

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите?

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

4. Навык ведения переговоров о цене.

На сколько результативно вам удается вести переговоры о цене?

- Момент обсуждения скидки.** Как часто в вашей практике потенциальный покупатель требует скидку уже в начале разговора?
- Уклонение от обсуждения цены и скидки.** В скольких случаях из 10 вам удается отложить обсуждение цены и скидок на более поздний период?
- Результативность.** Сколько покупателей из 10 получают у вас скидку (1 – все, 10 никто)?

Момент обсуждения:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Уклонение (отсрочка):	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Результативность:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Напишите, к какому выводу вы пришли после проведения оценки?

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите?

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

5. Навык создания превосходного клиентского обслуживания.

Как часто вы достигаете высокого уровня клиентского обслуживания?

1. Ясность ожиданий. На сколько баллов из 10 вы ясно понимаете ожидания ваших клиентов по всем основным составляющим: качество, упаковка, доставка, сервис, квалификация обслуживающего персонала.

2. Соответствие ожиданиям. Оцените, на сколько вы превосходите ожидания ваших клиентов (1-3 – ожидания клиентов выше; 4-6 – ожидания соответствуют; 7-10 – вы превосходите ожидания клиентов).

3. Постоянное совершенствование. Оцените, как вы усовершенствовали процесс клиентского обслуживания за последние 3 месяца (1-3 – сделали несколько незначительных усовершенствований; 4-6 – внедрили несколько идей, которые существенно улучшили обслуживание; 7-10 – вы внедрили идеи, которые помогли превзойти ожидания ваших клиентов).

Ясность:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Соответствие:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Совершенствование:	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?

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

6. Навык обеспечения повторных продаж и получения рекомендаций.

На сколько вы обеспечиваете себя повторными продажами и рекомендациями?

- 1. Повторные продажи.** Сколько из 10 покупателей покупают у вас не в первый раз.
- 2. Рекомендации.** Сколько из 10 покупателей приходят к вам по рекомендации?
- 3. Осведомленность.** На сколько вы осведомлены о 10 основных причинах ухода покупателей.

Повторные продажи:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Рекомендации:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Осведомленность:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Напишите, к какому выводу вы пришли после проведения оценки?

Какую интегральную оценку данного навыка вы себе поставите?

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

7. Личная эффективность в продажах.

Насколько эффективно вы распределяете свое время в продажах?

- 1. Развитие.** Сколько процентов времени вы тратите на свое развитие и обучение (оценка 1-2%, 10-20%).
- 2. Поиск клиентов.** Сколько процентов времени вы тратите на поиск потенциальных клиентов (оценка 1-10%, 10-100%).
- 3. Непосредственное общение с клиентами.** Сколько времени в день вы проводите непосредственно общаясь с клиентами по телефону или лично? (каждая единица оценки – 30 минут.)

Развитие:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Поиск клиентов:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Общение с клиентами:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Напишите, к какому выводу вы пришли после проведения оценки?

Интегральная

оценка:

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. _____