

УДК 65.011
ББК 65.291.21
П49

Редактор М. Суханова

Полещук О.

П49 Машина продаж: Системный подход к активным продажам / Ольга Полещук. — М.: Альпина Паблишерз, 2010. — 204 с.

ISBN 978-5-9614-1142-3

Любой предприниматель знает, что отдел продаж — это двигатель сложной машины под названием «компания» и его безупречная работа — залог успеха и прибыльности. Но что делать, если двигатель дал сбой? Ольга Полещук — опытный консультант-практик — предлагает свой системный подход к активным продажам. Из книги вы узнаете, по каким критериям отбирать сотрудников в отдел активных продаж, чему и как их учить; как рассчитывать план для отдела, управлять его работой и контролировать выполнение; как грамотно продумать систему оплаты и дополнительные формы поощрения сотрудников. В приложениях к книге вы найдете разнообразные вспомогательные материалы — образцы документов, тесты, схемы, — которые наверняка будут полезны вам при построении системы продаж. Книга будет интересна руководителям всех уровней и предпринимателям.

УДК 65.011
ББК 65.291.21

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@nonfiction.ru.

ISBN 978-5-9614-1142-3

© Полещук О. С., 2009
© ООО «Альпина Паблишерз», 2010

Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ	7
К ЧИТАТЕЛЮ.....	9
 1. ЗАПУСК СИСТЕМЫ.....	15
Старое и новое.....	15
Рабочие места.....	16
Стандартная документация	17
Первый месяц	19
Обучение в процессе работы	21
 2. НАБОР СОТРУДНИКОВ	25
Расчет времени.....	26
Этапы набора.....	27
Объявление	28
Ответы на звонки	31
Приглашение соискателей.....	33
Собеседование	36

3. ОБУЧЕНИЕ	49
Тренинг «холодного звонка»	50
Утренняя планерка и «полевой» тренинг	55
Тренинг «Проведение первой встречи»	57
Тренинг «Работа с возражениями»	60
Тренинг «Переговоры о цене»	68
Система внутрикорпоративного обучения	81
4. СТАНДАРТЫ ВЕДЕНИЯ	
КОММЕРЧЕСКОЙ РАБОТЫ	85
Количество звонков и встреч	85
Рабочий график	
и планирование рабочего времени.	87
Работа с существующими клиентами	88
Стандарты работы начальника	
отдела продаж	89
Развитие стандартов	93
5. МАТЕРИАЛЬНОЕ И МОРАЛЬНОЕ ПОощРЕНИЕ	95
Схема вознаграждения	95
Премии и бонусы	98
Разработка системы сдельной оплаты	101
Распространенные ошибки	108
Моральное поощрение	109
6. УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ	111
Функции начальника отдела	111
Планерки и совещания	114

Содержание	5
Регламент.....	116
Каким не должен быть регламент.....	119
Регламент решения вопроса	122
Типичные ошибки и как их избежать.....	124
Эффективность собрания	125
7. РЕЗУЛЬТАТЫ	129
ПРИЛОЖЕНИЯ	136