

ТАБЛИЦА

Раскладка обучения по модели поведения успешного сотрудника

Пункт в модели поведения	В какой форме обучать персонал компании
1. Действуй проактивно, то есть по своей воле, независимо от внешних воздействий	Тренинги продаж, тренинги личностного развития
2. Презентуй продукт (услугу), улавливая, какую именно потребность клиента он удовлетворяет	Тренинги продаж, оценка знаний, программы личностного развития, тренинг НЛП, скрипты продаж
3. Оказывай услугу эксперта по продукту: консультируй по всем вопросам, которые задает клиент, чтобы принять решение о покупке	Семинары по свойствам продукта, оценка знаний, программы личностного развития, технологическая документация по продукту
4. Используй технику активного слушания	Тренинги продаж, тренинги личностного развития, скрипты продаж
5. Используй технику эффективных переговоров	Тренинги продаж, тренинги личностного развития, скрипты продаж
6. Оформляй и веди документы, которые сопровождают продажу в срок и без ошибок	Политика и регламент продаж, регламент документооборота, должностная инструкция
7. Самостоятельно иницируй контакты с потенциальными клиентами, сотрудничай, активно подводи к результату	Политика продаж, скрипты продаж, тренинги продаж
8. Будь доступным для обращения клиентов 24 часа в сутки (телефон, СМС, почта, мессенджеры, соцсети)	Политика продаж, должностная инструкция, контроль руководителя
9. В спорных (конфликтных) ситуациях находи и предлагай клиенту несколько вариантов решения	Политика продаж, тренинги личностного развития, НЛП
10. Соблюдай правила, которые установлены в компании. Но, чтобы достичь результата, делай больше, чем написано в должностной инструкции	Политика продаж, должностная инструкция, план развития сотрудника, тренинги личностного развития, тренинги продаж